

DIGITAAL TELE-ONTHAAL: OOK PIONIERS BLIJVEN ZOEKEN

HILDE VANHUELE EN MARC VERHEYEN

‘We merken dat mensen sommige traumatische ervaringen niet over de lippen krijgen, maar wel durven uittypen en delen via het internet.’

DE TELEFONISCHE HULPVERLENING van Tele-Onthaal is een vaste waarde in Vlaanderen. Al meer dan 40 jaar kunnen mensen die het moeilijk hebben op het telefoonnummer 106 de klok rond rekenen op een discreet luisterend oor. De contacten zijn volledig anoniem. Vrijwilligers onthalen de oproepers. Zij worden daartoe opgeleid en gecoacht door beroepskrachten. Mensen die opbellen krijgen de kans om uit te spreken wat er in hen omgaat. De vrijwilliger luistert actief en intens mee, verdiept zich in wat de oproeper meemaakt, denkt mee, voelt mee, zoekt mee. Sinds vijf jaar heeft Tele-Onthaal ook een hulpaanbod via het internet. Via de website www.tele-onthaal.be kunnen oproepers op bepaalde tijdstippen een onlinegesprekskamer ‘binnenstappen’ en zo rechtstreeks in contact komen met een vrijwilliger. Door het grote succes is dit onlinehulpaanbod uitgegroeid tot een integraal onderdeel van de werking. Met deze bijdrage willen we -naar aanleiding van ons vijfjarig bestaan- de ontwikkeling van Tele-Onthaal in het Vlaamse onlinehulplandschap beschrijven. We baseren ons hiervoor op een SWOT-analyse van Tele-Onthaal en andere diensten met een soortgelijk aanbod die zich verenigd hebben in het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP). Zowel de SWOT-analyse als het platform kwamen in de vorige bijdrage van de Gentse Arteveldehogeschool al aan bod. Met deze bijdrage willen we die algemene onderzoeksbevindingen verder concreet maken aan de hand van de ervaringen met het online-aanbod van Tele-Onthaal.

ONLINEHULPVERLENING IS COMPLEMENTAIR

Een eerste maar niet onbelangrijke vraag: verricht Tele-Onthaal met haar online-aanbod geen 'dubbel' werk? Neen: de ervaringen van de voorbije jaren wijzen uit dat onlinehulpverlening complementair is aan telefonische hulpverlening. Tele-Onthaal bereikte een nieuw publiek: bijna 60% van onze online-oproepers is jonger dan 25 jaar. Bovendien kan dit medium een verhoogd gevoel van veiligheid creëren doordat de oproeper niet gezien én niet gehoord wordt. De afwezigheid van non-verbale signalen kan als meer afstandelijk ervaren worden, maar creëert net de mogelijkheid om over intieme onderwerpen te spreken. De oproeper heeft het gevoel méér controle te hebben over wanneer en hoe hij boodschappen naar de vrijwilliger doorstuurt. Deze ervaren veiligheid en vrijheid maken het voor sommige oproepers mogelijk om een contact aan te gaan, angst- en schaamtegevoelens los te laten en 'hun ware gelaat te laten zien'. Mensen voor wie nabijheid net veiligheid creëert, kunnen vanzelfsprekend nog steeds een beroep doen op ons telefoon-aanbod. Onlinehulpverlening is dus geen dubbel werk en heeft heel wat mogelijkheden. Laten we dat eens van naderbij bekijken.

AL PIONIEREND UITBREIDEN

Tele-Onthaal startte in oktober 2002 als eerste Vlaamse welzijnsdienst met een beperkt online-aanbod. In de daaropvolgende jaren volgden nog 7 andere organisaties. In 2007 registreerde Tele-Onthaal meer dan 2400 oproepen. Dit is 49% van de oproepen bij alle OHUP-partners samen. Op een paar jaar tijd slagen de OHUP-partners erin om een permanentie van een 78-tal uren per week te organiseren. Tele-Onthaal is per week 29 uur online, doorgaans met twee werkstations tegelijkertijd. In Tele-Onthaal bieden momenteel 80 van de ruim 500 vrijwilligers naast de telefonische hulp ook een aantal uren per week onlinehulp. Tele-Onthaal startte haar online-aanbod niet om 'mee te zijn met haar tijd'. Wel koos zij ervoor om zich te beperken tot de internethulp die het dichtst aansluit bij telefonische gesprekken: een onlinegesprek is synchroon, in het hier en nu. We stellen vast dat dit één-tot-één contact een helende werking heeft. Hiermee doen we zeker geen afbreuk aan het belang van andere internetmedia zoals e-mailhulpverlening, internetfora of begeleide zelfhulp via een website. De vraag is niet of deze media zinvol zijn, maar wel wanneer en voor wie ze een meerwaarde hebben.

Onlinehulp werd kritisch doorgelicht aan de hand van 2 vragen: ‘Breidt onlinehulp het aanbod van laagdrempelig werken uit?’ en ‘kunnen we met dit medium nieuwe doelgroepen bereiken?’. Bij het doorlichten van de registratiegegevens van de oproepen komen deze vragen jaarlijks terug. Telkens krijgen ze een positief antwoord. Zoals al gezegd: online bereiken we een jonger publiek dan aan de telefoon. Bijna 60% van de online-oproepers is jonger dan 25 jaar en 23% is zelfs minderjarig. Aan de telefoon is amper 8% van de oproepers jonger dan 25 jaar. ‘Gezondheid’ en ‘partnerrelatie’ zijn, net als aan de telefoon, de meest voorkomende gespreksthema’s. Opvallend is het grote aantal oproepen waarin slachtofferbeleving centraal staat. Het gaat hier vooral om incest, seksueel geweld en ongewenste intimiteiten. Ook over zelfdoding wordt aan de PC (veel) frequenter gesproken dan aan de telefoon. Zwaardere thema’s worden dus vlotter besproken. Doordat de communicatie verloopt via het intypen van tekst hebben mensen wellicht het gevoel minder gezichtsverlies te leiden en meer controle te hebben over het gesprek. We merken dat mensen bepaalde traumatische ervaringen niet over de lippen krijgen, maar wel durven uittypen en delen via het internet.

EVIDENCE-BASED ONLINEGESPREK

Om ook andere mensen dan ervaren computergebruikers of chatters te bereiken, maakten we de toegang tot de onlinegesprekskamer via www.tele-onthaal.be zeer gebruiksvriendelijk. In het zoeken naar aangepaste software worden strenge criteria gehanteerd: we willen de anonimiteit verzekeren door veilige één-tot-één gesprekken die geen sporen achterlaten op de computer van de oproeper. Van meet af aan werden mogelijkheden gezocht om tot een evidence-based onlinegespreksmodel te komen. Eerst dienden wij de onderzoekswereld te sensibiliseren om deze nieuwe hulpverleningsvorm onder de loep te nemen. Dit resulteerde in een samenwerking met de K.U.Leuven in de vorm van een eerste thesisonderzoek (Dooghe, 2005). De kernvraag van dit onderzoek ‘Zorgt het onlinemedium voor een verhoogd gevoel van veiligheid?’ werd positief beantwoord.

Tele-Onthaal haalde uit dit onderzoek ook een aantal aandachtspunten voor kwaliteitsverbetering. Momenteel onderzoeken verschillende thesisstudenten van de K.U.Leuven het onlinegespreksmodel, de onlinewerkrelatie en de onlineopleiding van vrijwilligers. Het onderzoek naar een evidence-based methodiek én practice-based evidence voor de onlinehulpverlening in Vlaanderen (Arteveldehogeschool Gent, 2007-2009) komt voor alle OHUP-partners tegemoet aan een nood

aan wetenschappelijke onderbouw voor het voeren van onlinegesprekken. De verwachtingen zijn dan ook hoog gespannen.

PROFESSIONEEL OPGELEIDE VRIJWILLIGERS

De start van het onlinehulpaanbod was een kritisch experiment. Dankzij de openheid en de inbreng van een groep vrijwilligers kon de eerste knowhow opgebouwd worden. Dit ervaringsleren was de basis voor de uitwerking van een specifieke opleidingsmodule. De onlinevrijwilligers in Tele-Onthaal zijn ervaren telefoonmedewerkers. Nadat zij een extra opleiding gekregen hebben in het voeren van onlinegesprekken, doen zij naast telefonisch onthaal ook online-onthaal. Via opleiding, groepssupervisie en individuele begeleiding leren vrijwilligers omgaan met een aantal specifieke karakteristieken van onlinecommunicatie (Vanhuele H. en Vertommen M., 2008). De gesprekken bevatten een schat aan waardevolle hulpverleningsinterventies en worden tijdens vorming en supervisies geanalyseerd en besproken.

Voor sommige oproepers is online communicatie afstandelijker dan telefonische communicatie. Die afstandelijkheid geeft hen een groter veiligheidsgevoel. Het maakt de weg vrij om over onderwerpen te spreken die met schaamte zijn verbonden. Toch kan het zinvol zijn om de nabijheid proberen te vergroten en zo het vertrouwen op te bouwen. Er wordt dan getracht om een persoonlijke niet-formele werkrelatie op te bouwen, om écht contact te maken. De vrijwilligers worden hierop attent gemaakt. Zij worden aangespoord om oog te hebben voor de schriftelijke intonatie, om belevingsgerichte vragen te stellen en om non-verbale elementen uit te wisselen (bijvoorbeeld 'hoe zit jij er op dit moment bij, zo achter je scherm?'). De communicatie wordt gereduceerd tot getypte woorden, verpakt in leestekens en symbolen. Hierdoor mist de vrijwilliger heel wat informatie over de oproeper en de context. Deze kanalenreductie kan echter intense communicatie uitlokken. De vrijwilliger leert de oproeper juist te begrijpen door bijvoorbeeld zijn interpretaties te toetsen en gepaste vragen te stellen. Het is best mogelijk dat de oproeper een virtuele identiteit aanneemt. De vrijwilliger wordt begeleid om zich niet te laten vastzetten in twijfel over de authenticiteit en zich af te stemmen op het beeld dat de oproeper van zichzelf schetst.

Een onlinegesprek neemt dubbel zoveel tijd in beslag als een telefoongesprek. De vrijwilliger en de oproeper staan langer stil bij wat er op het scherm komt. De vrijwilliger leert ook de tijd efficiënt gebruiken door zelf bondige taal te gebruiken en de codetaal van sommige oproepers te ontcijferen.

MEER ÉN BETER

Momenteel is Tele-Onthaal elke avond (behalve zondag) en op woensdagsnamiddag online. Dit aanbod werd gedurende vijf jaar stap voor stap opgebouwd en uitgebreid. Maar we moeten ook naar de toekomst kijken om te zien waar uitbreidingsmogelijkheden liggen. Zo kan onderzocht worden of er tijdens de huidige openingsuren voldoende werkstations beschikbaar zijn. Daarnaast kunnen we nagaan of er een aanbod nodig is tijdens de daguren en op zondag. Want het aantal potentiële oproepers is groot. Daarom wordt in alle externe communicatie van Tele-Onthaal de website vermeld en wordt onlinehulp expliciet vernoemd naast telefonische hulp. In het verleden was een gerichte campagne niet nodig want oproepers vonden gemakkelijk de weg naar het onlinehulpaanbod. Aangezien het onlinehulpaanbod in de loop van 2007 en 2008 verder werd uitgebreid, loopt er in het kader van het vijfjarig bestaan wel een bekendmakingcampagne. Het bereiken van mensen die (nog) geen hulp zoeken, blijft een belangrijk aandachtspunt. Zo merken we dat online vooral een veilig medium is voor problemen die vaak nog in de taboesfeer zitten zoals zelfdoding, zelfverwonding en seksueel misbruik. Online maakt Tele-Onthaal ook bereikbaar voor mensen met spraak- of gehoorproblemen en andere motorische beperkingen.

In de telefonische hulpverlening zijn er weinig mogelijkheden tot een systematische bevraging van de oproepers. De anonimiteit van de oproepers verhindert het afnemen van evaluatievragenlijsten. Hoogstens kan je na het gesprek de medewerking vragen om mondeling enkele vragen te beantwoorden en hierbij is het moeilijk de werkwijze wetenschappelijk te onderbouwen. Bij onlinegesprekken zijn er echter verschillende mogelijkheden om een gestandaardiseerde vragenlijst op de website te plaatsen die anoniem ingevuld kan worden. Op die manier kunnen we noden, verwachtingen, en gesprekservaringen van oproepers verzamelen en analyseren. Dit levert interessante informatie op in het kader van de evaluatie en bijsturing van het onlinehulpaanbod.

ZOEKEN NAAR PARTNERS EN MIDDELEN

Toen Tele-Onthaal in 2002 een pilootproject startte, waren er in Vlaanderen nog geen voorlopers. Bovendien waren er nog maar prille ervaringen in het buitenland (o.a. Soshulp Nederland) en was er geen bruikbaar wetenschappelijk onderzoek. Elke stap die gezet werd, ging gepaard met veel denkwerk, overleg, experimenteren, evalueren en bijsturen. En dat vraagt heel wat energie van de organisatie en haar medewerkers. Goed dus dat er de voorbije jaren contacten groeiden tussen organisaties die met onlinehulp gestart waren of wilden starten. De aanleiding was doorgaans het opvragen van concrete ervaringen, kwestie van het warm water niet meer te hoeven uitvinden. Met de eerste bijeenkomst van OHUP in september 2006 werd meer systematisch overleg opgestart. De nodenanalyse bij de verschillende partners vormde de basis voor het formuleren van een aantal doelstellingen voor het platform in de domeinen vorming, intervisie over beleidskeuzes, software, organisatorische aspecten en onderzoek. De gelijklopende noden vormen een sterke stimulans tot uitwisseling van knowhow en onderlinge samenwerking. De verwachting is dat OHUP op termijn een energiebesparend effect zal hebben.

Maar ook al doe je dat samen, koken kost geld. Vanaf haar opstart kan onlinehulp Tele-Onthaal West-Vlaanderen beroep doen op financiële ondersteuning van een lokale serviceclub (Lions Club Brugge Maritiem). Dit was noodzakelijk om de uitgaven op vlak van software en hardware te kunnen dragen. Maar voldoende materiële ondersteuning is cruciaal en dus moet de externe financiering verder uitgebreid en verzekerd worden. Hardware uitbreiden en vernieuwen, huren en hosten van de software, inrichten van extra bureaus zijn kosten die onvoldoende gedekt kunnen worden met de reguliere werkingsmiddelen. Na 3 jaar onlinehulp kon Tele-Onthaal voor de eerste keer gebruik maken van een beperkte projectsubsidie. De Federatie van Tele-Onthaaldiensten blijft ondertussen ijveren voor de noodzakelijke structurele overheidsfinanciering. Momenteel zijn er concrete perspectieven voor deze subsidiëring omdat de onlinewerking als bijkomende opdracht geformuleerd wordt in het ontwerpdecreet van het algemeen welzijnswerk.

ZICHTBAAR EN BETROUWBAAR

Vindt de oproeper het onlinehulpaanbod van Tele-Onthaal gemakkelijk terug? Voor mensen die de werking van Tele-Onthaal niet kennen, kan het moeilijk zijn om onze website te vinden. Goed vindbaar zijn via Google met goed gemikte kern-

woorden is een belangrijke strategie bij de bekendmaking van de dienst. Zoals uit de vorige bijdrage al bleek, legde de Gentse SWOT-analyse de vinger op de wonde. Momenteel wordt onze website beter zichtbaar gemaakt voor zoekmachines. Verder lieten we, onder andere op portaalsites, links zetten naar onze website. Je kan pas naar een onlinesprekscamer als je de website van Tele-Onthaal passeert. Dat is een bewuste keuze. Zo kan de oproeper informatie over onze organisatie en onze werking nalezen en ziet hij dat we over heel Vlaanderen werken met ondersteuning van de Vlaamse overheid.

Er wordt veel zorg besteed aan de nauwkeurigheid van informatie op onze website. En dat is op andere webplekken wel eens anders: op het internet wordt ook heel wat onbetrouwbare en misleidende informatie aangeboden. Binnen de rubrieken ‘Veel gestelde vragen’ en ‘Afspraken en disclaimer’ proberen we correcte verwachtingen te scheppen. We laten ons inhoudelijk ten dele leiden door de principes van de International Society for Mental Health Online (www.ismho.org). Die vereniging stelde in 2000 een aantal richtlijnen op voor het hulpverleners via internet. Deze richtlijnen hebben in hoofdzaak betrekking op de informatie waarover de oproeper vooraf moet beschikken. Op deze manier kunnen hulpverleningsinstellingen in het algemeen en Tele-Onthaal in het bijzonder, zich onderscheiden van de veelheid aan niet-kwalitatieve websites op het internet. Het behoeft immers weinig betoog dat het voor de leek geen sinecure is om het kaf van het koren te scheiden.

Technische problemen kan je bij dit soort van hulpverlening niet uitsluiten: perfecte software en feilloze hardware bestaat nog niet. Deze technische problemen zouden bij de oproeper voor een gevoel van onveiligheid kunnen zorgen. We proberen dan ook een aantal maatregelen te nemen. In de eerste plaats blijven we speuren naar vlotwerkende software. Daarnaast zorgen we er ook voor dat de oproeper goed geïnformeerd is over mogelijke technische moeilijkheden. Op deze manier vermijden we dat kwetsbare oproepers pijnlijke verkeerde interpretaties maken.

BEPERKTE TIJD OPTIMAAL BENUTTEN

Onlinegesprekken duren veel langer dan telefonische contacten. In 2007 duurde een onlinesprek gemiddeld 40 minuten, een telefoongesprek 20 minuten. Een op vijf onlinecontacten duurt langer dan een uur, terwijl dat aan de telefoon slechts één op vijftig is. Hoewel de communicatie zeer direct verloopt en oproepers hun problematiek via dit medium soms opvallend snel bij naam en toenaam durven benoemen, kost het intypen en lezen van berichten veel tijd. In 2007 beantwoord-

de Tele-Onthaal meer dan 2400 oproepen. Hoewel we per week 29 uur veelal met twee werkstations online zijn, blijven de hulpvragen omvangrijker dan het aanbod. Dat merken we bijvoorbeeld aan het feit dat bij het opstarten van de sessie direct aanmelders zijn, dat er veel tweede aanmeldingen zijn die een bericht krijgen om later terug te proberen. Oproepers melden ook regelmatig dat ze pas na veel pogingen 'binnengeraakt zijn'.

We merken dat organisaties die onlinehulp aanbieden zich ten dele naar dezelfde thema's en doelgroepen richten. De gekende versnippering in het welzijnswerk duikt dus ook bij dit nieuwe medium op. Iedere organisatie moet binnen haar totale werking een eigen plek geven aan haar onlinehulpverleningsaanbod. Tele-Onthaal profileert zich als de laagste drempel. Dit impliceert dat een brede waaier aan thema's, leeftijdsgroepen en sociale achtergronden bij ons aan bod kunnen komen. Dit is een bewuste strategie waar we, ook gezien onze opdracht, niet van afwijken. Onze brede aanspreekbaarheid, vergelijkbaar met huisarts als generalist, aanzien we als onze meerwaarde. Dit neemt niet weg dat er een overlap is in het aanbod en dat het onafhankelijk pionieren van de verschillende diensten energieverblindend was. De krachten worden enigszins gebundeld binnen OHUP. Zoals eerder aangegeven kan er via dit platform worden samengewerkt in verschillende domeinen.

WIE HELPT NOG MEE?

Schermlezen en typen vergen heel wat concentratie. Je moet aandachtig lezen, proberen te begrijpen wat de oproeper intypt, gevat en begripvol antwoorden. Elk woord telt en kan het verschil maken. De online beschreven problemen kunnen complex zijn en vragen van de vrijwilliger heel wat expertise om gepaste zorg te bieden. Voor de luisterende vrijwilligers kunnen deze contacten emotioneel belastend zijn. Dat vraagt dan weer voldoende zelfzorg en opvangmogelijkheden door de stafleden.

In Tele-Onthaal werken momenteel 80 vrijwilligers mee die, naast telefonische hulp, een aantal uur per week onlinehulp bieden. Zullen we bij verdere uitbreiding van het aanbod voldoende onlinehulpverleners blijven vinden in de groep telefoonvrijwilligers? Bestaat er zoiets als een profiel voor een onlinevrijwilliger? Waarin verschilt dit van het profiel van een telefonische vrijwilliger? Welke vaardigheden zijn belangrijk: een analytisch vermogen, een sterk inlevingsvermogen in geschreven taal? Meer zicht krijgen op dit profiel zou zeer relevante infor-

matie kunnen opleveren voor een gerichte werving. En wat zou de impact op de organisatie zijn als we rechtstreeks onlinevrijwilligers aanwerven die niet aan de telefoon zitten? Kunnen we die onlinevrijwilligers vinden in de huidige vrijwilligersvijver die steeds beperkter wordt? Allemaal cruciale vragen die momenteel nog op een antwoord wachten.

POWER ON

Het pionieren gedurende de voorbije vijf jaar was bijzonder boeiend. Het leverde met vallen en opstaan een eerste fundament op voor het onlinehulpaanbod. Maar het werk is nog niet af. Zo benoemden de Gentse onderzoekers in de SWOT-analyse nog een aantal kansen en bedreigingen die Tele-Onthaal in volgende uitdagingen vertaalde. De onlinehulpverlening moet verder geïntegreerd worden in de algemene werking. De financiële steun van de Vlaamse overheid is hierbij onontbeerlijk. Inmiddels werd duidelijk dat onlinehulp een passend medium is binnen de opdracht van de organisatie. Toch is onlinehulp aanbieden geen vrijblijvend nattevingswerk. Het vergt een zorgvuldigheid in de voorbereiding en de uitvoering: naast (interne) werving en selectie, is er een opleidingstraject en een ondersteuningssysteem nodig voor vrijwilligers. Daarnaast dienen er heel wat organisatorische en materiële problemen opgelost te worden. Het onlinehulpaanbod moet ook verder uitgebreid worden. Het potentieel van oproepers is immers groot. We willen in de toekomst, binnen onze mogelijkheden, de kansen tot uitbreiding optimaal benutten. Ook het zichtbaar maken van ons onlinehulpaanbod is een uitdaging. Het bereiken van mensen die nog geen hulp durven zoeken is een belangrijk aandachtspunt bij het voeren van bekendmakingscampagnes. Maar er moeten ook voldoende professioneel opgeleide vrijwilligers klaar blijven staan. Die zijn namelijk de belangrijkste 'levensader', de ruggengraat van onze dienstverlening. We zullen voldoende mensen moeten weten aan te spreken met ons aanbod om als vrijwilliger in onze organisatie mee te werken.

Het overleg met de andere organisaties die in Vlaanderen onlinehulp aanbieden moet verder versterkt en uitgebreid worden. OHUP, het OnlineHulpUitwisselingsPlatform is een belangrijke plaats om gedeelde noden en vragen te bespreken. Dit platform kan een belangrijke rol spelen in de verdere ontwikkeling van de onlinehulpverlening in Vlaanderen. Samen met die OHUP-partners engageren we ons om het onlinehulpverleningsmodel kwalitatief verder te onderbouwen. Vanuit het pionieren willen we op zoek gaan naar een wetenschappelijke

fundering van de onlinehulpverlening. Graag afspraak uiterlijk binnen vijf jaar in dit tijdschrift om te bekijken hoever we daarmee staan.

Hilde Vanhuele en Marc Verheyen zijn stafmedewerkers van resp. Tele-Onthaal West-Vlaanderen en Tele-Onthaal Vlaams-Brabant en Brussel. Ze zijn bereikbaar via vanhuele.tele-onthaal@skynet.be en marc.verheyen@tele-onthaal.be Ook deze auteurs danken Cera voor de financiële en inhoudelijke ondersteuning.

Verwijzingen

Bocklandt P. en De Zitter M. (2007), Onlinehulpverlening in Vlaanderen – een SWOT-analyse, niet-gepubliceerd rapport, Gent, Arteveldehogeschool – COMPahs Sociaal werk, 25 blz.

Bocklandt P. en De Zitter M. (2008), 'Onlinehulpverlening in Vlaanderen', Socia-cahier 11, 211-221.

Dooghe, E. (2005), Online Counseling. Literatuurstudie en empirisch exploratief onderzoek van het onlinehulpaanbod bij Tele-Onthaal, Licentiaatsverhandeling, Katholieke Universiteit Leuven (op www.tele-onthaal.be vindt u onder 'downloads' in het jaarverslag FTO 2005 verdere toelichting en conclusies bij dit onderzoek).

Vanhuele H. en Vertommen M. (2008), 'Online: een meerwaarde voor de eerstelijns hulpverlening? Praktijkervaringen in Tele-Onthaal online', Sociale Interventie. Tijdschrift voor de wetenschap van sociale professies, jaargang 17, nr. 2, p. 46-57