



## Hulp Online Noord

## Hulp Online Noord

MJD: Rein de Vries

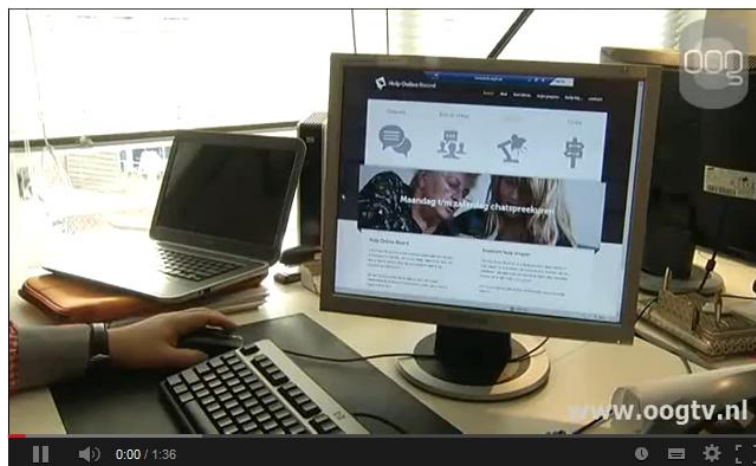


Lees meer:  
**Innoveren? Gewoon doen!**  
**16 innovatieve voorbeelden**



# Hulp Online Noord 1/3

In een wereld waar steeds meer diensten online worden aangeboden, hebben drie grote welzijnsorganisaties uit Noord-Nederland ([MJD Groningen](#), [Tinten Welzijnsgroep](#) en [Stichting Noordermaat](#)) in 2012 het besluit genomen om hun diensten (mede) digitaal aan te bieden. Ze zijn de samenwerking aangegaan onder de naam [Hulp Online Noord](#).





[YouTube-filmpje 'Internethulpverlening Noord Nederland van start gegaan'](#)

De drie welzijnsorganisaties hebben een systeem geïmplementeerd dat cliënten de mogelijkheid biedt om zich digitaal aan te melden met vragen via een bericht of tijdens een chatspreekuur. Een aanmelding kan resulteren in een eenmalig (kort) contact of een langduriger contact (traject).

Mensen die zich voor een eerste keer aanmelden met een vraag brengen, indien het antwoord afdoende is, wellicht geen tweede bezoek aan Hulp Online Noord. Maar het kan ook zijn dat iemand zich vaker aanmeldt en dat er in overleg met de dienstdoende professional tijdens het chatspreekuur besloten wordt om een traject op te starten.

Ook cliënten die al in een traject zitten, kunnen gebruik maken van het systeem, bijvoorbeeld door het traject te continueren in een *blended* hulpvorm. Een *blended* hulpvorm houdt in dat er een mix is van face-to-face en digitale contacten. Ook worden trainingen, huiswerkopdrachten en diverse bibliotheekitems digitaal ter beschikking gesteld aan de cliënten.

-  [Volledige tekst](#)
-  [Folder Hulp Online Noord](#)





## Nieuwe doelgroepen door digitale dienstverlening

Het doel van Hulp Online Noord was om een extra toegang te creëren voor cliënten. Hulp Online Noord hoopt hiermee mensen te bereiken die nog in een beginfase van mogelijke problemen zitten en mensen die anders niet de hulp zouden inroepen van hulporganisaties. De financiering vindt plaats vanuit de reguliere budgetten van het welzijnswerk en de hulpverlening. Als Hulp Online Noord kan aantonen dat er een nieuwe groep mensen is die ook hulp nodig hebben, kunnen deze cijfers dienen als gespreksonderwerp bij de vaststelling van nieuwe budgetten door de gemeente voor deze vorm van dienstverlening.

## Opbrengsten online dienstverlening

Na het werken met Hulp Online Noord hebben de organisaties ontdekt dat:

- chatgesprekken een andere dynamiek hebben dan *face-to-face* gesprekken en non-verbale communicatie in het begin gemist werd
- chatgesprekken sneller gaan, omdat de *social talk* korter of afwezig is
- chatgesprekken zorgen voor een (snellere) registratie, omdat veel informatie al tijdens een chatgesprek geregistreerd kan worden
- chatgesprekken ondersteunen het werken met Welzijn Nieuwe Stijl
- chatgesprekken effectiever zijn, maar de vraag ook toeneemt



[YouTubefilmpje over de voordelen online hulpverlening](#)

In 2013 is Hulp Online Noord van start gegaan met het aanbieden van de online dienst en op 1 juli waren er meer dan 250 unieke contacten. Het overgrote deel van de 250 unieke cliënten zijn nieuwe cliënten. Uit die contacten zijn circa vijftig trajecten voortgekomen. Hulp Online Noord werkt aan een volledige dekking binnen de provincies Groningen en Drenthe en is tevens in gesprek met een aantal grote welzijnsinstellingen in Friesland over aansluiting op het systeem. Daarnaast is Hulp Online Noord in gesprek met een groot aantal ketenpartners (denk hierbij aan Centra voor Jeugd en Gezin, Verslavingszorg Noord Nederland etc.) om online samenwerking aan te gaan. Op deze manier moeten cliënten snel en effectief geholpen kunnen worden door de organisatie waar ze in de fase van het traject het beste bij passen.

Tekst: [Rein de Vries](#)

