

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport over 'digitale hulpverlening' is in eerste instantie geschreven om maatschappelijk werkers op de hoogte te stellen van ons onderzoek en onderzoeksresultaten. Maatschappelijk werkers die geïnteresseerd zijn in het onderwerp 'digitale hulpverlening' kunnen kennis op doen over deze nieuwe ontwikkeling. Ook kunnen zij dit rapport gebruiken als basisinformatie wanneer zij in de toekomst met digitale hulpverlening willen gaan werken.

Doordat e-mail hulpverlening aan het begin van haar ontwikkeling staat, ontbreekt goed onderzoek naar onder meer kwaliteit en resultaten nog. Om deze reden hebben wij onderzoek gedaan naar de vraag of digitale hulpverlening de kwaliteit van het maatschappelijk werk kan verhogen in het licht van datgene wat er in de samenleving leeft op dit gebied en hoe maatschappelijk werk instellingen hierover denken.

Onze persoonlijke motivatie achter de keuze voor dit onderwerp en het onderzoek hiernaar is dat wij geïnteresseerd zijn in Internet hulpverlening. Wij leven in een tijd waarin technologie, met name de computer en ICT, erg belangrijk is. We hebben een ontwikkeling meegemaakt waarin we steeds afhankelijker zijn geworden van computers. Uit onze praktijkervaringen hebben we opgemerkt dat ook maatschappelijk werkers steeds meer gebruik maken van de mogelijkheden van de computer en Internet. Wij zijn van mening dat er in de hulpverlening meer mogelijkheden liggen voor wat betreft het gebruik van Internet, zoals digitale hulpverlening. Om deze redenen wilden wij ons verdiepen in het onderwerp digitale hulpverlening m.b.t. maatschappelijk werk. Wij waren erg benieuwd of digitale hulpverlening de kwaliteit van het huidige maatschappelijk werk kan verbeteren. Wij waren enthousiast dit onderzoek uit te voeren omdat wij zelf maatschappelijk werkers worden en daarom de kwaliteiten van het beroep zo veel mogelijk willen vergroten.

De mensen die ons hebben geholpen bij het tot stand komen van dit onderzoeksrapport willen we hier graag bedanken. We bedanken Boris Stil, maatschappelijk werker bij 'Maatschappelijk Werk Online' voor het geven van praktijk inzicht. We bedanken Crina van Belzen, onze afstudeerbegeleidster en docent van de Haagse Hogeschool, voor haar stimulerende belangstelling en enthousiasme. Ook Rolf Riethof, opleidingsmanager van de Haagse Hogeschool, die wilde fungeren als opdrachtgever, willen wij bedanken. Dick Lammers, docent en coördinator afstudeerprojecten, voor zijn steun en hulp bij ons onderzoek. René van de Drift, docent van de Haagse Hoge School, bedanken we voor zijn hulp en inzet. In het bijzonder bedanken we Vincent en onze familie en vrienden voor hun steun.

Lianne Groeneveld en Kim Lares
Den Haag, mei 2004

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inleiding	3
1. De basis (hoe we tot ons onderzoek zijn gekomen)	4
1.1 Aanleiding probleemstelling	5
1.2 De probleemstelling	6
1.3 De begripsbepalingen (de uitwerking van de onderzoeksvraag)	7
1.4 Operationalisering van de probleemstelling	9
1.5 Doelstelling onderzoek	9
1.6 Onderzoeksplan/ontwerp	9
1.7 Inhoud van het rapport	10
2. In hoeverre wordt e-mail hulpverlening momenteel binnen de hulpverlening gebruikt om de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen?	12
2.1 Inleiding	13
2.2 Voorbeelden van toepassingen van e-mail hulp- en dienstverlening	14
2.3 Bestaande digitale hulpverlening	15
3. Hoe staat de samenleving tegenover digitale hulpverlening?	19
3.1 Inleiding	20
3.2 Resultaten enquête formulieren	21
3.3 Samenvatting	40
4. Hoe staan maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening	41
4.1 Inleiding	42
4.2 Resultaten enquête formulieren	43
4.3 Samenvatting	53
5. De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening	55
5.1 Inleiding	56
5.2 De valkuil van het waarborgen van privacy gegevens bij digitale hulpverlening	57
5.3 Het gebruik van digitale hulpverlening bij verschillende soorten problematiek	65
5.4 Digitale hulpverlening als mogelijkheid voor mannenhulpverlening	66
5.5 Communicatie via digitale hulpverlening	68
5.6 De anonimiteit bij het gebruiken van digitale hulpverlening	68
5.7 De laagdrempeligheid van e-mail hulpverlening	68
5.8 Digitale hulpverlening en de wachtlijstenproblematiek	69
5.9 De mogelijkheden en valkuilen van een zelfgekozen tijdstip	69
5.10 Mogelijkheden voor de hulpverleningsorganisaties	69
5.11 De mogelijke doelgroepen en de contra-indicaties voor digitale hulpverlening	70
5.12 De mogelijkheid van digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk	70
6. Conclusies en aanbevelingen	73
6.1 Inleiding	74
6.2 Conclusies	75
6.3 Aanbevelingen	80

Bijlagen

Inleiding

Met dit onderzoeksrapport willen wij maatschappelijk werkers informeren over de vraag in hoeverre digitale hulpverlening de kwaliteit van het maatschappelijk werk kan verhogen.

Door middel van een inventariserend onderzoek hebben wij informatie verzameld om antwoord te kunnen geven op deze hoofdvraag.

De functie van het inventariserend onderzoek is het doen van aanbevelingen voor het handelen, maar wij willen hiermee ook bereiken dat praktijkwerkers aan het denken worden gezet over het onderwerp digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk.

De eerste twee hoofdstukken van ons onderzoeksrapport geven wij de lezer enige basiskennis over het onderzoek dat wij hebben uitgevoerd en enig beeld van e-mail hulpverlening.

In de hierop volgende twee hoofdstukken worden de resultaten uit ons onderzoek behandeld. Dit materiaal vormt het basismateriaal voor de analyse.

De lezer krijgt kennis van de kwantitatieve gegevens waaruit een analyse vloeit. Onze analyses zullen worden onderbouwd met literatuur en onze persoonlijke mening en in verband gebracht met de hoofdvraag.

In de laatste twee hoofdstukken geven wij op basis van onze onderzoeksresultaten aanwijzingen voor het handelen en omgaan met digitale hulpverlening (mogelijkheden en valkuilen). Wij geven enkele aanbevelingen die gekoppeld zullen zijn aan onze conclusies. De conclusies die wij hebben getrokken vormen een terugkoppeling op onze vraagstelling.

Dit rapport is dus in de eerste plaats bestemd voor maatschappelijk werkers.

Daarnaast kan dit verslag ook door studenten gebruikt worden die geïnteresseerd zijn in digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk.

Dit verslag bestaat uit vijf hoofdstukken die als volgt zijn opgebouwd.

Hoofdstuk 1 is inleidend van aard en geeft weer hoe we tot het onderzoek gekomen zijn.

In hoofdstuk 2 staat de vraag centraal in hoeverre e-mail hulpverlening momenteel binnen de hulpverlening gebruikt wordt om de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen.

Hoofdstuk 3 bevat een uitwerking van de vraag hoe de samenleving staat tegenover digitale hulpverlening.

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek weergegeven en worden conclusies getrokken die worden uitgewerkt aan de hand van literatuur en onze persoonlijke zienswijze hierop.

Hoofdstuk 4 bevat een uitwerking van de vraag hoe de maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening staan.

Ook in dit hoofdstuk worden resultaten van het onderzoek weergegeven die we zullen uitwerken door middel van analyses aan de hand van literatuur en onze persoonlijke zienswijze.

In hoofdstuk 5 staan de mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening.

Hoofdstuk 6 tenslotte is gewijd aan de aanbevelingen en de conclusies die wij na ons onderzoek hebben getrokken.

Hoofdstuk 1

De basis (hoe we tot ons onderzoek zijn gekomen)

1.1 Aanleiding probleemstelling (van praktijkprobleem naar probleemstelling).

Internet veroverd de wereld. Steeds meer mensen bladeren avondenlang door webpagina's op zoek naar grappige, bruikbare of interessante informatie. Ze boeken reizen, bestellen boeken en cd's, ze leggen via nieuwsgroepen en discussiesites contact met lotgenoten en gelijkgestemden. Ze vermaken zich met chatboxen en spelletjes. Ze sturen mailtjes naar familie en bekenden, of ze houden hun professionele netwerk via de elektronische post. Internet verandert de wereld. Wie niet meedoet verliest de aansluiting. Nu al zijn er bedrijven en organisaties die hun informatie uitsluitend via Internet verspreiden en die nog slechts per e-mail bereikbaar willen zijn. Internet is meer gebleken dan een tijdelijke hype voor computerfanaten, al is het nog onduidelijk hoe de toekomst van het medium eruit zal zien. Niemand kan nog om Internet heen, dus maatschappelijk werkers ook niet.

Internet is een must voor maatschappelijk werkers. Internet is de belangrijkste bron van toegankelijke informatie aan het worden.

Naast het gebruik van Internet als informatiebron door hulpverleners is ook *digitale hulpverlening* (het aanbieden van hulp en informatie via Internet) in opkomst. Dit kan zijn door het aanbieden van informatie op websites, maar steeds meer komt het accent te liggen op interactieve contacten met hulpverleners, bijvoorbeeld via de e-mail of chatten, en zelfs het volgen van een complete therapie op afstand.

U moet zich voorstellen dat de cliënt achter de computer zit en zijn problematiek beschrijft. Door dit te versturen via de e-mail legt de cliënt de problemen voor aan een hulpverlener. Deze zal binnen korte tijd (bijvoorbeeld 48 uur) reageren op de e-mail.

Gezien deze ontwikkeling van Internethulpverlening lijkt ons van belang dat het maatschappelijk werk ook mee participeert om niet achter te blijven bij deze nieuwe vorm van hulpverlening. De vraag is namelijk niet óf, maar wanneer.....

Doordat e-mail hulpverlening nog in de kinderschoenen staat, ontbreekt goed onderzoek naar onder meer kwaliteit en resultaten echter nog.

Om deze reden hebben wij onderzoek gedaan naar de vraag of digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk in het licht van datgene wat er in de samenleving leeft op dit gebied en hoe maatschappelijk werk instellingen hierover denken.

1.2 De probleemstelling (hoofdvraag en deelvragen)

Hoofdvraag:

Kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk in het licht van datgene wat er in de samenleving leeft op dit gebied en hoe maatschappelijk werk instellingen hierover denken?

Deelvragen:

1. In hoeverre wordt e-mail hulpverlening momenteel binnen de hulp- en dienstverlening gebruikt om de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen?
2. Hoe staat de samenleving tegenover digitale hulpverlening?
3. Hoe staan maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening?
4. Welke aanbevelingen kunnen we geven, aan de hand van ons onderzoek, met betrekking tot het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk door digitale hulpverlening?

1.3 Begripsbepalingen; de uitwerking van de onderzoeksvraag

Het onderzoek onderzoekstechnisch bekeken:

Ons onderzoek is een inventariserend onderzoek (ook wel diagnostisch onderzoek genoemd). Dit wil zeggen dat je probeert iets na te gaan en een beeld geeft van een bepaalde situatie. Wij zijn nagegaan wat er aan de hand is op het gebied van digitale hulpverlening door te onderzoeken wat erin de samenleving leeft op dit gebied en hoe maatschappelijk werkers over dit onderwerp denken. Dit hebben we in beeld gebracht en geanalyseerd.

Kenmerken van inventariserend onderzoek zijn:

- Het product dat nagestreefd wordt is een inventarisatie en analyse van het probleem.
- De functie van het onderzoek is meestal het doen van aanbevelingen voor het handelen, maar vooral om praktijk werkers aan het denken te zetten.
- Onderzoeksproducten worden ná het onderzoek in de praktijk 'opgenomen'.

Digitale hulpverlening:

Hulpverlening door het gebruik van e-mail. Cliënten hebben interactieve contacten met hulpverleners. De cliënt beschrijft achter de computer zijn/haar problematiek/vraag. Door dit te versturen legt de cliënt het probleem voor aan de hulpverlener. Deze zal binnen korte tijd (bijvoorbeeld 48 uur) reageren op de e-mail.

De samenleving:

In onze onderzoeksvraag wordt 'de samenleving' genoemd. Hieronder vallen mensen in de leeftijd van 16 jaar en ouder, afkomstig uit Leiden en omgeving. De respondenten van ons onderzoek zijn mensen die wij gemakkelijk en snel hebben kunnen bereiken. De grootste groep van de respondenten heeft een modaal inkomen.

Wij zijn ons ervan bewust dat hierdoor de onderzoeksresultaten enkel op een bepaalde groep uit de samenleving berusten en dat deze niet geheel representatief is ten opzichte van de gehele Nederlandse samenleving.

Toch spreken wij in ons onderzoek over 'samenleving'. Wij hebben bij onze selectie zoveel mogelijk rekening gehouden met verschillende groepen uit de samenleving; jongeren, volwassenen, ouderen en mensen van buitenlandse afkomst, om de representativiteit enigszins te garanderen.

Voor ons onderzoek naar 'de samenleving' hebben wij de sneeuwbalsteekproef gebruikt. Wij zijn vertrokken bij een aantal mensen die wij kennen en aan deze mensen vroegen we naar kennissen en vrienden. Aan hen vroegen wij ook weer wie hun vrienden en bekenden zijn en zo werd het (sneeuw) balletje aan het rollen gebracht. Hierbij hebben we wel rekening gehouden met de verschillende groepen uit de samenleving.

Maatschappelijk werk instellingen:

In onze onderzoeksvraag worden 'maatschappelijk werk instellingen' genoemd. Hieronder vallen maatschappelijk werk instellingen in Den Haag en omgeving. Instellingen die wij hebben benaderd vallen onder het algemeen maatschappelijk werk (eerstelijns), maatschappelijk werk in de psychiatrie (tweedelijns) en

bedrijfsmaatschappelijk werk (tweedelijns). Voor meer informatie over deze instellingen verwijzen wij u naar de bijlage (nr. 2). Voor ons onderzoek naar 'maatschappelijk werk instellingen' hebben wij de gerichte streekproef gebruikt.

Interapy en Stichting Korrelatie hebben wij gebruikt om ons een beeld te geven hoe digitale hulpverlening in de praktijk in zijn werk gaat. Ook maatschappelijk werk online, waarmee wij een interview hebben gehouden heeft daaraan bijgedragen. Het interview kunt u vinden in de bijlage (nr. 3).

Kwaliteit van het maatschappelijk werk:

In onze onderzoeksvraag wordt er gesproken over 'de kwaliteit van het maatschappelijk werk'. Om de vraag goed te kunnen beantwoorden is het noodzakelijk dat er duidelijkheid is wat kwalitatieve hulpverlening inhoudt. Kwaliteit en kwaliteitszorg zijn belangrijk in het werk in zorg en welzijn. Het houdt in het bieden van goede zorg en dienstverlening. Kwaliteitszorg wil zeggen dat er regelmatig aandacht is voor de kwaliteit van het werk.

Kwaliteit van een dienst in zorg en welzijn kan worden ingedeeld in drie dimensies.

- De voorwaardenkwaliteit (randvoorwaarden zoals toegankelijkheid van de zorg/dienst)
- De proceskwaliteit (het zorg/dienstenproces)
- De productkwaliteit (inhoud en effect van de zorg/dienstverlening)

Wanneer kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan de kwaliteit van het maatschappelijk werk?

Wij vinden dat digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren wanneer het gebruik ervan een positieve functie inneemt binnen het maatschappelijk werk zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener. Wij denken dan bijvoorbeeld aan het verkorten van de wachttijsten of het bereiken van een grotere doelgroep.

De kwaliteit van het maatschappelijk werk is afhankelijk van de beroepscompetenties.

De competenties van het maatschappelijk werk kunnen in drie segmenten worden verdeeld.

Segment 1: Hulp en dienstverlening aan cliëntsystemen

Segment 2: Werken in- en vanuit een arbeidsomgeving

Segment 3: Werken aan professionaliteit en professionalisering

Ons inventariserend onderzoek valt onder segment 3. Deze wordt in twee subsegmenten onderscheiden; Er wordt van de maatschappelijk werker verwacht dat deze zichzelf kan ontwikkelen in het beroep. En dat deze een bijdrage kan leveren aan de ontwikkeling van het beroep.

Met ons onderzoek hebben wij een bijdrage willen leveren aan de ontwikkeling van het beroep. Dit subsegment bestaat uit de volgende punten.

- Systematisch gegevens over de beroepsuitoefening te verzamelen, die te onderzoeken en de uitkomsten te vertalen naar consequenties voor het beroep.

- Veranderingen in de samenleving te signaleren, te onderzoeken en de resultaten hiervan te vertalen in een bijdrage aan het beroep en het beroepshandelen.
- Actief de grenzen van het vakgebied te verkennen, erover heen te kijken en daar positie in te nemen vanuit de kracht van het beroep.

1.4 Operationalisering van de probleemstelling

Onze probleemstelling is dat wij willen weten hoe de samenleving en maatschappelijk werk instellingen tegenover het medium digitale hulpverlening staan. Om hier achter te komen hebben wij twee verschillende enquête formulieren opgesteld, één voor de mensen uit de samenleving en één voor maatschappelijk werk instellingen. We hebben in totaal honderd mensen uit de samenleving benaderd met de enquête formulieren door middel van een sneeuwbalsteekproef en 23 maatschappelijk werk instellingen door middel van een gerichte steekproef. U kunt de enquête formulieren vinden in de bijlage (nr.1)

Wij hebben een maatschappelijk werker geïnterviewd werkzaam bij maatschappelijk werk online. Dit heeft ons een beeld gegeven hoe digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk in zijn werk gaat.

1.5 Doelstelling onderzoek

Het doel van het onderzoek is erachter komen hoe de 'samenleving' en maatschappelijk werk instellingen denken over digitale hulpverlening en vandaar uit de aanbevelingen en conclusies te kunnen trekken in hoeverre digitale hulpverlening de kwaliteit van het maatschappelijk werk kan verhogen. Tevens is het doel achter mogelijkheden en valkuilen te komen.

1.6. Onderzoek plan / ontwerp

Om ons onderzoek methodologisch verantwoord op te zetten zij wij bij het verrichtten van ons onderzoek systematisch te werk gegaan. We gingen te werk aan de hand van een herkenbaar onderzoeksproces waarin de volgende fasen zijn te onderscheiden:

Fase 1: formulering van de probleemstelling

Van tevoren hebben we ons een zo exact mogelijk beeld gevormd van wat we willen weten.

Naast het formuleren van een probleemstelling hebben we ons in deze fase ook georiënteerd op wat er al bekend is over het onderwerp van onderzoek. We zijn nagegaan of het onderzoek dat wij voor ogen hebben al eens eerder elders is gedaan, of wellicht een deel ervan. Het door anderen verrichte onderzoek kan van dienst zijn bij het opstellen van nieuwe onderzoeksvragen. Bovendien kunnen we gebruik maken van methoden die een ander al ontwikkeld heeft. Door bijvoorbeeld een bestaande vragenlijst te gebruiken, bespaart dit niet alleen werk, maar kunnen we onze gegevens vergelijken met die van een ander onderzoek.

Gebleken is dat er door onder andere studenten maatschappelijk werk al eerder onderzoek is gedaan naar ICT toepassingen binnen het maatschappelijk werk. Bij het onderzoek hebben we hier gebruik van gemaakt.

Fase 2: ontwikkelen van de onderzoeksopzet

In deze fase hebben we een plan bedacht om een antwoord te krijgen op onze geformuleerde vraagstelling. We hebben de opzet van ons onderzoek ontwikkeld. Het doel is dat de gang van zaken tijdens het onderzoek zoveel mogelijk vooraf is bedacht, gepland en voorzien.

Fase 3: verwerven van gegevens

Nadat het ontwikkelen van de onderzoeksopzet was afgerond hebben we ons gericht op het verwerven van gegevens. We hebben hierbij gebruik gemaakt van verschillende methoden:

- Het gebruik van bestaand materiaal (bijvoorbeeld voorgaand onderzoek)
- Interviews (met instellingen die reeds ervaring hebben met het werken met een vorm van digitale hulpverlening)
- Enquêtes (gericht op zowel de maatschappij als op maatschappelijk werk instellingen)
- Inhoudsanalyse (naast de resultaten verkregen uit eigen onderzoek hebben we gebruik gemaakt van bestaande literatuur)

Fase 4: verwerken van gegevens

Nadat we de nodige gegevens binnen hadden, hebben we ons gericht op het zo overzichtelijk mogelijk samenvatten en rangschikken hiervan dat we er een conclusie uit konden trekken.

Fase 5: interpreteren van gegevens; conclusies trekken

Nadat wij alle gegevens overzichtelijk hadden verwerkt, hebben we een antwoord gegeven op de in de probleemstelling geformuleerde vraag. We hebben de gegevens in deze fase geprobeerd te interpreteren en er conclusies uit getrokken. We brachten de gevonden gegevens met elkaar in verband en hebben een poging gedaan deze te verklaren.

Fase 6: rapporteren

Nadat we uit onze gegevens conclusies hadden getrokken hebben we ons gericht op het rapporteren hiervan. Rapporteren van deze conclusies hebben de vorm van aanbevelingen aan de opdrachtgever van dit project.

1.7 Inhoud van het rapport

Het onderzoeksrapport bestaat uit 6 hoofdstukken.

Hoofdstuk 1; De basis (hoe we tot ons onderzoek zijn gekomen)

Hoofdstuk 2; In hoeverre wordt e-mail hulpverlening momenteel binnen de hulpverlening gebruikt om de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen?

Hoofdstuk 3; Hoe staat de samenleving tegenover digitale hulpverlening? De uitkomsten van de enquête formulieren zullen in dit hoofdstuk verwerkt worden.

Hoofdstuk 4; Hoe staan maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening? De uitkomsten van de enquête formulieren zullen in dit hoofdstuk verwerkt worden.

Hoofdstuk 5; De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk.

Hoofdstuk 6; De aanbevelingen en conclusies naar aanleiding van ons onderzoek.

Bijlagen

Hoofdstuk 2

In hoeverre wordt e-mail hulpverlening momenteel binnen de hulpverlening gebruikt om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen?

2.1 Inleiding

In binnen- als buitenland zijn er verschillende initiatieven op het gebied van e-mail hulpverlening gestart.

Om een indruk te geven van het huidige aanbod van toepassingen van e-mail in de hulp- en dienstverlening in Nederland zullen we in dit hoofdstuk in het kort een aantal voorbeelden geven van deze initiatieven.

Verderop zullen we de werkwijze van een aantal van deze e-mail hulpverleningsinstanties aan bod brengen. De e-mail hulpverleningsinstanties die wij bespreken zijn Interapy, Stichting Korrelatie en maatschappelijk werk online.

2.2 Voorbeelden van toepassingen van e-mail hulp- en dienstverlening

Op steeds meer verschillende website's kunnen hulpvragers terecht om online een vraag aan een deskundige te stellen. Het aanbod voor verschillende onderwerpen heeft zich de afgelopen jaar sterk uitgebreid. Hieronder hebben we enkele voorbeelden uiteengezet van websites die gebruik maken van een vorm van digitale hulpverlening om u hier een indruk van te geven.

- SOS-hulp werkt sinds 1999 met e-mail en chat in de hulpverlening.
- Stichting Korrelatie heeft sinds 2000 dit emailadres opengesteld voor met name dienstverleningsvragen www.korrelatie.nl.
- Speciaal voor depressieve jongeren heeft korrelatie de site www.zwaarweer.nl opengesteld voor e-mail hulpverlening.
- Voor emailtherapie kan men terecht bij www.interapy.nl. De therapeuten zijn opgeleide klinische psychologen en de contacten verlopen via Internet, via een van tevoren duidelijk omschreven protocol.
- Via www.spreekuurpsycholoog.nl kan men psychologische informatie en advies krijgen van een particuliere psychologe.
- Voor e-mail hulpverlening door professionele maatschappelijk werkers kan men inloggen bij www.maatschappelijkwerkonline.nl, binnen 48 uur krijg je antwoord van een maatschappelijk werker
- Bij slaapproblemen kan men via de e-mail geholpen worden via www.sommio.nl.
- Voor counseling-coaching en stress management is er e-mail contact mogelijk via www.ubib.nl.
- Ouders met opvoedingsvragen kunnen mailen naar www.oudersonline.nl, ook bestaat hier de mogelijkheid om te chatten.
- Via www.jellinek.nl kan men in e-mail of chatcontact komen met hulpverleners van de Jellinekkliniek in Amsterdam.
- Een huisarts/psycholoog biedt, tegen betaling, e-mail consulten en chat-sessies over seksuele problemen via de website www.seksualiteit.nl.
- Mensen met depressieve klachten en hun familieleden kunnen hun vragen voorleggen op de website www.depressiestichting.nl.
- Voor advies op het gebied van geestelijke gezondheidszorg en gezondheidszorg kan men vragen voorleggen via www.stichtingpandora.nl, de vragen worden daar zowel beantwoord door ervaringsdeskundigen als lotgenoten.
- Speciaal voor rouw- en verliesverwerking is er de site www.rouw.nl waar emailcontact mogelijk is.
- Voor kinderen met alcoholverslaafde ouders is er de website www.drankjewel.nl, waar e-mail contact met een deskundige en chatcontact mogelijk is.

Tot zover de voorbeelden van e-mailhulpverlening. De afgelopen periode heeft het aanbod hulp- en dienstverlening via de e-mail zich in een snel tempo uitgebreid.

De meeste initiatieven op het gebied van e-mail hulpverlening zijn nog erg jong. Over enkele instellingen die e-mail hulpverlening bieden zijn echter wel ervaringsgegevens beschikbaar. Enkele van deze instellingen zullen we in de volgende paragraaf bespreken.

2.3 Bestaande digitale hulpverlening

Om een eerste indruk te krijgen van het antwoord op de vraag in hoeverre digitale hulpverlening momenteel een bijdrage levert om de kwaliteit van de hulpverlening te verhogen, beschrijven we hier de werkwijze, kwaliteit en effecten van enkele 'instellingen' die e-mailhulpverlening bieden.

Interapy

Interapy biedt laagdrempelige en kortdurende psychologische hulp via het Internet, zowel voor het behandelen van stress door schokkende ervaring als voor de preventie en behandeling van burn-out.

Sinds kort biedt Interapy ook een behandeling voor depressieve klachten.

Werkwijze

Clënten kunnen direct aan de slag; Interapy kent geen wachtlijst. De geprotocolleerde behandelingen bestaan uit gerichte schrijfopdrachten en oefeningen. De cliënten worden gedurende een periode van zeven, respectievelijk tien weken intensief begeleid door een vaste gecertificeerde psycholoog. In deze tijd verwerkt de cliënt actief, leert beter om te gaan met stress en doet vaardigheden op.

De therapie bestaat uit schrijfopdrachten die volgens duidelijke afspraken worden uitgevoerd: gedurende een van te voren vastgesteld aantal weken, twee keer per week op een vaste plaats, op een vast tijdstip.

De behandeling is gebaseerd op gedragstherapie. Er worden telkens drie fasen in doorlopen: In de eerste fase moet de cliënt de confrontatie aangaan met de traumatische ervaring, in de tweede fase leert men er anders tegen aan kijken en in de derde fase neemt men er afstand van.

Dezelfde hulpverlener reageert steeds op de toegestuurde teksten, waardoor er een band ontstaat met de digitale behandelaar.

Kwaliteit

Interapy behandelingen zijn altijd gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek dat uitgevoerd wordt aan de Universiteit van Amsterdam. De Universiteit van Amsterdam staat garant voor de ontwikkeling van behandelprotocollen en supervisie over de behandelingen; dat garandeert de kwaliteit. Prof dr. Alfred Lange van de Afdeling Psychologie leidt het wetenschappelijk onderzoek naar de effectiviteit van de verschillende behandelingen

De effecten

De effecten van de behandelingen lijken effectief: Het Amsterdamse bedrijf Interapy is vooralsnog de enige aanbieder van deze behandelmethode en de aanpak lijkt aan te slaan: maandelijks volgen veertig tot zestig mensen online therapie sessies. Interapy werkt aan uitbreiding van het aantal soorten behandelingen en overweegt zelfs buitenlandse expansie. De grootste groei zit momenteel in het sluiten van contracten met Arbo-diensten van grote bedrijven en doorverwijzingen van geestelijke gezondheidsinstellingen (GGZ's). Allard Rietberg (directeur van Interapy Nederland): 'Onze behandelingen zijn kosteneffectiever dan die van de instellingen zelf.'

Inmiddels zijn er meer dan 500 mensen via Interapy behandeld. De leeftijd is zeer uitlopend: van jong tot boven de zeventig, met een gemiddelde van rond de veertig. Ook de schokkende ervaringen, de trauma's zijn zeer uiteenlopend: van relatief mild tot zeer ernstig.

Uit de ervaringsgegevens die beschikbaar zijn, blijkt dat de cliënten doorgaans sterk gemotiveerd zijn, omdat zij ergens last van hebben waar zij vanaf willen. Cliënten ervaren de anonimiteit als een groot voordeel, het blijkt de mensen er eerder toe aan te zetten pijnlijke ervaringen te onthullen. Een ander voordeel vinden ze het feit dat ze op deze manier zichzelf kunnen helpen. Hoewel cliënten de behandelaar nooit gezien hebben ervaren ze de band toch als zeer sterk.

Voor meer informatie over de effecten van Interapy hebben wij een artikel bijgevoegd. U kunt deze vinden in de bijlage.

Stichting Korrelatie

Korrelatie is een landelijk kenniscentrum, gespecialiseerd in publieksinformatie, advies en hulp op het brede terrein van de sociale sector. Korrelatie heeft een verwijzfunctie om de burger die niet weet waar hij/zij met zijn hulpvraag naar toe moet, efficiënt en effectief de weg te wijzen. Centraal bij korrelatie staat de dienstverlening door middel van telefonisch contact. Sinds 1 januari 2000 beschikt Korrelatie ook over een e-mail adres waar mensen met hun vragen terecht kunnen.

Werkwijze

Via vraag@korrelatie.nl komen vragen terecht bij het team van Korrelatie On Line. Direct na ontvangst laat de hulpverlener weten dat het bericht is aangekomen en wanneer de mailer een antwoord kan verwachten. Het streven is om binnen twee werkdagen antwoord te geven. Voor het beantwoorden van de mail is een basisprotocol ontwikkeld. Dit behandelt de route van een mail die binnen komt en de afspraken die omtrent beantwoording en archivering zijn gemaakt.

De e-maildienstverlening bestaat voor twee derde uit het verlenen advies, ondersteuning, probleemverheldering en begeleiding (in plaats van informatie). Dit is bij telefonische dienstverlening omgekeerd.

Kwaliteit

De hulpverleners van Stichting Korrelatie zijn professionele maatschappelijk werkers, psychologen en verpleegkundigen. Medewerkers hebben de training *E-mail en hulpverlening* ontwikkeld, bestemd voor organisaties die hun cliënten via e-mail informatie, advies of hulp willen bieden. De kwaliteit staat in de diensten van korrelatie steeds centraal.

Effecten

Korrelatie heeft de cliënten die gebruik maken van de digitale hulpverlening een evaluatieonderzoek voorgelegd. Hieruit blijkt dat de effectiviteit van de email-hulpverlening goed overeenkomt met die van telefonische hulpverlening. 65% van de hulpvragers bestond uit vrouwelijke mailers. Het aantal mannelijke e-mailers ligt echter wel hoger dan het aantal mannelijke bellers. Opvallend is, dat

door de toepassing van e-mail, de groep onder de 30 jaar groter is geworden t.o.v. telefoongebruik, terwijl bij de groep boven de 50 jaar ook meer e-mail dan telefoon wordt gebruikt. Korrelatie On Line gaat niet ten koste van telefonische dienstverlening: 88 procent van de respondenten had nooit eerder contact gezocht met Korrelatie. Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat zij gebruik maken van deze vorm van hulp- en dienstverlening omdat zij hun gedachten het beste schriftelijk op een rij kunnen zetten. Uit het evaluatieonderzoek, waarbij 26% van de vragenlijsten ingevuld zijn, blijkt dat de ondervraagden tevreden zijn over de e-mail hulp die zij gekregen hebben.

Maatschappelijk Werk Online

Op de website (www.maatschappelijkwerkonline.nl) is het mogelijk om via een 'e-mail consult' binnen 48 uur deskundige hulp te krijgen van professionele maatschappelijk werkers.

Werkwijze

Om te beginnen wordt de e-mail van de hulpvrager zorgvuldig gelezen. Daarna beslissen de maatschappelijk werkers of ze wel of geen hulp aan kunnen bieden. Soms wordt de hulpvrager nog enkele vragen gemaild waarin om meer informatie of om concretisering van het probleem wordt gevraagd. Wanneer verwacht wordt een cliënt hulp te kunnen bieden via de e-mail wordt een antwoord geschreven. Het antwoord is altijd uit 2 elementen opgebouwd:

1. De analyse: er wordt beschreven wat de ideeën van de maatschappelijk werkers zijn over de oorzaken van het probleem en wat het probleem in stand houdt.
2. Mogelijke oplossingen. Het geven van advies, informatie of suggesties omtrent welke stappen kunnen worden ondernomen door de hulpvrager om het probleem op te lossen.

Maatschappelijk werk online biedt hulp bij de volgende problemen:

- Arbeid
- Echtscheiding
- Eenzaamheid
- Familieproblemen
- Financiën
- Gezondheid
- Identiteit
- Opvoeding
- Relatie Verwerking

Kwaliteit

Maatschappelijk Werk Online staat er voor hoge kwaliteit te leveren. Naast opleiding en ervaring zijn de uitgangspunten hiervoor:

- Het 'Beroepsprofiel voor Maatschappelijk Werkers' (uitgave NVMW, Utrecht);

- Het lidmaatschap van de NVMW van de maatschappelijk werkers van Maatschappelijk werk Online;
- De inschrijving in het 'Beroepsregister van Maatschappelijk Werkers'.

Effecten

Maatschappelijk Werk Online heeft nog geen onderzoek gehouden onder de gebruikers van het e-mail hulpverleningsaanbod. Over de ervaringen van de maatschappelijk werkers van Maatschappelijk Werk Online kunt u in de bijlage meer lezen in een interview met één van deze hulpverleners.

Hoofdstuk 3

Hoe staat de samenleving tegenover digitale hulpverlening?

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk richten wij ons op de samenleving. We proberen ons aan de hand van een onderzoek een beeld te vormen van wat er in de samenleving leeft op het gebied van digitale hulpverlening. De resultaten van dit onderzoek zullen we koppelen aan onze hoofdvraag of digitale hulpverlening ingezet kan worden om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen.

Aan de hand van de resultaten zullen we conclusies trekken. Deze conclusies onderbouwen we met behulp van literatuur en onze eigen visie hierop.

Het hoofdstuk zullen we afsluiten met een samenvatting waarin we een antwoord geven op de vraag of digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk in het licht van wat er in de samenleving leeft op dit gebied.

We hebben onderzoek verricht in de samenleving aan de hand van enquêtes. Deze enquêtes kunt u vinden in de bijlage (nr.1). Deze enquêtes hebben we verspreid via een sneeuwbalsteekproef.

Van de 100 enquêtes hebben we 67 reacties gehad. De bevindingen die wij uit de enquêtes hebben gehaald zijn dus gebaseerd op 67 mensen.

De resultaten van het onderzoek hebben we verwerkt in staafdiagrammen.

De respondenten van de enquêtes bestaan uit de volgende groepen:

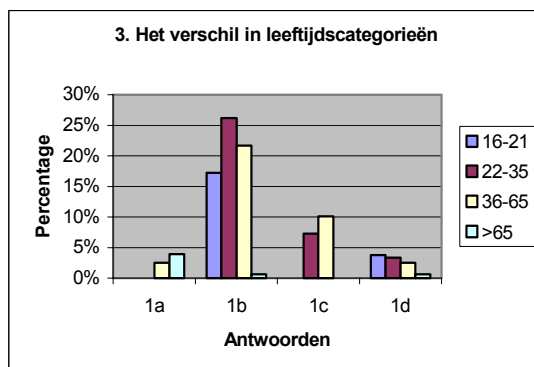
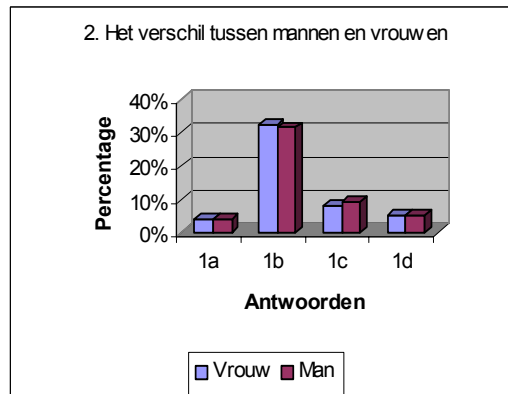
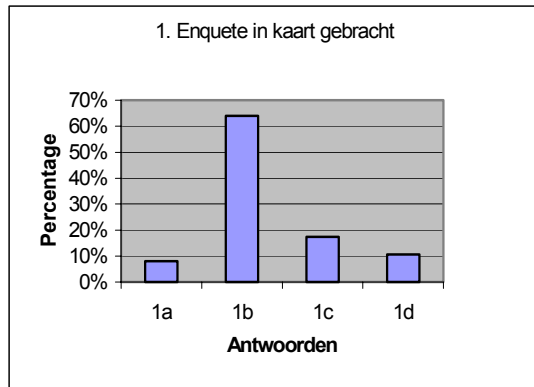
- 9 vrouwen en 6 mannen in de leeftijd van 16 – 21 jaar
- 8 vrouwen en 12 mannen in de leeftijd van 22 – 35 jaar
- 14 vrouwen en 13 mannen in de leeftijd van 36 – 65 jaar
- 3 vrouwen en 2 mannen in de leeftijd van >65 jaar

3.2 Resultaten enquête formulieren

Vraag 1

Heeft u toegang tot het Internet?

- 1a. Nee
- 1b. Ja, ik heb thuis een computer met Internet
- 1c. Ja, op het werk
- 1d. Ja, ergens anders



Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de meeste mensen toegang hebben tot Internet.

In het tweede staafdiagram kunt u aflezen dat er nauwelijks verschil is tussen mannen en vrouwen met betrekking tot het toegang hebben tot Internet.

De resultaten op deze vraag laten wel enig verschil zien tussen de antwoorden van de verschillende leeftijdscategorieën. De doelgroep ouder dan 65 jaar blijkt over het algemeen geen toegang tot het Internet te hebben. Dit houdt in dat deze doelgroep geen mogelijke doelgroep voor digitale hulpverlening is.

Slechts 8% van alle ondervraagden geeft aan helemaal geen toegang tot het Internet te hebben. Hieruit blijkt dat er slechts een hele kleine groep is die geen gebruik zou kunnen maken van digitale hulpverlening. Deze groep bestaat uit vooral uit ouderen boven de 65 jaar.

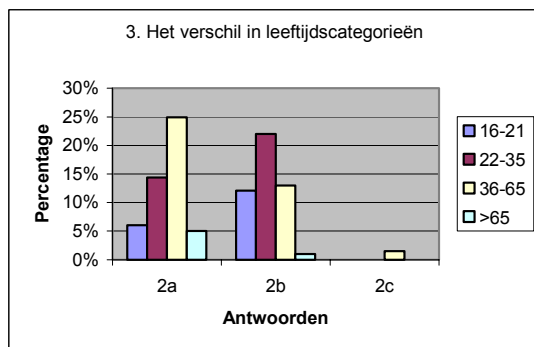
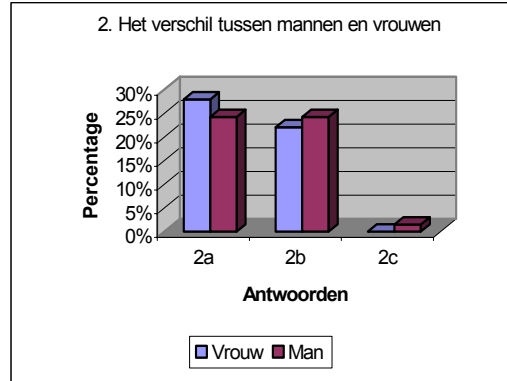
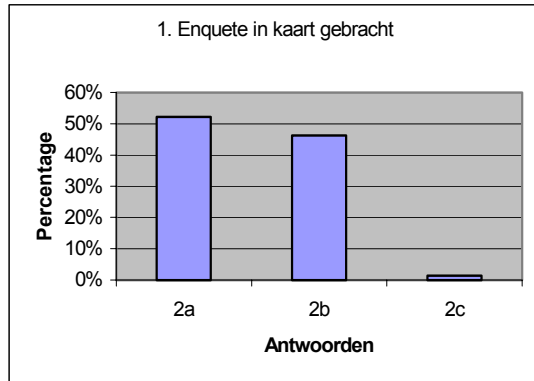
Vraag 2

Weet u wat het maatschappelijk werk inhoudt en wat maatschappelijk werkers voor u kunnen betekenen?

2a. Ja, dat is heel duidelijk

2b. Ja, een beetje

2c. Nee, totaal niet



Net iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan duidelijk te weten wat het maatschappelijk werk inhoudt en wat maatschappelijk werkers voor hen kunnen betekenen. Echter geeft dit dus ook aan dat een behoorlijke groep mensen niet helemaal duidelijk heeft wat het maatschappelijk werk is.

Wij vinden dat het beroep maatschappelijk werk zich meer zou moeten profileren. Door de profilering moet het beroep maatschappelijk werk meer bekendheid krijgen. Het maatschappelijk werk kan zich profileren door een duidelijk herkenbaar beroepsprofiel te presenteren naar de cliënt toe.

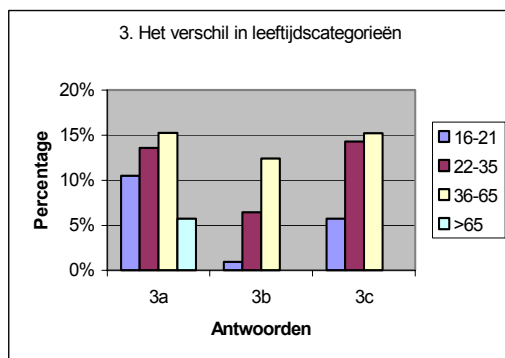
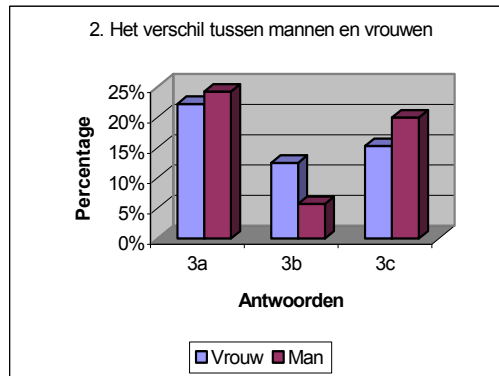
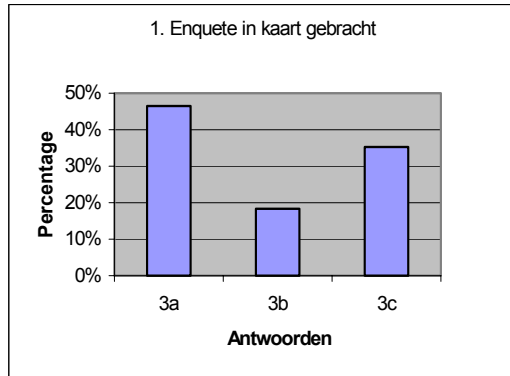
Vraag 3

Heeft u of iemand in uw naaste omgeving wel eens gebruik gemaakt van het maatschappelijk werk bij problemen?

3a. Nee

3b. Ja, ik zelf

3c. Ja, iemand in mijn naaste omgeving



Concluderend kunnen we bij deze vraag vaststellen dat bijna de helft van de respondenten geen gebruik heeft gemaakt van het maatschappelijk werk en ook niemand in de naaste omgeving heeft die dat wel heeft gedaan.

Minder dan 20% heeft zelf gebruik gemaakt van het maatschappelijk werk.

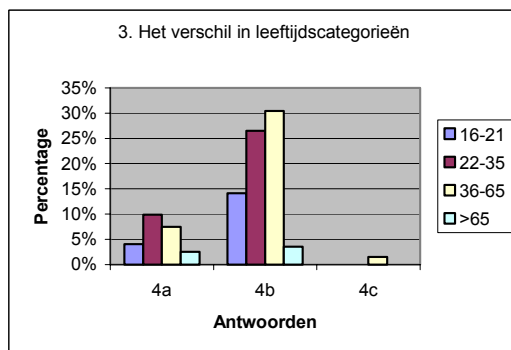
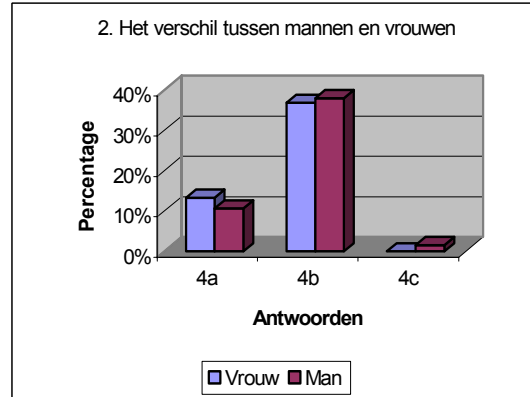
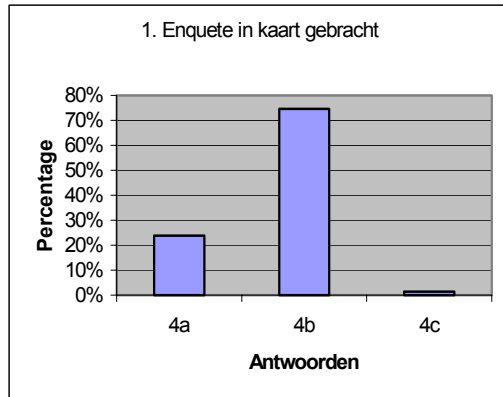
Vraag 4

Zou u in de toekomst, bij eventuele problemen, gebruik maken van de diensten van het maatschappelijk werk?

4a. Ja

4b. Misschien

4c. Nee, zeker niet



De grootste groep, ongeveer 75% van de respondenten heeft deze vraag met 'misschien' geantwoord. De antwoord keuze 'misschien' is voor ons erg vaag. We kunnen nu moeilijk een conclusie trekken, behalve dat dit naar ons idee inhoudt dat deze mensen hulp van het maatschappelijk werk niet uitsluiten. We hadden de vraag op een andere manier moeten stellen, met de keuzemogelijkheid 'waarschijnlijk wel' of 'waarschijnlijk niet'.

Uit het tweede staafdiagram is af te lezen dat de antwoordkeuze van mannen en vrouwen niet veel verschilt.

Wij hadden echter wel verwacht dat mannen t.o.v. vrouwen eerder zouden antwoorden geen gebruik te willen maken van het maatschappelijk werk. Wij onderbouwen deze veronderstelling met onze kennis van seksspecifieke hulpverlening. De mannelijkheidscoderingen schrijven immers voor dat mannen meer moeite hebben met het zoeken naar professionele hulp. Om deze reden denken wij dan ook dat digitale hulpverlening een mogelijkheid kan bieden aan mannen. Hierover kunt u meer lezen in hoofdstuk 5 waarin wij dieper ingaan op digitale hulpverlening als mogelijkheid voor mannehulpverlening.

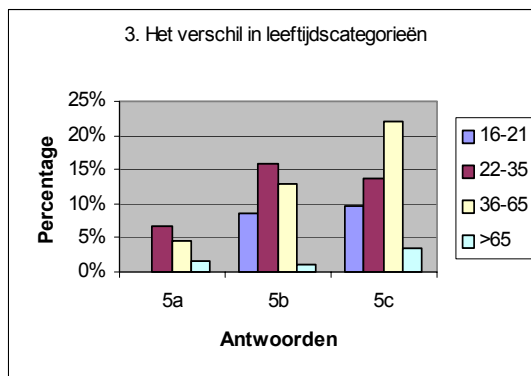
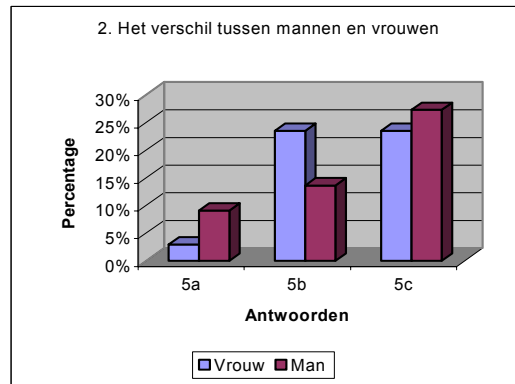
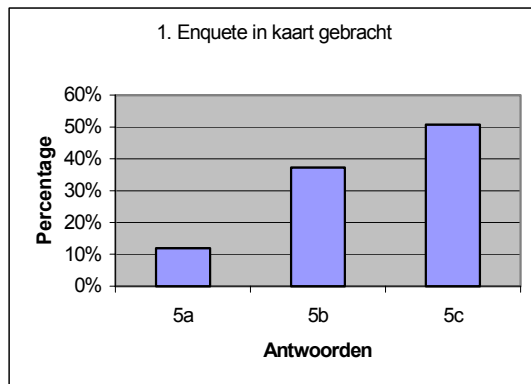
Vraag 5

Was u al bekend met digitale hulpverlening?

5a. Ja

5b. Wel eens wat over gehoord

5c. Nee, helemaal niet



Uit de resultaten van deze vraag kunnen we concluderen dat er onder de mensen nog weinig bekend is over digitale hulpverlening. 37% van de respondenten heeft hier wel eens wat over gehoord.

Gericht op onze hoofdvraag is het van belang dat hulpverlening meer bekendheid krijgt onder de mensen wil het de kwaliteit van het maatschappelijk werk kunnen verhogen. Digitale hulpverlening kan enkel de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhogen wanneer de doelgroepen bereikt worden.

Het opzetten van een project, zoals digitale hulpverlening heeft tot gevolg dat de instelling die digitale hulpverlening wil aanbieden te maken krijgt met marketing, hetgeen wil zeggen dat er aandacht besteed moet worden aan de vraag hoe het 'product' het beste onder de man gebracht kan worden. Promotie en reclame zijn hier onderdelen van.

Wij denken dat digitale hulpverlening meer bekendheid kan krijgen door onder andere artikelen van professionals over dit onderwerp te laten publiceren in tijdschriften. Ook denken wij aan het ontwerpen van een folder die onder de aandacht van cliënten moet worden gebracht door hulpverleningsinstanties, scholen, bibliotheken, huisartspraktijken etc.

Cliënten moeten op het Internet via links en zoekmachines op websites terecht kunnen komen die digitale hulpverlening bieden.

De laatste tijd merken wij op dat e-mail hulpverlening meer in de belangstelling staat. Wij verwachten dat de bekendheid van digitale hulpverlening in de toekomst steeds meer toe zal nemen.

Vraag 6

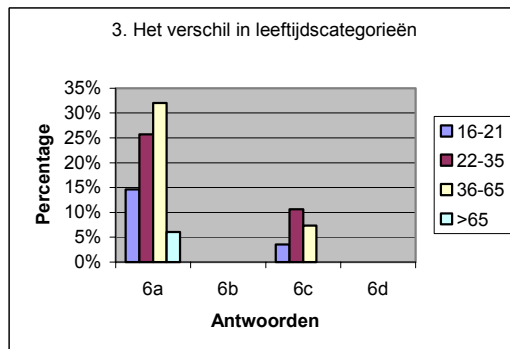
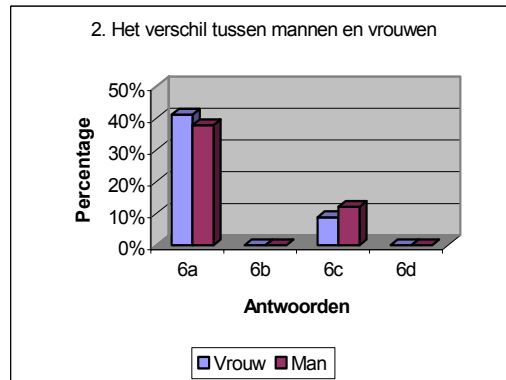
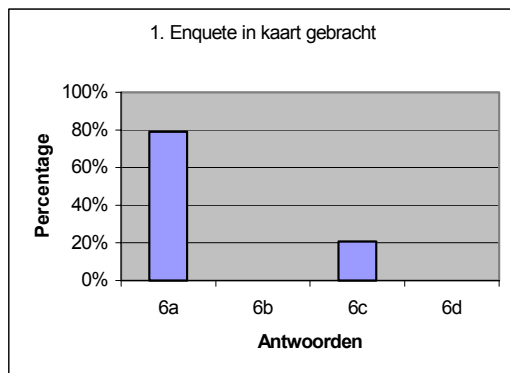
Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een vorm van hulpverlening via het Internet?

6a. Nee

6b. Ja, ik heb contact gehad met een hulpverlener via de e-mail

6c. Ik heb informatie opgezocht over een probleem op het Internet

6d. Ik heb contact gehad met lotgenoten via het Internet



Uit deze resultaten kunnen we de conclusie trekken dat de grootste groep respondenten nog nooit gebruik heeft gemaakt van een vorm van hulpverlening via het Internet.

Opvallend vinden wij dat uit de resultaten niet alleen blijkt dat de respondenten niet alleen geen gebruik hebben gemaakt van digitale hulpverlening (contact gehad met een hulpverlener via de e-mail), maar ook weinig respondenten gebruik hebben gemaakt van een andere vorm van hulp op het Internet; zoals informatie opzoeken over een probleem of contact met lotgenoten aangaan. Wij vinden dit opvallend omdat deze vormen van hulp via het Internet al langer aangeboden worden. Mogelijk heeft dit iets te maken met de onbekendheid van deze vormen van hulp op het Internet. Maatschappelijk werkers kunnen de cliënten wijzen op de mogelijkheden die het Internet kan bieden. Ze kunnen verwijzen naar bepaalde websites die informeren over bepaalde problemen of mogelijkheden aangeven voor contact met lotgenoten via het Internet. Dit houdt wel in dat maatschappelijk werkers kennis moeten hebben van de bestaande mogelijkheden. (zie ook hoofdstuk 2 paragraaf 2)

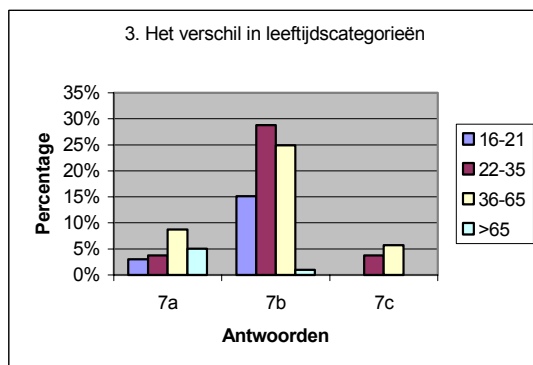
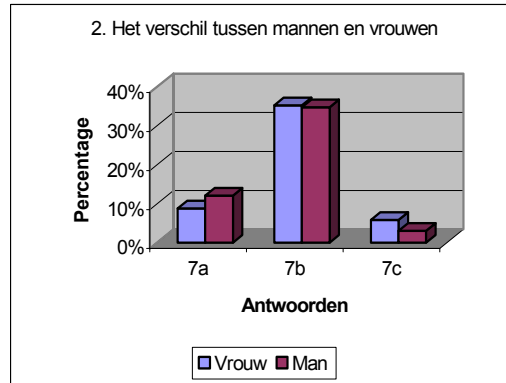
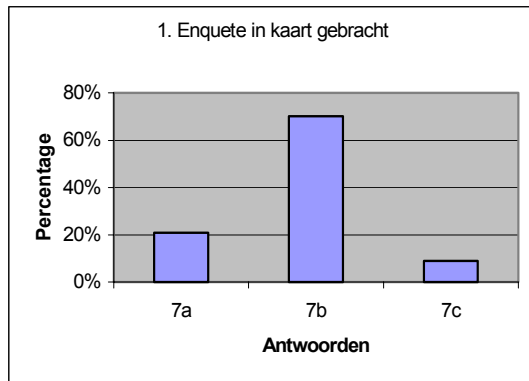
Vraag 7

Zou u gebruik maken van digitale hulpverlening wanneer u gebruik gaat maken van de hulpverlening van een maatschappelijk werker?

7a. Nee, zeker niet. Waarom niet?

7b. Misschien

7c. Ja. Waarom wel?



Uit deze resultaten kunnen we de conclusie trekken dat de grootste groep respondenten misschien gebruik zou maken van digitale hulpverlening wanneer zij gebruik gaan maken van het maatschappelijk werk. De antwoordkeuze 'misschien' is erg vaag. Een conclusie trekken is nu moeilijk.

Er is nauwelijks verschil af te lezen uit de resultaten tussen de antwoorden van mannen en vrouwen en tussen leeftijdscategorieën. De resultaten wat betreft de leeftijdscategorieën zijn niet naar onze verwachting. Wij hadden gedacht dat met name de jongeren eerdere deze vraag zouden beantwoorden met 'ja'. Deze doelgroep maakt meer gebruik van het Internet (bron: CBS) en is daarom meer bekend met de mogelijkheden van bijvoorbeeld e-mail.

Bij deze vraag hadden de respondenten ook de mogelijkheid om bij de eerste en laatste antwoordmogelijkheid hun antwoordkeuze te beargumenteren. Wanneer u geïnteresseerd bent in deze argumenten verwijzen wij u naar de bijlage (nr.4) waarin deze argumenten per persoon staan beschreven.

Wat ons opvalt in de genoemde argumenten is dat de meeste mensen bij de antwoordkeuze: 'nee, zeker niet' dit beargumenteren met de reden dat digitale hulpverlening te onpersoonlijk is. Dit houdt in dat deze mensen gebruik kunnen maken van de reguliere hulpverlening.

Bij de antwoordkeuze 'ja' geven veel mensen het argument digitale hulpverlening een makkelijke manier te vinden, maar of zij er gebruik van maken afhankelijk is van het soort probleem.

Bij deze vraag zijn we tegen een probleem aangelopen waarop we hier nog even terug willen komen. Zoals we eerder beschreven blijkt de antwoordkeuze 'misschien' erg vaag. Het is moeilijk om hieruit een conclusie te trekken. We hebben gemerkt dat wanneer wij de antwoordkeuze 'misschien' gebruiken bij de antwoordmogelijkheden de meeste respondenten hiervoor kiezen.

Vraag 8

Bij welke problemen zou u eventueel gebruik willen maken van hulpverlening via de e-mail?

8a. Materiele problemen, waarom wel/niet?

8b. Relatieproblemen, waarom wel/niet?

8c. Psychische / psychosociale problemen, waarom wel/niet?

De resultaten van deze vraag zijn niet in statistieken te verwerken, omdat er teveel gegevens uitkomen.

Uit de resultaten kunnen we concluderen dat de grootste groep respondenten bij materiele problemen gebruik zou willen maken van hulpverlening via de e-mail.

Toch is er ook een grote groep respondenten die aangeeft geen gebruik te willen maken van digitale hulpverlening bij materiele problemen.

Bij relatieproblemen geven de meeste respondenten aan geen gebruik te willen maken van hulpverlening via de e-mail. Ditzelfde geldt voor psychische / psychosociale problemen.

Echter is ook hier weer een relatief grote groep respondenten die wel gebruik zou willen maken van digitale hulpverlening bij deze immateriële problemen.

Er is een grote verdeeldheid onder de resultaten. Hieruit kunnen we opmaken dat het per individu zeer verschillend is welke probleemgebieden zij wel of niet willen behandelen bij digitale hulpverlening.

Wanneer we deze resultaten terugkoppelen aan de onderzoeksvraag stellen wij dat het behandelen van materiele problemen via de e-mail een extra mogelijkheid biedt voor het maatschappelijk werk aan cliënten. Wij vinden dat het geven van praktische informatie en advies goed per e-mail kan. Door een extra mogelijkheid te bieden aan cliënten wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd.

Wij willen, ondanks de resultaten, niet uitsluiten dat digitale hulpverlening onbruikbaar is bij relatieproblemen en psychische / psychosociale problemen. Bij het gebruik van digitale hulpverlening bij deze problematiek zijn echter wel enige kanttekeningen te maken.

Aan het 'bespreken' van relatie en psychosociale problemen via de e-mail zitten volgens ons enige valkuilen verbonden. In de praktijk hebben wij ervaren dat het persoonlijk contact tussen hulpverlener en cliënt bij deze probleemgebieden, de immateriële problemen, een belangrijk onderdeel van de hulpverlening is.

Bijvoorbeeld het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen de maatschappelijk werker en de cliënt zal moeizamer verlopen via de e-mail. Een vertrouwensrelatie is belangrijk omdat de cliënt zich dan tegenover de maatschappelijk werker uit kan spreken in een zekerheid dat hij serieus genomen zal worden, dat met respect naar hem geluisterd wordt en dat de maatschappelijk werker geen misbruik zal maken van zijn zwakke momenten. De vertrouwensrelatie is echter geen doel op zich, maar middel tot het bereiken van een buiten de relatie liggend doel.

In het persoonlijk contact tussen hulpverlener en client bij deze immateriële problematiek vinden wij ook de non-verbale communicatie belangrijk. Bij digitale hulpverlening ontbreken de non-verbale boodschappen. Dit zien wij als een beperking bij de behandeling van deze problemen (zie ook vraag 9).

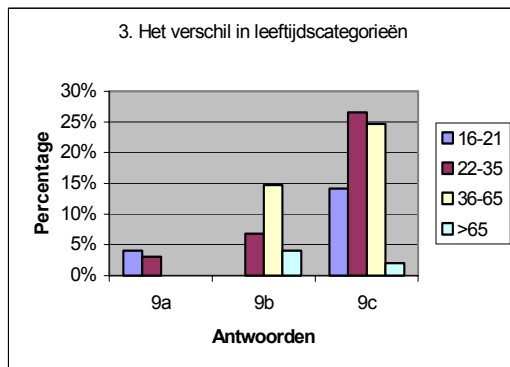
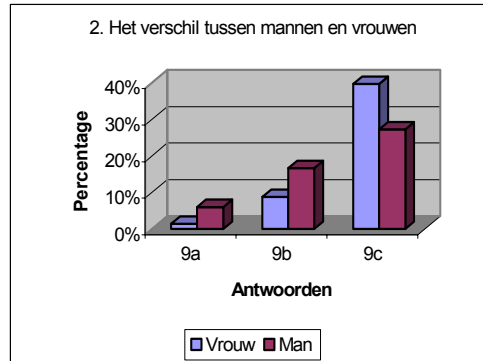
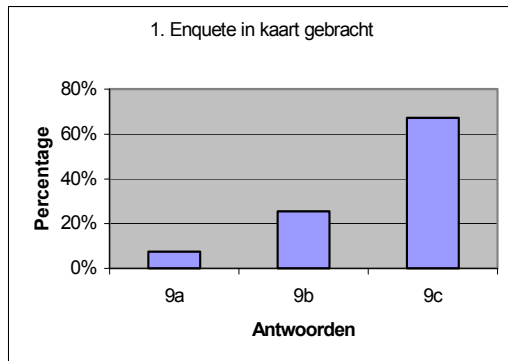
Vraag 9

Digitale hulpverlening is anoniem, er is geen face-to-face contact. Ziet u dit als een voordeel of als een nadeel?

9a. Voordeel, want ik vind het prettig om anoniem te blijven

9b. Nadeel, want ik heb liever persoonlijk contact

9c. Er zijn zowel voordelen als nadelen aan verbonden



Uit de staafdiagrammen blijkt dat de grootste groep van de respondenten heeft geantwoord dat er zowel voor- als nadelen aan het ontbreken van face-to-face contact zijn verbonden.

Gericht op onze hoofdvraag kunnen we stellen dat, zolang mensen het ontbreken van persoonlijk contact als een voordeel zien, digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan het maatschappelijk werk.

Of mensen het ontbreken van persoonlijk contact als een nadeel of een voordeel beschouwen is afhankelijk van het soort cliënt (doelgroep) en de problematiek. Hier zullen we later op terug komen in hoofdstuk 5 (De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening).

Wij vinden het opvallend dat meer mannen dan vrouwen het ontbreken van persoonlijk contact bij digitale hulpverlening als een nadeel beschouwen.

Met het oog op seksspecifieke hulpverlening hadden wij de verwachting dat vooral de mannen het prettig zouden vinden om anoniem te blijven. Voor veel mannen is het nog steeds moeilijk een beroep te doen op hulpverleningsvoorzieningen. Dit kan komen door schaamtegevoelens. Door de anonimiteit zal het schaamtegevoel verminderen, een cliënt kan zo anoniem zijn als hij of zij zelf wil.

Om deze reden zien wij in digitale hulpverlening een mogelijkheid voor mannenhulpverlening, hierover kunt u meer lezen in hoofdstuk 5 (Digitale hulpverlening als mogelijkheid voor mannenhulpverlening)

Anonimiteit van de cliënt is dus een voordeel van het ontbreken van face-to-face contact bij digitale hulpverlening.

Het ontbreken van face-to-face contact brengt echter ook nadelen met zich mee voor de hulpverlening.

Door het ontbreken van face-to-face contact ontbreken ook de non-verbale boodschappen die hulpverlener en cliënt naar elkaar uitzenden. In onze praktijkervaring als maatschappelijk werker hebben wij gemerkt dat non-verbale communicatie van belang is in gesprekken tijdens de hulpverlening.

Om te onderbouwen dat het ontbreken van non-verbale communicatie een nadeel is hebben wij hierover literatuur toegevoegd.

Uit iemands gelaatsuitdrukking kan al opgemaakt worden of hij geïnteresseerd is in hetgeen de ander vertelt of dat hij eigenlijk met zijn gedachten elders is. De gelaatsuitdrukkingen van de hulpverlener zijn voor de cliënt even betekenisvol als die van de cliënt voor de hulpverlener.

'The face is the primary site for communication of emotional states, it reflects interpersonal attitudes; it provides nonverbal feedback on the comment of others; and some say it is the primary source of information next to human speech.'
(Knapp, 1978)

'Gelaatsuitdrukkingen zijn een zeer belangrijk communicatiemiddel, belangrijker en directer gekoppeld aan gevoelens en intenties dan men vaak zelf inziet.

Wanneer we iets duidelijk willen maken moeten we een communicatiemiddel gebruiken, een manier om boodschappen uit te zenden op een zodanige wijze dat zij voor de ontvanger begrijpelijk zijn. Zo kunnen we gebruik maken van gesproken of geschreven taal; van afbeeldingen, tekens of symbolen, of de uitbeeldingskracht van ons eigen lichaam inschakelen. We kunnen gebruik maken van onze lichaamstaal, ons non-verbaal gedrag. In veel situaties gebruiken we meerdere communicatiemiddelen tegelijkertijd.

Geschat wordt dat in een gesprek 30 tot 35 procent van de boodschap verbaal wordt overgebracht en 65 tot 70 procent via non-verbale kanalen.

De reikwijdte van de verbale communicatie wordt vaak als te beperkt gezien. Niet alles kan adequaat op een verbale wijze tot uitdrukking worden gebracht. Een troostend gebaar, bijvoorbeeld een hand op iemands arm leggen kan veelzeggender zijn dan welke woorden ook.

Gevoelens behoeven vaak geen woorden, zij vinden een uitlaatklep via de lichaamstaal. Verdriet, blijdschap, teleurstelling, onzekerheid, zelfvertrouwen – het 'straalt' van iemand af.

In gesprekken vindt de communicatie op verschillende niveaus tegelijk plaats; op het niveau van de inhoud (*wat* er gezegd wordt) en op het niveau van de onderlinge betrekking (*hoe dit gezegd wordt*). Elke boodschap bevat steeds deze twee kanten. Op het niveau van de inhoud vindt de communicatie meestal verbaal plaats; op het niveau van de onderlinge betrekking vooral non-verbaal. Vastgesteld is dat het uitdrukken van sympathie slechts voor 7 procent via een verbale boodschap gebeurt, voor 38 % door de intonatie en voor 55 procent via de gezichtsuitdrukking. Non-verbale signalen blijken een vijfmaal sterkere werking te hebben dan de verbale inhoud van een boodschap. Wanneer verbaal en non-verbaal gedrag met elkaar in tegenspraak zijn, wint het non-verbale en wordt het verbale grotendeels genegeerd.

Tijdens gesprekken moet men er op bedacht zijn dat de precieze betekenis van een boodschap vaak verborgen ligt in de manier waarop deze wordt gebracht . Het is belangrijk tijdens een gesprek als het ware 'tussen de regels door' te luisteren, dat wil zeggen: te letten op de gezichtsuitdrukking van de ander, op de bewegingen van het lichaam, de klank van de stem, enz. Alleen dan maak je kans om naast de letterlijke inhoud ook de strekking van zijn boodschap te ontvangen. In onze cultuur echter wordt het verbale belangrijker geacht dan het non-verbale'.

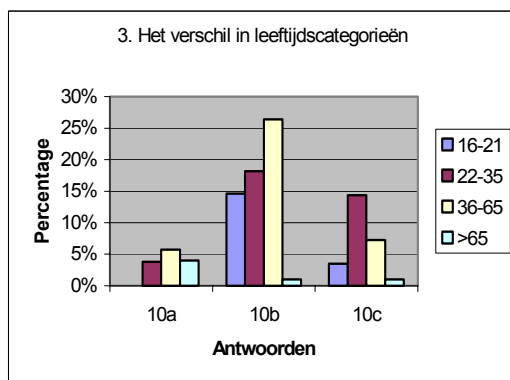
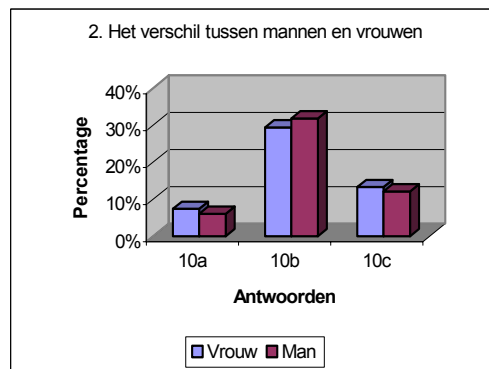
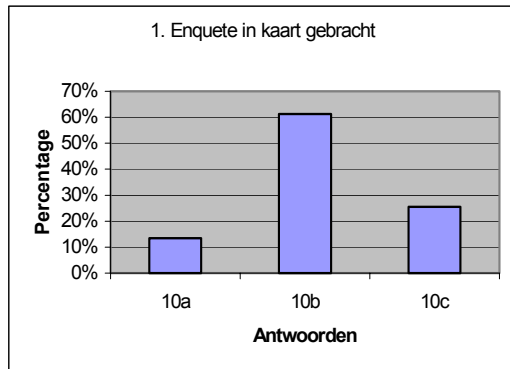
Vraag 10

Digitale hulpverlening zou een manier kunnen zijn om de wachtlijsten problematiek binnen het maatschappelijk werk aan te pakken. Zou u gebruik gaan maken van digitale hulpverlening wanneer u op de wachtlijst staat?

10a. Nee

10b. Misschien, dat is afhankelijk van de wachttijd

10c. Ja



Uit de resultaten van deze vraag kunnen we concluderen dat de grootste groep respondenten misschien gebruik zal maken van digitale hulpverlening. 25% van de respondenten antwoord hier zelfs 'ja'.

Om terug te komen op de hoofdvraag denken wij dat de kwaliteit van het maatschappelijk werk wordt verhoogd wanneer digitale hulpverlening de wachtlijsten problematiek aan kan pakken.

Wij vinden dat bij mensen die op de wachtlijst staan een e-mail contact voorlopige uitkomst kan bieden. De problemen kunnen in elk geval tijdelijk verlicht worden doordat iemand er over kan praten en adviezen krijgt. Van daaruit zou het een mogelijke optie kunnen zijn om digitale hulpverlening in te zetten bij maatschappelijk werk instellingen met een lange wachtlijst.

Wij denken dat de onbekendheid van digitale hulpverlening meespeelt bij de keuze die men maakte bij deze vraag. Daarnaast willen we de kanttekening maken dat niet iedereen die op de wachtlijst staat van digitale hulpverlening gebruik wil/kan maken.

Vraag 11

Bij digitale hulpverlening communiceert u via de e-mail 'schriftelijk' met de hulpverlener. Wat vindt u hiervan?

11a. Een voordeel, ik schrijf makkelijker dan dat ik praat.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

11b. Een nadeel, ik praat makkelijker dan dat ik schrijf.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

11c. Een voordeel, ik kan langer nadenken over wat ik wil vertellen.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

11d. Een nadeel, ik gooi liever alles gelijk op tafel om direct een reactie te kunnen krijgen.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

Uit de resultaten van ons onderzoek blijkt dat de meeste respondenten makkelijker praten dan schrijven met een maatschappelijk werker tijdens de hulpverlening.

Daarnaast zien de meeste respondenten in het schrijven wel een voordeel omdat ze langer kunnen nadenken over ze wat willen ze vertellen.

Opvallend is dat nagenoeg een even groot aantal respondenten aangeeft liever alles gelijk op tafel te gooien om direct een reactie te kunnen krijgen.

Het is bij deze vraag moeilijk om een antwoord te geven op de vraag of schriftelijke communicatie bij digitale hulpverlening een bedrage levert aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk. De resultaten zijn erg verdeeld en laten geen duidelijk verschil zien.

Ondanks dat een groot aantal respondenten aangeeft makkelijker te praten dan te schrijven zien wij in schriftelijke communicatie juist wel voordelen.

Wij sluiten ons aan bij de initiatiefnemer van www.interapy.nl, hoogleraar Alfred Lange, die juist de voordelen van schrijven ziet:

'In gesproken taal wordt slordiger geformuleerd dan in geschreven taal, omdat je minder tijd hebt om precies te formuleren. Dat geldt zowel voor deelnemers als behandelaar'. Zo zegt hij in psychologie magazine van oktober 2000. 'Als client wordt je gedwongen je gedachten expliciet uiteen te zetten, wat de confrontatie met je zelf verheft. Behandelaars hebben meer tijd om na te denken over wat de client bedoelt en over de formulering van hun eigen interventie en die is daardoor trefzekerder en effectiever'.

Hierbij willen wij wel de opmerking plaatsen dat de client is staat moet zijn zijn gedachten / problemen enigszins goed en zorgvuldig te verwoorden. Hiermee bedoelen we niet dat de hulpverlener van cliënten kan verwachten dat zij de teksten die zij versturen 'perfect' formuleren. Het is zaak van de hulpverlener om hiermee om te kunnen gaan.

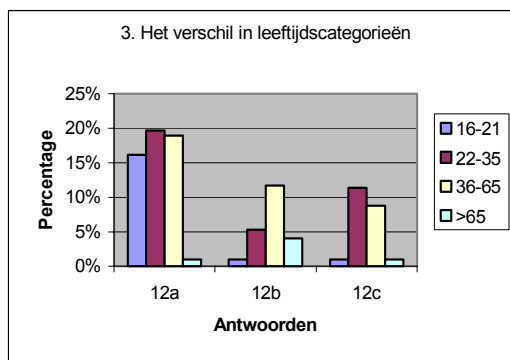
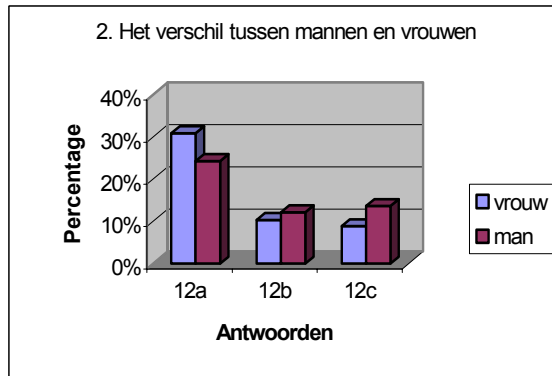
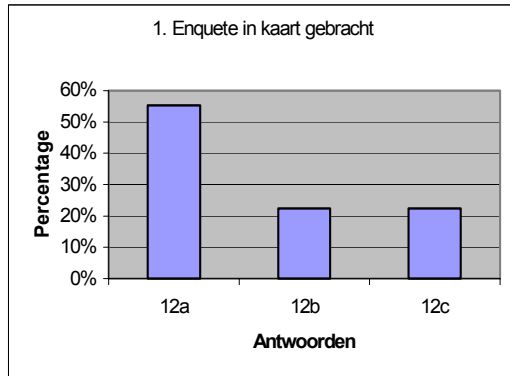
Vraag 12

Digitale hulpverlening wordt laagdrempelig genoemd. Hoe denkt u hierover?

12a. Mee eens, ik vind dit een makkelijke manier om hulp te zoeken

12b. Oneens, ik vind het niet moeilijk om met een hulpverlenende instantie contact op te nemen.

12c. Anders, namelijk....



Concluderend kunnen we stellen dat de grootste groep van de respondenten digitale hulpverlening laagdrempelig vindt.

Door de laagdrempeligheid die digitale hulpverlening biedt vinden wij dat de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd wordt. De laagdrempeligheid betekent voor het maatschappelijk werk dat er een grotere doelgroep bereikt kan worden. Mensen zullen sneller opzoek gaan naar hulp en informatie, hierdoor kunnen ze eerder wat aan hun problemen doen.

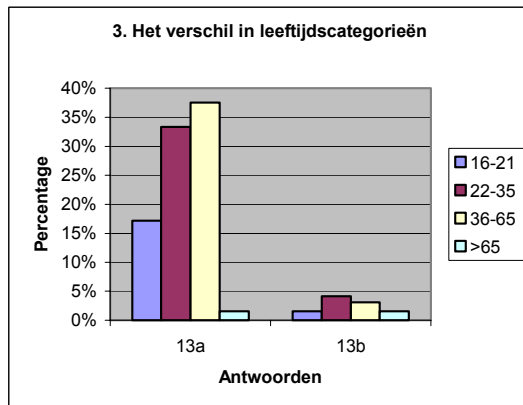
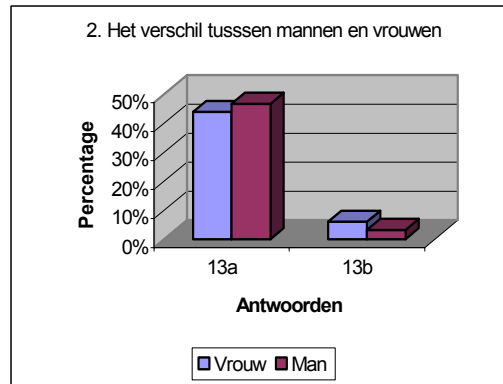
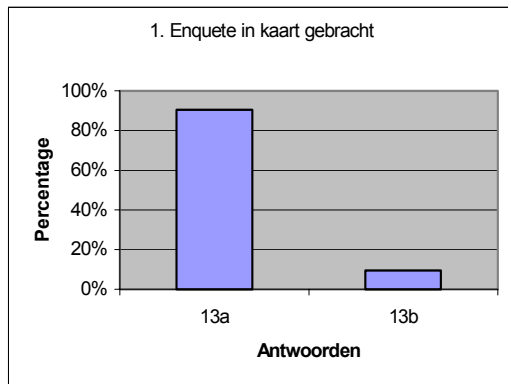
Gezien de mannelijkheidcoderingen die wij geleerd hebben gedurende de opleiding hadden wij verwacht dat het merendeel van de mannen digitale hulpverlening laagdrempelig zou vinden. De mannelijkheidcoderingen zeggen namelijk dat het voor mannen moeilijker is dan voor vrouwen om hulp te zoeken. De resultaten van ons onderzoek spreken deze verwachting echter tegen. In de resultaten is er nauwelijks verschil te zien tussen de mannelijke en vrouwelijk respondenten die voor 'oneens' kozen. Ongeveer een gelijk aantal mannen als vrouwen geven aan het niet moeilijk te vinden contact op te nemen met een hulpverlenende instantie.

Vraag 13

Digitale hulpverlening biedt u de mogelijkheid om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven. Wat vindt u hiervan?

13a. Een voordeel, omdat...

13b. Een nadeel, omdat...



We kunnen concluderen dat de grootste groep van de respondenten een voordeel ziet in het schrijven op een zelfgekozen tijdstip bij digitale hulpverlening.

Bij digitale hulpverlening kan een cliënt zelf bepalen op welk tijdstip en in welk tempo hij of zij van de hulpverlening gebruik wil maken.

Gericht op onze onderzoeksvraag verhoogt dit de kwaliteit van het maatschappelijk werk omdat de cliënt kan mailen wanneer hij of zij daar behoefte aan heeft. De cliënt is niet afhankelijk van openingstijden.

Het schrijven van een e-mail op een zelfgekozen tijdstip zien wij als een mogelijkheid van digitale hulpverlening, hierop komen wij terug in hoofdstuk 5 (De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening).

Achteraf bleek de opzet van de vraag niet goed te zijn. De respondenten vonden het argument 'een zelfgekozen tijdstip' zoals in de vraag staat al een voordeel op zich. Wij als studenten maatschappelijk werk zijn van mening dat de mogelijkheid van een zelfgekozen tijdstip naast voordelen ook nadelen met zich mee brengt.

Wij denken dan aan cliënten die de vrijheid (het niet hebben van een verplichting om op een afspraak te verschijnen) niet aankunnen omdat zij niet over voldoende doorzettingsvermogen beschikken of moeite hebben met het nemen van initiatieven.

Ook denken wij dat een zelfgekozen tijdstip van invloed is op het beeld wat een maatschappelijk werker krijgt van een cliënt, doordat deze misschien alleen contact zoekt wanneer hij of zij in een bepaalde stemming is.

Bij deze vraag hadden de respondenten de mogelijkheid hun antwoordkeuze te beargumenteren.

Deze argumenten hebben we voor geïnteresseerden in de bijlage (nr.5) geplaatst.

Een veel genoemd argument gegeven bij 'een voordeel' is dat men niet vastzit aan de openingstijden van een hulpverleningsinstelling.

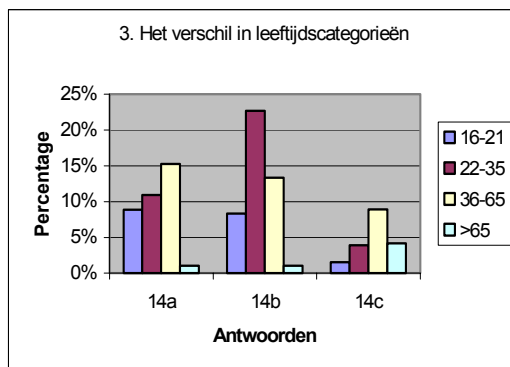
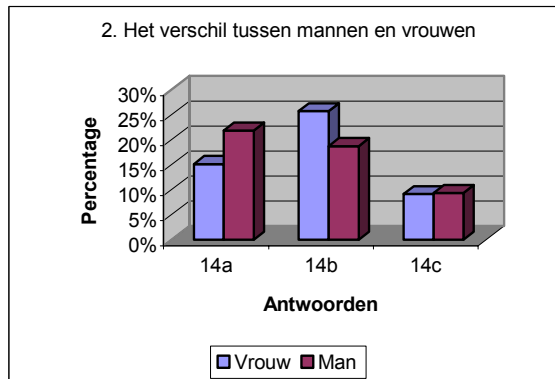
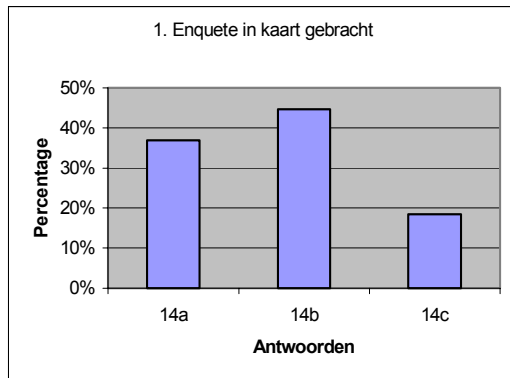
Vraag 14

Ondanks toezicht is e-mail verkeer niet voor 100% beveiligd. U kunt het versturen van een e-mail zien als het versturen van een brief in een open enveloppe. Hoe denkt u hierover?

14a. Ik ben er niet bang voor dat iemand anders dan de hulpverlener mijn e-mail kan lezen.

14b. Ik zal wel gebruik maken van digitale hulpverlening, maar zal zeer persoonlijke gegevens achterwege laten.

14c. Deze wetenschap weerhoudt mij ervan gebruik te maken van digitale hulpverlening.



Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de meeste respondenten wel gebruik zullen maken van digitale hulpverlening, maar zeer persoonlijke gegevens achterwege laten. Ook een groot gedeelte (37%) van de respondenten heeft geantwoord er niet bang voor te zijn dat iemand anders dan de hulpverlener de e-mail kan lezen. Ongeveer 20% van de respondenten geeft aan dat zij digitale hulpverlening niet zullen gebruiken omdat het niet helemaal beveiligd is.

Om terug te komen op onze onderzoeksvraag zien wij het ontbreken van een gegarandeerde beveiliging als een belemmering voor digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk. Uit ons onderzoek blijkt dat veel mensen zeer persoonlijke gegevens achterwege laten om die reden, dit bevordert de kwaliteit van het maatschappelijk werk niet. Wij zien het ontbreken van gegarandeerde privacy als een valkuil van digitale hulpverlening. In de beroepscode wordt beschreven dat bij het aangaan van een professionele relatie de cliënt in een vertrouwensrelatie treedt met de maatschappelijk werker. De cliënt moet er van meet af aan op kunnen rekenen dat de in het kader daarvan bekend geworden gegevens die een vertrouwelijk karakter hebben, geheim blijven (art 12).

Daarnaast vinden wij als student maatschappelijk werk openheid van de cliënt erg belangrijk. Wanneer mensen persoonlijke gegevens achterwege laten wordt dit niet bereikt.

Vooraf bij de probleemverheldering tijdens een hulpverleningsproces is het de bedoeling dat zowel hulpverlener als cliënt een duidelijk beeld krijgt van de problematiek van de cliënt. Bij het achterwege blijven van belangrijke gegevens kan geen goede probleemverheldering plaatsvinden.

Wij vinden dat er veel tijd gestoken moet worden in de beveiliging van digitale hulpverlening. Daarnaast is het van belang dat de cliënten van te voren op de hoogte worden gesteld van de risico's betreft privacy gegevens.

Omdat privacy een belangrijk onderwerp is voor digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk en omdat er over de privacy wetgeving met betrekking tot digitale hulpverlening onder maatschappelijk werkers nog weinig bekend is, komen wij later, in hoofdstuk 5 (De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening) op dit onderwerp terug.

3.3 Samenvatting

Hier zullen we een uiteindelijk antwoord geven op de vraag of digitale hulpverlening ingezet kan worden om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen in het licht van wat er in de samenleving leeft op dit gebied.

Aan de hand van de resultaten van ons onderzoek hebben we conclusies getrokken. Deze conclusies geven een antwoord op de hoofdvraag. Wanneer we deze conclusies samennemen en een eind conclusie trekken stellen wij dat met het oog op de samenleving digitale hulpverlening ingezet kan worden om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen.

Deze conclusie onderbouwen wij met de volgende bevindingen die uit het onderzoek zijn gebleken:

- Digitale hulpverlening kan de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhogen wanneer deze ontwikkeling meer bekendheid krijgt onder de mensen. Digitale hulpverlening kan de kwaliteit verhogen wanneer de doelgroepen bereikt worden.
- Het behandelen van materiële problemen via de e-mail is een extra mogelijkheid voor cliënten. Het geven van praktische informatie en advies is goed mogelijk per e-mail. Door een extra mogelijkheid te bieden aan cliënten wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd.
- Zolang cliënten het ontbreken van face-to-face contact als een voordeel zien (bijvoorbeeld omdat zij het prettig vinden om anoniem te blijven), kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk.
- De kwaliteit van het maatschappelijk werk wordt door het inzetten van digitale hulpverlening verhoogd wanneer digitale hulpverlening de wachtlijsten problematiek aan kan pakken. Voor mensen die op de wachtlijst staan kan e-mail contact voorlopige uitkomst bieden. Niet iedereen die op de wachtlijst staat wil/kan gebruik maken van digitale hulpverlening.
- Wanneer cliënten voordelen zien in een schriftelijke communicatie met de hulpverlener kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk. Het maatschappelijk werk biedt een extra mogelijkheid.
- Door de laagdrempeligheid die digitale hulpverlening biedt wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd. De laagdrempeligheid betekent voor het maatschappelijk werk dat er een grotere doelgroep bereikt kan worden. Mensen gaan eerder opzoek naar hulp, waardoor ze eerder wat aan hun problemen kunnen doen.
- Door de mogelijkheid voor de cliënt om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven bij digitale hulpverlening wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd. De cliënt kan mailen wanneer hij of zij daar behoefte aan heeft en is niet afhankelijk van openingstijden.

Hoofdstuk 4

Hoe staan maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening?

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk richten wij ons op de maatschappelijk werk instellingen. Aan de hand van een onderzoek proberen wij ons een beeld te vormen van hoe enkele maatschappelijk werk instellingen uit Den-Haag en omgeving denken over digitale hulpverlening. De resultaten van dit onderzoek zullen we, net als bij het onderzoek in hoofdstuk 3, koppelen aan onze hoofdvraag of digitale hulpverlening ingezet kan worden om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen. Aan de hand van de resultaten zullen we conclusies trekken. We zullen onze eigen visie op deze conclusies geven.

Het hoofdstuk zullen we afsluiten met een samenvatting waarin we een antwoord geven op de vraag of digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk in het licht van hoe maatschappelijk werk instellingen hierover denken.

We hebben onderzoek verricht onder maatschappelijk werk instellingen aan de hand van enquêtes.

Deze enquêtes kunt u terugvinden in de bijlage (nr.1). Deze enquêtes hebben we verspreid via een gerichte steekproef. Een lijst van de diverse instellingen die hebben meegewerkt aan dit onderzoek vindt u in de bijlage.

We hebben 23 enquêtes verstuurd waarvan we 11 reacties hebben gehad. De bevindingen die wij uit de enquêtes hebben gehaald zijn dus gebaseerd op 11 maatschappelijk werkers, werkzaam in verschillende instellingen.

We hebben de resultaten verwerkt in staafdiagrammen.

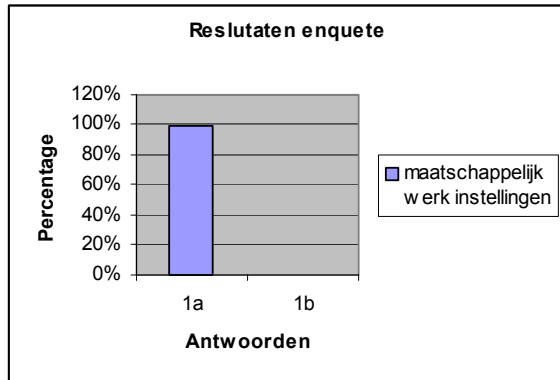
4.2 Resultaten enquête formulieren

Vraag 1

Werkt u met een computer?

1a. Ja

1b. Nee



Uit de resultaten blijkt dat alle maatschappelijk werkers werken met computer. Concluderend blijkt dat in deze tijd vrijwel alle maatschappelijk werkers met een computer werken. De laatste vijftien jaar gebruiken hulpverleningsinstellingen de computer steeds meer voor cliëntenregistratie, administratie en het uitwerken van verslagen.

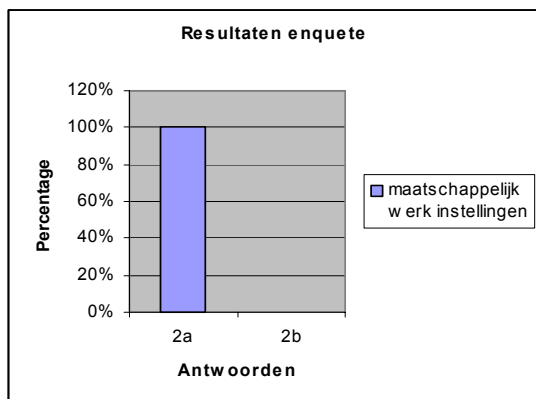
Maatschappelijk werkers zijn steeds afhankelijker geworden van computers. Wij vinden dat daar nadelen en voordelen aan verbonden zitten. Een nadeel is dat wanneer er een computerstoring is de maatschappelijk werkers niet bij de gegevens van cliënten kunnen komen. Een voordeel is dat het werken met de computer tijdsbesparend is.

Vraag 2

Heeft u op uw werkplaats toegang tot internet?

2a. Ja

2b. Nee



Uit de resultaten blijkt dat alle ondervraagde maatschappelijk werkers op hun werkplaats toegang hebben tot Internet.

Vraag 3

Op welke wijze maakt u gebruik van de computer en/of Internet op uw werk?

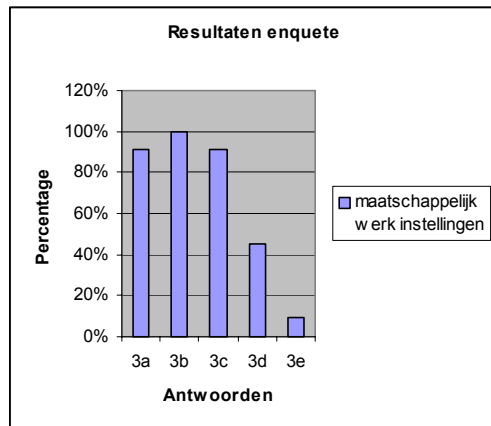
3a. Ik zoek informatie op het web

3b. Ik communiceer via de mail intern met collega's

3c. Ik communiceer via de mail extern met instanties

3d. Ik communiceer via de mail met cliënten

3e. Ik maak gebruik van digitale hulpverlening (e-mail consulten)



Uit de resultaten blijkt dat bijna alle ondervraagde maatschappelijk werkers informatie opzoeken via het web. Alle ondervraagde maatschappelijk werkers geven aan via de mail intern met collega's te communiceren. De meeste communiceren extern via de mail met instanties. Ongeveer de helft van de maatschappelijk werkers communiceert via de mail met cliënten. Één maatschappelijk werker maakt gebruik van digitale hulpverlening.

Hieruit kunnen we concluderen dat een groot aantal maatschappelijk werkers bekend is met Internet en communiceert via de mail.

Wat ons opvalt is dat ongeveer de helft van de maatschappelijk werkers ook schriftelijk communiceert met cliënten. Wij hadden verwacht dat de maatschappelijk werkers hier nog geen gebruik van zouden maken. Ook kunnen we concluderen dat digitale hulpverlening tot op heden nog geen vorm van hulpverlening is binnen het maatschappelijk werk.

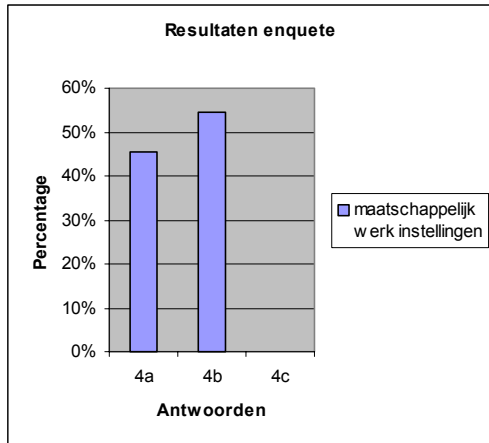
Vraag 4

Was u al bekend met digitale hulpverlening?

4a. Ja

4b. Wel eens wat over gehoord

4c. Nee, helemaal niet



Uit de resultaten blijkt dat iets minder dan de helft van de ondervraagde maatschappelijk werkers al bekend is met digitale hulpverlening. Net iets meer dan de helft geeft aan wel eens wat gehoord te hebben over digitale hulpverlening. Geen van de maatschappelijk werkers was nog helemaal niet bekend met digitale hulpverlening.

Concluderend blijkt dat alle ondervraagde maatschappelijk werkers enigszins kennis hebben genomen van digitale hulpverlening. Wij vinden de kennis over dit medium bij maatschappelijk werkers tegenvallen. Wij hadden verwacht dat maatschappelijk werkers zich meer hadden verdiept in het onderwerp digitale hulpverlening aangezien het een nieuwe vorm van hulpverlening is.

Wij vinden dat het onderwerp digitale hulpverlening meer onder de aandacht gebracht moeten worden van maatschappelijk werkers. Wij denken dan aan het informeren via vakbladen.

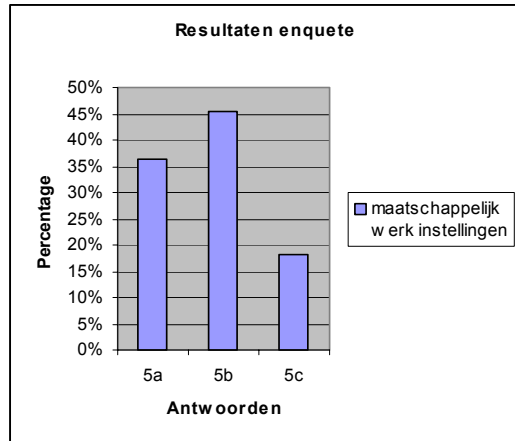
Vraag 5

Is er binnen uw instelling sprake van een wachtlijstenproblematiek?

5a. Ja

5b. Nee

5c. Nee, maar ik merk een druk op de productie binnen de instelling



Uit de resultaten blijkt dat erbij 36% sprake is van een wachtlijstenproblematiek, wij hebben ondervonden dat hiervan vooral sprake is bij algemeen maatschappelijk werk instellingen. Net iets minder dan de helft geeft aan dat er geen sprake is van een wachtlijstenproblematiek. 18% geeft aan geen wachtlijstenproblematiek te hebben, maar wel druk merkt op de productie binnen de instelling.

Wij zijn van mening dat digitale hulpverlening de wachtlijstenproblematiek kan aanpakken. Digitale hulpverlening kan de druk op productie binnen een instelling verlagen. Cliënten die op de wachtlijst staan kunnen mogelijk gebruik maken van digitale hulpverlening. Het probleem van deze cliënten kan door e-mail hulpverlening in ieder geval worden verlicht, maar ook geheel verholpen worden. De wachtlijst wordt door het aanbieden van deze vorm van hulpverlening, naast de reguliere hulpverlening, korter. Wanneer we dit terugkoppelen aan onze hoofdvraag kan de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd worden, als de druk op de productie verlaagd wordt binnen een instelling door het gebruik van digitale hulpverlening. De maatschappelijk werkers houden meer tijd over en kunnen dus meer kwaliteit leveren in hun werk.

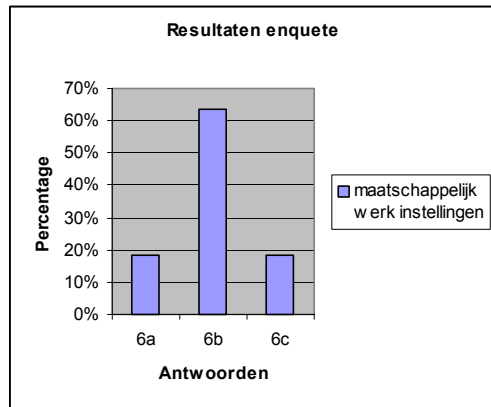
Vraag 6

Ziet u in digitale hulpverlening een mogelijkheid om de (eventuele) wachtlijstenproblematiek aan te pakken?

6a. Nee, zeker niet. Waarom niet?

6b. Misschien

6c. Ja. Waarom wel?



Uit de resultaten blijkt dat de grootste groep van de ondervraagde maatschappelijk werkers misschien een mogelijkheid zien om de eventuele wachtlijstenproblematiek aan te pakken.

18% van de ondervraagde ziet geen mogelijkheid in digitale hulpverlening om de wachtlijstenproblematiek aan te pakken.

18% van de ondervraagde ziet wel een mogelijkheid. Een argument dat hierbij gegeven wordt is dat cliënten die op de wachtlijst staan toch contact met de hulpverlener hebben.

Door de antwoordmogelijkheid 'misschien' kunnen we moeilijk een conclusie trekken. Achteraf gezien is de vraagstelling niet nauwkeurig.

Vraag 7

Bij welke problemen denkt u dat cliënten baat hebben van hulpverlening via e-mail?

7a. Materiele problemen

Waarom wel/niet?

7b. Relatieproblemen

Waarom wel/niet?

7c. Psychische / psychosociale problemen

Waarom wel/niet?

Uit de resultaten blijkt dat de grootste groep ondervraagde maatschappelijk werkers vindt dat materiele problemen besproken kunnen worden via digitale hulpverlening en dat cliënten daar baat bij hebben.

Iets meer dan de helft van de ondervraagden vindt dat relatie en psychische / psychosociale problemen niet via digitale hulpverlening behandeld kunnen worden. Zij beargumenteren dit met de mening dat persoonlijk contact te belangrijk is bij deze probleemgebieden. Bovendien vinden ze psychische en psychosociale problemen te moeilijk om via de e-mail te behandelen.

Iets minder dan de helft van de maatschappelijk werkers vindt echter dat deze immateriële problematiek wel behandeld kan worden met digitale hulpverlening. Zij beargumenteren dit met de mening dat het opschrijven van immateriële problemen vaak al therapeutisch werkt en dat hulpverlening via de mail drempelverlagend is bij deze problemen. Wanneer het gaat om een veelheid van

problemen prefereren deze maatschappelijk werkers het om het e-mail contact aan te vullen met face-to-face contacten.

Wanneer we deze resultaten terugkoppelen aan onze hoofdvraag kunnen we stellen dat een groot aantal van de maatschappelijk werkers een mogelijkheid ziet om, met name, materiele problemen met digitale hulpverlening aan te pakken.

Wij vinden dat alle drie de probleemgebieden behandeld kunnen worden met digitale hulpverlening, maar wanneer een maatschappelijk werker tijdens het e-mail contact merkt dat de problematiek te complex is, de cliënt door verwezen moet worden naar een instelling waar persoonlijk contact mogelijk is.

Als u geïnteresseerd bent in de argumenten die de ondervraagden hebben gegeven verwijzen wij u naar de bijlage (nr.6).

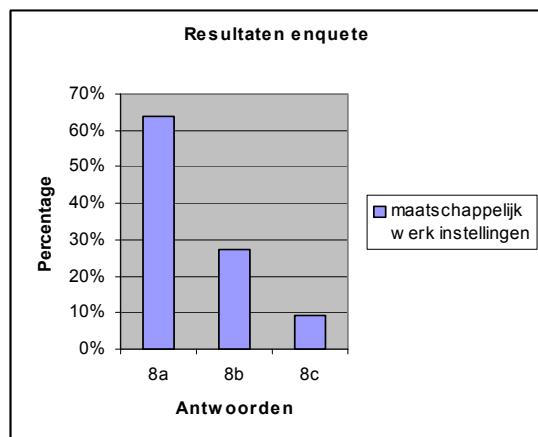
Vraag 8

Digitale hulpverlening is anoniem, er is geen face-to-face contact. Hoe denkt u hierover?

8a. Ik heb liever persoonlijk contact. Face-to-face contact vind ik belangrijk

8b. Ik vind het niet nodig om altijd face-to-face contact met een cliënt te hebben

8c. Anders, namelijk....



Uit de resultaten blijkt dat de grootste groep van de ondervraagde maatschappelijk werkers liever persoonlijk contact heeft met de cliënt. 27% van de ondervraagde vindt het niet nodig om altijd face-to-face contact met een cliënt te hebben.

Bij deze vraag kunnen we de conclusie trekken dat maatschappelijk werkers het belangrijk vinden om persoonlijk contact met hun cliënten te hebben. Bij digitale hulpverlening is dit niet mogelijk. Het ontbreken van face-to-face contact wordt gezien als een nadeel van hulpverlening via de e-mail.

Als een cliënt een vraag of probleem via de e-mail voorlegt, mis je de non-verbale boodschap. Je kan bijvoorbeeld niet aan iemands stem horen of aan zijn gezichtsuitdrukking zien, wat de intensiteit van de vraag is.

Naast dat het voor een hulpverlener belangrijk is om de non-verbale boodschappen van een cliënt te ontvangen geldt dit ook andersom. De houding van een hulpverlener is natuurlijk ook van invloed op de cliënt.

Het is van belang dat de hulpverlener zich bewust is van de mogelijke effecten van zijn manier van doen (bijvoorbeeld oogcontact en lichaamstaal).

Vanuit onze opleiding hebben wij meegekregen dat bij het uitoefenen van gespreksvaardigheden non-verbale communicatie zeer belangrijk is. Om deze reden verbaast het ons dan ook niet dat de meeste maatschappelijk werkers vinden dat face tot face contact belangrijk is in de hulpverlening.

Hoewel voor cliënten de anonimiteit bij het ontbreken van face to face contact een voordeel kan zijn, vinden wij dat dit voor hulpverleners een nadelig aspect van digitale hulpverlening is. De mailer kan namelijk zo anoniem zijn als hij of zij zelf wil. In hotmail bijvoorbeeld kan iemand z'n eigen e-mail adres maken en dan ondertekenen met 'anoniempje'. Voor een hulpverlener is het zo wel heel lastig om een beeld te vormen van degene die de vraag stelt.

De meeste hulpverleners zien het ontbreken van persoonlijk contact als nadelig. Wanneer we dit terugkoppelen aan de onderzoeksvraag kunnen we stellen dat hulpverleners voor wat betreft dit aspect de kwaliteit van het maatschappelijk werk niet zien verhogen.

Vraag 9

Bij digitale hulpverlening communiceert u via de mail 'schriftelijk' met de cliënt. Wat vindt u hiervan?

9a. Een voordeel, ik schrijf makkelijker dan ik praat.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

9b. Een nadeel, ik praat makkelijker dan dat ik schrijf.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

9c. Een voordeel, ik kan langer nadenken over wat ik wil vertellen aan de cliënt.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

9d. Een nadeel, ik wil direct (non-verbale) reacties van de cliënt zien.

(Eens – Beetje eens – Oneens)

Uit de resultaten blijkt dat het grootste gedeelte van de ondervraagde maatschappelijk werkers het een nadeel vindt dat zij bij digitale hulpverlening schriftelijk met de cliënt communiceren. Zij geven aan makkelijker te praten dan te schrijven.

Wij zien in de schriftelijke communicatie zowel voor- als nadelen.

Een voordeel is dat de maatschappelijk werker de capaciteit voor het beantwoorden van e-mail kan inzetten naar behoefte. De maatschappelijk werker hoeft e-mail tenslotte niet gelijk te beantwoorden. Er is meer tijd om na te denken over wat de cliënt bedoelt en over de formulering van de eigen interventie en die is daardoor trefzekerder en effectiever. Het schriftelijk formuleren van vraag en antwoord schept ordening voor zowel cliënt als hulpverlener. Voor de hulpverlener is het werk overzichtelijk en daardoor gemakkelijk overdraagbaar. Het advies en de informatie is herleesbaar en het is ten alle tijden mogelijk om met collega's te overleggen.

Wij zien ook een voordeel in het gegeven dat een deel van de vragen vaker wordt gesteld. Antwoorden (of delen ervan) kan de maatschappelijk werker dus vaker gebruiken. Wanneer de teksten verzameld en onderhouden worden, wordt er kennis opgebouwd in de organisatie en niet in de hoofden van medewerkers. Wij zien er een nadeel in dat de maatschappelijk werker het doen moet met wat er in het mailtje staat. Hij of zij kan niet vragen om een toelichting of extra

informatie. Ook kan de maatschappelijk werker niet checken of de vraagsteller het antwoord wel interpreteert zoals het bedoeld is.

Bij de vraag, of maatschappelijk werkers het een voordeel vinden langer te kunnen nadenken over wat ze willen vertellen aan de cliënt bij schriftelijke communicatie, zijn de meningen verdeeld.

Het grootste gedeelte van de ondervraagde maatschappelijk werkers zien een nadeel in schriftelijke communicatie omdat zij niet direct de (non-verbale) reacties zien van de cliënt.

Uit deze resultaten kunnen we concluderen dat de meeste ondervraagde maatschappelijk werkers vrij negatief tegenover de schriftelijke communicatie bij digitale hulpverlening staan.

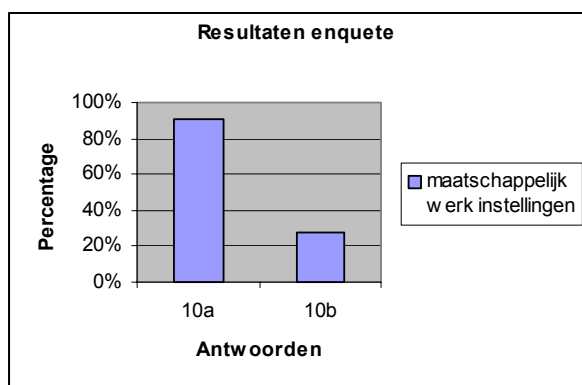
Wanneer we dit terugkoppelen aan de onderzoeksvraag denken wij dat ondanks dit gegeven de voordelen van schriftelijke communicatie een bijdrage kunnen leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk.

Vraag 10

Digitale hulpverlening biedt de cliënt de mogelijkheid om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven. Ziet u in deze 'vrijheid' een voordeel of een nadeel?

10a. Een voordeel, omdat...

10b. Een nadeel, omdat...



Uit de resultaten blijkt dat de grootste groep ondervraagde maatschappelijk werkers een voordeel ziet in de mogelijkheid van digitale hulpverlening om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven.

Als argument hiervoor wordt voornamelijk genoemd dat de client zijn of haar hulpvraag kan mailen wanneer hij of zij daar behoefte aan heeft. Hulpverleners zien er een voordeel in dat de client niet hoeft te wachten tot de volgende afspraak en dat deze niet verbonden is aan de kantooruren van de instellingen. De maatschappelijk werkers die een nadeel zien in een zelfgekozen tijdstip vinden dat sommige cliënten er belang bij hebben om vaste afspraken te hebben (structuur).

Naast voor- en nadelen voor de cliënt zien wij ook voor- en nadelen aan een zelfgekozen tijdstip verbonden voor de hulpverleningsinstelling. Een voordeel kan zijn dat de maatschappelijk werker geen afspraak hoeft te maken met de client en deze ook niet hoeft te verzetten of te verplaatsen. Wij vinden het een nadeel

dat er geen structuur in het hulpverleningstraject zit. Omdat de cliënt kan mailen wanneer hij of zij dat zelf wil is er geen sprake van bijvoorbeeld wekelijkse afspraken zoals bij de reguliere hulpverlening.

Ondanks het zelfgekozen tijdstip achten wij het wel van belang dat er in het digitale hulpverleningsproces sprake is van enige mate van structuur wil de kwaliteit van digitale hulpverlening gehandhaafd blijven.

Vraag 11

Wat is uw mening over digitale hulpverlening?

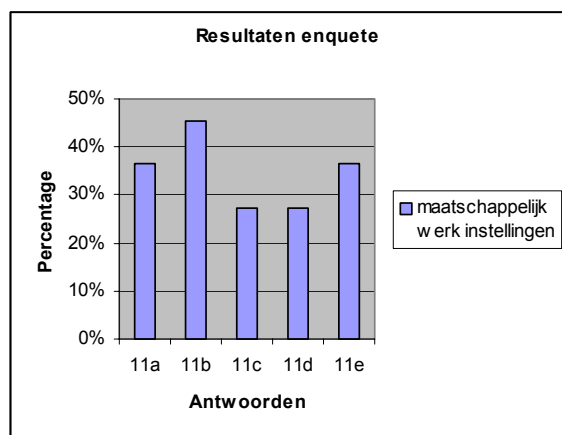
11a. Ik zie vooral voordelen in digitale hulpverlening, omdat...

11b. Ik zie vooral nadelen in digitale hulpverlening, omdat...

11c. Ik zou wel met digitale hulpverlening willen werken

11d. Ik zou niet met digitale hulpverlening willen werken

11e. Anders, namelijk...



Uit de resultaten blijkt dat 36% van de ondervraagde maatschappelijk werkers vooral voordelen ziet in digitale hulpverlening. Hieronder zetten wij de argumenten uiteen die zij gaven:

- Tijdsbesparing en efficiëntie. Via de e-mail kan veel informatie gegeven worden, vooral materiele vragen en verwijzingen.
- Concreet hulpverlening via e-mail is makkelijk.
- Er zijn bepaalde problemen die goed schriftelijk zijn te beoordelen.
- Je hoeft niet te wachten om je verhaal kwijt te kunnen.

45% van de ondervraagde maatschappelijk werkers ziet vooral nadelen in digitale hulpverlening. Hieronder zetten wij de argumenten uiteen die zij gaven:

- Cliënten contact is een voorwaarde voor hulpverlening
- Face-to face contact en interactie is een menselijk onderdeel.
- Het gemis van face to face contact is groot, de hulpverlening wordt onpersoonlijk.
- De taal van het lichaam is belangrijk.
- Geen persoonlijk contact.

36% koos voor iets anders. Zij geven de volgende argumenten:

- Ik zou digitale hulpverlening willen zien als onderdeel van het totaal pakket

- Als een aanvullende mogelijkheid
- Een combinatie van persoonlijk contact en digitaal contact.
- Alleen voor informatie en advies
- Is afhankelijk van de vraag van de cliënt.

Uit de resultaten blijkt ook dat de meningen verdeeld zijn bij de vraag wel of niet met digitale hulpverlening te willen werken.

In het kort zijn wij zelf zijn van mening dat digitale hulpverlening een aanvulling kan betekenen op de reguliere hulpverlening.

Wij vinden dat er aan hulpverlening via de e-mail veel positieve aspecten verbonden zitten, zowel voor cliënten als hulpverleningsinstellingen. Wel denken wij dat de mogelijkheid tot het inzetten van digitale hulpverlening van een aantal zaken (o.a de problematiek en de doelgroepen) afhankelijk is.

Op onze mening over digitale hulpverlening komen we uitgebreider terug in hoofdstuk 6 (aanbevelingen en conclusies)

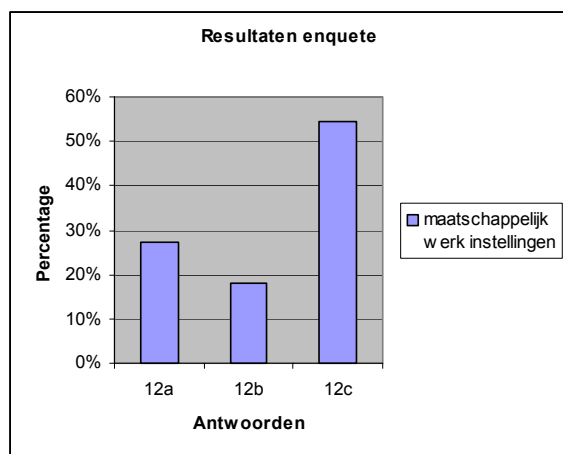
Vraag 12

Ziet u iets in digitale hulpverlening binnen de instelling waar u werkzaam bent?

12a. Ja

12b. Nee

12c. Misschien



Uit de resultaten blijkt dat het grootste deel van de ondervraagde maatschappelijk werkers misschien iets ziet in digitale hulpverlening binnen de instelling waar zij werkzaam zijn.

Ook hier is de vraagstelling niet correct. De antwoordkeuze 'misschien' is overbodig. Het is moeilijk een conclusie te trekken uit 'misschien'. Wat we wel kunnen concluderen is dat de ondervraagde maatschappelijk werkers over het algemeen in het beginsel niet negatief tegenover digitale hulpverlening staan.

4.3 Samenvatting

Hier zullen we een uiteindelijk antwoord geven op de vraag of digitale hulpverlening ingezet kan worden om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen in het licht van hoe maatschappelijk werk instellingen hierover denken.

Aan de hand van de resultaten van ons onderzoek hebben we conclusies getrokken. Deze conclusies geven een antwoord op de hoofdvraag. Wanneer we deze conclusies samennemen en een eind conclusie trekken stellen wij dat, digitale hulpverlening nog te veel weerstand oproept bij de ondervraagde maatschappelijk werkers om de kwaliteit te kunnen verhogen.

In het beginsel staan de ondervraagde maatschappelijk werkers niet negatief tegenover digitale hulpverlening. Uit de onderstaande bevindingen blijkt dat er wel enkele aspecten zijn waar zij negatief tegenover staan:

- Maatschappelijk werkers hebben te weinig kennis genomen van digitale hulpverlening.
- De ondervraagde maatschappelijk werkers vinden het belangrijk om persoonlijk contact met cliënten te hebben. Het ontbreken van face-to-face contact beschouwen zij als een nadeel van digitale hulpverlening.
- De ondervraagde maatschappelijk werkers vinden de schriftelijke communicatie bij digitale hulpverlening een nadeel, zij praten makkelijker dan dat ze schrijven.
- De ondervraagde maatschappelijk werkers zien een nadeel in schriftelijke communicatie omdat zij niet direct de (non-verbale) reacties zien van de cliënt.
- Een relatief groot gedeelte van de ondervraagde maatschappelijk werkers ziet vooral nadelen in digitale hulpverlening.

Naast de negatieve aspecten zijn er uit het onderzoek ook positieve aspecten gekomen.

- Alle maatschappelijk werkers uit ons onderzoek maken op het werk gebruik van een computer en hebben toegang tot het Internet. Enkele ondervraagden communiceren al schriftelijk via de e-mail met cliënten.
- De grootste groep van de ondervraagde maatschappelijk werkers ziet misschien een mogelijkheid om de eventuele wachtlijstenproblematiek aan te pakken.
We zijn ons er van bewust dat deze conclusie niet veelzeggend is omdat wij een verkeerde vraagstelling hebben gebruikt door de antwoordmogelijkheid 'misschien' te gebruiken.

- Een groot aantal van de maatschappelijk werkers uit ons onderzoek ziet een mogelijkheid om, met name, materiele problemen met digitale hulpverlening aan te pakken.
- De grootste groep ondervraagde maatschappelijk werkers ziet een voordeel in de mogelijkheid van digitale hulpverlening om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven.
- Het grootste gedeelte van de ondervraagden ziet misschien een mogelijkheid om digitale hulpverlening in te zetten in de instelling waar zij werkzaam zijn.
Ook hier was de vraagstelling niet correct door het gebruik van de antwoordmogelijkheid 'misschien'. Het is niet mogelijk een goede conclusie te trekken.

Hoofdstuk 5

De mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening

5.1 Inleiding

Digitale hulpverlening biedt voor zowel de cliënt als voor het maatschappelijk werk extra mogelijkheden. Hulpverlening via de e-mail kan het huidige aanbod van instellingen uitbreiden. Deze nieuwe ontwikkeling op het gebied van hulpverlening kan de kwaliteit van de hulpverlening verhogen.

Uit de uitkomsten van de enquêtes die we hebben verspreid blijkt dat zowel cliënten als maatschappelijk werkenden positieve aspecten zien in het gebruik van digitale hulpverlening.

Ook hebben we geconstateerd dat hulpverlening via de e-mail beperkingen voor zowel cliënt als maatschappelijk werkers met zich mee brengt.

In dit hoofdstuk zullen wij aangeven welke mogelijkheden en valkuilen wij zien met betrekking tot digitale hulpverlening voor maatschappelijk werkers en cliënten.

Deze mogelijkheden en valkuilen zullen onder andere betrekking hebben op de resultaten die afgeleid zijn van het onderzoek (hoofdstuk 3 en 4) dat we hebben gedaan. Het onderzoek was met name gericht op de vragen; hoe staat de samenleving tegenover digitale hulpverlening en hoe staan maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening?

Tevens zullen we bij het formuleren van mogelijkheden en valkuilen van digitale hulpverlening gebruik maken van ander onderzoek en literatuur betreffende e-mail hulpverlening.

In dit hoofdstuk zullen de volgende onderwerpen aan bod komen waarvan we de mogelijkheden en valkuilen voor zowel de cliënten als de maatschappelijk werker beschrijven:

- De valkuil van het waarborgen van privacy gegevens bij digitale hulpverlening;
- Het gebruik van digitale hulpverlening bij verschillende soorten problematiek;
- Digitale hulpverlening als mogelijkheid voor mannenhulpverlening;
- Communicatie via digitale hulpverlening;
- De mogelijkheden en valkuilen van de anonimiteit van cliënten bij het gebruik van digitale hulpverlening.
- Digitale hulpverlening en de wachtlijstenproblematiek;
- De laagdrempeligheid van e-mail hulpverlening;
- De mogelijkheden en valkuilen van een 'zelfgekozen tijdstip' bij het gebruik van digitale hulpverlening;
- De mogelijkheden voor instellingen bij het gebruik van digitale hulpverlening;
- De mogelijke doelgroepen en de contra indicaties voor digitale hulpverlening;
- De mogelijkheid van digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk.

5.2 De valkuil van het waarborgen van privacy gegevens bij digitale hulpverlening

De beveiliging van e-mail hulpverlening wordt gezien als een probleem. Uit het onderzoek is gebleken dat een groot deel van de respondenten dit als een nadelig aspect van digitale hulpverlening beschouwt.

Privacybescherming en beveiliging van persoonsgegevens zijn aandachtgebieden doordat zij mogelijke valkuilen kunnen zijn bij digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk. Beveiligingsprogramma's zijn nodig, echter is e-mail ook daarmee niet optimaal te beveiligen. Het is belangrijk om cliënten op de mogelijke consequenties hiervan te wijzen.

Omdat wij privacy een belangrijk onderwerp vinden bij digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk en omdat er over de privacywetgeving m.b.t. digitale hulpverlening onder maatschappelijk werkers nog weinig bekend is, hebben wij dit onderwerp uitvoerig in ons onderzoek opgenomen. In dit stuk beschrijven wij valkuilen, de risico's voor digitale hulpverlening omtrent privacygegevens en geven wij verschillende mogelijkheden aan zodat de risico's zullen verminderen.

Privacy, de definitie

In de Nederlandse Grondwet (artikel 10) is privacy omschreven als het recht op eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer. Dit is een ruime definitie waar onder andere, volgens de definitie uit de Dikke van Dale, de volgende aspecten deel van uitmaken: persoonlijke vrijheid, recht op anonimiteit, het ontgaan van storende invloeden en gelegenheid zich af te zonderen. Privacy van informatie is de afwezigheid van informatie over onszelf bij anderen en bovendien het verbod aan anderen om zonder onze toestemming die informatie te verwerven. Privacy met betrekking tot elektronisch zakendoen, is dus het recht op informationele zelfbeschikking. Dit houdt niet alleen de afwezigheid van informatie over onszelf bij anderen in, maar ook het recht van ieder individu om zelf te bepalen welke informatie over zichzelf hij ter beschikking stelt en welke niet.

De wet en privacy gegevens

Sinds 1983 het recht op 'bescherming van de persoonlijke levenssfeer' in de Grondwet is opgenomen, is er heel wat regelgeving tot stand gekomen die dit recht effectueert.

De Wet persoonsregistratie (WPR) heeft betrekking op persoonregistratie, de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP) heeft betrekking op het proces van de verwerking van gegevens, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) een regeling die specifiek geldt voor de gezondheidszorg (met een somatische en/of psychische aandoening).

Bescherming van de privacy is zeker in de gezondheidszorg zeer belangrijk, omdat de informatie noodzakelijkerwijs aan de hulpverlener wordt afgestaan en het meestal gevoelige informatie betreft. Bovendien vormt het 'vertrouwen' de basis voor de hulpverleningsrelatie. Bescherming van de privacy is dan ook een noodzaak.

Belangrijk in verband met de toepassing van de privacywetgeving is de vraag welke gegevens als persoonsgegevens moeten worden beschouwd.

Een persoonsgegeven is een gegeven dat herleidbaar is tot een individuele persoon (art. 1).

De WPR heeft betrekking op registraties van persoonsgegevens, d.w.z. verzamelingen van op verschillende personen betrekking hebbende persoonsgegevens die langs geautomatiseerde weg wordt uitgevoerd of met het oog op een doeltreffende raadpleging van die gegevens systematisch is aangelegd.

De reikwijdte van de WBP is omschreven in art. 2 lid 1: de wet is van toepassing op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens, alsmede de niet-geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn om daarin te worden opgenomen. Van belang in deze omschrijving is – naast de begrippen 'persoonsgegevens' en (in mindere mate) 'bestand' vooral het begrip verwerking. Blijkens de definitie in art. 1 omvat verwerken alle handelingen met betrekking tot persoonsgegevens, lopend van verzamelen tot vernietigen. Door zich te richten op het omgaan met gegevens heeft de WBP een andere invalshoek dan de WPR, die op gegevensbestanden betrekking heeft. Tegelijk heeft de nieuwe wet (WBP) een breder bereik: ook voordat gegevens in bestanden worden opgenomen, d.w.z. in de fase van verwerving of verkrijging, is de wet al van toepassing. Deze andere en bredere optiek is nodig om aan de ontwikkelingen in de informatica en telecommunicatietechnologie recht te doen.

Het belangrijkste verschil is dus dat het registreren van personen in de WPR centraal stond, terwijl in de WBP de verwerking van persoonsgegevens als uitgangspunt neemt. Deze accentverschuiving ligt voor de hand, omdat de technische mogelijkheden de afgelopen tien jaar aanzienlijk zijn uitgebreid. Tijdens de totstandkoming van de WPR, medio jaren tachtig, waren wetgevers er nog van overtuigd dat de registratie van persoonsgegevens in grote computersystemen de grootste bedreiging voor de privacy vormde. Sindsdien zijn er steeds meer systemen ontwikkeld die gegevens verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken of vernietigen.

Met de WBP heeft de overheid geprobeerd de technologische ontwikkelingen beheersbaar en doorzichtig te maken. De WBP kent geen gedragsvoorschriften, maar schrijft een belangafweging voor op grond van noodzakelijkheid, proportionaliteit (het middel in verhouding tot het beoogde doel) en subsidiariteit (kan het doel ook met minder ingrijpende maatregelen worden bereikt). De organisatie, het bedrijf of de hulpverlener zal daarom zijn belangen constant moeten afwegen tegen die van de cliënt, patiënt of werknemer binnen wettelijke grenzen.

Verder moet cliënt, patiënt of werknemer vooraf op de hoogte worden gebracht van de informatieverwerking tenzij hij daarvan reeds op de hoogte is. In de WPR diende hij redelijkerwijs op de hoogte te zijn.

Het College Bescherming Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van het waarborgen van de privacy gegevens.

Het maatschappelijk werk en privacy gegevens

Uit de code voor maatschappelijk werker:

'Krachtens zijn positie als vertrouwenspersoon heeft de maatschappelijk werker de plicht tot geheimhouding van hetgeen hem als zodanig over de persoon en omstandigheden van de cliënt ter kennis komen'.

'De maatschappelijk werker draagt er zorg voor dat vastgelegde vertrouwelijke gegevens niet toegankelijk zijn voor een ieder die niet functioneel betrokken is bij zijn professionele relatie met de cliënt'.

'De maatschappelijk werker verzamelt omtrent de persoon en de omstandigheden van de cliënt slechts de gegevens, die relevant zijn voor de doelstelling van de professionele relatie'.

Voorwaarden voor rechtmatige verwerking:

1. Persoonsgegevens worden in overeenstemming met op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerkt.
2. Persoonsgegevens worden niet verder verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen.
3. Persoonsgegevens worden slechts verwerkt voor zover zij, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, terzake dienend en niet bovenmatig zijn.
4. De verantwoordelijke draagt er zorg voor dat er passende technische en organisatorische maatregelen worden uitgevoerd ter beveiliging tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking.

Verwerking van persoonsgegevens (voor zover niet zijnde zorggegevens):

Persoonsgegevens mogen slechts worden verwerkt indien aan een van onderstaande voorwaarden is voldaan:

- als de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;
- als dit noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor handelingen die op verzoek van de betrokkene worden verricht en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;
- dit noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen;
- dit noodzakelijk is ter bestrijding van ernstig gevaar voor de gezondheid van betrokkene;
- dit noodzakelijk is met het oog op belang van de verantwoordelijke of van een derde én het belang van degene van wie de gegevens worden verwerkt niet prevaleert.

Hoe staat men in het maatschappelijk werk tegenover digitale hulpverlening?

Tijdens de onderzoeksfase van ons afstudeerproject hebben wij gemerkt dat het maatschappelijk werk nauwelijks tot niet werkt met Internethulpverlening.

Doordat Internethulpverlening nog in de kinderschoenen staat, ontbreekt goed onderzoek naar onder meer kwaliteit en resultaten. Het aanleggen van een netwerk is kostbaar. Om deze redenen wordt Internethulpverlening uitgesteld tot men er echt aan moet geloven.

Daarnaast hebben wij gemerkt dat maatschappelijk werk instellingen helemaal niet zijn ingesteld op de mogelijke ontwikkeling van digitale hulpverlening. Ze zijn weinig flexibel in het de ruimte geven aan innovatie door werknemers op dit terrein. De werknemers worden niet ondersteund op dit gebied.

Tevens denken wij dat een aantal maatschappelijk werkers last hebben van 'computer-weerstand'. Men is bang dat er iets fout zal gaan zoals bijvoorbeeld de angst dat de privacy van cliënten kan worden aangetast. Ook kan men de techniek Internethulpverlening als een bedreiging zien voor de hulpverlening omdat men bang is dat het menselijke aspect verloren zal gaan.

Hoe gaan Interapy en maatschappelijk werk online om met privacy gegevens?

- **Interapy:**

Cliënten van Interapy vullen vragenlijsten in en sturen teksten aan hun persoonlijk begeleider. De methode die Interapy hanteert in de omgang met deze persoonlijke gegevens is in overeenstemming met de richtlijnen van het Nederlands Instituut van Psychologen en de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg.

Voor de vragenlijsten houdt dit het volgende in: de naam- en adresgegevens van deelnemers worden apart bewaard van hun antwoorden op de vragenlijsten .

Alle verkregen persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de Wet bescherming Persoonsgegevens. Daar waar de persoonsgegevens worden verwerkt, staat vermeld welke gegevens voor welke doeleinden worden gebruikt. De persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn afgegeven.

Wie hebben toegang tot uw persoonsgegevens?

- de cliënt zelf,
- de supervisor of diens waarnemer,
- de intakecoördinator of diens waarnemer,
- de behandelaar of diens waarnemer.

Ondanks dat Interapy Nederland verwerking van uw persoonsgegevens via Internet alle mogelijke beveiligingsmaatregelen hebben genomen en zullen nemen, zijn aan de verwerking van uw persoonsgegevens via het Internet risico's verbonden die inherent zijn aan het internetgebruik in het maatschappelijk verkeer.

- **Maatschappelijk werk online:**

Op de site van maatschappelijk werk online informeren de maatschappelijk werkers de cliënt dat e-mail verkeer niet beveiligd is.

Omdat ze werken met persoonsgegevens staan ze geregistreerd bij het college bescherming persoonsgegevens. Tevens handelen ze intake privé gegevens naar de richtlijnen van de code voor maatschappelijk werkers. De computers van maatschappelijk werk online zijn beveiligd tegen ongeautoriseerd gebruik door derden.

De algemene richtlijnen rond de privacy gegevens van maatschappelijk werk online:

- De maatschappelijk werkers verstrekken geen informatie aan derden zonder toestemming van de cliënt.
- Nadat de begeleiding van maatschappelijk werk online geëindigd is, worden de persoonsgegevens van de cliënt vernietigd.
- De cliënt beheert zijn eigen dossier. De cliënt beheert zijn eigen privacygegevens. Het consult anonimiseren de maatschappelijk werkers.

De risico's van digitale hulpverlening m.b.t. het waarborgen van privacy gegevens

Een privacyrisico is dat patiëntgegevens die in een gegevensbestand zijn opgeslagen en gekoppeld zijn aan Internet, voor mensen die zich daarin bekwamen relatief gemakkelijk te bekijken, te verspreiden en te muteren zijn. Daarnaast is de surfer op het Internet traceerbaar via diens IP-adres, een persoonlijk via de provider toegewezen nummer dat toegang verschaft tot het Internet. Hierdoor kan men zien aan welke websites de cliënt een bezoek heeft gebracht. Deze gegevens worden geregistreerd door aan de website gekoppelde kleine bestanden die door een website te bezoeken op de harde schijf van de computer van de surfer geplaatst worden, 'cookies' genaamd. Daarnaast moeten cliënten rekening houden dat het versturen van een e-mail inclusief een bijlage net is als een brief versturen in een open enveloppe. Het e-mail verkeer is dus niet voor 100% beveiligd. Hierover moeten mensen geïnformeerd worden op de hulpverleningssite.

'Wie er op het Internet gaat, gooit zijn persoonlijke gegevens op straat. Maar er zijn mogelijkheden om de anonimiteit te veroveren'.

In het NRC Handelsblad 'wie veilig wilt surfen, draagt een masker', door Herbert Blankensteijn staat geschreven dat Internet een voortdurende bedreiging vormt voor de privacy. De gebruiker moet daar steeds op bedacht zijn. Bedrijven hebben op Internet volop manieren om informatie te verzamelen over de bezoekers van hun site. De protocollen tussen computers op Internet maken achterhaalbaar bij welke internetaanbieder iemand zit. Browsers (de software waarmee het World Wide Web wordt bekeken) laten allerlei technische gegevens los. En talrijke sites laten een Internetgebruiker pas toe wanneer hij in ieder geval een e-mailadres heeft ingetikt.

Hulpverlening via Internet zou in beginsel anoniem mogelijk moeten zijn. Thans is er echter geen afdwingbaar recht op anonimiteit op Internet. De cliënt doet er daarom verstandig aan zichzelf zoveel mogelijk te beschermen via zogenaamde privacy bevorderende technologieën.

Het stimuleren van transparantie van de gegevensverwerking op Internet en bewustwording ten aanzien van de kansen en bedreigingen van Internet voor de cliënt zijn op dit moment de belangrijkste aanbevelingen voor een verantwoord gebruik van Internet door de cliënt.

Er zijn echter vele mogelijkheden om anoniem over het Internetnet te gaan. Nadelen hebben ze wel. Allemaal vertragen ze het surfen, omdat de data over meer schijven gaan dan zonder beschermende maatregelen. Ook moet de gebruiker er moeite voor doen, bijvoorbeeld software installeren of speciale instellingen kiezen.

Mogelijkheden voor het beveiligen van Internet voor digitale hulpverlening

Veel internetdeskundigen laten zich de laatste jaren cynisch uit over de toekomst van privacy. De media citeren gretig hun simpele oneliners: 'privacy is helemaal passé', 'privacy op Internet bestaat niet'. De vraag is in hoeverre dat pessimisme terecht is.

Laat privacy zich echt zomaar in de luren leggen door chips, stekkers en camera's? Waarschijnlijk niet. Privacy is en blijft een zaak van mensen. Privacy gaat pas ten onder als burgers ophouden met het stellen van vragen en blindelings vertrouwen op alle technologie die hen dagelijks omringt. Maar je privacyrecht opeisen is niet eenvoudig. Dat vereist toch wel de nodige kennis van zaken. Was privacy enige decennia geleden nog een puur maatschappelijke kwestie, nu is het door alle technologische ontwikkelingen grotendeels een hightech-debat geworden. Overheidsinstanties en bedrijven hebben genoeg ICT-specialisten in dienst die hierover kunnen meepraten, maar de modale burger bezit doorgaans niet voldoende technische bagage om zich genuanceerd oordeel te kunnen vormen over de wisselwerking tussen privacy en technologie. Juist op Internet is dat spanningsveld tussen techniek en privacy goed zichtbaar. De meeste Internetgebruikers zijn nog steeds weinig bekend met de ins en outs van het wereldwijde web.

Hieronder volgt informatie over voor het beveiligen van Internet door waarmerken te hanteren, hoe cliënten misbruik van persoonlijke gegevens kunnen voorkomen, en welke mogelijkheden de cliënt kan inzetten om zijn privacy voor digitale hulpverlening te vergroten.

- Er zijn waarmerken voor sites die netjes met persoonlijke gegevens omgaan.

Eén daarvan is TRUSTe (Trust Universal Standards in Electronic Transactions). TRUSTe is ontstaan vanuit de Electronic Frontier Foundation, een soort digitale burgerbeweging in de VS, en heeft een flinke omvang bereikt. Een kleine 500 bedrijven, waaronder toonaangevende als Cnet, Hotbot, IBM, Microsoft, Netscape, Wired, Yahoo! en ZDNet, doen er aan mee. Een deelnemend bedrijf moet een privacy beleid hebben dat aan minimale eisen voldoet, en moet dit beleid op zijn site uit de doeken doen. Een bezoeker moet daaruit kunnen opmaken welke informatie over hem wordt verzameld, wat daarmee wordt gedaan en aan wie de gegevens eventueel kunnen worden doorgegeven. Hij moet daar invloed op hebben en fouten kunnen corrigeren. Ook moet de informatie zijn beveiligd tegen benutting door onbevoegden.

Aangesloten bedrijven betalen abonnementsgeld, kunnen worden gecontroleerd, en mogen het logo van TRUSTe voeren. Dat moet dan 'klikbaar' zijn waarna de gebruiker een tekst over het privacybeleid op zijn scherm krijgt. Een andere versie van het logo brengt de klant op de site van TRUSTe zelf, waar hij in de lijst deelnemende instellingen kan controleren of het bedrijf dat hij zojuist bezocht daar inderdaad op voorkomt.

Deze vorm van zelfregulering werkt alleen als consumenten het waarmerk zo vertrouwenwekkend en belangrijk vinden, dat ze geen zaken doen met sites waar het ontbreekt en juist wel met sites die het hebben. Het waarmerk moet dus bekend zijn. Bedrijven die meedoen moeten dus geloofwaardig zijn.

- Het voorkomen van misbruik van persoonlijke gegevens.

De computer waarmee cliënten thuis communiceren met een hulpverlener van digitale hulpverlening kan kwetsbaar zijn. De beste methode is om in de schoenen van een inbreker te gaan staan en een zogenoemde poortscanner te gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld op de site van Shield Up (<http://www.shieldup.com>).

De cliënt kan zich de volgende vragen stellen voordat zij besluiten om persoonlijke gegevens beschikbaar te stellen:

- Heeft deze partij een privacy-verklaring. En zo ja, beschrijft die verklaring duidelijk wat er met mijn gegevens gebeurt? Bedenk hierbij dat de partij verplicht is de regels van WBP te volgen.
- Is het doel waarvoor de gegevens gevraagd worden duidelijk en worden alleen die gegevens gevraagd die voor dit doel noodzakelijk zijn?
- Is het een betrouwbare partij?

Cliënten kunnen verder gebruik maken van middelen die het Internet biedt, wij behandelen enkele mogelijkheden op de volgende pagina.

- De mogelijkheden om Internet te beveiligen betreft privacygegevens

Versleuteling (encryptie); versleuteling is het proces waarmee gegevens (bijvoorbeeld teksten in een e-mail of website) onleesbaar worden gemaakt voor personen die de gegevens proberen af te vangen.

Om versleuteling van gegevens die van en naar een website gestuurd worden mogelijk te maken is de Secure Socket Layer (SSL) ontwikkeld. Deze technologie zorgt ervoor dat de communicatie tussen de gebruiker (die pagina's in zijn browser bekijkt) en de webserver waarop de website draait versleuteld plaatsvindt. SSL is te herkennen aan een klein slotje of een sleutel onderaan de browser. Ook begint het site adres (URL) met <https://> in plaats van het gebruikelijk <http://>

Een wereld standaard op dit gebied is PGP (Prity Good Privacy) en is 100% veilig. Mensen kunnen deze software gratis downloaden op de site <http://www.PGP.com>. In Amerika werken hulpverleners en cliënten er regelmatig mee.

Firewall: Dit is een software- of hardwarecomponent die uw pc helpt beveiligen tegen hackers en vele virussen en wormen. Een firewall beveiligt uw computer door beperkingen op te leggen aan het binnenkomende verkeer. Een firewall kan ook de identiteit van uw computer verbergen. Zodoende kunnen hackers die uw computer willen onderzoeken geen gegevens ophalen aan de hand waarvan ze op eenvoudige wijze kunnen binnendringen. Mogelijke indringers zoeken op computers die met het Internet zijn verbonden naar een "poort" waardoor ze kunnen inbreken en binnenkomen. Een firewall kan de toegang tot uw computer voor onbevoegden blokkeren en ook uitgaand verkeer beperken. Als u met het besturingssysteem Microsoft Windows(r) XP werkt, kunt u de ingebouwde optie

Firewall voor Internetverbindingen gebruiken. Een firewall vormt de belangrijkste verdedigingslijn ter beveiliging van uw computer. Gebruik ook Windows Update en antivirussoftware om uw pc te beschermen.

Extra gratis e-mail accounts; er kan gebruik gemaakt worden van extra gratis emailaccounts. Dit kan bij gratis providers of door middel van web emailaccounts, bijvoorbeeld geleverd door hotmail en yahoo. In geval van twijfel over de betrouwbaarheid van de partij waaraan u een emailadres afgeeft, kunt u uw extra emailaccount vermelden. Nadeel is hierbij dat er meerdere accounts moeten worden bijgehouden.

Anoniem surfen; Via bepaalde sites kan er gesurft worden op het Internet zonder dat er een cookies op de computer worden geplaatst. Evenmin worden er gegevens van uw browser versterkt, bijvoorbeeld over uw provider, bekend bij de sites die u bezoekt.

Dat gebeurt bijvoorbeeld met 'Freedom', een computerprogramma dat anoniem surfen mogelijk maakt. Het zorgt ervoor dat het opvragen van een webpagina niet rechtevreeks gebeurt, maar via ten minste drie andere computers, en dan nog in gecodeerde vorm. De computers die onderweg worden aangedaan weten uitsluitend het vorige en het volgende adres waar het verzoek langs gaat. De site die de pagina levert, heeft dus geen idee wie de aanvrager is. Freedom wordt gemaakt door een Canadees bedrijf, Zero Knowledge Systems.

Met 'Crowds' bereikt de Internetgebruiker hetzelfde doel anoniem surfen op een andere manier. Wie zich aansluit bij crowds wordt deel van een groep Internetgebruikers. Wanneer iemand uit deze groep een pagina opvraagt van een site, loopt zijn verzoek via de computers van een willekeurig aantal leden van de groep. Wanneer het verzoek de site bereikt, lijkt het komen van één van de andere leden van de groep. Dat is plezierig voor de werkelijke afzender, maar misschien minder leuk voor de degene die de afzender lijkt te zijn, bijvoorbeeld als het een compromitterende site betreft. Naarmate grotere aantallen mensen van Crowds gebruikmaken, zullen sites weten dat bezoekers niet zijn wie ze lijken en voorzichtiger worden in het gebruik van hun gegevens. Crowds is nog experimenteel. Voor het installeren heb je enige computerkennis nodig en het is noodzakelijk dat de computer permanent met Internet in verbinding staat, anders kan hij geen verzoeken van andere groepsleden doorsluizen. Modemgebruikers zijn dus uitgesloten.

Via de website [www. Anonymizer.com](http://www.Anonymizer.com) is het mogelijk om een Internetadres in te klikken en de computer van Anonymizer geeft die pagina dan door, zonder dat de betreffende site weet wie de werkelijke aanvrager is.

Spam; Spam weren is mogelijk door filters op uw e-mail te zetten. Bij de DMA (Direct Marketing Association) kunt u via de website [www. e-mps.org](http://www.e-mps.org) laten weten dat u niet van spam gediend bent.

Spyware; Spyware tegengaan. Spyware is een verzamelnaam voor programma's die meestal ongemerkt, naast hun normale functie zoals e-mailen of bestanden uitwisselen, persoonlijke gegevens doorspelen naar anderen.

5.3 Het gebruik van digitale hulpverlening bij verschillende soorten problematiek

In het onderzoek hebben we aandacht besteed aan de vraag welke soorten problematiek zowel de cliënt als de maatschappelijk werker geschikt achten om te behandelen via digitale hulpverlening.

We hebben hierbij onderscheid gemaakt tussen:

- Materiële problemen (zoals problemen met inkomen, huisvesting, arbeid, vorming en scholing)
- Relatie problemen (bijvoorbeeld gezins- en relatieproblemen tussen partners en ouders en kinderen) en
- Psychische / psychosociale problemen (rouwverwerking, verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, eenzaamheid, zoeken naar identiteit, agressie, depressie, gebrek aan assertiviteit, onzekerheden en levensvragen).

Voornamelijk het 'bespreken' van materiële problemen wordt door het grootste gedeelte van zowel de professionals als de mensen uit de samenleving geschikt geacht voor digitale hulpverlening.

E-mail hulp en dienstverlening biedt nieuwe mogelijkheden voor maatschappelijk werkers. Het geven van praktische informatie en advies kan goed per e-mail.

Een extra mogelijkheid bij materiële hulpverlening via de e-mail is het feit dat er op Internet veel informatie en advies te vinden is op allerlei gebied (bijvoorbeeld over juridisch en medisch gebied). Maatschappelijk werkers kunnen hier gebruik van maken, door hun cliënten naar deze websites te verwijzen.

Emotionele ondersteuning en advisering op psychosociaal gebied is ook mogelijk per e-mail. Sommige mensen vinden het contact via e-mail prettiger dan face to face contact, het is namelijk anoniem.

Het opschrijven van dergelijke problemen kan in veel gevallen al zinvol zijn voor cliënten.

Aan het 'bespreken' van relatie- en psychosociale problemen via de e-mail zitten ook enige valkuilen verbonden.

Het persoonlijk contact tussen hulpverlener en cliënt is bij deze problemen vaak een belangrijk onderdeel van de hulpverlening. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen maatschappelijk werker en cliënt zal moeizamer gaan wanneer de hulpverlening via de e-mail verloopt.

Ook is de non-verbale communicatie bij deze problematiek een belangrijk aspect van de hulpverlening. Het ontbreken van non-verbale boodschappen bij de behandeling van relatie- en psychosociale problematiek via digitale hulpverlening beschouwen wij als een beperking.

Voor het behandelen van enkele hulpvragen is digitale hulpverlening uitgesloten. Wij denken hierbij aan mensen met zware problematiek, waaronder meervoudige problematiek (binnen verschillende systemen in iemands leefsituatie is sprake van problemen, hierdoor is het krijgen van overzicht moeilijk) en psychiatrische problemen. Ook voor mensen die suïcidaal zijn is reguliere hulpverlening gewenst. Bij deze problemen verdient persoonlijk contact de voorkeur, hoewel dit wel persoonsafhankelijk is.

5.4 Digitale hulpverlening als mogelijkheid voor mannenhulpverlening

Met het oog op de seksspecifieke hulpverlening zijn wij van mening dat digitale hulpverlening een extra mogelijkheid biedt voor hulpverlening aan mannen. Deze mening ontlenen wij ten eerste aan de uitspraken die veel maatschappelijk werkers doen over mannen en het zoeken van hulp bij problemen. In de hulpverlening is het bekend dat veel mannen moeite hebben met het aankloppen bij een hulpverleningsinstantie wanneer zij met bepaalde problematiek kampen. Het gaat hierbij vooral om problemen op het gebied van relaties en psychosociale problematiek. Een veel voorkomende reden voor mannen om geen hulp te zoeken is het schaamtegevoel wat dit te weeg brengt.

Ten tweede onttrekken wij de mening dat digitale hulpverlening een mogelijkheid biedt voor hulpverlening aan mannen, aan de bestaande mannelijkheidscoderingen. Deze zullen we hier beschrijven:

In onze maatschappij gelden bepaalde beelden, normen en waarden m.b.t. mannelijkheid. Mannelijkheidscoderingen bestaan uit richtlijnen voor gedrag en beleving van mannen. Ze worden door mannen geïnternaliseerd en gaan onderdeel uitmaken van het mannelijk zelfbeeld. Ze fungeren als een verstandelijk georiënteerd geweten: als een soort stemmetjes die mannen influisteren hoe ze zich behoren te voelen, te uiten en te gedragen. Mannelijkheidscoderingen hebben betrekking op alle belangrijke levensterreinen van mannen.

Een aantal van de bestaande mannelijkheidscoderingen luiden als volgt:

- Op de eerste plaats is daar de codering die zegt, dat mannen concurreren en prestatiegericht zijn. De prestatiemoraal, heeft invloed op alle terreinen van de mannelijke leefwereld: op schoolprestaties, op het werk, op relaties, op fysiekgebied (sport etc.), op seksualiteit.
- Dan is er de codering die zegt dat mannen onafhankelijk zijn en zelfstandig. Een man heeft niemand nodig, is selfsufficient, kan zich onder alle omstandigheden alleen redden en vraagt niet om hulp. De opvoeding richting zelfstandigheid maakt mannen enerzijds autonoom en krachtig, anderzijds is het een codering die het mannen moeilijk kan maken steun te zoeken wanneer dat nodig is. Voor veel mannen is het dan nog steeds moeilijk om een beroep te doen op hulpverleningsvoorzieningen. Ze doen dit pas vaak in een laat stadium wanneer het probleem reeds ver gevorderd is en daardoor ook lastig hanteerbaar of behandelbaar.
- Mannen huilen niet en zijn niet bang. Mannen wordt geleerd om gevoelens van angst en verdriet, maar ook schaamte of opgelatenheid, niet te uiten en eigenlijk eenvoudig weg niet te hebben. Voor de hulpverlening is het van belang te beseffen dat mannen veel extra pijn in hun leven hebben opgelopen vanwege het feit dat ze pijn voelden
- Mannen hebben controle over zichzelf en hun omgeving. Mannen zijn 'cool' en zelfverzekerd. Deze codering geeft mannen het gevoel van macht maar tevens gevoelens van onzekerheid, angsten en twijfels. Het niet meer weten, enz. passen niet in het beeld van de echte man. Deze norm heeft tevens tot gevolg dat mannen het moeilijk vinden om de controle los te laten en zich over te geven.

Vanuit deze coderingen kunnen we enige aandachtspunten noemen voor de hulpverlening aan mannen:

Het hulp zoeken is voor mannelijke cliënten op zich al een eerste, belangrijke en vaak moeilijke stap. Het is belangrijk dat dit door hulpverleners ook als zodanig wordt erkend en gewaardeerd. Er is bij mannen vaak sprake van sterke gevoelens van schaamte en angst voor afwijzing of gezichtsverlies.

Ook dit moet de hulpverlener herkennen en erkennen. Het is absoluut noodzakelijk dat de hulpverlener begrip heeft voor de mannelijke trots en de mannelijke angsten. Mannelijke cliënten hebben vaak grote moeite met het identificeren van en het praten over gevoelens

Deze coderingen voor mannen bekeken zouden we kunnen concluderen dat digitale hulpverlening speciaal voor mannen een uitkomst kan bieden bij het zoeken van hulp bij bepaalde problemen. De drempel van hulpverlening ligt veel lager dan die van de normale hulpverleningsinstanties. Vooral de anonimiteit van digitale hulpverlening is een voordeel voor mannen. Zoals de coderingen voorschrijven moeten mannen sterk zijn en mogen ze geen verdriet en problemen hebben. Het zoeken van hulp is een soort afgang en brengt veel schaamte met zich mee. Wanneer mannen de kans krijgen anoniem te blijven, en zich dus niet hoeven te schamen voor het feit dat ze hulp zoeken voor hun problemen zullen ze dit wellicht eerder doen.

Behalve het feit dat mannen het moeilijker dan vrouwen vinden om hulp te vragen, hebben mannen ook vaak een ander doel voor ogen in het hulpverleningsproces. Mannen zoeken vaak alleen naar een snelle oplossing voor het probleem. Vrouwelijke cliënten hierin tegen praten veel meer, ze zoeken bevestiging.

Uit de praktijkervaring van maatschappelijk werkers blijkt dat mannen regelmatig op Internet naar informatie zoeken over het desbetreffende probleem. Wanneer mannen op websites ook de kans krijgen om een vraag te stellen via de e-mail kan dit deze doelgroep een extra mogelijkheid bieden.

Hiernaast blijkt ook dat mannen aanzienlijk vaker gebruik maken van Internet dan vrouwen.

Vrouwen zitten gemiddeld 7 uur in de week achter een computer. Dat is de helft van de tijd die de gemiddelde Nederlandse man zich voor de monitor zet. Dit blijkt uit een onderzoek dat het CBS heeft uitgevoerd naar computergebruik in Nederland.

Ook uit onderzoek van het CBS is ook gebleken dat mannen veel meer surfen op het Internet dan vrouwen. Ongeveer 57 % van de Nederlanders ouder dan 16 jaar maakt wekelijks gebruik van het Internet. Dit aantal blijft stijgen. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek zit de groei voornamelijk in een toename van het aantal mannen.

Uit het onderzoek is ook aangetoond dat het Internet voor privé-doeleinden door mannen vooral gebruikt wordt om te zoeken naar specifieke informatie en om te e-mailen.

Deze gegevens van het CBS kunnen ook een argument zijn om aan te tonen waarom wij van mening zijn dat digitale hulpverlening voor hulpverlening aan mannen een extra mogelijkheid kan betekenen.

5.5 Communicatie via digitale hulpverlening

De communicatie tussen hulpverlening en cliënt bij digitale hulpverlening verloopt schriftelijk via de mail.

Aan deze wijze van communicatie zijn zowel voordelen als beperkingen verbonden voor de hulpverlening.

Deze wijze van communicatie biedt een mogelijkheid aan cliënten die makkelijker schrijven dan praten. Hiernaast kan zowel de cliënt als de hulpverlener langer nadenken over wat hij wil vertellen.

Het feit dat de communicatie alleen schriftelijk verloopt kan voor cliënten die niet makkelijk schrijven echter een beperking van de hulpverlening zijn.

Ook zullen er cliënten zijn die schriftelijke communicatie als nadeel beschouwen omdat zij liever alles gelijk op tafel gooien om direct een reactie van de hulpverlener te kunnen krijgen.

De hulpverlener zit niet zo dicht op cliënten als in een face to face gesprek. Cliënten die bang zijn hun autonomie te verliezen kunnen de afstand van het e-mail contact prettig vinden.

Valkuilen bij de communicatie via digitale hulpverlening voor de maatschappelijk werkers zijn met name dat de hulpverlener het moet doen met de informatie die in het mailtje van de cliënt staat. De hulpverlener kan niet meteen vragen om een toelichting of extra informatie. Tevens kan de hulpverlener niet meteen checken of de cliënt het ontvangen antwoord wel interpreteert zoals de hulpverlener dat bedoeld heeft.

Wanneer een cliënt een vraag of probleem via de mail aan de hulpverlener voorlegt, mis je de non-verbale boodschap.

5.6 De anonimiteit bij het gebruik van digitale hulpverlening

De anonimiteit bij het gebruik van digitale hulpverlening kan voor sommige cliënten een voordeel betekenen.

Hierdoor kunnen nieuwe doelgroepen bereikt worden die anders niet bereikt zouden worden.

Deze anonimiteit betekent echter wel een beperking voor de hulpverleners. De cliënt kan zo anoniem zijn als hij of zij wil. Zo is het natuurlijk wel heel lastig om je een beeld te vormen van degene die een vraag stelt.

5.7 De laagdrempeligheid van e-mail hulpverlening

Door de laagdrempeligheid van digitale hulpverlening zullen mensen misschien eerder opzoek gaan naar hulp en/of informatie, waardoor ze eerder wat aan hun problemen zullen doen. Cliënten die de stap naar een hulpverlenende instantie niet zo snel zullen zetten, kunnen op deze manier toch geadviseerd worden.

5.8 Digitale hulpverlening en de wachtlijsten problematiek

Voor cliënten die op de wachtlijst staan kan e-mail contact helpen. Waarschijnlijk worden de problemen in elk geval tijdelijk verlicht, alleen al doordat iemand erover kan praten en adviezen krijgt.

E-mailhulpverlening kost minder tijd dan face to face contact. Doordat er sprake is van bezinkings/reflectietijd voor hulpvrager en hulpverlener, kan de hulpverlening efficiënter met zijn/haar tijd omgaan.

5.9 De mogelijkheden en valkuilen van een 'zelfgekozen tijdstip'

Bij e-mail bepaalt de cliënt zelf het tijdstip en tempo waarop hij/zij van de hulpverlening gebruik wil maken.

Een voordeel hierbij is dat de cliënt kan mailen wanneer hij/zij daar behoefte aan heeft. De cliënt kan het probleem direct 'van zich afschrijven'. Een ander voordeel hierbij is dat de cliënt niet gebonden is aan kantoor tijden van de maatschappelijk werkinstelling. Face-to-face contacten moeten altijd gepland worden, dit is voor sommige cliënten lastig. Cliënten zitten niet vast aan een afspraak.

Aan een zelfgekozen tijdstip zitten echter ook nadelen verbonden. Voor sommige cliënten kan deze vrijheid (het niet hebben van een verplichting om op een afspraak te verschijnen) een belemmering betekenen omdat zij niet over doorzettingsvermogen beschikken. Een persoonlijke afspraak die staat, daar moet de cliënt wel heen. Een ander nadeel is dat cliënten misschien alleen contact zoeken wanneer zij in een bepaalde stemming zijn en de hulpverlening kan hierdoor een eenzijdig beeld van de hulpvrager krijgen.

5.10 Mogelijkheden voor de hulpverleningsorganisaties

- De hulpverleningsorganisatie is 24 uur per dag 'bereikbaar' voor het stellen van vragen. Een klant hoeft geen rekening te houden met de openingstijden (tijdens kantoor uren) als hij een e-mail wil versturen. Ook hoeft de hulpverlener niet 24 uur per dag aanwezig te zijn om deze te ontvangen.
- Digitale hulpverlening kan een eventuele wachtlijsten problematiek aanpakken.
- E-mail is een extra communicatie middel. De organisatie is makkelijk bereikbaar.
- Een hulpverlener hoeft geen afspraken te maken met de cliënt. En deze ook niet te verzetten of te verplaatsen.
- De hulpverlener kan de capaciteit voor het beantwoorden van e-mail inzetten naar behoeften. Een e-mail hoeft niet gelijk beantwoord te worden.
- Een hulpverlener kan met collega's overleggen over het antwoord voordat deze het verstuurd.
- Een deel van de vragen wordt vaker gesteld. Antwoorden (of delen ervan) kan de hulpverlener vaker gebruiken. Als de teksten worden verzameld en onderhouden, bouwt de hulpverlener kennis op in de organisatie (en niet in de hoofden van de medewerkers)

5.11 De mogelijke doelgroepen en de contra indicaties voor digitale hulpverlening

Digitale hulpverlening is niet voor iedere doelgroep in de Nederlandse samenleving een geschikte vorm van hulpverlening. Doelgroepen waarvoor hulpverlening via de e-mail is uitgesloten zijn, om mee te beginnen, zoals uit het onderzoek is gebleken, ouderen. De meeste ouderen (in ons onderzoek >65 jaar) hebben de opkomst van ICT niet echt bewust meegemaakt. Over het algemeen hebben de ouderen geen computer en dus ook geen Internet. Ze kunnen zich maar moeilijk voorstellen hoe Internet werkt. De huidige generatie ouderen valt om deze redenen dus niet onder de doelgroep voor digitale hulpverlening. Wij verwachten dat dit in de toekomst zal veranderen.

Een andere doelgroep waarvoor digitale hulpverlening is uitgesloten zijn mensen die slechte schriftelijke vaardigheden hebben. Om gebruik te kunnen maken van digitale hulpverlening vinden wij het noodzakelijk dat iemand zich enigszins schriftelijk kan uitdrukken. We denken hierbij aan de analfabeten in Nederland en allochtonen die de Nederlandse taal slecht beheersen. De schriftelijke communicatie bij digitale hulpverlening kan voor dyslecten een belemmering betekenen.

Zoals eerder genoemd is digitale hulpverlening ook uitgesloten voor doelgroepen met bepaalde problemen (multi-problemen en psychiatrische problemen).

Een grote groep in de Nederlandse samenleving waarvoor digitale hulpverlening in veel gevallen is uitgesloten is de minima, de mensen met een minimum inkomen. Ongeveer tien procent van de Nederlandse huishoudens leeft van een laag inkomen. Armoede in Nederland is een structureel probleem. We leven nog steeds in een klassen maatschappij. De mensen uit deze sociaal economisch lage klasse beschikken vaak niet over de middelen om gebruik te maken van digitale hulpverlening.

Hiernaast willen we nog noemen dat blinden een contra-indicatie hebben voor digitale hulpverlening.

Afgezien van bovenstaande doelgroepen denken wij dat digitale hulpverlening voor iedere andere doelgroep (de doelgroepen van het algemeen maatschappelijk werk) in Nederland mogelijk is.

Voor sommige doelgroepen kan hulpverlening via de e-mail zelfs een uitkomst bieden. E-mail is uitermate geschikt voor stotteraars, doven en slechthorenden. Ook denken we aan mensen die aan huis gebonden zijn, zoals zieken, lichamelijk gehandicapten en alleenstaande ouders.

5.12 De mogelijkheid van digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk

We zullen de kerntaken van het maatschappelijk werk beschrijven en deze naast de nieuwe vorm van hulpverlening leggen.

Psychosociale hulpverlening

In het kader van de psychosociale hulpverlening schenkt het maatschappelijk werk aandacht aan de wisselwerking tussen psychische en sociale componenten

die van invloed zijn op het menselijk functioneren, zodra die wisselwerking verstoord raakt.

Concrete en informatieve hulpverlening

Concrete hulpverlening bevat diverse hand- en spandiensten én materiele hulpverlening; informatieve hulpverlening betreft het verschaffen van informatie dat wil zeggen: het geven van advies en voorlichting over wetten, regels en andere voorzieningen.

Onderzoek en rapportage

Deze overstijgt vaak het niveau van de individuele hulpverlening en dient van breder belang. Onderzoek en rapportage betreffen activiteiten die erop gericht zijn samen met personen hun sociale situatie te verkennen. Met de uitkomsten daarvan kan de maatschappelijk werker een instantie die een voor de betrokkene(n) belangrijke beslissing moet nemen, voorlichting en advies geven.

Signalering, belangenbehartiging en preventie

Signalering houdt in: het systematisch op het spoor komen van en aandacht schenken aan tekorten en gebreken in regelingen en voorzieningen en aan het niet goed functioneren van personen en instanties. Misstanden worden ter kennis gebracht aan cliëntgroepen en relevante organisaties.

Belangenbehartiging staat voor het ondernemen van activiteiten om instituties en maatschappelijke omstandigheden te beïnvloeden. Het gaat om een collectieve vorm van pleitbezorging en om activiteiten waardoor voorkomende misstanden worden opgeheven.

Preventie houdt in: op basis van het vroegtijdig onderkennen van probleemsituaties wordt met het uitvoeren van preventieactiviteiten getracht dreigende problemen te voorkomen.

Zorgcoördinatie

Het gaat hier om het coördineren en organiseren van zorg en dienstverlening ten behoeve van het sociaal functioneren van personen. 'Coördinatie van zorg is het op uitvoerend niveau samenstellen en in de hand houden van een op de individuele hulpvrager toegesneden pakket van verschillende soorten zorg, hulp en diensten'. Deze coördinatie van zorg wordt ook wel casemanagement genoemd, wat te omschrijven valt als: 'het ondersteunen van bepaalde (groepen) cliënten in het dagelijks leven in de maatschappij en ervoor zorgen dat ze toegang krijgen tot de diensten en voorzieningen waar ze behoefte aan hebben.

Het maatschappelijk werk werkt *met* cliënten en groepen met behulp van verschillende hulpverleningsvormen respectievelijk verschillende methodieken. De huidige bestaande digitale hulpverlening werkt op het niveau van individuele hulpverlening en kent geen groepswork. Psychosociale hulpverlening en concrete en informatieve hulpverlening zijn de twee kermtaken die zich goed lenen voor digitale hulpverlening. Hulpverlening per e-mail is gericht op factoren binnen het cliëntstelsel zelf.

Het maatschappelijk werk werkt *namens* cliënten (bemiddeling, belangenbehartiging, rapportage, coördinatie van hulp- en dienstverlening). Het individuele niveau overstijgt een breder belang. Als bemiddelaar stelt de maatschappelijk werker zich niet op aan de kant van de cliënt, maar bemiddelt

waar de interactie tussen cliënt en omgeving niet functioneel is of zelf conflictueus is. Of als casemanager werkt de maatschappelijk werker samen met diverse instanties en personen die betrokken zijn bij de hulp- en dienstverlening aan de cliënt. De maatschappelijk werker die werkt via digitale hulpverlening, werkt niet op deze manier. Deze maatschappelijk werker heeft enkel contact met de cliënt via de e-mail en heeft geen contact met andere instanties of personen die betrokken zijn bij de cliënt.

Het maatschappelijk werk werkt *voor* cliënten (signalering en preventie). De maatschappelijk werker die werkt met digitale hulpverlening kan net als in de reguliere hulpverlening bepaalde zaken signaleren. Signalering is in principe gericht op verandering van condities in samenwerking met de (initiatiefnemer) maatschappelijk werker en de instelling of zelfs een groep instellingen. Ook 'preventie' is één van de taken die een maatschappelijk werker, werkzaam via digitale hulpverlening, kan uitvoeren. Door middel van doelgerichte, georganiseerde activiteiten kunnen ernstige problemen bij mensen voorkomen worden of een verergering daarvan. Die activiteiten, zoals voorlichting, advisering en sociale ondersteuning zijn dan gericht op het cliëntensysteem zelf.

Wij zijn van mening dat de maatschappelijk werker die werkt met digitale hulpverlening vooral directe activiteiten met en ten behoeve van cliënten kan behandelen. Ze geven adviezen, informatie en of doen suggesties voor wat cliënten kunnen ondernemen om het probleem op te lossen.

Hoofdstuk 6

De conclusies en aanbevelingen

6.1 Inleiding

In dit laatste hoofdstuk trekken wij onze conclusies naar aanleiding van de voorgaande hoofdstukken en geven wij hierop volgend aanbevelingen.

Als eerst komen de conclusies aan bod. Deze conclusies zijn onderverdeeld in conclusies die afgeleid zijn uit het onderzoek naar de vraag over wat er in de samenleving leeft op het gebied van digitale hulpverlening en conclusies die afgeleid zijn uit het onderzoek naar de vraag over hoe maatschappelijk werk in stellingen denken over digitale hulpverlening.

Hierna volgen de aanbevelingen die betrekking hebben op het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk door digitale hulpverlening.

6.2 Conclusies

Naar aanleiding van ons onderzoek naar wat er leeft op gebied op het gebied van digitale hulpverlening in de samenleving, volgen hieronder onze conclusies. We zullen de uitkomsten van ons onderzoek koppelen aan de hoofdvraag of digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk.

6.2.1 De samenleving

- Van de respondenten heeft de grootste groep toegang tot Internet en zouden dus gebruik kunnen maken van digitale hulpverlening.

Hierbij moet wel geconcludeerd worden dat er een digitale kloof is tussen mensen die wel en niet gebruik maken van Internet. Deze tweedeling valt voor een groot deel samen met de kloof tussen arm en rijk, opgeleiden en niet opgeleiden, oud en jong. De verwachting is echter dat deze digitale kloof tijdelijk is.

- Ons onderzoek laat zien dat weinig mensen weten wat digitale hulpverlening inhoudt. Wanneer digitale hulpverlening binnen het maatschappelijk werk zich zal ontwikkelen is het noodzakelijk om deze vorm van hulpverlening meer bekendheid te geven.
De grootste groep respondenten heeft nog nooit gebruik gemaakt van een vorm van hulpverlening via het Internet. Digitale hulpverlening zal dus meer bekendheid moeten krijgen wil het zich ontwikkelen tot vorm van hulpverlening die de kwaliteit van het huidige maatschappelijk werk kan verhogen.
De groep respondenten die bij eventuele problemen gebruik zal maken van digitale hulpverlening beargumenteert dit met de anonimiteit en laagdrempeligheid die het biedt. Maar het ligt vooral aan het soort probleem die ten grondslag ligt of zij gebruik zullen maken van e-mail hulpverlening. Per individu is deze keuze heel verschillend, de één kiest er juist voor om materiele problemen via de e-mail te bespreken, de ander kiest juist voor relatie- of psychosociale problemen.
De respondenten die geen gebruik willen maken van digitale hulpverlening beargumenteren dit met name aan het gemis van face-to-face contact.
- Het behandelen van materiële problemen via de e-mail is een extra mogelijkheid voor cliënten. Het geven van praktische informatie en advies is goed mogelijk per e-mail. Door een extra mogelijkheid te bieden aan cliënten wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd. Materiele problemen worden onder de respondenten het meest gezien als mogelijkheid voor hulpverlening via de e-mail. Bij relatieproblemen en psychisch/psychosociale problemen zijn de meningen van de ondervraagden meer verdeeld. Uit het onderzoek concluderen wij dat het per individu verschillend is welk probleemgebied zij willen aanpakken en welke niet. Wij vinden dat de materiele-, relatie- en psychisch/psychosociale probleemgebieden allen mogelijk zijn om via digitale hulpverlening te behandelen als aanvulling op de reguliere hulpverlening binnen het maatschappelijk werk.

- Zolang cliënten het ontbreken van face-to-face contact als een voordeel zien (bijvoorbeeld omdat zij het prettig vinden om anoniem te blijven), kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk.
- De kwaliteit van het maatschappelijk werk wordt door het inzetten van digitale hulpverlening verhoogd wanneer digitale hulpverlening de wachtlijsten problematiek aan kan pakken. Voor mensen die op de wachtlijst staan kan e-mail contact voorlopige uitkomst bieden. Waarschijnlijk worden de problemen in elk geval tijdelijk verlicht, alleen al doordat iemand erover kan praten en adviezen krijgt. De grootste groep van de respondenten gaven aan misschien gebruik te maken van digitale hulpverlening wanneer zij binnen het maatschappelijk werk op de wachtlijst staan. Niet iedereen die op de wachtlijst staat kan/wil gebruik maken van digitale hulpverlening.
- Wanneer cliënten voordelen zien in een schriftelijke communicatie met de hulpverlener kan digitale hulpverlening een bijdrage leveren aan het verhogen van de kwaliteit van het maatschappelijk werk. Het maatschappelijk werk biedt een extra mogelijkheid.
- Door de laagdrempeligheid die digitale hulpverlening biedt wordt de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd. De laagdrempeligheid betekent voor het maatschappelijk werk dat er een grotere doelgroep bereikt kan worden. Mensen gaan eerder opzoek naar hulp, waardoor ze eerder wat aan hun problemen kunnen doen. Uit ons onderzoek is gebleken dat de meeste mensen het eens zijn met de benaming dat digitale hulpverlening laagdrempelig is.
- Met het oog op de mannelijkheidcoderingen hadden wij verwacht dat vooral de mannen positief tegenover digitale hulpverlening zouden staan, gezien de anonimiteit en laagdrempeligheid. Ons onderzoek bevestigt deze verwachting niet maar haalt deze eerder onderuit. Mannelijke respondenten gaven aan het niet moeilijk te vinden om een hulpverlenende instantie te bezoeken. Daarnaast vonden meer vrouwen dan mannen uit ons onderzoek digitale hulpverlening een makkelijkere manier om hulp te zoeken.
- Over het algemeen vonden de respondenten het een voordeel om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven. Niet een afspraak te hoeven maken, het langer kunnen nadenken over wat je wilt zeggen en zelf de tijd in kunnen delen waren voor de respondenten argumenten voor een positief oordeel betreft het zelfgekozen tijdstip. Hierbij willen we de kanttekening maken dat cliënten het zelfgekozen tijdstip snel als een voordeel beschouwen omdat een zelfgekozen tijdstip aantrekkelijk klinkt. Wij als studenten maatschappelijk werk zien ook nadelen in het zelfgekozen tijdstip. We denken aan cliënten die de vrijheid (het niet hebben van een verplichting om op een afspraak te verschijnen) niet aankunnen omdat zij niet over voldoende doorzettingsvermogen beschikken of moeite hebben met het nemen van initiatieven.

- E-mail hulpverlening is niet voor 100% beveiligd. Uit het onderzoek is gebleken dat de meeste respondenten gebruik zullen maken van digitale hulpverlening, maar zeer persoonlijke gegevens achterwege laten. Concluderend kunnen we vaststellen dat het nodig zal zijn aandacht te besteden aan de beveiliging van digitale hulpverlening wil het de kwaliteit van het maatschappelijk werk kunnen verhogen. Duidelijkheid over de risico's van digitale hulpverlening betreft privacygegevens en beveiliging zijn noodzakelijk voor het vertrouwen van de cliënt.
- Ouderen vallen niet onder de doelgroep voor digitale hulpverlening.
- Onze respondenten uit de samenleving komen met name uit de middenklasse. Deze doelgroep heeft over het algemeen Internet en kan dus eventueel gebruik gaan maken van digitale hulpverlening. Ook hebben mensen uit deze doelgroep vaak een opleiding genoten en beschikken daardoor over redelijke schriftelijke vaardigheden. Laagopgeleide mensen en mensen met een minimum inkomen zijn niet in ons onderzoek vertegenwoordigd. Dit is niet van invloed op ons onderzoek omdat deze groep over het algemeen niet beschikt over een computer en Internet. Zij vallen niet onder de doelgroep voor digitale hulpverlening. Gezien niet alle doelgroepen bereikt kunnen worden met digitale hulpverlening willen wij benadrukken dat digitale hulpverlening een aanvulling is op de reguliere hulpverlening.

Naar aanleiding van ons onderzoek naar hoe maatschappelijk werk instellingen tegenover digitale hulpverlening staan, volgen hieronder diverse conclusies. We zullen de uitkomsten van ons onderzoek koppelen aan de hoofdvraag in hoeverre het inzetten van digitale hulpverlening de kwaliteit van het maatschappelijk werk kan verhogen.

6.2.2 De instellingen

- In het beginsel staan de ondervraagde maatschappelijk werkers niet negatief tegenover digitale hulpverlening. Wel blijkt uit het onderzoek dat enkele aspecten aan digitale hulpverlening verbonden zijn waar zij negatief tegenover staan. Het grootste gedeelte van de ondervraagde maatschappelijk werkers ziet misschien een mogelijkheid om digitale hulpverlening in te zetten in de instelling waar zij werkzaam zijn.
- Uit ons onderzoek is gebleken de maatschappelijk werkers gebruik maken van de computer en Internet op het werk. Informatie zoeken op het web, intern en extern mailen met collega's wordt door bijna alle respondenten gedaan. Wanneer wij vragen naar het communiceren met cliënten valt de helft van het aantal respondenten af. Wanneer wij vragen naar het gebruik van digitale hulpverlening binnen de instelling blijkt dat geen enkele instelling werkt met deze vorm van hulpverlening. De grootste groep respondenten geeft aan dat zij wel eens hebben gehoord van digitale hulpverlening, maar er niet echt mee bekend zijn. Wij vinden daarom dat maatschappelijk werkers te weinig kennis hebben genomen van digitale hulpverlening.
- De meeste maatschappelijk werkers zijn niet technisch aangelegd en niet met ICT opgevoed. Daarom vraagt het leren gebruiken van digitale hulpverlening in het maatschappelijk werk een behoorlijke cultuuromslag.
- De ondervraagde maatschappelijk werkers vinden het belangrijk om persoonlijk contact met cliënten te hebben. Het ontbreken van face-to-face contact beschouwen zij als een nadeel van digitale hulpverlening. Maatschappelijk werkers hebben jarenlang alleen face-to-face contact aangeboden en hechten van oudsher veel waarde aan het belang van het zien van de cliënt en de non-verbale signalen die dat oplevert. Maatschappelijk werkers zijn geschoold in verbale gesprekstechnieken, die net even iets anders zijn als geschreven reacties. De vraag is of het gemis aan non-verbaal contact een negatieve invloed heeft op de kwaliteit van de hulpverlening. Het feit dat cliënt en hulpverlener het non-verbale contact missen kan leiden tot verkeerde interpretaties. Anonimiteit en afstand kunnen leiden tot minder betrokkenheid.
- Uit ons onderzoek kunnen we concluderen dat de meeste maatschappelijk werkers vinden dat materiele problemen via digitale hulpverlening behandeld kunnen worden. Wanneer het gaat om relatie problemen, psychische en –psychosociale problemen vinden de respondenten persoonlijk contact belangrijker.

- De ondervraagde maatschappelijk werkers vinden de schriftelijke communicatie bij digitale hulpverlening een nadeel, zij praten makkelijker dan dat ze schrijven. Daarnaast zien zij ook een nadeel in het niet direct kunnen zien van de (non-verbale) reactie van de cliënt. Wij zijn van mening dat schriftelijke communicatie naast nadelen ook voordelen met zich mee brengt.
Het schriftelijk formuleren van vraag en antwoord schept ordening voor zowel cliënt als hulpverlener. Voor de hulpverlener is het werk overzichtelijk en daardoor gemakkelijk overdraagbaar. Het advies en de informatie is herleesbaar en het is ten alle tijden mogelijk om met collega's te overleggen. Digitale hulpverlening kan met het bovenstaande de kwaliteit van het maatschappelijk werk verbeteren.
- De grootste groep ondervraagde maatschappelijk werkers ziet een voordeel in de mogelijkheid van digitale hulpverlening om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven.
- De grootste groep van de ondervraagde maatschappelijk werkers ziet misschien een mogelijkheid om de eventuele wachtlijstenproblematiek aan te pakken. Digitale hulpverlening kan de druk op productie binnen een instelling verlagen. Cliënten die op de wachtlijst staan kunnen mogelijk gebruik maken van digitale hulpverlening. Het probleem van deze cliënten kan door e-mail hulpverlening in ieder geval worden verlicht, maar ook geheel verholpen worden. De wachtlijst wordt door het aanbieden van deze vorm van hulpverlening, naast de reguliere hulpverlening, korter. Wanneer we dit terugkoppelen aan onze hoofdvraag kan de kwaliteit van het maatschappelijk werk verhoogd worden, als de druk op de productie verlaagd wordt binnen een instelling door het gebruik van digitale hulpverlening. De maatschappelijk werkers houden meer tijd over en kunnen dus meer kwaliteit leveren in hun werk.

6.3 Aanbevelingen

- Internationale richtlijnen voor Internethulpverlening:
De ISMHO, de International Society for Mental Health Online, heeft in 2000 een aantal richtlijnen voor internethulpverlening opgesteld. Deze richtlijnen hebben vooral betrekking op de informatie waarover de cliënt vooraf moet beschikken. Omdat het vertrouwen van de cliënt in de hulpverlening erg belangrijk is willen wij enkele aanbevelingen uit deze internationale richtlijnen halen waar de hulpverlener zich bewust van moet zijn wanneer deze met digitale hulpverlening wil starten.
 - De cliënt moet weten wie zijn hulpverlener is, wat diens kwalificaties zijn en waar hij/zij deze gegevens kan checken.
 - De cliënt moet erover geïnformeerd worden op welke wijze zijn mededelingen en boodschappen bewaard worden en welke privacy bescherming hierbij wordt toegepast.
 - Anderzijds mag de hulpverlener van de cliënt eisen dat deze geen kopieën of uitdraaien verspreidt van zijn/haar communicatie met de cliënt.
 - De cliënt moet weten hoe snel hij/zij antwoord mag verwachten.
 - De cliënt moet zich ervan bewust zijn dat er nogal wat communicatieve misverstanden kunnen optreden in de schriftelijke communicatie.
 - De cliënt moet uitvoerig geïnformeerd worden over de voor- en nadelen, en ook risico's van hulp online.
 - En hij moet geïnformeerd worden over alternatieve mogelijkheden.
 - De cliënt moet geïnformeerd worden over procedures in crisissituaties.
- Uit ons onderzoek is gebleken dat cliënten die gebruik willen maken van digitale hulpverlening persoonlijke gegevens achterwege zullen laten omdat e-mail hulpverlening niet 100% is beveiligd. Om deze reden bevelen wij aan om tijd en geld te besteden aan de beveiliging van digitale hulpverlening.
- Met het oog op de mogelijkheid voor cliënten om bij digitale hulpverlening zelf een tijdstip te kiezen waarop gemaild wordt, achten wij het noodzakelijk dat er in het digitale hulpverleningsproces sprake is van enige mate van structuur wil de kwaliteit van digitale hulpverlening gehandhaafd blijven.
- Hulpverlening via Internet zou in beginsel zo anoniem mogelijk moeten zijn. Thans is er echter geen afdwingbaar recht op anonimiteit op Internet. De cliënt doet er daarom verstandig aan zichzelf zoveel mogelijk te beschermen via zogenaamde privacy bevorderende technologieën. Het stimuleren van transparantie van de gegevensverwerking op Internet en bewustwording ten aanzien van de kansen en bedreigingen van Internet voor de cliënt zijn op dit moment de belangrijkste aanbevelingen voor een verantwoord gebruik van Internet door de cliënt.

- Digitale hulpverlening zal in de toekomst toenemen. Het is noodzakelijk dat maatschappelijk werkers niet achter blijven. Wanneer hulpverleningsinstellingen dit niet oppakken zullen er steeds meer particuliere initiatieven dit gaan doen, met alle gevolgen van dien. Daarom bevelen wij aan dat het maatschappelijk werk zorg moet dragen om Internet op een verantwoorde en professionele manier in te zetten in de hulpverlening
Daarnaast bevelen wij aan dat er binnen de agogische opleidingen gesproken wordt over deze vorm van hulpverlening zodat studenten hier kennis van krijgen.
- Trainingen zijn nodig waarin maatschappelijk werkers leren om te gaan met specifieke kenmerken van hulpverlening waarbij therapeut en cliënt elkaar niet zien. Bij e-mail hulpverlening is het belangrijk dat de hulpverlener vaardig is in het interpreteren en formuleren van schriftelijke boodschappen. Dit betekent vooral het goed doorlezen van e-mail berichten, opheldering vragen waar zaken onduidelijk zijn en duidelijke antwoorden formuleren, waarbij men alert moet zijn op interpretatiemogelijkheden. Wij bevelen aan dat maatschappelijk werkers voorafgaande aan het werken met digitale hulpverlening hierin geschoold en getraind worden.
- Er kan op kleine schaal gestart worden met digitale hulpverlening om ervaringen op te doen. Er moeten daarbij afspraken gemaakt worden wanneer er wel of niet gebeld gaat worden met een cliënt en wanneer er vervolgesprekken nodig zijn. Ook welke vragen/probleemgebieden wel of niet geschikt zijn voor e-mail hulpverlening en wanneer een cliënt wel of niet wordt doorverwezen.
- E-mail hulp en dienstverlening biedt nieuwe mogelijkheden voor maatschappelijk werkers. Wij zien digitale hulpverlening niet als een vervanging van de bestaande hulp maar als een aanvulling daarop.

Bijlage

Bijlage nr. 1

Geachte heer/mevrouw,

Wij zijn twee studenten maatschappelijk werk en dienstverlening aan de Haagse Hogeschool.
In het kader van ons afstudeerproject ligt voor u een enquête formulier over het onderwerp *digitale hulpverlening*.

Digitale hulpverlening (het aanbieden van hulp en informatie via Internet) is in opkomst.
Dit kan zijn door het aanbieden van informatie op websites, maar steeds meer komt het accent te liggen op interactieve contacten met cliënten, bijvoorbeeld via de e-mail of chatten of zelfs het volgen van een complete therapie op afstand. U moet zich voorstellen dat de cliënt achter de computer zit en zijn problematiek beschrijft. Door dit te versturen via de e-mail legt de cliënt de problemen voor aan een maatschappelijk werker. Deze zal binnen korte tijd (bijvoorbeeld 48 uur) reageren op de e-mail.

Aan digitale hulpverlening zijn voor de organisatie (en de cliënt) zowel voor- als nadelen verbonden.

Voordelen:

- De organisatie is 24 uur bereikbaar voor het stellen van vragen. Een klant hoeft geen rekening te houden met openingstijden als hij een e-mail wil versturen. En u hoeft er niet 24 uur per dag te zijn om deze te ontvangen.
- Digitale hulpverlening kan een eventuele wachtlijsten problematiek aanpakken. Voor de cliënt die op de wachtlijst staat kan een e-mail contact (voorlopige) uitkomst bieden.
- E-mail is een extra communicatiemiddel. Uw organisatie is dus makkelijker bereikbaar. De drempel om contact te zoeken wordt lager.
- U hoeft geen afspraken te maken met de cliënt. En deze ook niet te verzetten of verplaatsen.
- U kunt de capaciteit voor het beantwoorden van e-mail inzetten naar behoeften. U hoeft e-mail tenslotte niet gelijk te beantwoorden.
- U kunt met collega's overleggen over het antwoord voor u het verstuurd.
- Een deel van de vragen wordt vaker gesteld. Antwoorden (of delen ervan) kunt u dus vaker gebruiken. Als u deze teksten verzamelt en onderhoudt, bouwt u kennis op in de organisatie (en niet in de hoofden van medewerkers).

Nadelen:

- De cliënt kan zo anoniem zijn als hij of zij wil. Zo is het natuurlijk wel heel lastig je een beeld te vormen van degene die een vraag stelt.
- Als iemand een vraag of probleem via e-mail voorlegt, mis je de non-verbale boodschap.
- U moet het doen met wat in het mailtje staat, u kunt niet meteen vragen om een toelichting of extra informatie.
- U kunt ook niet meteen checken of de cliënt uw antwoord wel interpreteert zoals u het bedoeld hebt.

E-mail hulp en dienstverlening biedt nieuwe mogelijkheden voor maatschappelijk werkers.
Het lijkt ons van groot belang dat het maatschappelijk werk mee participeert om niet achter te blijven bij deze nieuwe stroming. De vraag is namelijk niet *of*, maar *wanneer*.....
Om deze reden hebben wij het onderwerp digitale hulpverlening gekozen voor ons afstudeerproject.
Onze vraagstelling luidt: hoe kun je informatie en communicatietechnologie (ICT), met name digitale hulpverlening, inzetten om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen?

Wij hebben uw hulp nodig om meer inzicht te krijgen in wat er onder hulpverleners bekend is op het gebied van digitale hulpverlening en in hoeverre hulpverleners gebruik van dit medium zouden willen maken.
Vandaar dit enquête formulier van 12 vragen. Het kost ongeveer een kwartier van uw tijd.
Alvast ontzettend bedankt

Vriendelijke groeten, Lianne Groeneveld en Kim Lares

Enquête formulier

Instelling:

Vestigingsplaats:

Functie:

Man / Vrouw:

Leeftijd:

Soms zijn meerdere antwoorden mogelijk.

1. Werkt u met een computer?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

2. Heeft u op uw werkplaats toegang tot Internet?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

3. Op welke wijze maakt u gebruik van de computer en/of Internet op uw werk?

- ☐ Ik zoek informatie op via het web.
- ☐ Ik communiceer via de mail intern met collega's.
- ☐ Ik communiceer via de mail extern met instanties.
- ☐ Ik communiceer via de mail met cliënten.
- ☐ Ik maak gebruik van digitale hulpverlening (e-mail consulten).

4. Was u al bekend met digitale hulpverlening?

- ☐ Ja
- ☐ Wel eens wat over gehoord.
- ☐ Nee, helemaal niet.

5. Is er binnen uw instelling sprake van een wachtlijstenproblematiek?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Nee, maar ik merk een druk op de productie binnen de instelling.

6. Ziet u in digitale hulpverlening een mogelijkheid om de (eventuele) wachtlijstenproblematiek aan te pakken?

☐ Nee, zeker niet

Waarom niet?

☐ Misschien

☐ Ja

Waarom wel?

7. Bij welke problemen denkt u dat cliënten baat hebben van hulpverlening via de e-mail?

Materiele problemen (problemen met inkomen, huisvesting, arbeid, vorming en scholing)

Waarom wel / niet?

Relatie problemen (bijvoorbeeld gezins- en relatieproblemen tussen partners of ouders en kinderen)

Waarom wel / niet?

Psychische / psychosociale problemen (rouwverwerking, verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, eenzaamheid, zoeken naar identiteit, agressie, depressie, gebrek aan assertiviteit, onzekerheden, levensvragen)

Waarom wel / niet?

8. Digitale hulpverlening is anoniem, er is geen 'face to face contact'.

Hoe denkt u hierover?

☐ Ik heb liever persoonlijk contact. 'Face to face contact' vind ik belangrijk.

☐ Ik vind het niet nodig om altijd 'face to face contact' met een cliënt te hebben.

☐ Anders, namelijk

9. Bij digitale hulpverlening communiceert u via de e-mail 'schriftelijk' met de cliënt.

Wat vindt u hiervan?

Een voordeel, ik schrijf makkelijker dan dat ik praat.

☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een nadeel, ik praat makkelijker dan dat ik schrijf.

☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een voordeel, ik kan langer nadenken over wat ik wil vertellen aan de cliënt.

☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een nadeel, ik wil direct (non verbale) reacties van de cliënt zien.

☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

10. Digitale hulpverlening biedt de cliënt de mogelijkheid om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven.

Ziet u in deze 'vrijheid' een voordeel of een nadeel?

- ☐ Een voordeel, omdat -----

- ☐ Een nadeel, omdat -----

11. Wat is uw mening over digitale hulpverlening?

- ☐ Ik zie vooral voordelen in digitale hulpverlening, omdat -----

- ☐ Ik zie vooral nadelen in digitale hulpverlening, omdat -----

- ☐ Ik zou wel met digitale hulpverlening willen werken.
- ☐ Ik zou niet met digitale hulpverlening willen werken.
- ☐ Anders, namelijk -----

12. Ziet u iets in digitale hulpverlening binnen de instelling waar u werkzaam bent?

- ☐ Ja
- ☐ Nee
- ☐ Misschien

Eventuele opmerkingen?

Wilt u zo vriendelijk zijn om dit formulier ingevuld op te sturen naar onderstaand adres of gebruik te maken van bijgevoegde envelop.

L.M. Groeneveld
Koperwieklaan 1
2251 NP Voorschoten

Geachte heer / mevrouw,

In het kader van ons afstudeerproject ligt voor u een enquête formulier over het onderwerp *digitale hulpverlening*.

Digitale hulpverlening, dat wil zeggen het aanbieden van hulp en informatie via Internet, is in opkomst. Dit kan zijn door het aanbieden van informatie op websites, maar steeds meer komt het accent te liggen op interactieve contacten met hulpverleners, bijvoorbeeld via de e-mail, of chatten of zelfs het volgen van een complete therapie op afstand. U moet zich voorstellen dat u achter uw computer zit en uw mogelijke problemen gaat opschrijven. Door dit te versturen via de e-mail legt u uw probleem voor aan een maatschappelijk werker. Deze zal binnen korte tijd (bijvoorbeeld binnen 48 uur) reageren op uw e-mail. Algemene probleemonderwerpen zijn: arbeid, echtscheiding, eenzaamheid, familie, financiën, gezondheid, identiteit, opvoeding, relatie en verwerking.

Bij digitale hulpverlening kan er bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van schrijfp opdrachten die u tweemaal per week maakt, telkens drie kwartier, gedurende vijf weken zonder onderbreking.

Al deze schrijfp opdrachten krijgt u van de maatschappelijk werker en u stuurt deze ook weer terug.

Daarnaast ontvangt u reactie van de maatschappelijk werker op uw schrijven.

Er zitten voordelen en nadelen aan digitale hulpverlening. Voordelen van het aanbieden van hulp via Internet is de anonimiteit van de cliënten. Door de laagdrempeligheid gaan mensen misschien eerder opzoek naar hulp en/of informatie, waardoor ze eerder wat aan hun problemen zullen doen. Ook voor cliënten die op de wachtlijst staan kan een e-mail of chatcontact helpen. Waarschijnlijk worden de problemen in elk geval tijdelijk verlicht, alleen al doordat iemand erover kan praten en adviezen krijgt. Je kunt als cliënt op je eigen tijdstip een mailtje schrijven en hoeft geen rekening te houden met een afspraak.

Nadelen kunnen zijn dat er geen face-to-face contact is tussen hulpverlener en cliënt en de hulpverlening op deze manier afstandelijk blijft. Je ziet geen non-verbale reacties bij elkaar.

Doorvragen op een probleem kan niet bij een eenmalig e-mail contact. Daarnaast moet de tekst die je schrijft duidelijk zijn en niet voor tweeërlei uitleg vatbaar zijn.

Digitale hulpverlening brengt voor de cliënt geen kosten met zich mee.

Al met al lijkt het ons van groot belang dat het maatschappelijk werk ook mee participeert om niet achter te blijven bij deze nieuwe stroming. De vraag is namelijk niet óf, maar wanneer.....

Om deze reden hebben wij het onderwerp digitale hulpverlening gekozen voor ons afstudeerproject.

Onze vraagstelling luidt: hoe kun je informatie en communicatietechnologie (ICT), met name digitale hulpverlening, inzetten om de kwaliteit van het maatschappelijk werk te verhogen?

Wij hebben uw hulp nodig om meer inzicht te krijgen in wat er onder de mensen bekend is op het gebied van digitale hulpverlening en of u gebruik zou maken van dit medium bij eventuele problemen. Vandaar dit enquête formulier van 14 vragen. Het kost ongeveer een kwartier van uw tijd.

Alvast ontzettend bedankt voor uw tijd.

Enquête formulier

Leeftijd:

Man / Vrouw:

Nationaliteit:

Gezinssamenstelling:

Hoogst afgeronde opleiding:

Beroep:

Woonplaats:

Soms zijn meerdere antwoorden mogelijk.

1. Heeft u toegang tot het internet?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, ik heb thuis een computer met Internet
- ☐ Ja, op het werk
- ☐ Ja, ergens anders

2. Weet u wat het maatschappelijk werk inhoudt en wat maatschappelijk werkers voor u kunnen betekenen?

- ☐ Ja, dat is heel duidelijk
- ☐ Ja, een beetje
- ☐ Nee, totaal niet

3. Heeft u, of iemand in uw naaste omgeving, wel eens gebruik gemaakt van het maatschappelijk werk bij problemen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, ikzelf
- ☐ Ja, iemand in mijn naaste omgeving

4. Zou u in de toekomst, bij eventuele problemen, gebruik maken van de diensten van het maatschappelijk werk?

- ☐ Ja
- ☐ Misschien
- ☐ Nee, zeker niet

5. Was u al bekend met digitale hulpverlening?

- ☐ Ja
- ☐ Wel eens wat over gehoord
- ☐ Nee, helemaal niet

6. Heeft u wel eens gebruik gemaakt van een vorm van hulpverlening via het Internet?

- ☐ Nee
- ☐ Ja, ik heb contact gehad met een hulpverlener via de e-mail
- ☐ Ik heb informatie opgezocht over een probleem op het Internet
- ☐ Ik heb contact gehad met lotgenoten via het Internet

7. Zou u gebruik maken van digitale hulpverlening wanneer u gebruik gaat maken van de hulpverlening van een maatschappelijk werker?

- ☐ Nee, zeker niet Waarom niet?

- ☐ Misschien

- ☐ Ja Waarom wel?

8. Bij welke problemen zou u eventueel gebruik willen maken van hulpverlening via de e-mail?

Materiele problemen (problemen met inkomen, huisvesting, arbeid, vorming en scholing)

Waarom wel / niet?

Relatie problemen (bijvoorbeeld gezins- en relatieproblemen tussen partners of ouders en kinderen)

Waarom wel / niet?

Psychische / psychosociale problemen (rouwverwerking, verwerking van ingrijpende gebeurtenissen, eenzaamheid, zoeken naar identiteit, agressie, depressie, gebrek aan assertiviteit, onzekerheden, levensvragen)

Waarom wel / niet?

9. Digitale hulpverlening is anoniem, er is geen face tot face contact.

Ziet u dit als een voordeel of als een nadeel?

- ☐ Voordeel, want ik vind het prettig om anoniem te blijven
- ☐ Nadeel, want ik heb liever persoonlijk contact
- ☐ Er zijn zowel voordelen als nadelen aan verbonden

10. Digitale hulpverlening kan een manier zijn om de wachtlijsten problematiek binnen het maatschappelijk werk aan te pakken. Zou u gebruik gaan maken van digitale hulpverlening wanneer u op de wachtlijst staat?

- ☐ Nee
☐ Misschien, dat is afhankelijk van de wachttijd
☐ Ja

11. Bij digitale hulpverlening communiceert u via de e-mail 'schriftelijk' met de hulpverlener. Wat vindt u hiervan?

Een voordeel, ik schrijf makkelijker dan dat ik praat.

- ☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een nadeel, ik praat makkelijker dan dat ik schrijf.

- ☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een voordeel, ik kan langer nadenken over wat ik wil vertellen.

- ☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

Een nadeel, ik gooi liever alles gelijk op tafel om direct een reactie te kunnen krijgen.

- ☐ Eens ☐ Beetje eens ☐ Oneens

12. Digitale hulpverlening wordt laagdrempelig genoemd.

Hoe denkt u hierover?

- ☐ Mee eens, dit vind ik een makkelijke manier om hulp te zoeken
☐ Oneens, ik vind het niet moeilijk om met een hulpverlenende instantie contact op te nemen
☐ Anders, namelijk -----

13. Digitale hulpverlening biedt u de mogelijkheid om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven.

Wat vindt u hiervan?

- ☐ Een voordeel, omdat -----

☐ Een nadeel, omdat -----

14. Ondanks toezicht is e-mail verkeer niet voor 100% beveiligd. U kunt het versturen van een e-mail zien als het versturen van een brief in een open enveloppe.

Hoe denkt u hierover?

- ☐ Ik ben er niet bang voor dat iemand anders dan de hulpverlener mijn e-mail kan lezen.
☐ Ik zal wel gebruik maken van digitale hulpverlening, maar zal zeer persoonlijke gegevens achterwege laten.
☐ Deze wetenschap weerhoudt mij ervan gebruik te maken van digitale hulpverlening.

Bijlage nr. 2

Instellingen die hebben meegeholpen aan het onderzoek:

Eerstelijns instellingen:

- Stichting Welzijn Escamp, algemeen maatschappelijk werk / agogisch werk ouderen, Den Haag
- Stichting Welzijn Escamp, algemeen maatschappelijk werk, Den Haag
- Stichting Kwadraad, algemeen maatschappelijk werk, Naaldwijk
- Florence, algemeen maatschappelijk werk, Voorschoten
- Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Midden Holland, Leiden
- Welzijnsorganisatie Centrum, algemeen maatschappelijk werk, Transvaal Den Haag

Tweedelijns instellingen:

- ING/Nationale Nederlanden, bedrijfsmaatschappelijk werk, Den Haag
- ING/Arbodienst, Amsterdam
- ING, bedrijfsmaatschappelijk werk, Den Haag
- Rijngeest Groep, psychiatrisch maatschappelijk werk, Noordwijkerhout en Noordwijk
- Rijngeest Groep, psychiatrisch maatschappelijk werk, Noordwijkerhout en Alphen aan den Rijn

Bijlage nr. 3

Interview Maatschappelijk werk Online
(www.maatschappelijkwerkonline.nl)

We wilden ons een beeld vormen van hoe het werken met digitale hulpverlening er in de praktijk uitziet. Om die reden hebben we contact gezocht met een maatschappelijk werker van maatschappelijk werk online, dhr. Stil. We hebben hem enkele vragen voorgelegd. De schuin gedrukte en blauw gekleurde tekst onder de vragen is het antwoord van dhr. Stil.

Vraag 1

Hoeveel tijd besteed je gemiddeld per week aan digitale hulpverlening?

Gemiddeld 2 uur per week

Vraag 2

Hoeveel cliënten heb je?

Vorig jaar hebben we 24 consults behandeld

Vraag 3

Waar werk je met digitale hulpverlening? Binnen de instelling waar je reeds werkzaam bent, of heb je hiervoor een aparte ruimte opgericht?

Ik werk samen met dhr. M van Oostrom vanuit huis+

We hebben begrepen dat garanties voor het waarborgen van de privacy van cliënten ontbreken bij het gebruik van digitale hulpverlening.

Vraag 4

Hoe is dit bij maatschappelijk werk online geregeld?

E-mail verkeer is niet beveiligd. We informeren mensen hierover op onze site. Omdat we te maken hebben met privé gegevens staan we geregistreerd bij het college bescherming persoonsgegevens. Tevens handelen we inzake privé gegevens naar de richtlijnen van de code voor maatschappelijk werkers. Onze computers zijn beveiligd tegen ongeautoriseerd gebruik door derden.

Vraag 5

Wat is er bij jou bekend over de richtlijnen betreffende de privacy wetgeving bij de NVMW?

Mij zijn de algemene richtlijnen rondom de omgang van privacy gegevens bekend:

- Wij verstrekken geen informatie aan derden zonder toestemming van cliënt.*
- Nadat de begeleiding van maatschappelijk werk online geëindigd is, vernietigen wij de persoonsgegevens van cliënt die bij ons bekend zijn.*
- Bij maatschappelijk werk online beheert de cliënt zijn eigen dossier. Alles gebeurt schriftelijk. De cliënt beheert dus zijn eigen privacy-gegevens*

Vraag 6

Kun je iets vertellen over de manier waarop het systeem bij mw online is beveiligd?

De e-mail is niet specifiek beveiligd. De site ook niet. De computers van mw online zijn wel beveiligd.

Enkele vragen over de techniek.

Vraag 7

Hoe regel je de geheimhouding (de toegangscode voor cliënten)?

We hebben geen toegangscode voor cliënten

Vraag 8

Wie heeft toegang tot e-mail berichten van welke cliënt?

Zowel Marcel van Oostrom, als ikzelf. De e-mail consults komen op onze beiden computers binnen.

Vraag 9

Hoe regel je de registratie en archivering van e-mail hulpverlening?

Cliënten beheren hun eigen dossier. De consults anonimiseren wij en gebruiken wij als casus ter lering en methodiekontwikkeling

Wachlijsten problematiek.

Vraag 10

Denk je dat digitale hulpverlening een bijdrage kan leveren aan de wachlijsten problematiek?

Waarom wel / niet?

Digitale hulpverlening kan de druk op reguliere hulpverlening verlichten, ook kan digitale hulpverlening juist de druk op reguliere hulpverlening verzwaren omdat je meer cliënten bereikt en dus meer werk. Het biedt in ieder geval een extra mogelijkheid om in contact te komen met maatschappelijk werkers voor cliënten en het verlaagt de drempel/toegang tot het maatschappelijk werk vanwege o.a. het anonieme karakter van de communicatie. Als wachtlijst beheer zou digitale hulpverlening ook kunnen bijdragen. Zo kan iemand die op de wachtlijst staat mogelijk gebruik maken van digitale hulpverlening zolang hij/zij op de wachtlijst staat.

Doelgroepen / problematiek

Vraag 11

Welke doelgroepen maken vaak gebruik van digitale hulpverlening?

Er is niet duidelijk een doelgroep te onderscheiden. Zowel mannen als vrouwen, jong als oud, getrouwd, alleenstaand. Wel heb ik het idee dat er in verhouding tot de reguliere hulpverlening meer mannen een beroep doen op mw-online. Die stelling kan ik echter niet met harde gegevens ondersteunen.

Vraag 12

Welke doelgroepen maken weinig tot nooit gebruik van digitale hulpverlening?

Zie vraag 10

Vraag 13

Zijn er doelgroepen die jij zelf bijzonder geschikt acht voor digitale hulpverlening?

Opvoeding, sociale dienstverlening, mensen die goede schriftelijke vaardigheden hebben waarbij schrijven helpt.

Vraag 14

Zijn er doelgroepen waarvoor jij gebruik van e-mail hulpverlening uitsluit?

Multi-problem, psychiatrie, eigen de zware problematiek. mensen die zich schriftelijk slecht kunnen uitdrukken.

Vraag 15

Met welke soort problematiek krijg je veel te maken?

Opvoeding, werk, relatie, schulden, verwerking, echtscheiding,

Voor- & nadelen**Vraag 16**

Welke voor- en nadelen ervaar jij in de praktijk bij het ontbreken van face to face contact?

Voordelen:

- non verbale communicatie leidt niet af.
- Anonimiteit

Nadelen:

- geen zicht op non-verbale communicatie

Vraag 17

Welke voor- en nadelen ervaar je bij schriftelijke communicatie?

Voordelen:

- transparantie van de hulpverlening.
- Schrijven ordent de problematiek
- Concreet

Nadelen:

- Mensen moeten schriftelijk vaardig zijn.
- Gebrek aan verbale communicatie

Vraag 18

Ervaar je problemen bij het analyseren en interpreteren van schriftelijke vraagstellingen?

Niet meer of minder problemen dan bij het analyseren van een verbale hulpvraag.

Vraag 19

Hoe zit dit met het formuleren van duidelijke antwoorden?

Ik vind het goede van schriftelijke hv dat je juist heel concreet en duidelijk bent in je beantwoording.

Vraag 20

Wat zijn volgens jou overige voor- en nadelen van digitale hulpverlening?

Zowel voor de cliënt als voor de hulpverlener / organisatie

Mensen kunnen zelf bepalen wanneer ze hulp inschakelen.

Mensen hoeven de deur niet uit om hulp te vragen (ouderen, geïsoleerde)

Hulpverleners hebben ook meer controle over hun tijd

Hulpverleners worden niet afgeleid door de non-verbale communicatie. De hulpverlener is heel sterk inhoudelijk met het probleem bezig.

Het gebruik van e-mail in de hulpverlening staat, zeker in Nederland, nog in de kinderschoenen.

Vraag 21

In hoeverre is digitale hulpverlening volgens jou in ontwikkeling binnen het maatschappelijk werk?

Juist in het maatschappelijk werk staat het nog in de kinderschoenen. Het is nog zeker geen breed geaccepteerde vorm van hulpverlening onder maatschappelijk werkers.

Eigen ervaringen

Vraag 22

Kun je iets vertellen over jouw ervaringen betreffende het werken met dit medium?

Mijn ervaringen zijn heel positief. Er is zeker vraag naar digitale hulpverlening. Het is interessant om met vernieuwing van het maatschappelijk werk op dit vlak bezig te zijn. Echter ik zou niet alleen digitaal willen hulpverlenen. Ik wil graag blijven werken in het "werkelijke" werkveld.

Bijlage nr. 4

In het volgende artikel zijn in het kort de effecten van Interapy na onderzoek te lezen:



Interapy onderzoek - update

In dit korte overzicht van het nieuwste Interapy onderzoek, is goed te zien hoe de Interapy behandeling sterk positieve effecten heeft voor deelnemers. De betrouwbare effecten blijven na afloop van de behandeling bestaan: 65% van de deelnemers verbetert op Vermijdingsgedrag, 58% op Herbelevingen, de belangrijkste symptomen van stress door schokkende ervaringen.

Het nieuwste gecontroleerde en gerandomiseerde onderzoek naar de behandel effecten van Interapy voor mensen met stress en rouw na schokkende ervaringen, bevestigt het beeld dat uit eerder onderzoek naar voren kwam. Deelnemers uit de behandelconditie ($n = 69$) verbeterden significant meer dan deelnemers uit de controle conditie ($n = 32$), op traumagerelateerde en algemene psychopathologie. De effectgroottes waren hoog (> 1).

66% van de behandelde deelnemers toonde klinisch relevante verbeteringen na behandeling. Symptomen als depressie en angst, maar ook traumagerelateerde problemen als vermijdingsgedrag en herbelevingen, namen verder af gedurende de follow up periode van zes weken.

Met behulp van de betrouwbaarheidsindex van Jacobson en Truax werd aangetoond dat 65% van de deelnemers in de behandelconditie wetenschappelijk betrouwbaar verbeterden op Vermijdingsgedrag, 58% op Herbelevingen, 47% op Angst en 54% op Depressie. Zoals verwacht waren er geen betrouwbare verbeteringen in de controleconditie.

Deze gegevens tonen dan ook aan dat behandeling via Internet goede effecten sorteert bij getraumatiseerde cliënten. Vergelijking van onze effectgroottes met die van face-to-face behandelingen, laat zien dat de Interapy effecten twee tot drie keer zo hoog uitvallen.

Interapy onderzocht ook de mate waarin cliënten cognitieve coping elementen verwoordden. 'Blinde' beoordelaars die onderling hoog intercorrelleerden, beoordeelden hun teksten. Het bleek dat gedurende de behandeling coping elementen sterk toenamen, zoals acceptatie, inzicht en toekomstgerichtheid ($p < .000$; $d > 3.0$).

Bijlage nr. 5

Zou u gebruik maken van digitale hulpverlening wanneer u gebruik gaat maken van de hulpverlening van een maatschappelijk werker?
(Vraag 7 hoofdstuk 3)

Mannen 16-21 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.		Hangt af van de reden. Als het een moeilijk bespreekbaar probleem is kan de 'afstand' (onpersoonlijk) een oplossing zijn.
2.	Misschien alleen bij materiële problemen. Bij relatie problemen bijvoorbeeld vind ik persoonlijke communicatie van belang.	

Mannen 22-35 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.	Ik kijk iemand liever aan als ik over problemen praat.	
2.		Om zelf goed geïnformeerd te zijn als je een antwoord krijgt van een maatschappelijk werker en je weet waar ze het over hebben.
3.		Waarom niet, zolang het anoniem blijft.

Mannen 36-65 jaar	Nee, zeker niet (waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.		Als het probleem zich daarvoor leent en de oplossing via e-mail makkelijk is wel.
2.	Ik vind dit te persoonlijk.	
3.	Niks voor mij.	
4.	Te onpersoonlijk en meestal te weinig informatie kunnen vermelden.	

Mannen >65 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1	Geen Internet.	

Vrouwen 16-21 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.		Het ligt wel aan het probleem en of ik daar makkelijk over kan praten. Als ik er niet makkelijk over kan praten kies ik voor digitale hulpverlening, anders niet.
2.		Hangt af van het soort probleem.

Vrouwen 22-35 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.		Omdat je zelf contact kan maken met de hulpverlener wanneer je maar wilt.
2.	Wil niet anoniem hulp en altijd persoonlijk.	

Vrouwen 36-65 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.		Voor informatie. I.v.m. werk
2.		Omdat je dan direct actie kan ondernemen
3.	Te onpersoonlijk	
4.		Simpele manier om contact te maken met maatschappelijk werkster.
5.	Zegt me niets	
6.	Ik kan niet werken met een computer.	

Vrouwen >65 jaar	Nee, zeker niet (Waarom niet?)	Ja (Waarom wel?)
1.	Geen Internet ervaring	

Bijlage nr. 6

Digitale hulpverlening biedt u de mogelijkheid om op een zelfgekozen tijdstip een e-mail te schrijven. Wat vindt u hiervan?

(Vraag 13 hoofdstuk 3)

Mannen 16-21 jaar	Een voordeel, omdat...	Een nadeel, omdat...
1.	Zelfgekozen tijdstip	
2.	Je niet vast zit aan een bepaald tijdstip	
3.	Je kan op elk tijdstip van de dag je problemen beschrijven, dus ook s'avonds na het werk.	
4.	Je langer kan nadenken over wat je wil vertellen.	
5.		Geen deadline = geen bericht.
6.	Je je problemen kan vertellen wanneer je daar behoefte aan hebt.	

Mannen 22-35 jaar	Een voordeel, omdat....	Een nadeel, omdat....
1.	Tijdstip zelf kiezen	
2.	Je 7 dagen per week, 24 uur per dag kan e-mailen.	
3.	Je vaak andere verplichtingen hebt waardoor het moeilijk is een afspraak te maken.	
4.	Je weet niet wanneer je hulp nodig hebt.	
5.	Je kan je rustig voorbereiden.	
6.	Je kan jezelf de tijd hiervoor gunnen.	
7.	Je zelf kan beslissen wanneer je erover wil 'praten'.	
8.	Je dat kan doen wanneer je er klaar voor bent.	
9.	Je direct je verhaal kwijt kan.	
10.	Je er eerst rustig over kan nadenken en alles duidelijk op een rijtje kunt zetten.	
11.	Je geen afspraak hoeft te maken, het probleem speelt nu en je kan gelijk een e-mail schrijven.	

Mannen 36-65 jaar	Een voordeel, omdat...	Een nadeel, omdat...
1.	Contact zoeken wanneer het jou uitkomt en je gemotiveerd bent.	Je misschien alleen contact zoekt als je in bepaalde stemming bent. Mw'er krijgt éénzijdig beeld van je.
2.		Je kan het wel e-mailen, maar je krijgt niet direct een antwoord.

3.	Je niet gebonden bent aan tijd	
4.	Ik nooit tijd heb.	
5.	Direct informatie inwinnen en later zonodig persoonlijk contact leggen.	
6.	Je het tijdstip kiest waarop je je problemen het best kunt verwoorden.	
7.	Je niet hoeft te wachten voordat je je verhaal kwijt kan.	
8.	Je hulp kunt vragen wanneer jij het nodig vindt	
9.	24 uur per dag kan je contact opnemen.	
10.	Je dit kan doen wanneer gevoelens dit toelaten en wanneer je kan.	

Vrouwen 16-21 jaar	Een voordeel, omdat...	Een nadeel, omdat...
1.	Face to face contact moet altijd gepland worden, dit is soms lastig.	
2.	Je hoeft niet te wachten, je kan meteen je gevoelens uiten.	
3.	Je kan het over onderwerpen hebben wanneer je denk dat je er aan toe bent.	
4.	Er genoeg tijd is om na te denken over wat er mis is.	
5.	Je zelf je tijd kunt indelen.	
6.	Je in de juiste stemming moet zijn om een mail te schrijven.	
7.	Je zit niet vast aan een afspraak	
8.	Je zit niet vast aan een tijdstip	
9.	Je kan het beste moment voor jezelf kiezen	

Vrouwen 22-35 jaar	Een voordeel, omdat...	Een Nadeel, omdat...
1.	Je kan het probleem gelijk van je afschrijven.	
2.	Je goed kunt nadenken over wat je allemaal wilt zeggen zonder dat iets vergeet.	Je er veel te veel over nadenkt, het moet 'spontaan' komen.
3.	Je hoeft er geen vrij voor te nemen.	
4.	Je op een zelfgekozen tijdstip actie kan ondernemen.	
5.	Je het direct van je af kan schrijven	
6.	Ik weinig tijd heb	
7.	Je het probleem of een deel hiervan adequaat kunt behandelen samen met de hulpverlener.	
8.		Je het dan sneller toch niet doet i.p.v. wel. Een persoonlijke afspraak staat, hier moet je heen.

Vrouwen 36-65 jaar	Een voordeel, omdat...	Een nadeel, omdat...
1.	Geen wachttijd; indien er ook een snelle reactie is.	
2.	Je er op ieder moment gebruik van kan maken.	
3.	Je hulp kan vragen wanneer je dat nodig vindt	
4.	Je iets te hoog zit je het gelijk van je af kan schrijven.	
5.	Sommige problemen 's avonds veel erger lijken.	
6.	Je niet altijd in dezelfde stemming bent.	
7.	Ik wisselende werktijden heb en dit is lastig met afspraken maken.	
8.	Je het tijdstip zelf kan uitkiezen	
9.	Je er onmiddellijk gebruik van kan maken.	Is onpersoonlijk
10.		Je kan ook thuis iets opschrijven op ieder tijdstip dat je wilt.
11.	Er ineens iets kan 'ontploffen' bij je en dan kan je het van je afschrijven.	
12.	Je niet gebonden bent aan bereikbaarheidsproblemen.	

Vrouwen >65 jaar	Een voordeel, omdat...	Een nadeel, omdat...
1.		Misschien mail ik te impulsief iets en heb ik er later spijt van.
2.	Je de tijd zelf kan bepalen.	

Bijlage nr. 7

Bij welke problemen denkt u dat cliënten baat hebben van hulpverlening via de e-mail?
(vraag 7 hoofdstuk 4)

Instellingen	Materiële problemen	Relatieproblemen	Psychische / psychosociale problemen.
1	Wel, een goed geformuleerde vraag, kan volstaan met een duidelijk antwoord. Niet wanneer de client veel papier werk heeft.	Wel.	Wel, dit voegt veel toe aan het verhaal. Een kort antwoord kan de client op weg helpen. Nadeel is dat je de houding niet ziet.
2	Wel, alleen voor informatie en advies.	Niet, gemis aan verbale communicatie, vertrouwensrelatie zal moeilijker zijn.	Niet, gemis aan verbale communicatie, vertrouwensrelatie zal moeilijker zijn.
3	Wel, info is hier belangrijk en niet het intra psychisch proces.	Niet, te complex. Contact met hulpverlener is belangrijk als bijv rolmodel. Persoon hulpverlener is bewezen belangrijker voor succes dan 'therapie vorm'.	Niet, mensen kunnen te gemakkelijk hun weerstanden omzeilen en buiten de realiteit blijven. Misschien wel zinvol als uitingsvorm.
4	Wel, informatie verschaffen en doorverwijzen.	Niet, client contact is nodig.	Niet, client contact is nodig.
5	Wel, schaamte kan leiden tot uitstel of niet stellen hulpvraag. Anonimiteit kan deze versnellen.	Niet, de situatie wordt pas duidelijk na doorvragen en pas dan kan er een goede afweging gemaakt worden van de ernst van de situatie.	Niet, (zie relatieproblemen) algemene info is wel mogelijk.
6	Wel, kan veel aanvullende info geven.	Wel, kan veel aanvullende info geven.	Niet, persoonlijk contact (empathie) is toch wel erg belangrijk.
7	Wel, als verwijzingsmogelijkheid, informatie voorziening.	Niet, kan de interactie niet zien via de mail.	Wel, kan mogelijk zijn na een 1 ^e face-to-face contact waarin er wordt besproken als mogelijkheid, is niet voor iedereen een optie.

Instellingen	Materiële problemen	Relatieproblemen	Psychische / psychosocialeproblemen.
8	Wel, praktische info.	Wel, alleen bij enkelvoudige problemen, niet bij multiproblemen.	Wel, het opschrijven werkt vaak al therapeutisch. Het zit niet meet in je hoofd.
9	Wel, als ze goed in kaart te brengen zijn	Niet, relatie- en gezinstherapie werkt beter, wel kan opschrijven zinvol zijn.	Wel, niet als het gaat om een veelheid van problemen en psychiatrische problematiek.
10	Wel.	Wel, drempel verlagend. Face-to-face contact is daarna mogelijk.	Niet, deze problemen zijn te moeilijk.
11	Digitale hulpverlening is een prima aanvullend instrument voor cliënten die deze vorm van communiceren prefereren. Als hulpverlener prefereer ik face-to-face contacten.		

Bijlage nr. 8

Verklarende tekst bij illustratie kافت.

Snufjes

De eerste maatschappelijk werksters hadden voor de uitvoering van hun werk nog niet de beschikking over allerlei technische hulpmiddelen. Gewapend met pen en papier probeerden zij zo goed mogelijke hulp te bieden. Secretaresses hun werkten hun handgeschreven verslagen uit tot dikke rapporten. Doordat ze over het algemeen niet beschikten over een auto of een telefoon, bezochten maatschappelijk werksters hun cliënten meestal onaangekondigd in hun eigen 'natuurlijke' omgeving. Contact met andere hulpverleners ging per brief.

De meeste maatschappelijk werksters profiteerden pas na de Tweede Wereldoorlog van de verspreiding van vele vooroorlogse technische uitvindingen. Apparaten als telefoon, televisie, auto, diverse huishoudelijke apparaten en een verbeterde infrastructuur veranderden het naoorlogse leven van een hulpverlener aanzienlijk. Door alle technische vernieuwingen werd het huishouden eenvoudiger en minder tijdrovend. Daardoor konden vrouwen, ook als ze het geld niet nodig hadden, na hun trouwen blijven werken. Steeds minder maatschappelijk werksters stopten automatisch met hun werk als zij in het huwelijksbootje stapten. De samenstelling van de beroepsgroep veranderde dus van alleen ongehuwde hulpverleensters naar zowel getrouwde als ongetrouwde maatschappelijk werksters, met hier en daar een man. De technische ontwikkelingen zorgden daarnaast ook voor verdere professionalisering van het maatschappelijk werk. Nieuwe methodieken als social casework konden zich bijvoorbeeld sneller verspreiden. In plaats van 'wij weten wat goed voor je is' werd er steeds meer rekening gehouden met de positie en mogelijkheden van de cliënt zelf. Door een verbeterde infrastructuur, snellere openbaarvervoer verbindingen en het gebruik van auto's konden maatschappelijk werksters zich gemakkelijker verplaatsen. Tuffend met de auto door steden en provincies kon er dagelijks steeds meer werk verzet worden. De telefoon zorgde voor kortere lijnen tussen hulpverleners onderling. Doordat veel cliënten thuis telefoon kregen, werd het gemakkelijker om een afspraak voor huisbezoek te maken. Telefonisch contact werd naast het persoonlijke gesprek een belangrijke manier om cliënten te helpen.

Computers, mobiele telefoons, e-mail en Internet zijn de nieuwste technische snufjes die de afgelopen decennia de dagelijkse praktijk van het maatschappelijk werk zijn binnen gekomen. De laatste vijftien jaar gebruiken hulpverleningsinstellingen de computer steeds meer voor cliëntenregistratie, administratie en het uitwerken van verslagen. Die verslagen zien er bovendien veel netter uit, door de mogelijkheden van de nieuwste generatie tekstverwerkers. Hoe e-mail en Internet de hulpverleningspraktijk uiteindelijk zullen beïnvloeden is nog niet duidelijk. Maar dat ze net als bijvoorbeeld de computer en telefoon een blijvend plekje binnen het maatschappelijk werk zullen veroveren, lijkt waarschijnlijk.

Het maatschappelijk werk zal, als onderdeel van de maatschappij blijven veranderen door de komst van steeds nieuwe technische vindingen. De uitdaging blijft, om door alle snufjes heen te zien dat het maatschappelijk werk eigenlijk nog steeds om hetzelfde gaat: het zo goed mogelijk helpen van mensen met een probleem. Techniek is hierbij een braakbaar hulpmiddel, maar ook niet meer dan dat.