

ONLINE HULPVERLENING



IN HET AMW

ONLINE HULPVERLENING IN HET MAATSCHAPPELIJK WERK

ORGANISATIE:



PRESENTATIE:

AMW-instelling Kwadraad / Zuid-Holland
Boris Stil & Wouter Bruijning

AMW-instellingen Limburg
(+ AMW-instellingen via internethulpverlening.nl)
Metha Roijen & Jos Reinders



ONLINE HULPVERLENING LANDELIJK

QUESTION-ZONE.NL
100% KORRELATIE

DE KINDER
TELEFOON

PratenOnline

ALCOHOL DE BAAS
INTERNETBEHANDELING



Jeugdriagg
Noord Holland Zuid

Tactus
verslavingszorg

Sensor
ECHTE AANDACHT



GGZNEDERLAND

mo
GROEP

Hulp Online

klikvoorhulp.nl

Netwerkoverleg Online Hulpverlening: *groeit 45% per jaar*



The screenshot shows the vk.nl website with a news article titled "Hulpverlening via chat neemt explosief toe". The article is dated 10/11/10 and written by Anneke Stoffelen. It discusses the rapid growth of online help services via chat. The website layout includes a navigation bar with categories like WEER, VERKEER, BEURS, VIDEO, FOTO, and VKbanen. The article text is as follows:

AMSTERDAM - De hulpverlening via chatgesprekken op internet is in de afgelopen jaren stormachtig gegroeid. Het grote voordeel van snelle, anonieme hulp kent een keerzijde: bij lang niet alle websites werken gekwalificeerde hulpverleners. Ook de financiering van de sites levert problemen op.

Via de vijftien websites die zijn aangesloten bij het Netwerk Online Hulp, werden in 2009 meer dan 25 duizend chatgesprekken gevoerd met onder anderen jongeren met depressies, slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met relatieproblemen. Dat is 43 procent meer dan in 2008.

Het jaar daarvoor groeide de hulpverlening via sites als Sensor.nl, Hulpmix.nl en Korrelatie.nl ook al met de helft. De cijfers worden vandaag gepresenteerd op het congres Online Hulpverlening in Utrecht.

Meer dan honderd hulpsites

On the right side of the article, there is a sidebar with "EXTRA ARTIKELN" and "FOTO & VIDEO" sections. The "EXTRA ARTIKELN" section lists articles about tablet computers, iPad clones, and a soldier simulation. The "FOTO & VIDEO" section includes a video about iPhone usage and a photo special about iPad clones.

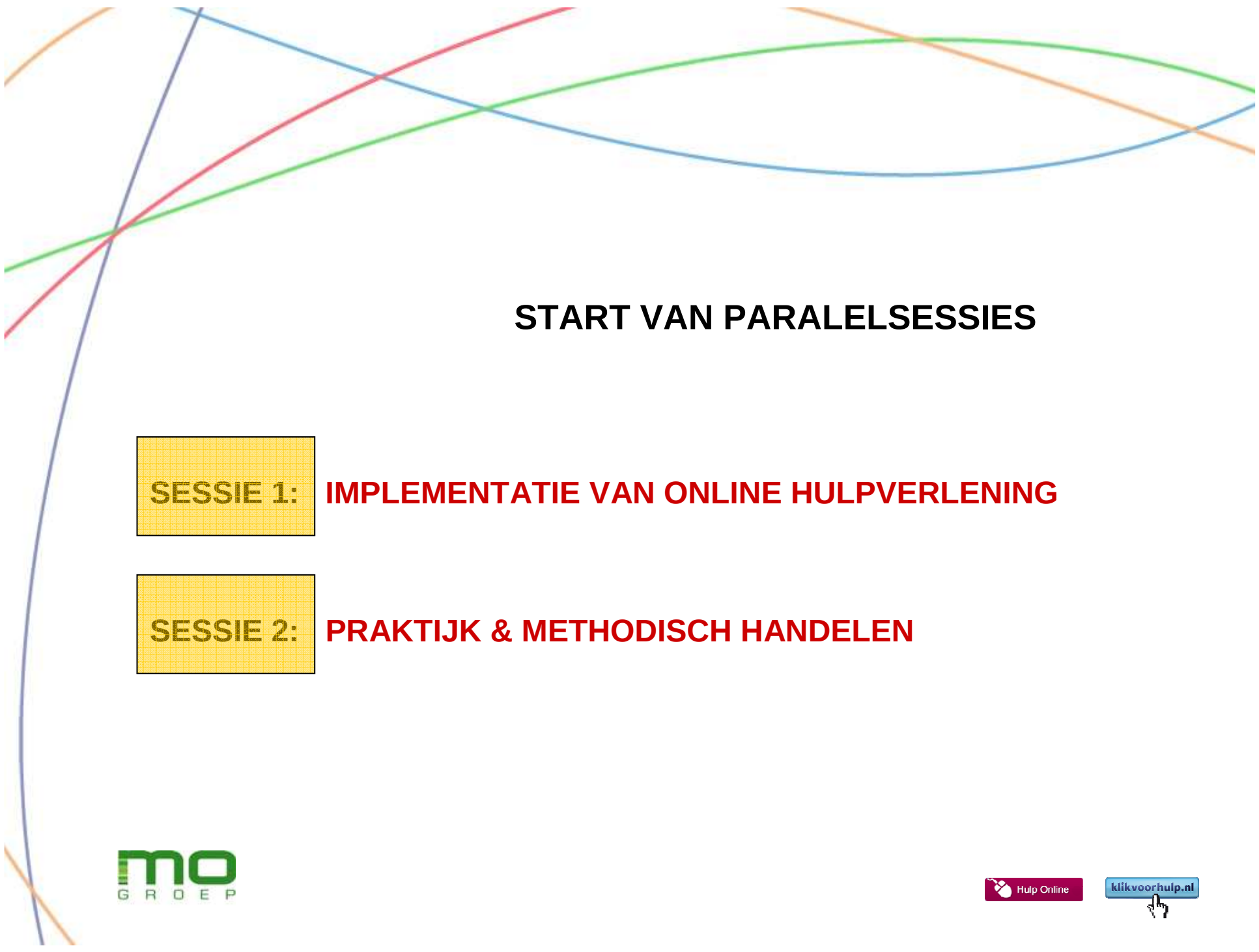
ZAALPRESENTATIE

VISIE OP ONLINE HULPVERLENING VANUIT AMW

- eigentijdse hulpverlening (amw2.0)
- uitbreiding van de 'gereedschapskist'
- methodiek / contact- + communicatiemogelijkheid



- kwaliteitszorg
- klantgerichtheid / welzijn nieuwe stijl
- positionering in primair proces



START VAN PARALELSESSIES

SESSIE 1: IMPLEMENTATIE VAN ONLINE HULPVERLENING

SESSIE 2: PRAKTIJK & METHODISCH HANDELEN



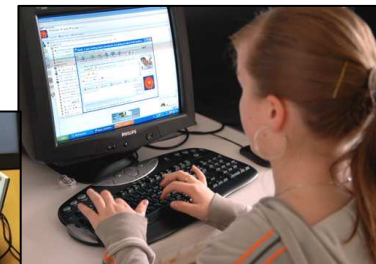
SESSIE 1

**Randvoorwaarden
+ uitgangspunten
bij de implementatie
van online hulpverlening**

VRAAG:

WAAROM HULPVERLENING VIA INTERNET?

1. 95% van cliënten gebruikt internet
2. bereik nieuwe doelgroepen
3. beroepswaarden matchen met behoefte van internetter
4. draagt bij aan emancipatie cliënt
5. even effectief
6. vergroot efficiëntie



TECHNISCHE MOGELIJKHEDEN

ONLINE HULP-APPLICATIES

- berichtenverkeer (webbased emailhulp)
- chatspreekuren
- online begeleiding
- online trainingen
- forumdiscussie
- zelfhulptesten
- **voor uitvoerders:** sociale kaart / registratiesys./ interventiebank
- **voor amw-er & cliënt:** online dossier met logfiles



METHODISCHE ONDERBOUWING ONLINE HULP



- procesmatig karakter
- online interventies in domein amw
- transparantie benut
- cliënt centraal

HYBRIDE VORMEN VAN BEGELEIDING



‘blenden’ van face-to-face hulp
met online hulp

- *rijker palet aan communicatiemiddelen*
- *spreekkamerfunctie + online contact*

ONLINE KETENSAMENWERKING

	0 ^{de} lijn	1 ^{ste} lijn	2 ^{de} lijn
Kindertelefoon			
Sensor			
Slachtofferhulp			
AMW			
Politie			
GGD			
Jeugdzorg			
GGZ			
CJG			
MEE			

Voorbeeld: AMW's Limburg

VRAAG:

ONLINE KETENSAMENWERKING 0de t/m 2de LIJN

voordelen voor de cliënt

- door de juiste instelling geholpen worden
- gebruik van dezelfde dossiergegevens
- behoud van privacy / vertrouwelijkheid
- minder bureaucratie / adequate hulp



Integratie van de online hulpdienst **met/in** andere online hulpdiensten (w.o. CJG's)

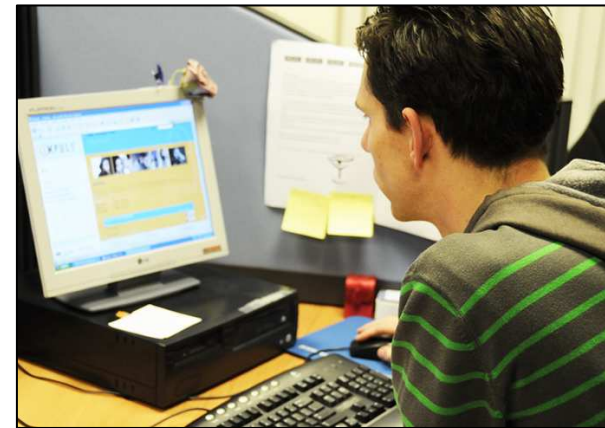
OVERIGE SAMENWERKING MET KETENPARTNERS

- gezamenlijke promoting
- vergroten van de vindbaarheid
(portals - sociale kaart - zelfhulptesten)
- gezamenlijke online sociale kaart
- bescherming persoonsgegevens
- kwaliteitszorg



VOORWAARDEN ONLINE HULPVERLENING AMW

1. veiligheid* / betrouwbaarheid
2. 'professionele' garantie / deskundigheid*
3. anonimiteit* / bescherming privacy*
4. registratie & rapportages*
5. klachtbehandeling* / aansprakelijkheid*



**beschrijving in primair proces - handboek HKZ*

PROMOTING

draagvlak verwerven

- intern: meedenken; trainen
- extern: communicatie



promoting

- communicatieplan
- creatief & low-budget
- social media
- betrekken van jongeren

ORGANISATIE VAN DE ONLINE HULPDIENTEN

1. instelling projectteam / projectleider

2. oriëntatie

3. doelgroepbepaling

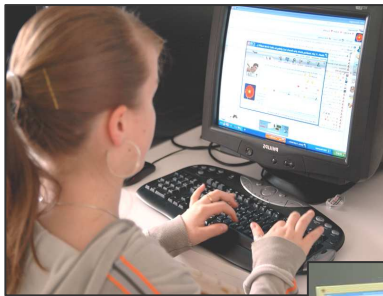
4. keuze voor de online hulpapplicaties

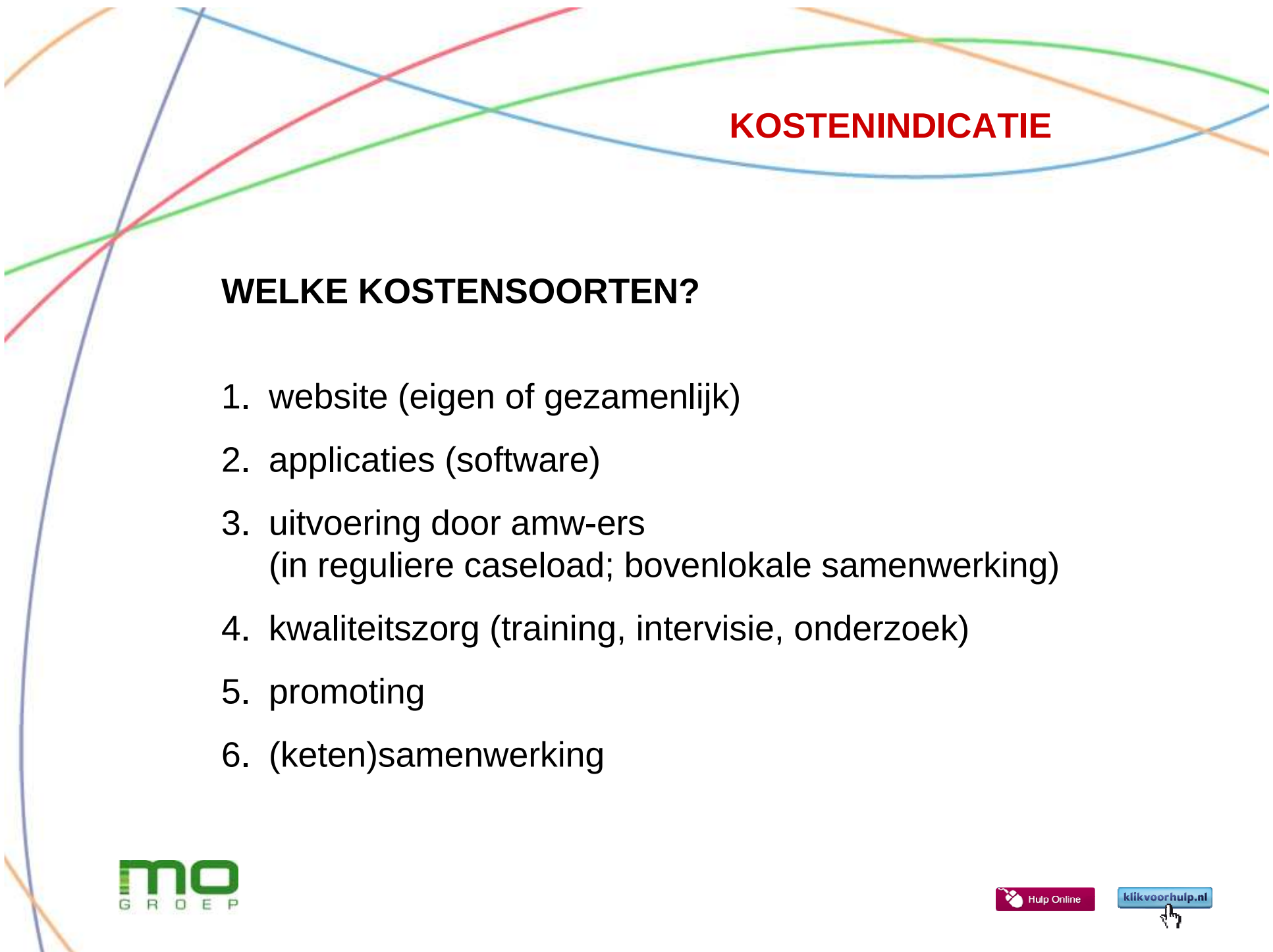
5. financieel plan

6. intern en extern draagvlak

7. promoting

8. uitvoering online hulp





KOSTENINDICATIE

WELKE KOSTENSOORTEN?

1. website (eigen of gezamenlijk)
2. applicaties (software)
3. uitvoering door amw-ers
(in reguliere caseload; bovenlokale samenwerking)
4. kwaliteitszorg (training, intervisie, onderzoek)
5. promoting
6. (keten)samenwerking

ZAALPRESENTATIE

TERUGBLIK

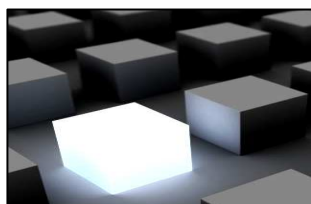
Respons van
deelnemers van
beide sessies



TOT SLOT

(19 mei 2010) behoefte vanuit de branche:

- *“breng kennis en kunde bij elkaar”*
- *“ga versnippering van aanbod tegen”*



Multiply by sharing?
(inventarisatie van wensen en adviezen)