

# “Ervaringen met online chat in de dagelijkse praktijk”

First International E-Mental Health Summit  
Amsterdam, 16 oktober 2009

*Carolien van Hoogenhuyze, Projectleider SHare In Trust*

*Frank Schalken, Directeur Stichting E-hulp.nl*

*Edwin Herzberg, Projectleider Humanitas Chatproject Het Luisterend Oog*



**Humanitas**

Doen wat je moet doen



**e-hulp.nl**

**PratenOnline**



## Samenvatting Workshop

Het Netwerk Online Hulp is een platform voor samenwerking en uitwisseling voor organisaties die hulp of ondersteuning geven via internet, met name door middel van chatsessies. Aan dit platform nemen zeer verschillende organisaties deel; instellingen voor geestelijke gezondheidszorg, maatschappelijke werk en vrijwilligersorganisaties. Wat hen samenbrengt is de relatief nieuwe vorm van chathulpverlening en de behoefte om de opgedane ervaring met elkaar uit te wisselen, van elkaar te leren en gezamenlijk antwoorden te zoeken op nieuwe vragen en uitdagingen die het medium internet met zich meebrengt. De besproken onderwerpen omvatten organisatorische, methodologische, technische en juridische aspecten van hulpverlening via internet.

In deze workshop willen we een aantal van deze ervaringen met u delen en u iets laten zien van de praktijk van de chathulpverlening in Nederland. In deze samenvatting zetten we een aantal gegevens op een rij. De gegevens van de organisaties die deelnemen aan het Netwerk Online Hulp vindt u aan het eind van deze samenvatting.

## Start chathulp in Nederland

Al 10 jaar geleden startte Sensor, als eerste organisatie in Nederland met online hulp via chat. Al snel volgden andere organisaties. Zij wilden blijven met de nieuwe ontwikkelingen op communicatiegebied of probeerden nieuwe doelgroepen te bereiken. De vrijwilligersorganisaties Sensor, Kindertelefoon en Humanitas waren de pioniers, gevolgd door organisaties voor geestelijke gezondheidszorg, jeugdzorg en maatschappelijk werk.

## Beschikbaarheid van chathulp

Jongeren willen vooral 's avonds chatten en beschikbaarheid buiten de reguliere werktijden is dan ook bij dit medium belangrijk. Zo wordt er bijvoorbeeld op zondagochtend veel gechat.

## Registratie

Acht organisaties vertegenwoordigd in het Netwerk Online Hulp hebben hun registratie gegevens van 2007 en 2008 bij elkaar gelegd. Hoewel elke organisatie anders registreert is het gelukt om deze gegevens te bundelen. Hieronder een overzicht van de meest opvallende zaken.

### *Aantal chatcontacten per organisatie*

	2007	2008
<i>Klikvoorhulp.nl</i>	nvt	141
<i>Korrelatie.nl</i>	1459	3256
<i>Hulpmix.nl</i>	53	1188
<i>Humanitas</i>	1752	2132
<i>Pratenonline.nl</i>	1952	1739
<i>Sensor</i>	5266	6355
<i>Shit.nl</i>	nvt	1359
<i>Hebikwat*</i>	nvt	44
<b>Totaal</b>	<b>10482</b>	<b>16214</b>

\* online sinds november 2008

Jaarlijks neemt het aantal chatcontacten toe. Daarnaast zien veel organisaties die ook telefonische hulpverlening bieden het aantal telefonische contacten dalen en het aantal chatcontacten stijgen.

## Onderwerpen van de chatgesprekken

Hoewel de onderwerpen waarover gechat wordt zeer verschillend zijn hebben ze gemeen dat het vaak om zeer serieuze onderwerpen gaat. Er wordt veel gechat over *Psychische problemen* (depressie, angsten, suïcidaliteit), *Seksualiteit*, *Geweld* (Seksueel, fysiek, verwaarlozing, pesten), *Eenzaamheid* en *Relaties* (verliefdheid, vrienden, partners, familie).

Vaak wordt gedacht dat het bij chatten niet over moeilijke onderwerpen zal gaan.

De ervaring van de werkers van de deelnemende organisaties is dat praten over moeilijke onderwerpen juist makkelijker gaat via de chat. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de grote mate van veiligheid en anonimiteit die bij dit medium mogelijk is. Dit signaal uit de praktijk is nog niet wetenschappelijk te onderbouwen, doordat het onvoldoende onderzocht is.

## Profiel van de chatter

### *Leeftijd chatters*

	Procenten	82% van de chatters is vrouw, 18% is man.
< 12 jaar	6%	
12-23 jaar	60%	
24-35 jaar	21%	
36-47 jaar	9%	
> 48	4%	

## Tevredenheidsonderzoek

Bij de meeste instellingen wordt een tevredenheidsmeting uitgevoerd waarbij ná de gesprekken een vragenlijst wordt voorgelegd aan de cliënt. Ongeveer 30% van alle cliënten vult deze vragenlijst in.

Chatters geven gemiddeld een 8,6 (op een schaal van 1 tot 10) wanneer gevraagd wordt een cijfer te geven voor tevredenheid over een gesprek. Uit gegevens die voortkomen uit een effectstudie bij SHare In Trust (en eerder bij de Kindertelefoon) komt naar voren dat jongeren zich na een gesprek beter voelen, minder stress ervaren en hun probleem als minder ernstig ervaren.

## Bevorderend en belemmerende factoren bij hulp via chat

### *Bevorderend*

- Anonimiteit; geeft cliënten de ruimte om alles te vertellen zonder schaamte of de kans dat zij herkend of bekend worden. Ook de onzichtbaarheid van de gesprekspartner, het elkaar niet zien en horen, bevordert de anonimiteit. Hierdoor lijkt het mogelijk om cliënten te bereiken, waar dezelfde cliënten zonder online hulpverlening niet, of pas in een later stadium van hun problemen bereikt zouden worden. Chatten lijkt een preventieve werking te hebben bij het voorkomen en het verergeren van problemen.
- Reflectie verhogend; het onder woorden brengen van de eigen gedachten 'dwingt' mensen min of meer tot zelfreflectie, wat weer therapeutisch kan werken.
- Gebruikersgemak; Internet is bijna overal en bijna altijd beschikbaar
- Aansluiting bij de maatschappij; Nederland heeft een van de hoogste percentages gebruikers van internet ter wereld, iedereen boekt vakantie via internet en doet online bankzaken. Een groot deel van het maatschappelijk leven speelt zich af op internet. Het is dan ook noodzakelijk en niet meer dan logisch om ook hulpverlening via internet aan te bieden

### *Belemmerend*

- Financiering; moeilijk te verkrijgen voor deze vorm van hulpverlening
- Weerstand en onbekendheid; Er is, ondanks goede resultaten, nog weerstand bij organisaties en beslissers door de onbekendheid met het medium. Daardoor worden soms kansen en mogelijkheden niet gezien.
- Technologie; Chatten is High-Tech en daar gaat nog wel eens iets mis. Daarbij zijn niet alle werkers/begeleiders/vrijwilligers in staat om goed met de techniek om te gaan

## Wist-je-dat.....

- Vergeleken met telefonische hulpverlening zijn de onderwerpen veel 'zwaarder' (zelfbeschadiging, eetstoornissen, suïcide)
- Migrantenjongeren veel chatten
- Vrijwilligers vanuit het buitenland (Nieuw-Zeeland, Portugal, Kazachstan) chatten
- Er steeds meer oudere cliënten (72 jaar) én vrijwilligers (82 jaar) komen
- Chatten elk jaar meer cliënten én vrijwilligers trekt

## De Toekomst

Over vijf jaar zijn er technische toepassingen waarvan je nu nog geen voorstelling kunt maken. Nieuwe middelen zullen nieuwe communicatielijnen kunnen openen.

Onze verwachting is dat binnen de reguliere hulpverlening online hulp steeds meer de aandacht zal vragen. Iedere hulpverleningsorganisatie zal zich moeten buigen over de manier waarop ze zich online willen manifesteren. E-health en E-hulp zal een steeds groter onderdeel gaan uitmaken van het behandelaanbod. Naast online behandelingen zullen de mogelijkheden van online hulp ook liggen in de preventie en de nazorg. Online coaching voor, tijdens en na een behandeling zal verder ontwikkeld worden, als mede zaken als e-buddy's en e-learning.

Daarnaast verwachten wij meer hybride vormen van hulp. Dat betekent combinaties van verschillende hulpvormen, bijvoorbeeld bij het maatschappelijk werk een paar sessies online om kennis te maken dan face-to-face contact en als nazorg weer een paar keer online. Verder verwachten we meer samenwerking, zodat er uiteindelijk een gezamenlijk 24/7 aanbod gerealiseerd kan worden. Wanneer de ene instelling dicht gaat kan je zien waar je nog wel kan chatten.

Als Netwerk Online Hulp hopen en werken wij aan meer samenwerking tussen instellingen, waardoor niet iedere organisatie zijn eigen site ontwikkelt, maar er bijvoorbeeld 1 portal over drugshulpverlening komt of 1 portal voor jongeren in de GGZ. Zo zal het voor cliënten duidelijker zijn waar zij voor kwalitatief goede hulp terecht kunnen.

## Tips

- Chat (en email) vraagt een andere manier van organiseren
- Chat is echt wat anders dan telefoneren met een toetsenbord
- Chat is niet voor iedere organisatie geschikt
- Chatten heeft een meerwaarde
- Chatten is niet goedkoop (door tijdsinvestering en techniek)
- Intensieve voorbereiding en begeleiding van medewerkers is erg belangrijk (nieuwe methodiek)
- De wet geldt ook op internet

## Organisaties Netwerk Online Hulp

 <p><b>Stichting e-hulp.nl</b> Frank Schalken Directeur Van Diemenstraat 88 1013 CN Amsterdam 020-6884981 info@e-hulp.nl www.e-hulp.nl</p>	 <p><b>Stichting Korrelatie</b> Rieneke Dingemans Projectleider Chat Postbus 9484 3506 GL Utrecht 030-2710100 kantoor@korrelatie.nl www.korrelatie.nl</p>	 <p><b>Dimence / Hebikwat</b> Postbus 5003 7400 GC Deventer 038-4693200 www.dimence.nl www.hebikwat.nl n.prins@dimence.nl</p>
 <p><b>Humanitas Chatproject</b> Edwin Herzberg Projectleider Postbus 71 1000 AB Amsterdam 06-23047411 e.herzberg@humanitas.nl www.hetluisterendoog.nl</p>	 <p><b>Sensor Nederland</b> Jacqueline Kooi Internet Coördinator Bisonspoor 6008 3605 LW Maarsse 0346-590098 chat@sensor.nl www.sensor.nl</p>	 <p><b>Klikvoorhulp.nl</b> Jos Reinders Stafmedewerker Kruisstraat 103 6411 BS Heerlen 045-5602575 jreinders@welzijnsgroep.nl www.klikvoorhulp.nl</p>
 <p><b>SHare In Trust</b> Carolien van Hoogenhuyze Projectleider SHare In Trust Postbus 9076 3506 GB Utrecht 030-6778400 cvhoogenhuyze@bjzutrecht.nl www.shit.nl</p>	 <p><b>Pratenonline</b> Postbus 188 2040 AD Zandvoort secretariaat@pratenonline.nl www.pratenonline.nl</p>	<p><b>Fier Frieslân</b> Annemarie van Rijn Projectleider ICT Postbus 1087 8900 CB Leeuwarden 058-2157084 avanrijn@fierfryslan.nl www.fierfryslan.nl</p>