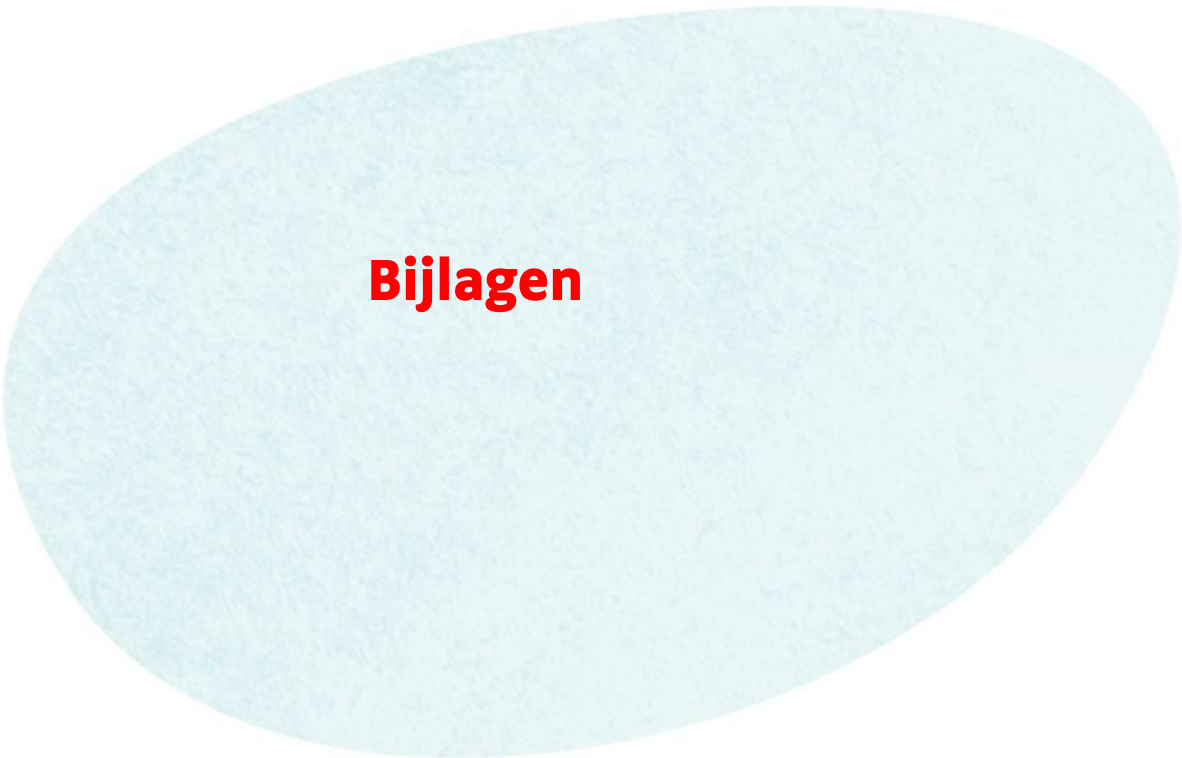


Businesscase

Meerwaarde Blended Hulpverlening

februari 2013



Bijlagen

Inhoudsopgave

A.	Literatuurlijst	3
B.	Cijfers Kwadraad	4
C.	Rekenvoorbeeld.....	5
D.	MO-groep quickscan online hulpverlening.....	13
E.	Vragen interview directeuren voor businesscase MOgroep	21
F.	Vragen interview NHA voor businesscase MOgroep	22
G.	Interviews.....	24
	Samenvatting interview Marcia Adams, directeur Synthese.....	25
	Samenvatting interview Heleen van Deur, projectleider Dichterbij.....	27
	Samenvatting interview Peter Elmont, directeur Noordermaat	29
	Samenvatting interview Joleen Kieneker AMW Midden Limburg	31
	Samenvatting interview Thea Kok, manager van Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden Werk bij Careyn, Maatschappelijke Dienstverlening	33
	Samenvatting interview Mariëtte van Mierlo directeur Stichting de Wering en voorzitter van de Noord Hollandse Alliantie	35
	Samenvatting interview Sjef Raemakers, staffunctionaris innovatie LEV groep	38
	Samenvatting interview Anneke Roelofs, manager SMD-EH en Marloes Kist, maatschappelijk werker, beiden werkzaam bij de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede- Haaksbergen (SMD E-H)	40
	Samenvatting interview Rene Verkuylen, directeur Kwadraad	42
	Samenvatting interview Naomi Boer, Fiom.....	44
	Samenvatting interview Fardow Brouwer, Kwadraad Hulp Online	46
	Samenvatting interview Fatima Harsal, Kwadraad hulp online.....	49
	Samenvatting interview Lisanne de Jong, Maatschappelijke werker Socius, Noord Hollandse Alliantie ..	52
	Samenvatting interview Metha Roijen, Klik voor hulp.....	55
	Samenvatting interview met Maatschappelijk werker	58
	Samenvatting interview Jan Groen over meerwaarde online hulp bij schuldhulpverlening.....	61
	Samenvatting interview Marloes Kist over schuldhulpverlening binnen SMD-EH	64
	Samenvatting interview Hans Vogelpoel, Maatschappelijk werker Socius, over online mogelijkheden voor schuldhulpverlening.....	66
	Samenvatting interview met maatschappelijk werker over schuldhulpverlening binnen AMW	68
	Samenvatting interview Fardow Brouwer, online mogelijkheden assertiviteitstraining	71
	Samenvatting interview Metha Roijen over mogelijkheden online hulp voor assertiviteitstraining	74
	Samenvatting interview Emil Lange, schoolmaatschappelijk werker Kwadraad	76
	Samenvatting interview Hans Vogelpoel, Maatschappelijk werker Socius, over online mogelijkheden binnen schoolmaatschappelijk werk	78
	Samenvatting interview Nienke Kuyvenhoven voor businesscase MOgroep	80
	Samenvatting interview Jos Reinders, projectleider Klikvoorhulp.....	82
	Samenvatting interview Boris Stil, Kwadraad	86

A. Literatuurlijst

1. Methodiekbeschrijving Dicht-Er-Bij, van Deur H, et al. (2012)
2. Stimuleren van ICT in het onderwijs door professionaliseringsinterventies. Onderzoek van onderwijs 36, 94-96. Ingenluyff E, Jacobi R, (2007)
3. Klanttevredenheidsonderzoek Kwadraad, 2011
4. Wat werkt bij online hulverlening, van Rooijen K, NJI(2012)
5. Maatschappelijke businesscase Hulpmix, Stichting E-hulp.nl 2012).
6. Digitale verleiding, Kaptein Maurits, (2012)
7. Beter dan Echt, McGonigal J, (2011)
8. Totaalverslag MO-platform, Stichting E-hulp.nl (2012)

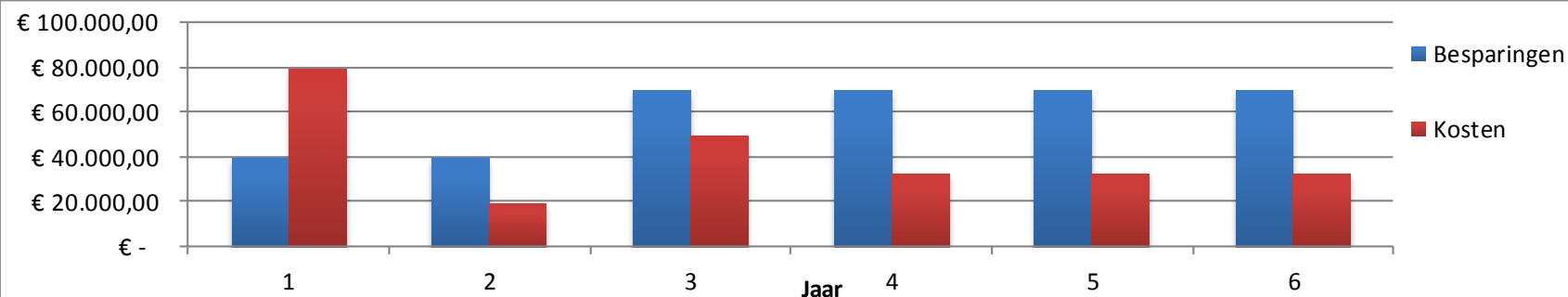
B. Cijfers Kwadraad

Financier	Werksoort	Inclusief Online Dossier								Exclusief Online Dossier				
		Aantal afgesloten casussen	Totale tijdsbesteding Regas	Totale tijdsbesteding Online Dossier	Totale tijdsbesteding Regas + Online Dossier	Gem. Tijd per Casus	Gemiddelde Doorlooptijd in dagen	Aantal chatcontacten	Aantal berichten ('mail')	Aantal huiswerkcontacten	Aantal afgesloten casussen	Totale tijdsbesteding Regas	Gem. Tijd per Casus	Gemiddelde doorlooptijd in dagen
Alphen	Algemeen MW	31	431:10	11:00	442:10	14:15	173	0	160	7	762	9201:30	12:04	151
Alphen	Algemeen MW waarvan materiele probl.	3	23:15		23:15	7:45					114	2454:45	21:31	
Alphen	Hulp Online	8	15:45	21:00	36:45	4:35	103	0	105	18				
Gouda	Algemeen MW	31	222:00	24:00	246:00	7:56	152	1	173	1	576	4706:00	8:10	126
Gouda	Algemeen MW waarvan materiele probl.	3	27:15		27:15	9:05					225	1998:30	8:52	
Gouda	Hulp Online	13	7:45	39:00	46:45	3:35	209	0	326	10				
Gouda	School MW PO/VO	71	1149:50	47:00	1196:50	16:51	189	0	201	0	252	3015:00	11:57	153
Leiden	Algemeen MW	93	1011:15	28:00	1039:15	11:10	173	7	248	2	891	9213:15	10:20	148
Leiden	Algemeen MW waarvan materiele probl.	19	341:30		341:30	17:58					217	3601:45	16:35	
Leiden	Hulp Online	9	7:00	30:00	37:00	4:06	140	1	224	17				
Lisse	Algemeen MW	66	737:00	11:00	748:00	11:20	162	0	81	7	131	1194:15	9:06	127
Lisse	Algemeen MW waarvan materiele probl.	8	123:30		123:30	15:26					19	244:00	12:50	
Lisse	Hulp Online	3	11:45	4:00	15:45	5:15	220	0	50	10				

C. Rekenvoorbeeld

Kosten/baten (kosten gemiddeld over inschattingen van platform Kwadraad met ontwikkelkosten, zonder ontwikkelkosten en het opzetten van een nieuw platform)

Jaar									
	1	2	3	4	5	6		Totaal (jaar 1-5)	Totaal (jaar 1-6)
Besparingen	€ 39.180,00	€ 39.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00		€ 285.900,00	€ 355.080,00
Kosten	€ 79.011,50	€ 19.011,50	€ 49.492,50	€ 32.223,50	€ 32.223,50	€ 32.223,50		€ 211.962,50	€ 244.186,00
Saldo	€ -39.831,50	€ 20.168,50	€ 19.687,50	€ 36.956,50	€ 36.956,50	€ 36.956,50		€ 73.937,50	€ 110.894,00
Cumulatief	€ -39.831,50	€ -19.663,00	€ 24,50	€ 36.981,00	€ 73.937,50	€ 110.894,00			



Kosten/baten (kosten: Kwadraad Hulp Online met ontwikkelkosten)

Jaar									
	1	2	3	4	5	6		Totaal (jaar 1-5)	Totaal (jaar 1-6)
Besparingen	€ 39.180,00	€ 39.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00		€ 285.900,00	€ 355.080,00
Kosten	€ 57.916,67	€ 17.916,67	€ 47.526,67	€ 29.610,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00		€ 182.580,00	€ 212.190,00
Saldo	€ -18.736,67	€ 21.263,33	€ 21.653,33	€ 39.570,00	€ 39.570,00	€ 39.570,00		€ 103.320,00	€ 142.890,00
Cumulatief	€ -18.736,67	€ 2.526,67	€ 24.180,00	€ 63.750,00	€ 103.320,00	€ 142.890,00			

Kosten/baten (kosten: Nieuw Platform fictief)

Jaar									
	1	2	3	4	5	6		Totaal (jaar 1-5)	Totaal (jaar 1-6)
Besparingen	€ 39.180,00	€ 39.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00		€ 285.900,00	€ 355.080,00
Kosten	€ 100.106,33	€ 20.106,33	€ 51.458,33	€ 34.837,00	€ 34.837,00	€ 34.837,00		€ 241.345,00	€ 276.182,00
Saldo	€ -60.926,33	€ 19.073,67	€ 17.721,67	€ 34.343,00	€ 34.343,00	€ 34.343,00		€ 44.555,00	€ 78.898,00
Cumulatief	€ -60.926,33	€ -41.852,67	€ -24.131,00	€ 10.212,00	€ 44.555,00	€ 78.898,00			

Kosten/baten (kosten Kwadraad Hulp Online - bestaand programma - geen ontwikkelkosten)

Jaar									
	1	2	3	4	5	6		Totaal (jaar 1-5)	Totaal (jaar 1-6)
Besparingen	€ 39.180,00	€ 39.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00	€ 69.180,00		€ 285.900,00	€ 355.080,00
Kosten	€ 17.916,67	€ 17.916,67	€ 47.526,67	€ 29.610,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00		€ 142.580,00	€ 172.190,00
Saldo	€ 21.263,33	€ 21.263,33	€ 21.653,33	€ 39.570,00	€ 39.570,00	€ 39.570,00		€ 143.320,00	€ 182.890,00
Cumulatief	€ 21.263,33	€ 42.526,67	€ 64.180,00	€ 103.750,00	€ 143.320,00	€ 182.890,00			

Stamgegevens Jaar 1-2			
Variabele			
	ass jv	ass ov	Omschrijving
Loonkosten			
Uurloon behandelaar	€ 75,00	€ 75,00	<i>Bruto uurloon cursusbegeleider, maatschappelijk werker</i>
Inrichting cursus			
Aantal deelnemers per groep	12	12	<i>Maximale groepsgrootte (aantal vrouwen)</i>
Individuele tijd per ouder per sessie (minuten)	40	40	<i>Huidig aantal minuten per vrouw per groepsessie</i>
Offline sessies			
Aantal offline sessies	5	8	
Tijdswinst offline sessies door online cursus	20%	20%	<i>De tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is</i>
Extra voorbereidingstijd per sessie (in uren)	2	2	<i>Extra tijd die nodig is om een groepsbijeenkomst te plannen (bovenop de 2 uur die al gereserveerd is)</i>
Online sessies			
Aantal online sessies	3	2	<i>Aantal sessies dat online wordt aangeboden</i>
Efficiëntie contact offline vs online	40%	40%	<i>De tijdswinst die optreedt als een sessie online wordt aangeboden</i>
Extra voorbereidingstijd per online sessie (in uren)	0,5	0,5	<i>Extra tijd die nodig is om een online sessie voor te bereiden</i>
Doelgroep			
Aantal groepen per jaar	8	8	<i>Totaal aantal cursussen per jaar</i>
totaal aantal deelnemers per jaar	96	96	<i>Totaal aantal cursisten per jaar</i>
Besparing bij de individuele behandelcontacten			
besparing tijdens individuele gesprekken door cursus	€ 75,00	€ 75,00	<i>75 euro loonkosten * 1 uur</i>
Totaal besparing	€ 39.180,00		<i>zie Baten Jaar 1-2 voor details</i>

Besparingen (Jaar 1/2)		
Totalen (assertiviteitstraining oude vrouwen en jonge vrouwen)		
Besparing door efficiëntie online contact	€	9.600,00
Besparing door minder inplanwerkzaamheden van online sessies	€	2.700,00
Besparing door tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is	€	12.480,00
Besparing door tijdswinst omdat in vervolgtraject kan worden terugverwezen naar cursus	€	14.400,00
Totaal (Ass JV + Ass OV)	€	39.180,00
Besparing door efficiëntie online contact		
	Ass JV	Ass OV
Aantal minuten per vrouw per online sessie	24	24,0
Bespaarde aantal minuten per vrouw per online sessie	16	16,0
Besparing per vrouw per online sessie	€ 20,00	€ 20,00
Besparing per vrouw per cursus	€ 60,00	€ 40,00
Besparing per cursus	€ 720,00	€ 480,00
Besparing per jaar	€ 5.760,00	€ 3.840,00
Totaal (assertiviteitscursus oude vrouwen en jonge vrouwen)	€	9.600,00
Besparing door minder inplanwerkzaamheden van online sessies		
	Ass JV	Ass Ov
Besparing per online sessie (in uren)	1,5	1,5
Besparing per online sessie (euro)	€ 112,50	€ 112,50
Besparing per cursus	€ 337,50	€ 225,00
Besparing per jaar	€ 900,00	€ 1.800,00
Totaal (assertiviteitstraining oude vrouwen en jonge vrouwen)	€	2.700,00
Besparing in offline bijeenkomst door tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is		
	Ass JV	Ass Ov
Bespaarde aantal minuten per vrouw per offline sessie	8	8,0
Besparing per vrouw per offline sessie	€ 10,00	€ 10,00
Besparing per vrouw per cursus	€ 50,00	€ 80,00
Besparing per cursus	€ 600,00	€ 960,00
Besparing per jaar	€ 4.800,00	€ 7.680,00
Totaal (assertiviteitstraining oude vrouwen en jonge vrouwen)	€	12.480,00
Besparing door tijdswinst omdat in vervolgtraject kan worden terugverwezen naar cursus		
	ADHD	ASS
Besparing per vrouw	€ 75,00	€ 75,00
Aantal vrouwen	96	96
Besparing per jaar	€ 7.200,00	€ 7.200,00
Totaal (assertiviteitstraining oude vrouwen en jonge vrouwen)	€	14.400,00

Stamgegevens Jaar 3-5			
Variabele			
	Ass JV	Ass OV	Omschrijving
Loonkosten			
Uurloon maatschappelijk werker	€ 75,00	€ 75,00	Bruto uurloon cursusbegeleider
Inrichting cursus			
Aantal vrouwen per groep	12	12	Maximale groepsgrootte (aantal ouders)
Individuele tijd per vrouw per sessie (minuten)	40	40	Huidig aantal minuten per vrouw per groepsessie
Offline sessies			
Aantal offline sessies	4	4	
Tijdswinst offline sessies door online cursus	20%	20%	De tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is
Extra voorbereidingstijd per sessie (in uren)	2	2	Extra tijd die nodig is om een groepsbijeenkomst te plannen (bovenop de 2 uur die al gereserveerd is)
Online sessies			
Aantal online sessies	4	6	Aantal sessies dat online wordt aangeboden
Efficientie contact online vs online	40%	40%	De tijdswinst die optreedt als een sessie online wordt aangeboden
Extra voorbereidingstijd per online sessie (in uren)	0,5	0,5	Extra tijd die nodig is om een online sessie voor te bereiden
Doelgroep			
Aantal groepen per jaar	8	8	Aantal cursussen per jaar
totaal aantal deelnemers per jaar	96	96	
Besparing bij de individuele behandelcontacten			
besparing tijdens individuele gesprekken door cursus	€ 75,00	€ 75,00	# 75 euro loonkosten * 1 uur
Totaal besparing	€ 47.580,00		zie Baten Jaar 3-5 voor details

Besparingen (Jaar 3 en verder)		
Totalen		
Besparing door efficiëntie online contact	€ 19.200,00	
Besparing door minder inplanwerkzaamheden van online sessies	€ 6.300,00	
Besparing door tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is	€ 7.680,00	
Besparing door tijdswinst omdat in vervolgtraject kan worden verwezen naar cursus	€ 14.400,00	
Totaal	€ 47.580,00	
Besparing door efficiëntie online contact		
	Ass JV	Ass OV
Aantal minuten per vrouw per online sessie	24	24,0
Bespaarde aantal minuten per vrouw per online sessie	16	16,0
Besparing per vrouw per online sessie	€ 20,00	€ 20,00
Besparing per vrouw per cursus	€ 80,00	€ 120,00
Besparing per cursus	€ 960,00	€ 1.440,00
Besparing per jaar	€ 7.680,00	€ 11.520,00
Totaal	€ 19.200,00	
Besparing door minder inplanwerkzaamheden van online sessies		
	Ass JV	Ass OV
Besparing per online sessie (in uren)	1,5	1,5
Besparing per online sessie (euro)	€ 112,50	€ 112,50
Besparing per cursus	€ 450,00	€ 675,00
Besparing per jaar	€ 900,00	€ 5.400,00
Totaal	€ 6.300,00	
Besparing door tijdswinst die optreedt omdat informatie ook online beschikbaar is		
	Ass JV	Ass OV
Bespaarde aantal minuten per ouder per offline sessie	8	8,0
Besparing per vrouw per offline sessie	€ 10,00	€ 10,00
Besparing per vrouw per cursus	€ 40,00	€ 40,00
Besparing per cursus	€ 480,00	€ 480,00
Besparing per jaar	€ 3.840,00	€ 3.840,00
Totaal	€ 7.680,00	
Besparing door tijdswinst omdat in voortraject of vervolgtraject kan worden verwezen naar cursus		
	Ass JV	Ass OV
Besparing per vrouw	€ 75,00	€ 75,00
Aantal vrouwen	96	96
Besparing per jaar	€ 7.200,00	€ 7.200,00
Totaal	€ 14.400,00	

Kosten/baten als gevolg van groei in aantal cursussen			
Variabele			
	ADHD	ASS	Omschrijving
Loonkosten			
Uurloon maatschappelijk werker	€ 75,00	€ 75,00	Bruto uurloon cursusbegeleider
Individuele tijd per vrouw per offline sessie (minuten)	32	32	aantal minuten per client per offline sessie (nu) * efficiency offline (jaar 3-5)
Individuele tijd per vrouw per online sessie (minuten)	20	20	aantal minuten per client per online sessie (nu) * efficiency online (jaar 3-5)
Totale tijd offline (per groep, per sessie)	504	504	aantal minuten per offline sessie + extra voorbereidingstijd
Totale tijd online (per groep, per sessie)	270	270	aantal minuten per online sessie + voorbereidingstijd
Totale tijd offline (per groep, per cursus)	2016	2016	aantal minuten online per groep
Totale tijd online (per groep, per cursus)	1350	540	aantal minuten offline per groep
Totale tijd cursus (per groep)	3366	2556	aantal minuten per cursus
Totale tijd (per vrouw)	280,5	213	aantal minuten per cursus per ouder
Loonkosten (per cursus)	€ 4.207,50	€ 3.195,00	arbeidskosten per cursus
Doelgroep (nieuw bereikt)			
Aantal groepen per jaar	4	4	Aantal cursussen per jaar
Aantal deelnemers per jaar	48	48	
Besparing bij de individuele behandelcontacten			
Besparing maatschappelijk werk traject door cursus (per vrouw)	€ 225,00	€ 225,00	75 euro loonkosten (maatschappelijk werker) * 3 uur (1 uur door te kunnen verwijzen en 2 uur voor besparing uitleg en begeleiding)
Totalen			
Totale kosten (per jaar)	€ 16.830,00	€ 12.780,00	
Totale besparingen (per jaar)	€ 10.800,00	€ 10.800,00	
Saldo (per jaar)	€ -6.030,00	€ -1.980,00	
Kosten totaal	€ 29.610,00		
Besparingen totaal	€ 21.600,00		
Saldo totaal	€ -8.010,00		

Kosten							
Kwadraad Hulp Online							
Ontwikkelkosten	€	40.000,00	ontwikkelen en bouwen nieuwe functionaliteiten binnen platform Hulp Online) * 21% btw				
Aanschaf platform en training	€	20.000,00					
Terugkerende kosten (per jaar)	€	-					
hosting (per jaar)	€	-					
Nieuw platform							
Ontwikkelkosten nieuw platform	€	80.000,00					
Training/ondersteuning	€	16.114,00	1-daagse training voor 20 medewerkers (1700 per dag, 2 dagen, 10 medewerkers per training: 3.400 voor 2 x 1 daagse training) *21% btw + loonkosten 20 trainers 1 dag				
Licentiekosten (per jaar): jaar 1:2	€	3.485,00	aantal cliënten maal 30 euro per client (96X 30) * 21% btw				
Licentiekosten (per jaar): jaar 3:5	€	5.227,00	aantal cliënten maal 30 euro per client (144 X 30) * 21% btw				
hosting (per jaar)	€	-					
Implementatie en (door) ontwikkeling (totaal) - intern							
Implementatie en (door)ontwikkeling		450	uit te smeren over drie jaar				
Implementatiekosten	€	33.750,00	uitgaand van gemiddelde loonkosten van 75 euro per uur				
Kosten per jaar							
	Jaar						
	1	2	3	4	5	6	
Kosten (gemiddeld)	€ 79.011,50	€ 19.011,50	€ 49.492,50	€ 32.223,50	€ 32.223,50	€ 32.223,50	
Kosten (hulp online bestaand platform	€ 57.916,67	€ 17.916,67	€ 47.526,67	€ 29.610,00	€ 29.610,00	€ 29.610,00	
Kosten (nieuw platform fictief)	€ 100.106,33	€ 20.106,33	€ 51.458,33	€ 34.837,00	€ 34.837,00	€ 34.837,00	
Opbouw kosten:							
jaar 1	ontwikkelkosten + licentiekosten + training/3+ implementatie/3;						
jaar2	licentiekosten + training/3 + implementatie/3;						
jaar 3	licentiekosten + training/3 + implementatie/3 + loonkosten nieuwe cursussen						
jaar 4	licentiekosten + loonkosten nieuwe cursussen						
jaar 5	licentiekosten + loonkosten nieuwe cursussen						

D.MO-groep quickscan online hulpverlening

N=70

vraag 1: online hulp kan bij uitstek ingezet worden bij:	aantal	%
Oriëntatiefunctie: de website informeert bezoekers over de meest voorkomende psychosociale problemen en mogelijke oplossingen	48	68,6
Toeleiding: de website leidt bezoekers richting de online of face-to-face hulpverlening van de AMW organisatie in de buurt	43	61,4
Preventieve hulp: de portal biedt online hulp gericht op het voorkomen van (verergering van) klachten	42	60,0
Begeleiding van de hulpvrager, de portal biedt online hulp gericht op het wegnemen of verminderen van klachten	33	47,1
Nazorg, de portal biedt online hulp gericht op het afbouwen van de hulp die wordt geboden	16	22,9
Anders	10	14,3
Weet niet/ geen mening	2	2,9
Totaal	70	100,0

lidnr	andere functies van online hulp
AMS432	begeleiding zou alleen kunnen als de site interactief/in dialoog is. preventie en nazorg lenen zich ook voor online hulp.
BRE052	Lotgenotencontacten, faciliteren zelfhulp
DOE159	Alle bovengenoemde onderdelen. Dus Oriëntatiefunctie, Toeleiding, Preventieve hulp, Begeleiding Hulpvrager en Nazorg
GRO210	Doorverwijzing naar bijvoorbeeld internet therapeutische hulp zoals bij www. interapie.nl
KAM019	Eigenlijk alle hierboven genoemde functies: maar met nadruk: voor een deel van de hulpvragers! voor anderen helemaal niet...
MAA014	alle genoemde functies en ook vormen van zelfhulp
NIJ009	Toeleiding van hulpverlenende org. in de wijk en niet alleen van AMW
OMM108	ik ben van mening dat er een hele grote groep cliënten is waarbij face to face het beste werkt. dus toeleiding naar een centraal voorportaal is zeer wenselijk.
UTR286	lotgenotencontact,via verdere volmaking van community
WEE020	1 Combinatie face tot face en mailverkeer = blenden2 preventie en oriëntatie

vraag 2: online hulp kan inspelen op behoefte cliënt	aantal	%
Probleemverkenning: nagaan of er sprake is van een probleem	37	52,9
Keuzemogelijkheid: nagaan welke hulp het meest passend is	26	37,1
Contactmogelijkheid: in contact komen met een hulpverlener en/of organisatie in de buurt	55	78,6
Ervaringen uitwisselen met lotgenoten en ervaringsdeskundigen	28	40,0
Behoeftte aan (zelf)hulp: direct aan de slag met een hulpvraag	37	52,9
Nalezen van informatie van een (afgesloten) hulptraject	16	22,9
Anders	3	4,3
Weet niet/ geen mening	1	1,4
Totaal	70	100,0

lidnr	andere behoeften van een cliënt
AMS033	ContactmogelijkheidNalezen van informatieErvaringen uitwisselen (dan maar hier genoemd; er blijkt een maximum van 3 antwoorden, hoewel niet in de vraag genoemd)
DOE159	Alle bovengenoemde mogelijkheden zijn bruikbaar.
ENS021	antwoorden krijgen op vragen

vraag 3: online hulp dient in te spelen op behoefte eigen organisatie	aantal	%
Transparantie vergroten in het hulpverleningsproces	10	14,3
Bereikbaarheid vergroten van de organisatie	50	71,4
Effectiviteit vergroten in de manier van werken van de organisatie	39	55,7
Kwaliteit van dienstverlening vergroten	38	54,3
Kosten van de dienstverlening verlagen	15	21,4
Online profilering van uw organisatie vergroten	24	34,3
Concurrentiepositie van uw organisatie vergroten	9	12,9
Anders	6	8,6
Weet niet/ geen mening	1	1,4
Totaal	70	100,0

lidnr	andere behoeften van uw eigen instelling
AMS033	Alle hierboven genoemde aspecten (opnieuw: hoewel niet aangegeven is er een max van drie antwoorden; wat slordige vragenlijst op deze manier!)
AMS040	laagdrempelige hulp,en bereik nieuwe doelgroepen
AMS432	groter bereik van achterban/leden
BAR015	Digihulpverlening verbreedt het aanbod van de organisatie
BRE052	Bijdragen aan grotere mate van zelfhulp / hulpvragers met elkaar in contact brengen
GRO210	niet van toepassing, wij doen geen hulpverlening of maatschappelijke dienstverlening

vraag 4: biedt op dit de volgende moment online hulpvormen aan	aantal	%
Informatie, veelgestelde vragen en tips en adviezen	48	68,6
Zoekmachine voor het vinden van een organisatie in de buurt	15	21,4
Zelftest	2	2,9
Forum	7	10,0
E-mail	55	78,6
Chat	19	27,1
Webcam	1	1,4
Zelfhulp	0	0,0
Online dossier voor het nalezen van informatie	5	7,1
Online Begeleidingsprogramma, cursus of training	4	5,7
Blended hulpverlening, geïntegreerd aanbod van online en face to face hulpvormen	9	12,9
Anders	6	8,6
Weet niet/ geen mening	1	1,4
Totaal	70	100,0

lidnr	andere online hulpvormen op dit moment
AMS273	facebook
DOE159	Omdat ik niet alles kan aanvinken wat we aan bieden doe ik het zo, Informatie en advies, Forum, E-mail, Chat, Online dossier en blenden.
LEI025	nog niet
NIJ009	Digitale kontaktmogelijkheden
NUN014	nog geen online hulpverlening. ZIjn wel bezig om het op te zetten
WEE020	blended hulpverlening en mail verkeer

vraag 5: welke online hulpvormen wil organisatie in de toekomst aanbieden	aantal	%
Informatie, veelgestelde vragen en tips en adviezen	13	18,6
Zoekmachine voor het vinden van een organisatie in de buurt	7	10,0
Zelftest	11	15,7
Forum	9	12,9
E-mail	10	14,3
Chat	15	21,4
Webcam	3	4,3
Zelfhulp	12	17,1
Online dossier voor het nalezen van informatie	16	22,9
Online Begeleidingsprogramma, cursus of training	23	32,9
Blended hulpverlening, geïntegreerd aanbod van online en face to face hulpvormen	24	34,3
Anders	6	8,6
Weet niet/ geen mening	8	11,4
Totaal	70	100,0

lidnr	andere online hulpvormen in de toekomst
BAR015	Infoverstrekking kost voor een organisatie veel tijd om het up to date te houden. Er moet wat ons betreft een landelijke infobank AMW komen waarop mensen deze info kunnen vinden.
GRO210	niet van toepassing, wij doen geen hulpverlening of maatschappelijke dienstverlening
HAR306	vrijwel alle bullits zijn van toepassing
OMM108	niet van toepassing
TIL030	Niet alles in het teken van hulpverlening plaatsen! Onderling contact en verbinding met welzijnsaanbod in de buurt is belangrijker.
UTR169	nvt wij zijn geen amw

vraag 6: grootste knelpunten bij ontwikkelen en implementeren van online hulpvormen	aantal	%
Kennis en vaardigheden van medewerkers sluiten niet aan bij online werkwijze	22	31,4
Competenties en kenmerken doelgroep sluiten niet aan bij online werkwijze	18	25,7
Visie en werkwijze organisatie verenigt zich niet met online werkwijze	3	4,3
Registratie van online activiteiten en face to face activiteiten is niet eenduidig	8	11,4
Veiligheid en betrouwbaarheid rondom online gegevensuitwisseling laat te wensen over	10	14,3
Bekostiging van online hulpvormen is niet op te brengen voor de organisatie	28	40,0
Financiers zijn niet overtuigd van meerwaarde van online hulpverlening	10	14,3
Onvoldoende (keten)samenwerking rondom ontwikkeling en uitvoering online hulp	22	31,4
Anders	18	25,7
Weet niet/ geen mening	6	8,6
Totaal	70	100,0

lidnr	andere grote knelpunten bij het ontwikkelen en implementeren van online hulpverlening
AMS033	Competenties en kenmerken....(etc, zie hierboven)Belang persoonlijk contact verhoudt zich slecht met anonimiteit en onpersoonlijkheid online hulpverlening
AMS040	kosten voor (door) ontwikkeling online hulp zijn niet op te brengen
AMS273	niet duidelijk of het om mensen gaat uit ons stadsdeel waarvoor wij gefinancierd worden.
BEV024	Technisch nog in ontwikkeling
DOE159	Geen knelpunten
ENS021	geen
GRO210	niet van toepassing, wij doen geen hulpverlening of maatschappelijke dienstverlening
HAR306	eigenlijk zijn er weinig belemmeringen
HIL082	De leverancier OBEC levert software die niet betrouwbaar is waardoor er geen contact kan worden gemaakt of chatters worden gemist.
KER040	voor beide items hebben we inmiddels oplossingen. voor ketensamenwerking hebben we zelfs een provinciale subsidie ontvangen
LEI025	nog niet ontwikkeld EN doelgroep is nog weinig online (75+)
MAA014	te weinig tijd beschikbaar om systemen op te bouwen en te implementeren
NIE095	methodiekontwikkeling ontbreekt: bij blended hulp moet er een programma beschikbaar zijn voor wat je op welk moment aanbied aan de client(bijv online oefening na een gesprek) dit is nog onvoldoendeontwikkeld voor hte amw en wij kunnen dat zelf niet doen
OSS100	Te weinig gebruikmaking door cliënten van het chatspreekuur.
REN142	Tijdgebrek
RID011	staat echt nog in de kinderschoenen bij ons = ouderenwerk en mantelzorgondersteuning
UTR058	Om online hulp goed in de markt te zetten is er een promotie plan op langer termijn nodig, dat is voor de uitvoerenden tijds technisch niet haalbaar. Afdeling communicatie heeft hier ook geen tijd voor. Hierdoor komt IHV niet echt van de grond.
UTR169	wij zijn geen amw

lidnr	ambities rondom het inzetten van online hulpvormen voor cliënten in de Maatschappelijke Dienstverlening in de toekomst
AMS033	We verwachten in de loop van dit jaar een online portaal voor vragen van vrijwilligers/maatjes op te starten.
AMS040	zie ook eerder: doorontwikkeling naar vormen van blended learning / integratie in reguliere hulp
AMS044	DAT CLIENTEN IN HUN DOSIER KUNNEN MEELEZEN EN WERKEN. TRANSPARANTIE DUS, EN ZELFWERKZAAMHEID VAN CLIENTEN
AMS273	nog onbekend, maar moet wel op de agenda komen.
ASS368	Bereiken van doelgroep die anders niet bereikt zou worden. Verdere groei in de drie noordelijke provincies van hulp online noord. Aantoonbare efficiëncyslag door minder face to face en meer blended hulpverlening.
BAR015	Wij willen HET digitale loket voor ons werkgebied zijn.
BEE226	krijgt een steeds hogere prioriteit. Richten ons verder op samenwerking met andere organisaties op dit vlak.
BEV024	Versterking portal in samenwerking met NHA Verbreding toepassing in reguliere hulpverlening (blending)
BRE052	In netwerksamenwerking bieden van mogelijkheden aan burgers om (samen met anderen) zelf aan hun vragen te werken - elkaar te ondersteunen
BRU058	Blended hulpverlening is een integraal deel van het aanbod, medewerkers zien de voordelen van deze vorm en infrastructuur is ingericht.
DOE148	We zijn momenteel al bezig om onze website aan te passen en meer te gaan richten op blended hulpverlening. We willen ernaar streven om eind van dit jaar in de proefgemeente 25% vd cliënten minimaal te blenden geholpen te hebben. Dit willen we uitbreiden komende jaren.
DOE159	De ambitie is om er voor zorg te dragen dat er een landelijke portaal komt. Bij voorkeur Klik voor Hulp.
ENS021	Uitgebreid online aanbod: chat, mail, online dossiers
GRA227	verdiepen, verbeteren en daar waar mogelijk uitbreiden
GRA296	Mijn organisatie is gericht op aanpak en opvang Huiselijk Geweld. Ambitie is om doelgroepen te bereiken die nu van de hulpverlening nog weinig gebruik maken
HAR306	Vanuit de visie van het nieuwe werken en de vraag van cliënten om laagdrempelig preventief hulp te kunnen vinden en krijgen ben ik overtuigd van het feit dat internethulpverlening een must is.
HIL082	Onze ambitie is dat alle maatschappelijk werkers (en WWZ adviseurs, mantelzorgondersteuners en sociaal raadslieden) in hun hulp- en dienstverlening gebruik maken van online hulpverlening. Het eerste doel is alle mw-ers te laten blenden.
KAM019	de behoeften van hulpvragers volgen/net een stap voor zijn..
KER040	onlinehulp zal gelijkwaardig worden aan face-to-face. Ook wordt de onlinehulp uitgebreid naar alle andere werksoorten binnen onze organisatie.
LEI025	in de komende 10 jaar online hulpverlening opzetten; komende 75 plussers zullen steeds meer vertrouwd zijn met internet
LEL017	low profile

lidnr	ambities rondom het inzetten van online hulpvormen voor cliënten in de Maatschappelijke Dienstverlening in de toekomst
MAA014	Online hulpverlening is een noodzaak én biedt kansen!
MON080	geen
NIE095	vormen van blended hulpverlening, uitgebreide psychoeducatie via de site
NUN014	De client zoveel mogelijk zelfstandigheid te geven
OMM108	het verlenen van diensten die aansluit bij de hulpvraag waarbij efficiënt en doelmatig werken prioriteit blijft.
OSS100	Invoeren van blended hulpverlening bij iedere client die zich aanmeld.Chatspreekuur houden met mogelijk gebruik van webcamOnline trainingen aanbieden.Mogelijkheid tot zelftest aanbieden.Kortom een uitgebreid aanbod van Online Hulp invoeren.
REN142	Wij willen online informatie advies en begeleiding geven naast reguliere vormen
RID011	klein beginnen: eerst website nog beter gebruiken en op organisatieniveau uitzoeken: wat komt er allemaal bij kijken en wat hebben we daar voor nodig.
SCH050	uitrol systeem van beeldcommunicatie tussen aanbieders in het sociale domein en (potentiele) cliënten
TIL030	zoals eerder vermeld: het afbuigen van zorggerelateerde vragen naar eigen kracht, opbouw netwerk, contactkringen e.d.
UTR058	Internethulpverlening heeft meer bekendheid en er wordt meer gebruik van gemaakt in ons werkgebied.Op termijn wordt er provinciaal een chatspreekuur opgezet met een roulerend systeem waardoor iedere werker een keer aan de beurt komt. Chatspreekuur laagdrempelig voor bewoners, jongeren en volwassenen.
UTR169	nvt
ZEI010	Wij willen de meest gebruikelijke mogelijkheden van online hulpverlening kunnen benutten.
ZUT165	Het opzetten van een online platform bij voorkeur in samenwerking met andere partners
ZWO135	weinig ambitie, neem een afwachtende houding aan. Zie veel projecten starten (door de bomen is het bos niet meer te zien)maar over hoe succesvol het nu daadwerkelijk is?

E. Vragen interview directeuren voor businesscase MOgroep

1. Op welke manier speelt online hulp in op de uitdagingen en de verandervragen waar jullie als instelling voor staan? Kunt u voorbeelden geven? Wat zijn de ambities van uw instelling met online hulp, wat moet het opleveren?
2. Hoeveel tijd zijn de Maatschappelijk werkers gemiddeld kwijt online? Zijn er afspraken gemaakt over begeleidingstijd? Zien jullie nu meer cliënten door de invoer van de online hulp toepassing?
3. Wat zijn de gevolgen voor de (in)directe tijd van Maatschappelijk werkers door de inzet van online hulp, denk aan registratietijd of reistijd?
4. Wat zijn de gevolgen voor de doorlooptijd van cliënten door de inzet van online hulp en/of blended therapie?
5. Wat zijn de gevolgen voor het aantal contactmomenten door de inzet van online hulp en/of blended therapie?
6. Wordt er ook online bij jullie gecommuniceerd over het maken van afspraken met cliënten en zo ja op welke manier?
7. Zien jullie door de inzet van een online behandelomgeving / online contact een daling in het percentage no show / percentage drop out?
8. Is er een voor en nameting over de tevredenheid van de cliënten? Wat zijn de uitkomsten van de cliëntmonitor t.a.v. de inzet van online hulp?
9. Hoe is over het algemeen de feedback van cliënten over online hulpverlening?
10. Hoe is de feedback van Maatschappelijk werkers qua gebruiksvriendelijkheid?
11. Op welke manier is in de startfase draagvlak gecreëerd bij Maatschappelijk werkers en hoe heeft scholing plaats gevonden?
12. Wat bleken of zijn knelpunten bij het invoeren / implementeren van online hulp? Wat is de doorlooptijd geweest van het implementatietraject

F. Vragen interview NHA voor businesscase MOgroep

1. Voor welke specifieke doelgroep wordt online hulpverlening ingezet?
 - Zijn er verschillen in de manier waarop de online hulpvormen worden aangeboden aan de diverse doelgroepen
2. Welke functionaliteiten worden online voor de doelgroep aangeboden?
3. Op welke manier werken jullie online aan het versterken van sociale steun en het bieden van 'lotgenotencontact' tussen cliënten onderling? Wordt er bijvoorbeeld gebruik gemaakt van een forum en wat zijn hierbij de ervaringen?
4. Wordt er gebruik gemaakt van blended hulpverlening? Is de blended vorm voor een ieder geschikt of zien jullie de individuele face to face contacten toenemen?
5. Nemen cliënten online de kennis tot zich als ze dit gedeeltelijk zelfstandig in eigen tijd moeten doen?
6. Check je of cliënten de kennis tot zich hebben genomen en op welke manier?
7. Hoeveel tijd zijn de Maatschappelijk werkers gemiddeld kwijt aan het bijhouden van vragen/ online elementen? Zijn er afspraken gemaakt over begeleidingstijd?
8. Zien jullie nu meer cliënten door de invoer van de online hulp toepassing?
9. Wat zijn de gevolgen voor de (in)directe tijd van Maatschappelijk werkers?
10. Wat zijn de gevolgen voor de doorlooptijd van cliënten door de inzet van online hulp en/of blended therapie?
11. Wat zijn de gevolgen voor het aantal contactmomenten door de inzet van online hulp en/of blended therapie?
12. Is er een voor en nameting over de tevredenheid van de cliënten?
13. Hoe is over het algemeen de feedback van cliënten?

14. Op welke manier is in de startfase draagvlak gecreëerd bij Maatschappelijk werkers en hoe heeft scholing plaats gevonden?
15. Hoe is de feedback van Maatschappelijk werkers qua gebruiksvriendelijkheid?
16. Wordt er ook online bij jullie gecommuniceerd over het maken van afspraken met cliënten en zo ja werkt dit en bij welke onderdelen binnen het zorgpad werken jullie met een afsprakenmodule
 - Wat zijn de bevoegdheden, rechten en rollen van cliënten hierbij?
17. Zien jullie door de inzet van een online behandelomgeving / online contact een daling in het percentage no show / percentage drop out?
18. Welke verhouding hebben jullie t.a.v. face to face / internet?
19. Wat voor invloed/effect heeft online hulp op de bestaande 'live' contacten?
20. Wat is de belangrijkste meerwaarde voor het inzetten van online hulpverlening?
 - Voor welke doelgroep en/voor welk werkproces geldt dit het meest? Zie bijlage
 - Voor welke doelen van de instelling/medewerker geldt dit het meest
21. Wat bleken knelpunten bij het invoeren / implementeren van online hulp?
22. Wat is de doorlooptijd geweest van het implementeren van online hulpverlening?
23. Zijn er technische koppelingen gemaakt tussen de online behandelomgeving van cliënten en het patiëntendossier, effect-metingen en registratiesysteem? Zo ja op welke manier?

G. Interviews

Samenvatting interview Marcia Adams, directeur Synthese

- Een instelling als Synthese staat onder druk. In het verleden deden wij alles. Wij zijn een brede welzijnsinstelling (Alle producten van welzijnswerk, opbouwwerk tot algemeen maatschappelijk werk) en werkte vanuit een product- en diensten visie. Natuurlijk hebben ook wij veel diensten, producten en activiteiten geleverd die prima door de burger zelf opgelost kunnen worden
- De uitdaging voor ons was om een uniek verhaal te hebben en met een unieke keuze.
- Wij willen ons onderscheiden van onze partners en overlap in dienstverlening voorkomen.
- Wij willen uniek zijn in onze dienstverlening en hierbij gebruik maken van onze voornaamste kwaliteiten in plaats van alles doen. Hierbij werken we vanuit onze visie
- Dan kom je al heel snel uit op wat technologie kan toevoegen. Hierbij zijn wij van mening dat juist de koppeling van leefbaarheid (gemeenschapsvorming) aan kwetsbaarheid (oude AMW) wezenlijk is.
- Wij moeten digitaal gaan ondernemen om iedereen te kunnen bedienen en dezelfde kwaliteit te kunnen blijven bieden.
- Door een reorganisatie vorig jaar en een afname van subsidies waren wij niet in staat met dit aantal fte dezelfde groep burgers te bedienen.
- Daar komt bij dat onze werkwijze niet langer aansloot bij de visie en uitgangspunten van de gemeenten om eigen kracht te versterken en zelfsturing te bevorderen.
- Wij werken voor 70% met jaarcontracten waarbij gemeenten de ruimte hebben om per jaar op te zeggen. De gemeenten nemen producten en diensten af waarbij de personele kosten (vb voor wachtgeld wanneer ik gedwongen moet ontslaan) bij Synhtese liggen. dit heeft 2 jaar geleden een reorganisatie tot gevolg gehad.
- Wij hebben minimaal 1 keer per kwartaal een gezamenlijke open dialoog met al onze wethouders
- We hebben onze visie in gezamenlijkheid met de gemeente geformuleerd en worden hier ook in gesteund. Dit betekent dat onze financiering grotendeel in stand is gebleven.
- Wij krijgen nu een lumpsum financiering. We werken nu nog met BCF maar stappen hier in steeds meer gemeenten vanaf. BCF is inpunt gestuurd en zegt niets over de opbrengsten en de kwaliteit hiervan.
- Wij willen dat BCF verdwijnt en dat er steeds meer op output wordt gestuurd. Dat er trends worden afgesproken. Hier biedt online hulpverlening ook mogelijkheden voor. Je krijgt meer inzichtelijk waar vragen over gaan en wat de onderwerpen zijn.
- Dit vraag ook een andere wijze van registreren
- Wij werken met de KOT methode. Kort oplossingsgericht therapie. Maximaal vijf gesprekken van 3 kwartier. Dit is over het algemeen ruim voldoende. Cliënten zijn tevreden over het resultaat. Teamleiders sturen bij wanneer de 5 gesprekken dreigen overschreden dreigen te worden
- Verlenging van cyclus is alleen mogelijk wanneer teamleider toestemming geeft.
- Bij het registreren worden contactmomenten van mail niet geregistreerd.
- Klik voor hulp is slechts incidenteel en voor kleine groep. Klik voor hulp is nu enige online hulp.
- Wij willen zoals gezegd van BCF naar output sturing. Dit waren de vragen van de burgers en dit hebben we er mee gedaan en dit was het resultaat. In plaats van verantwoording hoe lang we iets doen.
- Het doel is om met beperkt budget wel efficiënt en effectief hulp te verlenen en operationeel een brug te slaan tussen welzijn en zorg.
- Dit betekent dat we innovatief aantrekkelijk moeten zijn en binnen het zorgconcept wat we in de toekomst gaan hanteren veel sneller diensten kunnen bieden.

- Wij willen dit realiseren door een koppeling te maken tussen gemeenschapsvorming en kwetsbaarheid
- Mijn mening is je sluit je ogen als je afwacht en niets doet. Je bestaat niet om je bestaansrecht te verdedigen.
- Een aantal taken kunnen worden overgenomen door de burger maar je moet wel zorgen dat de burger goed wordt ondersteund.
- Zelfsturing landt beter als de burger wordt gefaciliteerd en wordt gecoacht.
- Dit is de visie die Synthese uitdraagt, de omvang van de organisatie is afhankelijk van de vraag van de burgers
- Het is het continue spel in de driehoek tussen burger, instanties en overheid.
- Wij zijn als Synthese de verbindingsofficier. Wij verbinden en organiseren de samenhang tussen zorg, thuiszorg, gemeenten binnen het sociale systeem.
- Het is het verschil tussen het uitleveren van trainingen en diensten en het ondersteunen van de burger door mee te denken met zijn vraag en alleen dat te bieden wat hij zelf niet kan of nog niet kan.
- Een belangrijke voorwaarde hiervoor is het ontschotten van de verschillende diensten. Zie voorbeeld Juffrouw Marije in Peel en Maas. In deze gemeente zijn ze al 15 jaar bezig met zelfsturing en werken ze met regisseurs. Hierdoor worden kosten vanuit AWBZ, PGB, WMO, gereduceerd omdat er niet 10 mensen aan 1 bed staan en 10 partijen de wijk in gaan.
- Deze zogenaamde regisseur willen wij ook terug brengen in ons online concept
- De uitdaging met opbouwwerk is juist dat je ook de lage SES aan tafel krijgt en niet alleen de notaris en de voorlopers in de buurt. Wij vinden het juist moeilijk om die lage SES aan tafel te krijgen.
- Wij hebben niet de indruk dat de problematieken toenemen. Veranderingen in het beleid hebben altijd invloed op ons werk en wij passen ons daaraan aan.
- Het doel blijft nog steeds van onze werkwijze om duurdere zorg te voorkomen. Wij willen mensen laagdrempelig bereiken. In plaats van plaatsing bij Jeugdzorg. Normaliseren ipv behandelen. Deze maatschappelijke kosten van bij voorbeeld een jeugdzorgplaatsing kun je voorkomen als je eerder jongeren weet te binden en weet te helpen
- Begeleidingstijd kan korter online. Je zou hierbij onze online werkwijze, de digitale keukentafelgesprekken, kunnen afzetten tegen een trainingsactiviteit. En de verschillen in meerwaarde inzichtelijk kunnen maken. Hiermee laat je ook je besparingen in combinatie met je resultaten aan de gemeente zien.
- Wachtijd is hier soms wel een paar weken. Daarom zijn wij ook heel kritisch op lopende trajecten. Met online kun je ook eerder inspelen op wachttijdproblematiek. Hierbij sturen wij ook op kort oplossingsgericht werken
- Hierbij ben ik er van overtuigd dat dat wat ik doe effect heeft op de ontschotting in de zorg.
- Budgetten van zorgverzekeraars VGZ etc. zijn krap, en aanbieders geven aan dat zij niet nog meer kunnen bezuinigen op thuiszorg.
- Nu mogen ze al niet eens meer magnetron aanzetten of even een kop koffie drinken. Dit soort taken zouden door ons kunnen worden overgenomen en geregisseerd vanuit 1 dossierhouder. Zodat de bel niet 32 keer op een dag gaat.
- De rol van de huisarts zou hier ook nog beter moeten worden gedefinieerd als het gaat om doorverwijzen. Wij worden als instellingen maatschappelijke dienstverlening wel steeds belangrijker voor de gemeente om de doelstellingen te kunnen halen.

Samenvatting interview Heleen van Deur, projectleider Dichterbij

- Dichterbij is de opvolger van het intakestelsel van het NIZW. We willen het woord intake ook los laten en willen een model ontwikkelen voor de startfase van het hulptraject.
- Dichterbij maakt onderdeel uit van de belangrijkste verandervragen waar de sector voor staat.
- WMO en Welzijn Nieuwe Stijl zijn de grote omslagpunten. Het doel is om cliënten en burgers zelf aan de slag te laten gaan met hun vragen.
- Hem of haar te begeleiden in zijn eigen weg door het traject. Niet gelijk iemand cliënt maken maar iemand coachen om zelf antwoorden te vinden
- Uiteraard is dit niet voor iedereen weggelegd en dan moet je ook helpen om oplossingen te vinden
- Wel is het hierbij van belang om competenties aan te leren in plaats van de probleemgerichte aanpak.
- In het zoeken van oplossingen ga je samen met de cliënt na wat hij of zij allemaal kan. Er ontstaat veel meer een proces van wederkerigheid in plaats van afhankelijkheid.
- Relevante vragen hierbij zijn wie zit er in je netwerk, wat kan je voor een ander doen. Hierdoor groeit het zelfvertrouwen van de hulpvrager en ontstaat meer zelfinzicht. Het is enorm inspirerend om te merken hoe goed dit werkt.
- Mensen worden veel actiever in de modes gezet van eigen kracht. We willen in de startfase van een hulptraject zo snel mogelijk iemand klant af maken en iemand zelf aan de slag laten gaan met een serie van activiteiten. Daarna willen we kijken wat er nog over is van het probleem en welke ondersteuning nog nodig is.
- Wij geven middels de methodiek van Dichterbij actief vorm aan de vragen wat heb je al gedaan en wat heeft gewerkt.
- Je hebt hierbij als AMW-er een arsenaal van mogelijkheden.
- Er gebeurt ook iets met de hulpverlener. Zijn of haar creativiteit rek je op. Hulpverleners krijgen meer mogelijkheden om iets voor de wijk te doen en gemeenschapsvorming te versterken.
- Ik merk soms wel eens dat er schroom zit bij hulpverleners wat kunnen we doen. Met de methodiek willen we meer lef stimuleren. Het vertrouwen vergroten dat iedereen iets kan en dat het tijd wordt voor een andere verhouding tussen hulpvrager en hulpverlener.
- Door een serie van kleine taken en activiteiten als start van het traject te organiseren ben je veel beter in staat om te beoordelen wat er nodig is en wat wel kan. Bepaalde vooroordelen over wat niet kan worden eerder los gelaten en de afstand tussen cliënt en hulpverlener worden minder groot.
- We zijn op dit moment aan het experimenteren met de aanpak van dichterbij in vijf pilotregio's volgens de zogenaamde doorbraakmethode. Het zijn allerlei testjes en uitdagingen die werknemers kunnen afnemen bij cliënten. Voorbeelden van deze aanpak staan op de website van dichterbij.
- Om eigen kracht en zorg op afstand beter vorm te geven stellen wij een cyclische methode voor. Het doorlopen van zes stappen in elk hulpverleningscontact.
- In elk contact beoordeel je als hulpverlener hoe zit iemand er bij in relatie tot eind doel? wat is het verschil met geen hulpverlening?.
- Is er sprake van urgentie? Is er sprake van de bereidheid om in actie te komen?
- Het heeft weinig zin om langdurig door te gaan met hulptrajecten als bovenstaande vragen ontkennend worden beantwoord.
- Je moet als hulpverlener gebruik maken van de momenten van urgentie en bereidheid

- Uit onderzoek blijkt dat de actiebereidheid van hulpvragers niet altijd even groot is. Het heeft dan geen zin om door te gaan. Je moet tools bieden om zelf problemen op te lossen. Je dient je continu af te vragen; wat is de beste eerste stap, deze stap moet ook lonend zijn voor de hulpvrager. Het is zoals gezegd een cyclisch proces.
- Je moet als hulpverlener niet gelijk in actie komen maar iemand coachen om zichzelf te helpen.
- Hier komt de kwaliteit van de hulpverlener om de hoek kijken. Is iemand in staat op om het juiste moment de juiste tips te geven waar de klant ook iets mee kan en wat hij of zij ook echt gaat uitvoeren.
- De computer is hierbij een heel rijk hulpmiddel om het eigen hulptraject vorm te geven. Iemand kan online worden gecoacht om het zoekproces te doorlopen.
- De klant schrijft zijn of haar eigen verhaal. Je stelt hierin, net als bij supervisie, vooral helpende vragen.
- Ik ben van mening dat deze werkwijze ook tijdsbesparing gaat opleveren. Je kan veel meer online doen, je hoeft minder vaak op huisbezoek, je hebt minder reistijd en je kunt veel vroegtijdiger aanwezig zijn in wijknetwerken en betrokken worden bij burgerinitiatieven. Je kunt meer in preventieve setting oplossingen formuleren en doet een minder groot beroep op zwaardere hulptrajecten.
- Ik zie veel mogelijkheden voor online hulp rondom het cyclisch werken. Je kunt makkelijker korte vragen en korte opdrachten formuleren, je kunt kleine zelftesten aanbieden en je kunt beter toetsten wat werkt voor welke cliënt.

Samenvatting interview Peter Elmont, directeur Noordermaat

- Wij gaan starten met Kwadraad hulp online in samenwerking met de MJD uit Groningen en de Tintengroep, die deels in Groningen en deels in Drenthe actief is. Startdatum is 1 januari 2013.
- In 2012 heeft Noordermaat m.b.v. een ESF subsidie ook de mogelijkheden van social media voor onze organisatie verkend. Dit traject is begeleid door Alares
- In de voorbereiding van onlinehulpverlening hebben wij op basis van diverse gesprekken met aanbieders een keuze gemaakt voor Kwadraad.
- De reden hiervoor was dat er een koppeling mogelijk was met registratiesysteem van Regaz en Central Station en vanwege de uitgebreide functionaliteiten en mogelijkheden van het systeem
- Na de keuze voor het systeem, zijn de medewerkers van de drie deelnemende instellingen, geschoold door Kwadraad. Het systeem is bijna geïnstalleerd en 1 januari gaan we online.
- Er komt een gezamenlijke portal van de drie deelnemende instellingen genaamd hulponline noord. Dit is dezelfde site als die van Kwadraad waar mensen met een postcodecheck en het invullen van hun e-mailadres worden toegeleid naar hulp.
- Er zijn chatsprekken waar het eerste contact kan worden gelegd en wanneer het nodig is kan de vraag worden doorgesluisd naar het AMW
- De ambitie is om uiteindelijk met deze portal heel Groningen en Drenthe te bedienen.
- Wij zijn nu presentaties aan het houden voor alle directeuren van welzijnsorganisaties in beide provincies met de vraag of ze hier aan willen meedoen en of ze willen meebetalen
- De instellingen die deelnemen bieden welzijnswerk, algemeen maatschappelijk werk, jongeren maatschappelijk werk en brede jeugdpsychiatrie
- De inzet met het nieuwe systeem is om vanuit maatschappelijk werk vragen ook goed te linken naar GGZ en andere online hulpsites
- Wij richten ons met het nieuwe systeem op twee groepen. De anonieme groep voor wie de drempel te hoog is om een face to face vraag te stellen en de doelgroep die face to face al in gesprek is maar die wij online nog beter kunnen ondersteunen
- Wij stellen nog geen targets voor percentage online of face to face. Wij willen medewerkers en cliënten vrijblijvend kennis laten maken met de mogelijkheden. Op basis van ervaringen zouden we dan afspraken kunnen maken over haalbare doelstellingen.
- Wij maken nu ook geen prognoses over aantallen die we willen halen. Ik vind het vooral belangrijk dat de mogelijkheid bestaat dat cliënten hun eigen dossier kunnen inzien en beheren.
- Los van kosten of aantallen ben ik van mening dat welzijn nieuwe stijl en online hulp onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Dit is niet iets wat we terug horen van cliënten maar wel iets waar ik van overtuigd ben.
- Cliënten en medewerkers zijn nu gewend aan de routine van de spreekkamer en de manier van werken maar ik denk dat ook zij de voordelen zullen zien van meer online werken wanneer we dit gaan invoeren en er ervaringen mee worden opgedaan.
- We zullen moeten ervaren voor welke groep deze online en blended werkwijze het meest geschikt is en wat dit vraagt aan publiciteit en wijze van aanbieden van hulp
- Bij financiers voel ik geen druk om online hulp te introduceren. Gemeenten spreken ons wel aan op veranderingen rondom zelfsturing en eigen regie
- De drie organisaties dragen elk € 23.000 bij aan de implementatie waaronder de gezamenlijke kosten voor de projectleider. Noordermaat zelf vraagt de gemeenten uit haar werkgebied om een bijdrage in de implementatiekosten (€ 50.000) van € 40.000, waarbij Noordermaat zelf € 10.000 bijdraagt uit eigen middelen.
- De manier waarop onze subsidie wordt vastgesteld verschilt per gemeenten. Bij de ene gemeente wordt de subsidie gebaseerd op aantal inwoners, 1fte AMW per 6000 inwoners. Bij de andere

gemeente wordt de subsidie gebaseerd op het aantal klantcontacten. Hierbij worden er subsidie afspraken gemaakt volgens de zogenaamde BCF methode.

- Deze BCF methode geeft wel precies aan wat je moet doen maar vaak niet wat het maatschappelijk rendement is wat het oplevert (outcome). Dit vind ik een probleem wat ik overal aankaart en waar de Mo-groep ook mee aan de slag gaat.
- Ik vind bijvoorbeeld indicatoren als cliënttevredenheid veel bepalender dan aantal gevoerde gesprekken
- Deze andere wijze van doelen en afspraken formuleren vraagt wel om gemeenten te voeden met wat de trends zijn en wat de veel voorkomende vragen zijn. Hier kan online hulp ook een bijdrage in leveren doordat nog meer inzichtelijk wordt welke vragen worden gesteld en wat de problemen zijn die er spelen
- Momenteel zijn er veel vragen rondom opvoeden en schuldenproblematiek
- Qua tijdsbesparing zal de invoer van online hulp mogelijk in het begin meer werk geven maar als het gaat draaien kan er mogelijk tijd worden bespaard. Hierover hebben we op dit moment geen doelstellingen geformuleerd.
- Online hulp biedt ook mogelijkheden om de concurrentie aan te gaan met andere aanbieders, in te spelen op de eisen die worden gesteld rondom Welzijn Nieuwe Stijl, de WMO en wijkgericht werken. Steeds meer instellingen profileren zich in de wijk.
- Wij hebben alle medewerkers getraind in het werken volgens de principes van welzijn nieuwe stijl.
- Nu zijn er sommige medewerkers die met de cliënt communiceren over afspraken via de mail.

Samenvatting interview Joleen Kieneker AMW Midden Limburg

- Wij zijn gestart met internethulpverlening vanuit doelstelling om meer jongeren te bereiken en een doelgroep aan te spreken die nu niet wordt bereikt
- Uitgangspunt was om met online wijze van hulpverleners meer aan te sluiten bij belevingswereld van jongeren. Hiervoor is een convenant gesloten met internethulpverlening.
- Beoogde doelen zijn niet gehaald, mogelijk ook doordat het ontbrak aan goede pr en doordat het naast de online hulp van CJG en AMW-instellingen is geplaatst
- Bij de vragen die worden gesteld valt op: dat veel vragen 1 maal worden gesteld en dat klanten daarna 'weg' zijn ook wanneer medewerkers veel hebben uitgezocht als het gaat om vb. schuldhulpverlening en een aanbod doen voor vervolghulp
- Hierbij is ook de indruk dat klanten dezelfde vragen op meerdere plekken voorleggen, de zogenaamde shoppende klanten.
- Daarnaast komt het ook voor dat vragen te complex zijn en dat medewerkers veel tijd kwijt zijn, anderhalf uur per vraag, in het beantwoorden van vragen
- De indruk bij de directeur is dat het ook risicovol is omdat je bijvoorbeeld bij suïcidevragen goed moet weten hoe je aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid als hulpverlener is afgedekt. Hiervoor zijn medewerkers ook extra nog juridisch getraind . Naast training die is gevolgd via internethulpverlening.
- De rechtsbescherming is sowieso een probleem wat online speelt en waardoor we terughoudend zijn met het aanbieden van deze vorm van hulpverleners.
- Er worden weinig vragen via internethulpverlening gesteld, ongeveer 2 per maand en hooguit 30 vragen per jaar. Via de eigen site (die krakkemikkiger is) komen meer e-mail vragen binnen via het centrale adres dan dat er binnen komen via internethulpverlening. Ongeveer 2 per week. dat doen we helemaal niet!
- Type vragen gaan veel over schulden, ik heb schulden maar ook vragen als van waar kan ik terecht. Het nadeel van eenmalige vragen is dat je geen relatie opbouwt en je weinig vinger aan de pols hebt
- Een ander punt wat meespeelt in de afweging of we internethulpverlening willen voortzetten is de wijze van financiering. Zij worden niet per vraag of per casus betaald. Maar krijgen financiering voor aantal fte .
- Wij ervaren knelpunten met online hulp rondom de wijze waarop het nu bij ons is georganiseerd, het platform en de kosten die hierbij horen.
- Als er een centraal portal komt kunnen vragen straks door meerdere medewerkers, van meerdere instellingen worden beantwoord. In die constructie hebben wij geen controle op kwaliteit en veiligheid en willen/kunnen we hier geen verantwoording voor dragen
- De kostenberekening van klik voor hulp is voor ons zeer ongunstig en daardoor is het erg duur. De gezamenlijke bemensing, de uniforme werkwijze maken dat wij in een gezamenlijk portal/constructie onvoldoende inzicht hebben in de kwaliteit en risico's van de hulpverlening. Om die reden willen wij niet in een gezamenlijk portal. De hoge kosten van klik voor hulp zijn een tweede reden
- Wij zien zeker wel de voordelen van online hulpverlening. Met name door het blended aanbieden als onderdeel van de reguliere hulpverlening. Het in eigen tijd en op eigen plaats kunnen stellen van vragen maar wij bieden hier ook alternatieven voor als het gaat om bijvoorbeeld inloosprekken en wij bieden ook korte producten anoniem.

- De grootste uitdaging in ons werk is de omslag naar de participatiemaatschappij en hierin mee gaan. Hierin zou online hulp wel het een en ander in kunnen betekenen.
- Wat we ook zien is dat de allerzwakste groep steeds een groter beroep gaat doen op onze hulp en dat deze groep geen computer heeft of niet kan omgaan met een computer
- Mogelijk zou je iets kunnen doen met begeleiding of met instructiefilmpjes

Samenvatting interview Thea Kok, manager van Maatschappelijk Werk en Sociaal Raadslieden Werk bij Careyn, Maatschappelijke Dienstverlening

- Wij zijn in 2007 gestart met klik voor hulp en hebben het voornemen sinds vorig jaar zomer om te starten met Kwadraad online hulp
- Er is nu enige vertraging doordat we zijn gefuseerd en er twee ict infrastructuren zijn die nog moeten worden samengevoegd. Tot dit is gerealiseerd kunnen wij kwadraad hulp online nog niet implementeren
- Hier speelt ook mee dat ze bij de nieuwe organisatie huiverig zijn voor veiligheid en ze duidelijke afspraken willen over waar de regie ligt en wie is eigenaar van het dossier
- Er is ervaring met Humaned waarbij cliëntgegevens op straat kwamen te liggen, hierdoor is er veel terughoudendheid
- Dit alles tezamen maakt dat de tijd nog niet rijp is voor het implementeren van online hulp en een koppeling te maken met 1 registratiesysteem
- Voordelen van de fusie is dat we gebruik kunnen maken van ervaringen die zijn opgedaan rondom beeldbellen, dat we kostenbesparing kunnen realiseren door gebruik te maken van elkaars kennis en kunde en op een goede manier zorg en welzijn aan elkaar kunnen koppelen.
- Welzijn, AMW was in onze regio vaak een ondergeschoven kindje. Hier komt gelukkig verandering in door de transitie naar de gemeente en het belang van zelfsturing en eigen regie
- Er komen andere financieringsstromen op gang en dit zet de boel flink in beweging, de schakel tussen AMW en thuiszorg wordt steeds zichtbaarder en het belang om te ontschotten wordt door alle partijen, en door de gemeente voorop, erkend
- Online hulp biedt de mogelijkheid om te experimenteren met eigen regie door cliënten een eigen bibliotheek te bieden, een online dossier.
- Cliënt maakt zelfrapportage en langdurige intake is niet nodig
- Er wordt nu soms geëxperimenteerd met mijndoelen.nl maar het nieuwe systeem biedt in de toekomst meer mogelijkheden
- We kunnen ook digitale hulpverlening inzetten voor het terugdringen van wachtlijsten door cliënten in de tussentijd al aan de slag te gaan. Mogelijk kunnen ook aanvangscursussen online worden aangeboden
- Dit alles draagt bij aan het bevorderen van de eigen regie van de cliënt
- Efficiency door online werken is mogelijk ook te halen doordat er minder bureaus en werkplekken nodig zijn. Medewerkers kunnen plaats nemen in het wijkcentrum. Wij zitten nu 50% op kantoor en de andere helft op huisbezoek of in de wijk.
- Dit blijft altijd een spanningsveld rondom ambulant werken omdat het ook samenhangt met de zogenaamde regieswitch. Online hulp kan hier aan bijdragen doordat regie nadrukkelijker bij cliënt komt te liggen.
- Bevorderen eigen regie staat sowieso bovenaan het lijstje van onze organisatie. Wij trainen werknemers in zogenaamde eigen kracht conferenties en geven training coördinatie zorg. In deze laatste training leren medewerkers om het netwerk van de cliënt beter in kaart te brengen en beter te benutten.
- Dit onderwerp gaat steeds meer leven. We hebben in onze gemeente een camping waar mensen permanent wonen en waar veel zorgen over zijn. Hier gaan we dan op af en maken we contact met bewoners en buurtbewoners. Het is opvallend hoeveel informatie en hulpmogelijkheden bij dit soort contacten los komen

- Wij werken ook steeds meer samen met informele zorg en zogenaamde vrijwilligersnetwerken. Wij zien ook dat welzijnsorganisaties nog niet altijd zo ver zijn. Vragen die hierbij leven is als waar ligt de regie, kan de klant regie voeren, is het veilig genoeg. Dit is een discussie die ik ook met mijn medewerkers voer
- De ambitie hierbij is om gebruik te maken van de mogelijkheden van internethulpverlening
- Ik kan mijn personeel indelen in drie groepen, 25 zijn koploper, 25 gaan wel mee maar hebben meer begeleiding nodig en 7 hebben vrijstelling. De koplopers mailen nu inhoudelijk ook al hun reflectieverslag en bespreken dit tijdens het overleg. De andere 25 geldt zolang ze niet blended te hoeven gaan werken zullen ze op een andere manier blijven werken. De 7 die vrijstelling zijn niet gewend om online te werken en hebben moeite om dit nu nog aan te leren.
- Blended werken is wel het meest ideaal en dit is wat we nastreven
- Wij worden nu per cliëntsysteem gefinancierd, als een gezin 8 kinderen heeft dan wordt dit gezien als 1 cliëntsysteem. Voor de grootste groep cliënten geldt 0-5 gesprekken. Voor een kleine groep geldt 10 of meer gesprekken.
- De prijs die door de gemeente wordt betaald voor het ondersteunen van 1 cliëntsysteem is afhankelijk van het gemiddeld aantal contacten uit het verleden.
- De onderhandelingen met de gemeente starten altijd met een totaalbedrag, een subsidie voor een heel jaar. De gemeente zegt dan bijvoorbeeld voor 2013 50.000 eraf. Dit is voor ons 1,5 fte waar ik 128 cliëntsystemen voor kan ondersteunen.
- Uiteraard kan ik veel doen om de interne organisatie zo efficiënt mogelijk te organiseren (bezuinigen op overhead etc.) maar op een gegeven moment houdt dit op en geef ik aan de gemeente aan dat ik voor dat geld 100 cliëntsystemen minder kan ondersteunen.
- Het probleem bij deze financieringswijze is dat we nog te vaak worden afgerekend op aantal cliëntsystemen in plaats van wat we precies doen voor deze cliëntsystemen en de resultaten die we boeken.
- We zouden meer op resultaten moeten worden beoordeeld en hiervoor is het nodig dat deze ontschotting plaats gaat vinden tussen AMW, opbouwwerk, thuiszorg, GGZ, AWBZ
- Het primaire doel om te starten met online hulp is overigens niet het kosten doel maar het inhoudelijke doel, de veranderslagen die mogelijk zijn om de cliënt beter te ondersteunen.
- Wij hebben momenteel geen afspraken gemaakt over begeleidingstijd, indirecte tijd, doorlooptijd of aantal contactmomenten
- No show is wel een thema wat leeft bij ons, dit leeft ook bij raadsleden. Wij vinden dat je cliënten hierin moet opvoeden. Aanspreken op gedrag en gelijk bellen wanneer ze niet komen opdagen. Proberen uit te leggen wat het gevolg is als je zonder reden niet komt. Dit is voor ons een werkwijze om no show te verlagen

Samenvatting interview Mariëtte van Mierlo directeur Stichting de Wering en voorzitter van de Noord Hollandse Alliantie

- De verandervragen waar online hulp bij ons op inspeelt zijn de krimpende budgetten. We moeten meer met minder doen maar kwalitatief wel hetzelfde niveau blijven bieden. Hierdoor zijn we genoodzaakt om te zoeken naar andere instrumenten om die kwaliteit te kunnen blijven bieden en in te spelen op de behoefte van de klant.
- Een behoefte is laagdrempelige toegang tot hulp, deze behoefte kunnen we beter invullen met online hulpvormen.
- Een behoefte die we zien bij cliënten is dat ze snel antwoord op hun vraag willen. Ze hebben ook meer informatie als ze een vraag stellen omdat ze eerst al google hebben geraadpleegd. Ook deze behoefte kunnen we op een goede manier online invullen.
- Een behoefte is om anoniem een vraag te kunnen stellen en niet gelijk naam en adres te hoeven invullen. Het contact wordt hierdoor sneller persoonlijker en opener. Dit zijn behoeften die we op een goede manier online kunnen invullen.
- Online hulp is niet geschikt voor iedereen en spreekt vooral een bepaald type cliënt aan. Dit zijn soms ook wel de cliënten die shoppen en die hun vraag op verschillende plekken stellen. Hier moet je als instelling een goede balans tussen vinden; inspelen op de behoefte van de cliënt en voorkomen dat je met meerdere instelling 1 vraag beantwoord.
- Dit is ook een verandervraag, de samenwerking met andere instellingen in de eerste lijn, in wijkoverleggen waar we elkaar tegen komen en in dossiers waar meerdere disciplines aanwezig zijn. Het wordt steeds belangrijker om kritisch te kijken wie doet wat omdat veel gelinkt is aan financiering voor specifieke taken in plaats van alle taken.
- Een andere verandervraag is de nadruk op eigen kracht en eigen regie van de hulpvrager. Niet meer automatisch helpen door het antwoord te geven en een stappenplan van wat ze moeten doen maar helpen door mensen zelf te laten nadenken en te wijzen op hulpbronnen in hun eigen netwerk.
- Ik vind wel dat er een ondergrens zit in de eigen kracht van burgers en de omvang van taken die klanten zelf kunnen regelen. Soms zitten mensen die bij ons komen al aan de lat. We moeten goed in de gaten houden dat eigen kracht en zelfsturing en/of online hulp niet voor iedereen vanzelfsprekend is. Bijvoorbeeld als het gaat om ouderen, mensen met een verstandelijke beperking of mensen met financiële problemen.
- Hier zijn we zelf als AMW ook debet aan. We hebben bijvoorbeeld mensen met financiële problemen veel gepamperd, problemen overgenomen en oplossingen actief aangedragen. Toen er meer klanten gingen komen en we de omvang van de vraag niet meer konden behappen zijn we gaan denken in arrangementen en zijn we aan het sturen op eigen kracht om mensen meer zelf te laten doen. Als AMW geven we aan dat we meer willen faciliteren en als intermediair willen optreden. Maar dit vraagt bij hulpverleners en bij klanten wel een verandering van denken en een cultuuromslag.
- Hierbij lopen we wel aan tegen het imago wat de buitenwacht van ons heeft. Die beseft nog steeds niet goed wat we de doen, de inspanning van het maatschappelijk werk en het effect van ons werk. Je moet nog steeds te vaak uitleggen wat de legitimatie is van je vak en waarom bijvoorbeeld opbouwwerk voor jongeren nuttig en nodig is.
- Wij veranderen harder dan de gemeente die nog steeds gefocust is op wat kost je eigenlijk en hoeveel mensen kun je leveren in plaats van het effect van ons werk. Daar zouden we vanaf

moeten en meer de discussie moeten aangaan op inhoud en effect in plaats van op input en kosten.

- Helemaal nu we voor de gemeente ook steeds belangrijker worden in het leggen van verbindingen, in de samenwerking met GGZ en in het stimuleren van eigen kracht en zelfsturing.
- Online hulp biedt hiervoor zeker kansen om op een andere manier te zoeken naar oplossingen. Je kunt mensen in hun eigen tijd en op hun eigen plaats laagdrempelig hepen door contact te leggen, te luisteren en tips te bieden
- Ander voordeel van online hulp is dat het ook aan de achterkant transparanter gaat worden wie wat doet, wie samenwerkt, binnen welk dossier en binnen welke wijk. De linken tussen instellingen en het type hulpvragen wat wordt gesteld, worden veel zichtbaarder.
- Het biedt mogelijkheden om de voorzieningen inzichtelijk te maken, vragen samen op te lossen, ketensamenwerking te verbeteren, de schotten in de hulpverlening weg te halen, en het aanbod meer gebiedsgericht (in de wijk) te maken.
- Online hulp moet hierbij niet blijven steken in informatie en advies maar ook vervolghulp bieden.
- Wij zijn de sociale coach destijds begonnen om het sociale domein te versterken, de onderlinge samenwerking te verbeteren en om ons beter te kunnen afficheren naar potentiële klanten. Wij wilden mensen die op google op zoek gaan naar hulp op een goede manier toeleiden naar onder meer het AMW in de buurt.
- De vraag die we ons nu stellen is hoe kunnen we deze functie van toeleiding verder gaan uitbouwen in het kader van online vervolghulp en daarom zijn we nu een ontwikkeltraject gestart om de Sociale Coach uit te breiden met themateksten, zelfhulpvormen en e-mailhulp.
- Het grote verschil tussen AMW en GGZ is dat wij ons veel meer richten op het systeem en niet gestuurd worden door de individuele problematiek of het ziektebeeld. Hier willen we in de manier waarop de hulp vorm geven ook nadrukkelijk rekening mee houden. Onze online hulp is gericht op het afvangen van vragen en het stimuleren van hulp binnen het netwerk van de cliënt.
- Een reden om dit online te doen is ook om duidelijk te laten zien wat we doen en zichtbaar maken hoe ons opbouwwerk er bijvoorbeeld uit ziet. Online geeft ons de mogelijkheid om nadrukkelijk deze kans te grijpen naast het eerder genoemde voordeel van multidisciplinair werken. Het wordt met online hulp veel makkelijker om kennis te delen, zichtbaar te maken en energie in de sector te genereren. Hierbij is het van belang om elkaar niet als concurrent te zien maar elkaar meer te gunnen.
- Uiteraard moeten we kritisch deze ontwikkelingen blijven volgen, wat voegt online toe en hoe kun je online de weg plaveien voor een succesvolle toeleiding en een succesvol hulptraject. Als dit lukt dan scheelt het je zeker tijd en geld omdat je actiever kunt werken aan preventie. Als mensen nu de weg niet kennen zullen ze namelijk ook niet gaan bellen. Ze hebben hiervoor eerst informatie nodig over wat je precies doet. Deze informatie kunnen we laagdrempelig bieden met de sociale coach.
- Hierbij ben ik geen super voorstander van anonieme hulp omdat je ook vertrouwelijkheid kunt bieden zonder dat het perse anoniem is. Terwijl anoniem contact wel een eerste stap kan zijn die gedurende het traject verandert in vertrouwelijkheid en mogelijk in een blended traject. Wel is het vaak zo dat anonieme hulp niet verder komt dan eenmalig contact.
- Er is bij ons geen inzicht in hoeveel tijd medewerkers precies kwijt zijn aan online contact. Verder zijn bij ons geen afspraken gemaakt over begeleidingstijd.
- De gevolgen voor indirecte tijd van AMW-ers door de inzet van online hulp zijn niet heel duidelijk. Uiteraard geldt voor online hulp hetzelfde als face to face er moet een acceptabel kengetal zijn

tussen indirect en direct. Tussen tijd voor aanmelding en de daadwerkelijke begeleidingstijd. Maar of dit nu 3 gesprekken of 5 gesprekken zijn dat is niet zo belangrijk.

- Wij ontvangen een integrale kostprijs per hulptraject op basis van een lumpsum financiering. De vraag die de gemeente stelt is hoeveel trajecten kun je voor bijvoorbeeld 1 miljoen leveren.
- Wel denk ik dat online hulp een middel kan zijn om de integrale kostprijs van een hulptraject te verlagen. Hierbij wil ik ook gerust nog een keer de discussie voeren over de inzet van MBO opgeleide sociaal werkers in het primaire proces.
- Tenminste als doorlooptijd en contactmomenten een discussie worden in de NHA. Op dit moment staat het niet op de agenda.
- Wij gaan bij een integraal traject uit van gemiddeld 8 a 10 gesprekken. Hier wordt bij de inkoop vanuit gegaan van 130 trajecten bij een FTE (70% directe tijd) Uiteraard kan ik ook meer trajecten leveren als ik bijvoorbeeld maar 3 gesprekken doe of meer vrijwilligers inzet, mensen in hun eigen kracht zet of het sociaal netwerk iets laat doen. Voorop moet wel blijven staan dat je mensen wel kwalitatief goed helpt en de oplossingen hen niet meer doen terugkeren
- No show is bij ons wel een aandachtspunt en vooral de aanpak kan beter. Wij worden niet op verrichtingenbasis betaald en worden niet gekort op no show percentage (no show is geen afrekenenheid) maar ik wil wel graag een goeie omloopsnelheid in wat je moet halen in directe tijd.
- In ons systeem zitten geen perverse prikkels, verantwoordingen zijn transparant, het adagium is meer voor minder, daar waar er altijd al meer “geproduceerd” werd bij dalende omzetten=paradoxaal gegeven.

Samenvatting interview Sjef Raemakers, staffunctionaris innovatie LEV groep

- Ambitie is om toe te werken naar een geïntegreerd klantvolgsysteem, waarbij de cliënt kan inloggen in zijn of haar eigen systeem met een koppeling naar tijdsregistratiesysteem voor medewerkers
- Het is de bedoeling om een jeugdsite te maken die dient als portal waar jongeren informatie kunnen vinden en hulp kunnen vragen. Voor de andere doelgroep willen we toeleiden naar online hulp via telefonische aanmelding, en door het aan te bieden in het eerste f2f gesprek.
- We beginnen altijd met face to face en van daaruit tonen we de mogelijkheden om gedeelten online uit te voeren
- Het is de bedoeling om op termijn online trainingen aan te bieden en de online omgeving in te zetten voor groepswork en het bieden van opdrachten na een face to face bijeenkomst
- Regie voor online of face to face werken ligt bij de klant
- We hebben nog geen duidelijk idee over verhouding face to face online. De verwachting is dat 10% of 15% van de hulptraject straks online of gedeeltelijk online verloopt
- Het online klantvolgsysteem (met de mogelijkheid voor medewerkers om tijd te registreren) draagt bij aan het oplossen van huidige knelpunt van dubbele registratie van opbouwwerk en maatschappelijk werk
- Werken met 1 registratiesysteem heeft ook een inhoudelijke component, de grenzen tussen activiteiten en beroepsgroepen vervagen waardoor het handiger is om te werken met 1 registratiesysteem waarbij de vraag van de klant en niet het beroep van de medewerker centraal staat
- Belangrijkste uitgangspunt om te starten met online klantvolgsysteem is om meer regie bij de cliënt neer te leggen en de klant meer te betrekken bij zijn eigen hulptraject. Hij of zij kan zijn eigen dossier inzien, kan agenda afspraken volgen, kan een actie uitzetten richting een hulpverlener of kan vragen om bepaalde documenten. Daarnaast kan hij zelf bladeren door het gespreksverslag, kan hij chatten en kan hij eigen aantekeningen bijhouden. De keuze voor contact ligt bij de cliënt. De meerwaarde van deze voordelen moet nog blijken uit de ervaringen die worden opgedaan met het systeem.
- Het online dossier is voor ons een belangrijke methode om online zelfhulp te versterken, om gemakkelijker in gesprek te raken met hulpverleners, om beter te kunnen reflecteren op de geboden hulp, om hulpvragers beter te faciliteren en om hulpvragers beter te activeren.
- Het biedt ook de mogelijkheid om tussen verschillende beroepsgroepen meer interactie te krijgen over een cliënt. Er is niet langer sprake van 2 gescheiden registratiesystemen
- Ik weet niet of online hulp kosten kan besparen, chat kan ook tijd duren, wel is er tijds winst als het gaat om het registreren. Klant schrijft nu verslag in plaats van medewerker en medewerker is geen reistijd kwijt
- Er zijn nog geen afspraken gemaakt over begeleidingstijd en doorlooptijd. Dit willen we wel gaan volgen en kijken wat de verschillen zijn tussen face to face en online
- De meeste cliënten melden zich nu telefonisch maar een aantal komen binnen via de mail. Op basis van aantal afgesloten trajecten zien wij niet meer cliënten door de invoer van online hulp
- Ik weet niet goed wat de gevolgen van de invoer van online hulp zijn voor de indirecte tijd van medewerkers. Het scheelt minder tijd in administratie maar kan ook tijd kosten om het systeem eigen te maken

- No show is momenteel best hoog tegen de 20%, ervaring zal leren of door het online klantvolgsysteem de no show naar beneden gaat. Hangt er ook vanaf hoe je het inricht bijvoorbeeld bij chat maak je afspraken, stuur je reminders of notificaties via mail
- Wij zijn voornemens om klanten te vragen naar de tevredenheid met het systeem
- De online behandelomgeving dient te worden geïntegreerd met de face to face contacten. De beste keuze is een combinatie van online en face to face, blended.
- Wel zien wij het niveau van cliënten dalen waardoor het wel de vraag is wie (welke groep) wij straks gaan bedienen met dit systeem en of de cliënten met een lager niveau de eigen regie willen/kunnen nemen.
- Wij zijn een instelling brede maatschappelijke dienstverlening en willen op den duur alle diensten gedeeltelijk online aanbieden. Hierbij wel rekening houdend met het feit dat elke werksoort zijn eigen werkvormen heeft. We willen wel alle partijen betrekken bij het implementeren van het systeem. We zijn gestart met een enthousiaste groep en bij elke intake is er een vaste registratievraag of mensen gedeeltelijk online willen werken.
- We hebben er voor gekozen om eerst ervaring op te laten doen met het systeem voordat we starten met het stellen van kaders
- Ik zou ook vooral willen weten hoe kun je sturen op kosten, wat zijn dan de juiste indicatoren. Mogelijk kan de businesscase hier antwoorden op geven. Om ook de financiële meerwaarde inzichtelijk te maken.

Samenvatting interview Anneke Roelofs, manager SMD-EH en Marloes Kist, maatschappelijk werker, beiden werkzaam bij de Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Enschede- Haaksbergen (SMD E-H)

- De functionaliteiten die wij aanbieden zijn themateksten en e-mailhulp.
- Online hulpverlening wordt ingezet voor de brede doelgroep waar wij ons op richten met AMW met alle voorkomende problematieken
- We hadden vooraf, toen we starten met e-mailhulp, de verwachting dat we meer jongeren zouden bereiken maar dit is in de praktijk niet het geval.
- Er zijn geen verschillen in de manier waarop online hulp wordt aangeboden aan de verschillende doelgroepen. Iedereen uit ons werkgebied kan bij ons op de site komen, informatie lezen over problematieken en een vraag stellen via de mail. Uiteraard hebben we in de teksten die bedoeld zijn voor jongeren wel gelet op taalgebruik en foto's die worden getoond.
- Wij werken online niet aan het versterken van sociale steun of het bieden van lotgenotencontact tussen cliënten onderling. De reden dat we bijvoorbeeld geen forum aanbieden is dat het onderhoud veel tijd vergt.
- Bij groepswerk face to face wordt uiteraard wel lotgenotencontact gestimuleerd en daarnaast wijzen wij in mailgesprekken en face to face gesprekken altijd op de omgeving en het systeem van de hulpvrager. Hier zullen wij ook altijd naar verwijzen door te aan te moedigen om het probleem te delen, tips te vragen of hulp te vragen bij een buurvrouw, je partner, familie en vrienden.
- Wij maken soms gebruik van blended hulpverlening maar niet heel vaak. Wij gebruiken soms e-mail voor het maken van afspraken, iemand stuurt soms dagboekantekeningen via de mail en een maatschappelijk werker reageert soms op dit soort mails met dagboekantekeningen.
- We gebruiken e-mail niet structureel voor het versturen van opdrachten of reageren maar willen hier wel meer naar toe.
- Opdrachten mailen heeft sterke en zwakke kanten. Sterk is dat je nooit meer met papieren hoeft te werken en continu hoeft te vragen neem het volgende keer mee. Zwak is wel dat bij ons nog niet alle formulieren zijn gedigitaliseerd en hier nog wel een slag moet worden geslagen
- Het is moeilijk in te schatten of cliënten online de kennis tot zich nemen. Het gros van het online contact is eenmalig dus je kunt niet checken of ze de informatie hebben begrepen of er iets mee hebben gedaan.
- Als bijvoorbeeld cliënten hun dagboekantekeningen mailen dan zie je hoe het gemaakt is en wat hun bezig houdt. Ze schrijven er dan bijvoorbeeld bij in hun mail 'ik maak het voor mezelf maar ik wil het je toch even mailen omdat dit me helpt'.
- Ik merk als maatschappelijk werker wel verschil in contactmomenten in de spreekkamer of online. In de spreekkamer ben ik directer en soms meer confronterend. Online ben ik vrijblijvender in mijn aanwijzingen, advies en commentaar.
- Hierbij wil ik wel opmerken dat dit verschilt per medewerker. Je ziet dat de 1 meer de mogelijkheden benut dan de andere.
- Het gebruik van online hulp laten wij afhangen van de cliënt. Iemand komt online binnen en doorloopt dan het traject vaak ook online. Wij vragen in de intake niet standaard naar de behoefte om online te werken
- We besteden bij de eenmalige e-mailhulp wel aandacht aan het feit of de informatie begrepen is. We doen dit door duidelijk te stellen dat er bij vragen contact kan worden opgenomen, duidelijk te

verwoorden wat het probleem is en wat mogelijke oplossingen zijn en aan te moedigen om te laten weten of de klant iets aan deze informatie heeft.

- De gemiddelde tijd die maatschappelijk werkers kwijt zijn het beantwoorden van vragen via de mail is 3 uur per week per medewerker. In totaal zijn er zes medewerkers die zich bezig houden met e-mailhulp.
- In deze 18 uur per week zit ook de tijd voor kennisontwikkeling en collegiale ondersteuning.
- Gemiddeld kun je stellen dat medewerkers een uur bezig zijn met het beantwoorden van een e-mail. Dit bedraagt het hele proces van samenvatten van de hulpvraag, juiste informatie zoeken, juiste toon formuleren en eventueel e-mail bespreken met een collega. Natuurlijk is het mailen over afspraken korter. Alhoewel mailen over afspraken niet standaard is. De eerste mail over het maken van een afspraak is vaak telefonisch.
- We zien nu meer cliënten door de invoer van online hulp. Dit komt omdat we nu laagdrempeliger zijn voor een bredere doelgroep dan voorheen.
- Het aanbieden van online hulp, e-mailhulp, levert ons geen tijdswinst op. Sterker nog het kost soms meer tijd.
- Het aantal contactmomenten en de doorlooptijd van hulptrajecten face to face is een thema. Hier wordt een plan voor gemaakt met hoeveel contactmomenten en wordt als uitgangspunt het vijfgesprekkenmodel gehanteerd. Dit komt ook terug in de collegiale toetsing. Maar online laat ik dit veel vrijer en geef ik meer ruimte.
- Wat ik wel zie is dat we 150 meer aanmeldingen hebben door online hulp, dit zijn goede cijfers om bij de gemeente te laten zien in het kader van de subsidie afspraken over aantal korte contacten.
- Nu richten we ons online vooral op die korte contacten. In de toekomst willen we ook bij procesmatige hulp online hulpvormen gaan inzetten.
- De feedback van cliënten online, als we dit terug krijgen, is positief. Reacties zoals wat fijn dat ik snel antwoord krijg. Ik moet wel zeggen dat we het niet altijd terug horen en het niet altijd weten.
- We besteden veel aandacht aan de antwoorden die we sturen om te zorgen dat ze kwalitatief van een zo hoog mogelijk niveau zijn
- Knelpunten bij het invoeren van deze werkwijze is dat het veel tijd kost. Tijd in het maken van de juiste keuze over werkwijze, methodiek en klantbehoeften. Het is dan zoeken naar hoe je e-mailhulp het beste kunt organiseren. Hier zijn we op een goede manier bij ondersteund door Robbert van de Ruimte Ontwerpers en Wouter van E-hulp.nl. De doorlooptijd van het ontwikkel- en implementatietraject was een jaar.
- Het blijft wel een continu proces van ontwikkeling en afstemming. Je bent nooit klaar.

Samenvatting interview Rene Verkuylen, directeur Kwadraad

- Het is onze drijvende ambitie om eigenaarschap van de cliënt leidend te laten zijn in het hulptraject.
- Online hulp speelt heel effectief in op deze verandervraag, om de burger in zijn rol als eigenaar te krijgen.
- Online hulp doet dat veel directer dan face to face hulp. Bij online hulp is de burger veel meer aan zet.
- Cliënt kan zelf inloggen en kan na aanmelden direct aan de slag.
- Dit is een hele efficiënte en originele aanmeldingsroute. Aangezien de cliënt al voorafgaand aan de start van het hulptraject aan de slag kan verloopt de start van het traject veel soepeler dan voorheen.
- Daarnaast is de online aanpak ingegeven vanuit kwaliteit. Nog te veel cliënten staan in de consumptiestand en vragen aan het AMW om hun problemen op te lossen. Op de lange termijn is dit geen structurele oplossing. Het bestrijdt niet het steeds grotere beroep wat wordt gedaan op zwaardere zorg.
- We willen steeds meer het aantal online contacten gaan meten.
- De taakstelling voor eind van dit jaar was dat 30% van als onze cliënten een online dossier heeft aangemaakt. Dit hebben we niet gehaald. Op dit moment hebben ongeveer 18% van onze cliënten een online dossier aangemaakt.
- Voor volgend jaar is het streven dat 90% van onze cliënten een online dossier heeft aangemaakt.
- Er is nog steeds een stevige dominantie voor face to face contact. Maar online werken wint wel steeds meer terrein. Je ziet het systematisch verschuiven.
- Eind van het jaar is iedereen geschoold in het online werken en moet iedereen er mee aan de slag kunnen.
- De grootste hobbel is een mix van onbekendheid bij zowel hulpverleners als bij verwijzers in de GGZ. Niet zozeer de onbekendheid bij cliënten.
- Een andere doelstelling van het online werken is meer met minder doen. Een psychosociaal enkelvoudig traject vraagt nu acht uur aan begeleiding. Door substitutie van zorg kun je bij gelijkblijvende kwaliteit een vergelijkbaar traject online in twee tot drie uur afronden. Dit is platte noodzaak en dit dragen we ook uit onder collega's. Hierbij noemen we ook de voordelen die we zien in kwaliteitsverbetering en de visie die we hebben rondom online werken.
- Wij registreren in regas de face to face en online hulpverlening. Wij willen er wel naar toe dat dit meer wordt geïntegreerd.
- Op dit moment zijn onze uitkomsten uit het registratiesysteem nog geen sturingselement binnen onze organisatie. Hier willen we wel naar toe in het professionaliseren van onze bedrijfsvoering.
- We willen meer gaan sturen op doorlooptijd, aantal contactmomenten en begeleidingstijd.
- De wijze van financiering van de gemeenten verschilt. Wij werken voor 40 gemeenten. Veelal is het gebaseerd op inputfinanciering op basis van aantal producten wat je levert of een zogenaamd prestatiecontract.
- In de overleggen met gemeenten merk ik wel dat online werken en de nadruk op burgerschap en eigenaarschap goed aansluit bij de visie en de wensen van de gemeente.
- Wij contracteren online hulp niet afzonderlijk maar maken integrale afspraken over het volume kortdurende contacten en trajecten procesmatige hulp. Hier maakt online hulp integraal onderdeel vanuit.

- Bij de startfase van het online werken is draagvlak gecreëerd bij onze medewerkers door een soort kraamaanpak te hanteren. Wij zijn gestart met een team van ambassadeurs. Deze ambassadeurs hebben eerst (gecentraliseerd) vier maanden lang ervaring opgedaan met online werken. Deze ervaringen zijn gedeeld met de rest van de organisatie. Vandaar uit is de werkwijze decentraal uitgerold naar de regio en zijn medewerkers geschoold.

Samenvatting interview Naomi Boer, Fiom

- De functionaliteiten die we bieden zijn chathulp en e-mailhulp op fiom.nl, tiernmoeders.nl, en abortusverwerking.nl.
- Op geadopteerdonline.nl ook e-mailhulp en vanaf februari 2013 ook chathulp.
- Op de diverse sites bieden we diverse diensten. Het gaat dan bij tiernmoeders.nl meer in community achtige functionaliteiten zoals oproepjes plaatsen, dagboek bijhouden, foto's en filmpjes plaatsen en berichtjes naar elkaar kunnen sturen.
- Op elke website is er een forum en dan is er nog een infoportaal tiernmoeders.nl: informatie en advies sites voor intermediairs (die werken met jonge (aanstaande) ouders. Informatie: best practices, onderzoeken, cijfers, etc.
- Op abortusverwerking.nl bieden we, en daar is de site voor opgezet, een begeleidingsmodule aan, aan vrouwen die te maken hebben (gehad) met een abortus. Dit is een online hulpverleningstraject. Opgezet dus met advies vanuit e-hulp.nl. sinds november 2010.
- Chat en mail worden goed bezocht, dit komt ook door de begeleidingsmodule.
- De mate waarin forum wordt bezocht is afhankelijk van de site. Bijvoorbeeld bij tiernmoeders.nl is deze druk bezocht.
- Of en hoeveel functionaliteit wordt bezocht hangt af van het doel en de doelgroep van de site. Het vraagt goed kijken welke functionaliteit waar bij past. Bijvoorbeeld bij de doelgroep geadopteerdonline.nl is er meer contact op facebook dan in het forum op de site.
- Wij hebben op alle werkdagen tussen 11 en 16 uur een chatspreekuur. vijf uur per week chatspreekuur en vrouwen en mannen (cliënten) kunnen ons 24 uur per dag mailen met korte informatie-, hulp en adviesvragen. De hulpverleningscontacten via mail zijn maximaal 8 keer mailen. Chat is één contact, eenmalige chatgesprek, van vaak maximaal een half uur. In nabije toekomst kan iemand via chat ook terugkomen bij dezelfde hulpverlener/deskundige, door online een afspraak te plannen met deze persoon. Nu is dat dus 'at random'.
- Met chat gebruiken we 5-fase model.
- Wij willen ook meer kwaliteit bieden door aan te sluiten bij de behoefte van onze klant in de wijze van contact.
- Voor medewerkers staat deze focus op kwaliteit en de behoefte van de klant soms wel onder druk omdat het chatspreekuur extra werk is wat er bij komt. (althans zo voelt het) Terwijl er ook face to face veel vragen worden gesteld en dit aantal stijgt mee.
- Het is niet zo dat meer online vragen automatisch betekent minder face to face vragen. Juist niet vaak
- Abortusverwerking online heel andere doelgroep dan onze face to face contacten/vrouwen met abortusverwerking. Online werken boort nieuwe doelgroep aan, die vaak ernstiger problematieken hebben dan de vrouwen die face to face komen. Juist die doelgroep bereik je nu dus meer dan anders.
- Ondanks het feit dat chatspreekuur soms wordt gezien als extra werk levert het medewerkers ook iets op. Namelijk een sterk gevoel dat ze iemand hebben geholpen. Plus dat ze ook inzien dat je ook op deze manier gewoonweg laagdrempelig aanwezig bent. Je bent aanwezig niet alleen maar meer via e-mail, telefoon, maar ook dagelijks via chat. Wordt/is gewoonweg een nieuwe werkwijze die past bij de huidige tijd.
- Medewerkers zijn erg zorgzaam en worden gemotiveerd wanneer ze met chat de bevestiging krijgen dat ze een zinnige bijdrage leveren en dat ze hebben geholpen.

- We zijn met 50 AMW-ers. Alle medewerkers bij ons zijn getraind. Er zijn een paar uitzonderingen van medewerkers die niet zijn getraind omdat ze bijna uit dienst gaan of omdat ze totaal geen affiniteit hebben met online werken.
- Het principe bij ons is 'chatten en e-mailen hoort bij je werk'. En iedereen die bij ons werkt, moet dit eigenlijk gewoon kunnen, net als de beg.module. zit in het reguliere werk en aanpak en infrastructuur!
- Wel zouden we meer willen kijken naar doelgroep segmentatie. Welke aanpak werkt voor welke doelgroep. We hebben inmiddels een database opgebouwd van veel informatie die we kunnen gebruiken om deze segmentatie verder vorm te geven. En ook de doel per aanbod. Bij tienermoeders.nl zie je dat het community-aspect daar op die site het belangrijkste is. dat is het hoofddoel, zetten we op in: en op die manier werkt het ook goed. bij abortusverwerking.nl is dat de begeleidingsmodule. De andere onderdelen op de site lopen minder, maar ook dat is niet erg, omdat dit het hoofddoel is. bij geadopteerdonline.nl lopen diverse doelen door elkaar heen: van belang is dan focussen: wat is nu echt het hoofddoel, hoofdbehoeft van die doelgroep!
- Het lijkt er nu op dat begeleidingstijd online langer is dan dat we ingepland hebben aan het begin van het traject Hier zouden we goed naar moeten kijken wat de hiaten en de knelpunten zijn. Vanaf februari 2013 wordt er onderzoek gedaan naar onze begeleidingsmodule.
- Wij zouden ook willen kijken hoe we dit online werken (van abortusverwerking.nl) kunnen uitbreiden naar alle doelgroepen. En ook gekeken naar blended vormen, juist in de tijd dat bij ons ook veel meer wordt gevraagd in efficiëntie en effectiviteit nu we overal niet meer landelijk face to face aanwezig zijn, maar wel een landelijk bereik hebben als landelijke organisatie = uitdaging!

Samenvatting interview Fardow Brouwer, Kwadraad Hulp Online

- Wij bieden als Kwadraad blended hulpverlening. Ik zet dit het meest in bij jongeren. Omdat deze het meest open staan voor een mix van face 2 face en online hulp.
- Aanmeldingen die we krijgen voor hulp online zijn overigens van 13 jaar tot 65 jaar.
- Het voordeel van blended hulpverlening is dat je mensen wat extra's mee kunt geven. Ze kunnen iets nalezen of ze kunnen thuis bepaalde opdrachten doen in eigen tijd.
- Het kan ook dienen ter overbrugging van de tijd tussen 2 afspraken. Bijvoorbeeld als ik met vakantie ga en de volgende afspraak pas over 3 weken is. Dan kan de cliënt in de tussentijd al aan de slag met bijvoorbeeld een online assertiviteitstraining.
- Blended hulpverlening kan ook op een goede manier worden ingezet voor begeleiding rondom schulden en administratie. De klant kan in zijn eigen tijd een kostenoverzicht maken en een budgetkaart invullen. Deze informatie gebruik ik door ze te bespreken en samen te bespreken als de cliënt hier is voor het face to face gesprek.
- Ik gebruik online hulpvormen aanvullend op de face to face gesprekken. Ik begin het hulpverleningstraject veelal face to face met intake gesprek. We spreken dan een aantal keer face to face en ik verwijs naar de online omgeving. Als het lastig is om face to face contact te houden werken we via de mail.
- Ik ben flexibel werken gewend. Wij doen nu ook huisbezoeken en er komen in de regio steeds meer huisbezoeken. In Nieuwkoop en Ter Aar is bijvoorbeeld geen busverbinding waardoor er sneller wordt gevraagd of je bij de klant thuis wilt komen
- De manier waarop gebruik wordt gemaakt van de online hulpvormen zoals mail, chat en online training is erg wisselend.
- Kortdurend en langdurig contact wisselen elkaar af. De helft van de 10 klanten die bij mij binnen zijn gekomen via aanmeldingen hulp online zijn langdurig (10 tot 15 mailcontacten). We zien ook regelmatig cliënten die (anoniem) gaan chatten en al in behandeling zijn.
- Wij bieden online training met contactmogelijkheid, wij bieden volledige zelfhulp cursussen en wij bieden mail en chatmogelijkheden waar mensen vragen kunnen stellen
- Wij hebben geen forum. Wij verwijzen wel in de gesprekken naar het netwerk van de klant. Maar we werken niet via een forum bijvoorbeeld aan het versterken van sociale steun en het bieden van lotgenotencontact.
- Ik hoor van klanten wel eens dat ze dit missen, een lotgenotencontact via forum
- Ik heb op dit moment een caseload van 36 cliënten. Hiervan zijn 16 via online begeleiding, 6 klanten is blended, online en face to face en 14 cliënten face to face.
- Als ik kijk naar een gemiddelde week dan voer ik ongeveer 12 gesprekken per week face to face, drie blended contacten en ik heb zo'n 10 mailwisselingen.
- Ik doe alleen Alphen, ik werk niet in de brede bureaudienst van Kwadraad.
- Klanten nemen niet altijd de kennis tot zich als ze dit gedeeltelijk zelfstandig in eigen tijd moeten doen.
- Klanten moeten er aan wennen. Met trainingen vullen mensen soms maar de helft in. Ik krijg dan bijvoorbeeld een dagboekformulier ingestuurd waar slechts 2 bolletjes zijn ingevuld. Als je dit dan weer terug legt dan kan het zijn dat mensen afhaken.
- Mijn idee is dat deze mensen vooral antwoord willen op hun problemen in plaats van zelf aan de slag met een dagboekformulier en het zelf gaan uitdiepen. Dit zijn mensen die na 1 of 2 contacten wegblijven

- In een face to face contact heb je meer gelegenheid om de werkvorm, een dagboekpagina, uit te leggen. Waarom is het van belang dat een klant dit invult. Je kunt deze vragen gelijk beantwoorden. Je kunt samen met de klant de ontbrekende gedeeltes invullen.
- Mensen zijn online soms minder gemotiveerd en/of zijn gemakzuchtig. Ze nemen minder de tijd om een opdracht volledig in te vullen. Mogelijk willen deze mensen meer aan de hand worden genomen. Ik zie dit zeker bij trainingen.
- Ik vind het zelf ook lastig als mensen opdrachten online maar kort invullen. Ik weet dan op basis van hun mail niet of ze het hebben gelezen, of dit het beste is wat ze kunnen en of ze de opdracht hebben begrepen. In groepswork face to face merk ik wel beter of mensen het hebben gelezen en/of de opdracht hebben begrepen.
- Ik check ook wel of cliënten de kennis tot zich hebben genomen. Online soms nog wel beter en vaker dan bij face to face contacten.
- Ik kijk naar het soort antwoorden dat is gegeven, en vraag door via de mail of iemand de stof heeft begrepen.
- Een blijvend knelpunt is wel dat wanneer je uitsluitend via de mail contact hebt en vragen beantwoord dat je vaak niets terug hoort. Ik stuur dan nog wel een mail terug van hoe is het gegaan, is het gelukt, ben je in contact gekomen met...etc. Maar de meeste klanten laten na 1 mail niks meer van zich horen.
- Dit is iets waar je mee moet leren omgaan en iets wat verbonden is aan het online beantwoorden van anonieme hulpvragen. Het is minder outreachend dan ik gewend ben in het face to face werken. De regie ligt bij de cliënt ook al ben je als hulpverlener van mening dat meer hulp gewenst zou zijn.
- Een chatgesprek duurt gemiddeld 30 minuten, een e-mailconversatie is gemiddeld 6 mails over en weer en vraagt ongeveer 3 uur. De variatie bij e-mail is enorm. Dit kan 1 gesprek zijn van een kwartier en een conversatie van 7,5 uur.
- Tijdsinvestering bij online training is afhankelijk van hoe vaak de klant reageert en vragen stelt. Ik reken vaak een half uur per sessie wat je als medewerker kwijt bent. Dit is minder dan een face to face gesprek wat 1 uur duurt. Plus dat je bij face to face gesprekken ook nog de tijd moet rekenen als je op huisbezoek gaat. Dan moet je de tijdsinvestering veel ruimer nemen. Helemaal als iemand in een uithoek 15 kilometer verderop woont.
- Het aantal cliënten wat een traject start neemt afgelopen half jaar af. Ik heb vier of vijf dossiers minder dan normaal. Wel merk ik dat ik een grotere caseload heb door het aantal korte contacten.
- Het online werken maakt de tijdsinvestering die nodig is korter. Je doet je gesprekken en verslaglegging in één. Reistijd scheelt nog niet. Ik doe niet minder gesprekken face to face en als het nodig is ga ik er naar toe.
- Online gesprek wordt nog niet vervangend ingezet voor face to face gesprek maar eerder aanvullend. Alleen als mensen zelf bewust kiezen voor een online traject, zich via mail aanmelden en niet face to face contact willen wordt het vervangend ingezet maar meestal is dit niet het geval.
- In dit gebied merk je wel dat klanten en ook huisartsen niet altijd fan zijn van online werken. Bijvoorbeeld huisartsen geven graag een naam van een maatschappelijk werker en een telefoonnummer in plaats van een website
- Ik weet niet of online werken effect heeft op de doorlooptijd van cliënten. Dit vind ik lastig om te zeggen omdat we nog maar kort bezig zijn. Ik merk wel het voordeel wanneer ik op vakantie ga. In zo'n geval levert het zeker voordeel op in doorlooptijd omdat een klant in de tussentijd aan de slag kan. Hierdoor krijg ik ook betere feedback op het hulpverleningsplan omdat de klant al informatie

heeft gelezen en weet waar het over gaat. De klant is zelf al aan het denken gezet en dit kan de doorlooptijd van een traject verkorten

- Het aantal contactmoment neemt wel toe bij online werken. Ik heb nu online vaker contact met een cliënt dan wanneer ik alleen gesprek of telefoon had. Online wordt ook sneller wat informeler.
- De feedback van cliënten op het online werken is wisselend. Mensen vinden het ingewikkeld. Het begint al wanneer ze een vraag stellen via de mail en zich aanmelden voor een online dossier. Ze krijgen dan een bevestiging terug en een inlog om bij hun dossier te komen. Deze mail met inlog komt vaak in de spam terecht waardoor ze niet bij de 'mijn pagina' kunnen komen en dus niet aan de slag gaan met hun dossier of niet reageren op de bericht die daar worden geplaatst.
- Verder zijn er veel functionaliteiten, een bibliotheek, een chat en een mail, waardoor het voor mensen ontbreekt aan overzicht.
- Een andere kritiek die ik hoor is dat het zo anders is dan bijvoorbeeld hotmail en dat het niet altijd logisch is wat cliënten moeten doen om een bericht terug te sturen of om aan de slag te gaan met een opdracht. Klanten denken dan ojee wat nu....en haken vervolgens af.
- Wat klanten positief vinden is de hoeveelheid informatie die ze kunnen vinden in de bibliotheek en de snelheid van het contact. Klanten die aangeven dat ze zich gehoord voelen doordat er tussentijds ook nog een mail wordt gestuurd met de vraag van is het gelukt.
- Het feit dat je ook als medewerker gemakkelijker even iets kunt laten horen is een grote meerwaarde
- Er worden bij ons geen afspraken gemaakt over het percentage online contacten, het percentage blended en percentage face to face. Wij geven binnen een werkdag reactie.
- Ik heb 8 uur per week voor online werken. Ik denk dat ik ongeveer 60% face to face werk en 40% online
- Online no show en drop out is hoger dan bij face to face. Bij face to face zegt gemiddeld 1 per maand hooguit af. En in de zomermaanden 3 cliënten per maand die afhaken of niet komen opdagen zonder reden.
- Bij online is dit hoger. Mensen die niet meer reageren. Veel mensen die alleen maar aanmelden en vervolgens niet meer reageren.
- Ongeveer een kwart van de mensen die een dossier aanmaakt stelt een vraag en komt dan niet meer terug. Dit kan ook zijn dat mensen verstrikt raken met de automatische mail met inlog of dat deze in de spam komt. Ik hoor het regelmatig dat mensen zeggen maar ik heb geen mail gehad.
- De belangrijkste meerwaarde voor het inzetten van online hulp is het vergroten van de bereikbaarheid, toegankelijkheid, het bieden van een ruimer aanbod voor mensen die moeten werken, het creëren van kortere lijntjes tussen cliënt en hulpverlener, het bieden van een gratis dienst voor mensen met een laag inkomen. Deze groep kan hun vrije dag wel anders gebruiken en zij permitteren het zich niet om vrij te nemen voor een face to face afspraak. Voor hen biedt het online dossier een uitkomst.
- De meerwaarde geldt voor iedereen die op zoek is naar laagdrempelig contact. Niet specifiek alleen voor jongeren. Voor bijvoorbeeld financiële problematiek wordt het veel gebruikt. Maar ook voor de taboeonderwerpen. Een toponderwerp is nog steeds seksuele problematiek.
- Een knelpunt bij het online werken is wel dat het lastiger is om dossiers over te dragen. Face to face kun je zeggen neem contact op met een collega maar online werkt dit niet zo.

Samenvatting interview Fatima Harsal, Kwadraad hulp online

- Wij bieden bij Kwadraad online hulp voor alle doelgroepen. Er wordt geen onderscheid gemaakt voor 1 doelgroep qua sekse of leeftijd. Mensen moeten met de computer om kunnen gaan. De doelgroep kan qua leeftijd variëren van 13 – 75 jaar.
- Wij krijgen veel vragen over schulden online en ook veel praktische vragen. Mensen die woonruimte vragen. De laatste tijd merken we een toename in financiële vragen. Een moeder die voor haar zoon vraagt hoe het zit als je geen inkomen hebt.
- Daarnaast krijgen we veel psychosociale vragen, mensen met negatieve gedachten, jongeren die verlegen zijn etc. We krijgen ook veel vragen over scheidingsproblematiek. Maar dit doen we toch vaak face to face omdat dit complex is met veel ingewikkelde gedachten wat zich soms minder leent voor online hulp.
- Het schoolmaatschappelijk werk heeft sinds april online hulp. We hebben chatspreekuren en er zijn bureaudiensten ingevoerd.
- Als je bureaudienst hebt dan neem je de aanmeldingen op die tijdens jouw dienst binnen komen en beantwoord je de vragen die via de mail binnen komen.
- Klanten hebben hierbij ook toegang tot een online dossier en kunnen zelf een dossier aanmaken.
- Je werkt samen met de klant vanuit een gezamenlijk dossier. Dit is naast het e-mailtrajecten. Je kunt dan als klant melding krijgen dat er een nieuw bericht is of bepaalde informatie klaar staat
- Je kunt ook training volgen via het online systeem zoals bijvoorbeeld de cursus weerbaarheid, cursus voor mannen, omgaan met stress, boosheid, cursus administratie en budgettering, verbeter je relatie, faalangst scholieren, zelf actief aan de slag met eigen regie en eigen tempo.
- Bij deze cursussen en training bepaal je je eigen tempo en bepaal je zelf wanneer je opdrachten inlevert.
- Je kunt ook kiezen of je de cursus blended of volledig online wilt volgen.
- Er is een bibliotheekfunctie. Je kunt vragen stellen via de mail
- Het voordeel van de online training is dat je op elk moment kunt starten. Bijvoorbeeld wanneer de face to face training alleen in het voorjaar wordt gegeven. Of wanneer je de training al gevolgd hebt maar nog aanvullende bijeenkomsten online wilt volgen.
- Als je de training blended volgt dan kun je naast de face to face bijeenkomsten via mail en chat contact hebben met de trainer.
- Het aanmaken van een dossier is altijd niet anoniem, dit is een bewuste keuze
- Wel kun je anoniem chatten of anoniem mailen.
- Als je een training wilt volgen dan moet je bepaalde contactgegevens invullen.
- Via een postcodecheck kijken we of mensen uit de regio komen. Je registreert vervolgens de tijd die je aan een casus besteedt.
- We werken online nog niet aan het versterken van sociale steun. We doen dit wel door in de contacten te wijzen op het netwerk van de cliënt en te vragen naar hulpbronnen
- Mijn ervaring is dat cliënten wel de kennis tot zich nemen als ze dit zelfstandig in eigen tijd moeten doen. Als ik kijk naar de voorbeelden die worden ingestuurd dan is dit serieus gemaakt en zie ik weinig verschil in kwaliteit met opdrachten die face to face worden ingeleverd.
- Ik check wel of ze de kennis tot zich hebben genomen online. Dit doe ik door te vragen klopt het dat je ...Is dit je hulpvraag... heb je voldoende advies... Ben je daar aangekomen... wat zeiden ze.. etc.

- Ik wijs ze ook op de mogelijkheid van het chatsprek uur, er kunnen ook chatafspraken worden gemaakt. Ik stuur ook nog wel eens een aanvullende vraag via de mail: heb je nog hulp nodig, kan ik nog iets doen?
- Bij chat zie je e-mailadres, postcode en geboortedatum. Na chatgesprek blijven deze gegevens in je bestand staan. Soms zijn gesprekken zo helder en is de oplossing gegeven. Bij andere gevallen, bijvoorbeeld huiselijk geweld, ga je nog checken. Je stuurt een reminder of je vraagt na wat de stand van zaken is. Ook als ze niet hebben gereageerd op eerdere mail.
- Ik heb vier uur voor chatsprekuren. Als er geen chatgesprekken zijn werk ik e-mails bij en beantwoord ik vragen in de online dossiers. Ik kom aardig uit met mijn vier uur per week. Ik werk 36 uur per week en heb vier tot 5 face to face gesprekken per dag. Daarnaast maak ik nog afspraken via de mail. Ik geef op dit moment 2 online trainingen en heb blended contact met cliënten.
- Hulponline doen wij met 8 collega's. Een aantal doen alleen chat bureaudienst. Straks is het de bedoeling dat iedereen bureaudienst gaat doen.
- Door het invoeren van online hulp zien wij wel meer cliënten. Vaak zijn het kortdurende contacten.
- Het nadeel van korte contacten is dat je mensen sneller kwijt bent. Ze stellen een korte vraag en zijn weer weg. Dit komt ook omdat een AMW traject face to face al vaak een filter heeft met intake en deze is er niet bij online. Daardoor zie je meer mensen online maar haken ze ook sneller af.
- Er zijn wel collega's de klanten langdurig online begeleiden, hiervoor ligt de regie bij de klant. Maar over het algemeen zijn veel contacten online kortdurend.
- Het effect van online hulp op de indirecte tijd van de medewerker is dat je in eigen tijd administratie kunt doen, bijvoorbeeld verslag uitwerken. Het kost meer tijd wanneer je wordt gestoord. Online kun je het ook compacter maken.
- Het feit dat chatgesprekken al worden bewaard scheelt ook administratietijd. Je hoeft dan geen gespreksverslag te maken. Er is ook geen uitgebreide intake nodig.
- Online doen de klanten hun intake zelf door te lezen. En dit werkt prima, er is niet altijd een intake nodig
- In de praktijk verschilt de face to face intake nogal van de manier waarop de intake online gaat. Face to face vraagt de intake meer tijd en wordt deze uitgebreider gedaan. Dit kan ook wachtlijsten tot gevolg hebben voor face to face trajecten.
- Bij de begeleidingstijd face to face hanteren wij het vijf gesprekken model. Binnen deze 5 gesprekken moet het doel worden gehaald wat vooraf is opgesteld in het behandelplan
- Voor de begeleidingstijd die online nodig is, zijn geen doelen geformuleerd. Mensen kunnen online op de chat komen wanneer ze willen en er zijn geen afspraken over maximale begeleidingstijd. Wij registreren wel de duur van het contact en het aantal online contacten. Een chatgesprek duurt ongeveer een half uur tot veertig minuten. Het zelfde geldt voor een online trainingssessie. Een mail beantwoorden kost ongeveer 20 minuten.
- Wat je ziet is dat online de contacten korter zijn maar dat je wel vaker contact hebt als je het vergelijkt met face to face trajecten.
- Wij hebben nu 80% face to face contact en 20% online contact. Algemene regel is sowieso is dat je 80% cliëntgebonden tijd heb en 20% niet cliëntgebonden tijd.
- Als ik kijk naar mijn beschikbare tijd, ik heb vier uur per week voor online werken. Daar moet ik het mee doen. Ik hou me daar niet heel strikt mee bezig. Ik doe wat nodig is en als dit niet lukt binnen vier uur dan komt het wel uit een ander potje
- Online werken heeft zeker effect op de doorlooptijd. Face to face heb je maximaal 3 weken nodig na telefonische aanmelding voordat je een AMW-er kunt spreken. Dat is online niet zo dan heb je gelijk contact. In een chatgesprek van een half uur kom je er achter of er sprake is van een

probleem, kun je informatie lezen en weet je waar je terecht kan. De doorlooptijd van een traject is hierdoor veel compacter omdat je niet 3 weken hoeft te wachten en niet afhankelijk bent van een face to face intake.

- Dit is van invloed op de wachtlijsten. Je bent niet langer afhankelijk van een intake. Je kunt verwijzen naar de online mogelijkheden als er tijd zit tussen het moment van aanmelding en het eerste contact.
- Ik weet niet of het online werken ook effect heeft op de doorlooptijd van een face to face of blended hulptraject Ik kan het me wel voorstellen.
- Nu doen we vaak kortdurend contact online en ingewikkelde trajecten face to face. Via internet kun je tussendoor wel gemakkelijker en sneller contact hebben, dit biedt voordelen. Mogelijk heeft dit ook effect op het aantal face to face sessies wat nodig is. Maar dit weet ik niet.
- Online is er soms maar 1 keer contact. Maar ik ken ook veel klanten die meerdere keren chatten anoniem.
- Er is een cliënttevredenheid onderzoek na de hulpverlening. De feedback op online hulp is erg positief. Klanten vinden het een voordeel dat ze in eigen tijd aan de slag kunnen. Een nadeel is soms de internetverbinding die traag is. Wij merken geen drempel met incheckgegevens of mensen die liever anoniem willen blijven.
- In de startfase is er draagvlak gecreëerd bij medewerkers door te experimenteren met chat en maildiensten. We zijn begonnen met diensten per gebied en een kleine groep van 8 medewerkers vanaf 1 april zijn diensten naar de regio gegaan en wordt het door een grotere groep uitgevoerd.
- Bij de groep die vanaf 1 april zijn gestart merk je dat ze zoekend zijn ook al zijn ze wel getraind.
- Afspraken met cliënten worden bij schoolmaatschappelijk werk voor 90% via de mail gedaan omdat jongeren gemakkelijker mailen. Bij AMW is 40% van de afspraken via de mail gepland.
- Face to face valt noshow wel mee. Ik heb van de face to face contacten 80% die na de intake blijft terug komen. Voor de intake is de uitval hoger. Ik denk 50%. De reden dat mijn noshow na de intake minder hoog is omdat ik werk via de scholen.
- Online no show / drop out is hoger. Ik heb veel mensen die niet reageren op een mail of een verzoek. Bij mail is het hoogst van mensen die niet reageren na 1 keer contact. Bij chat zijn er afspraken om te komen en dan blijven mensen soms ook weg en bij online training zie ik mensen sneller afhaken dan bij face to face training of traject.
- De grote meerwaarde van online hulp blijft dat je nu mensen tegen komt die je normaal niet bereikt. Die bijvoorbeeld angstig of verlegen zijn.
- Een meisje wat chat en wat er heel lang over doet om een zin te typen. Ze was steeds haar worden aan het deleten omdat ze het eng vond om te vertellen wat er aan de hand was. Zo'n meisje zou face to face nooit contact opnemen of bellen.
- Ik denk dat online werken erg geschikt is voor taboeonderwerpen, mensen die zich schamen, die de sociale kaart niet kennen, mensen met een beperkt netwerk en voor praktische vragen zoals schulden.
- Wat ik wel lastig blijf vinden is de klanten die na een antwoord via de mail niet terug reageren. Dit kost veel energie. 1 om de mail op te stellen en vervolgens omdat je aanvullende info nodig hebt voor goede hulp. Er blijven veel vraagtekens in zo'n geval.

Samenvatting interview Lianne de Jong, Maatschappelijk werker Socius, Noord Hollandse Alliantie

- Wij zitten bij klik voor hulp en gebruiken internethulp voor al onze doelgroepen, voor het algemeen maatschappelijk werk en voor het sociale raadsliedenwerk.
- Voor assertiviteitsgroepen hebben wij een forum. Ik geef die groep zelf niet. Maar de begeleiders die deze groep geven zetten opdrachten op het forum en deelnemers kunnen zich dan online inschrijven en doelen formuleren.
- Lotgenoten worden soms bij deze cursus via het forum wel aan elkaar gekoppeld maar dit is incidenteel, hier is geen richtlijn of werkwijze voor.
- Ik gebruik zelf klik voor hulp en verder mail ik naast de face to face gesprekken met een aantal cliënten. Ik link wel eens door naar online lotgenotengroepen, online hulpvormen rondom bepaalde ziektebeelden. Ik vraag ze dan om een kijkje te nemen op bijvoorbeeld praten online of grip op je dip.
- De e-mailhulp naast de face to face gesprekken gebruik ik voor het verzetten van afspraken (de helft van de mailcontacten), voor het versturen van informatie (iets minder dan de helft van de mailcontacten) en incidenteel voor het navragen of opzoeken van specifieke zaken voor klanten en dit nasturen.
- Het maken van afspraken gebeurt binnen onze organisatie regulier telefonisch of via brief, wanneer dit niet lukt of wanneer klanten vaak afzeggen wordt mail ingezet.
- Ik gebruik e-mail niet voor het versturen van opdrachten of als verlengstuk van de behandeling. Ik mail wel eens wat informatie na maar dit wordt dan vervolgens in het face to face gesprek besproken.
- Ik gebruik geen online dagboek en heb geen tussentijds contact met cliënten over opdrachten of vragen via de mail.
- Of collega's dit ook doen is mij niet bekend. Discussies over wanneer je e-mail of online hulp optimaal inzet worden intern niet structureel gevoerd. Er is geen online protocol.
- Ik denk wel dat andere collega's ook e-mail gebruiken voor afspraken en voor het versturen van informatie.
- Klik voor hulp is bedoeld voor eenmalige hulp en gebruik ik vooral om mensen te wijzen waar ze terecht kunnen en voor praktische vragen.
- Er wordt gebruik gemaakt e-mail contact naast face to face gesprekken. Maar er is niet sprake van een geïntegreerd en afgestemd geheel van online en face to face onderdelen.
- Online wordt gebruikt voor het versturen van naslagwerk en informatieverstrekking.
- Wij hebben in 2012 ruim drie honderd meer persoonlijke gesprekken gevoerd dan in 2011 maar deze stijging is toe te schrijven aan de toename van complexere hulp en niet door de online mogelijkheden.
- Anonieme e-mailhulp wordt weinig gebruikt van gemaakt, dit zijn slechts 42 emailcontacten / aanmeldingen per jaar. Op een totaal van 3200 vragen / cliëntcontacten.
- Ik heb wel het idee dat cliënten online de kennis tot zich nemen.
- Ik check of cliënten het hebben begrepen door het te bespreken tijdens de face to face gesprekken. Ik check het niet alleen, ik ga er ook inhoudelijk nog wel op door. Ik leg het nog een keer kort uit.
- Per gesprek registreer ik één uur per face to face contactmoment. Ik heb niet met elke cliënt e-mailcontact. Als er wel e-mailcontact is dan is dit hooguit 5 of 10% van het contactmoment. Ongeveer 6 minuten per mailcontact. Deze tijd registreer ik niet.

- Er zijn geen afspraken bij ons over begeleidingstijd en dit komt niet terug tijdens een vast overlegmoment
- We hoeven geen tijd te registreren over wat we doen en/of we mail gebruiken, wel maken we een gespreksverslag.
- De gemeente Velsen betaald per afgesloten traject. Een afgesloten traject kan variëren van 1 tot 10 gesprekken. Een traject is afgesloten als er geen contact meer is, de hulpvraag beantwoord is of mensen niet meer komen opdagen
- Bij ons worden geen afspraken gemaakt over het percentage klanten wat online wordt geholpen of face to face wordt geholpen.
- Online werken is geen agendapunt tijdens het werkoverleg. We hebben wel elke week teamoverleg en het zou dan tijdens een cliëntbespreking naar voren kunnen komen maar dit gebeurt zelden tot nooit.
- Voor klik voor hulp hebben we 1 keer in de zoveel tijd een bijeenkomst. Ongeveer drie keer per jaar.
- Ik ben samen met een andere collega geschoold en wij kunnen elkaar raadplegen maar dit blijkt in de praktijk vaak niet nodig.
- Ik heb niet het idee dat wij door het bieden van anonieme online hulp meer cliënten face to face zien. Het zijn er jaarlijks één of twee die via e-mail binnenkomen en een hulpverleningstraject starten maar dit is sporadisch
- Het voordeel van online hulp is wel dat je niet apart hoeft te registreren of een gespreksverslag hoeft te maken, bij e-mail staat het er gelijk in.
- Een voordeel voor de cliënt is dat hij het 10 keer kan nalezen als ik het via de e-mail stuur. Ik merk ook dat praktische dingen beter overkomen via de mail dan wanneer ik het uitleg in een gesprek. Het staat op papier en de klant kan er rustig over nadenken op het tijdstip wanneer het hem of haar uitkomt. Ik gebruik ook e-mail om even snel contact te hebben als ik denk dat bellen lang gaat duren.
- Ik weet niet of online hulp effect heeft op de doorlooptijd van een cliënt. Het voordeel van sturen van informatie is dat ze er gelijk mee aan de slag kunnen en niet hoeven te wachten tot het volgende gesprek. Het probleem wordt al opgelost door het bieden van informatie. Aan de andere kant wij hebben nauwelijks tussentijds contact met cliënten over hulpvragen via de mail en bespreken informatie meestal face to face.
- Er wordt wel gevraagd naar cliënttevredenheid maar in deze vragenlijst wordt niet specifiek gevraagd naar online hulp.
- Cliënten vinden het wel heel fijn als er wordt gemaild. Er wordt ook wel eens gevraagd om meer contacten via de mail te doen in plaats van face to face. Dit is afhankelijk van de cliënt, hij of zij heeft hierin de regie
- We zijn begonnen met online hulp door te experimenteren met e-mail. Langzaam is het er in gekomen. We deden steeds meer met e-mail. Mensen van klik voor hulp zijn geschoold. Bij deze medewerkers merk je ook meer draagvlak omdat dit mensen zijn die specifiek interesse hebben in deze vorm van hulpverlening. Dit is wezenlijk anders dan medewerkers vragen om naast hun face to face contacten online hulpvormen in te zetten.
- Tijdens de aanmelding vragen wij wel eens hoe mensen binnen komen maar dit is meestal via huisarts of via vriendin. Ik hoor zelden dat mensen via de sociale coach binnen komen. Wij registreren niet hoe mensen binnen komen
- No show is bij ons zeker een probleem. Hier heeft online hulp geen invloed op. Ongeveer 1/3 of 1/4 van de gesprekken gaan niet door. De reden dat mensen niet komen is slecht weer, het feit dat het gratis is en dat het vrijblijvend is.

- Met online hulp ondervang je de weersinvloed en kan de klant hulp vragen wanneer hem of haar dit uitkomt. Hierbij blijft motivatie wel een probleem. Wij zien ook veel klanten die een vraag stellen en vervolgens niets meer laten horen of afhaken.
- Als mensen face to face niet komen stuur ik een brief en probeer ik andere dingen te doen
- Van alle contacten is hooguit 5% online contact
- Knelpunten bij het online werken zijn dat we niet zijn getraind om e-mail in te zetten als aanvulling op de face to face gesprekken.
- Het inzetten van mail ter aanvulling op face to face contacten biedt misschien meer mogelijkheden dan alleen anonieme mailhulp. Je kunt diepgaander contact onderhouden via de mail omdat je met bekende mailt en omdat je degene ook face to face ziet.
- Bij anonieme hulp is het lastig dat je persoon niet kent en voorgeschiedenis niet weet. Ik ben hierdoor voorzichtiger. Klopt het dat je dit bedoelt? Is de hulpvraag helder?
- Je moet op een vermoeden adviseren en antwoord geven en dit is niet altijd prettig. Daar komt bij dat het contact vaak eenmalig is en je niet kunt checken of je antwoord aansluit op de hulpvraag
- Ik heb maar 1 iemand die face to face is gestart na vraag via e-mail klik voor hulp in twee jaar tijd
- Wij gebruiken het registratiesysteem van Obec, zowel het online als het face to face contact. De mail wordt automatisch in het klantdossier gehangen. Dit is prettig.
- Ik ben van mening dat online hup vooral een meerwaarde heeft voor concrete dienstverlening bijvoorbeeld door het tonen van een instructievideo bij praktische zaken. Ook voor toeleiding, doorverwijzing kan online hulp worden ingezet namelijk voor vragen als waar kan ik terecht en waar moet ik zijn. Het kan ook worden ingezet als nazorg voor versturen naslagwerk. Mogelijk in de toekomst voor lotgenotencontact via een forum.

Samenvatting interview Metha Roijen, Klik voor hulp

- Wij richten ons met klik voor hulp binnen parkstad op de brede doelgroep van jongeren en volwassenen. In feite iedereen die een vraag heeft, amw gerelateerd, iedereen die informatie of hulp nodig heeft of op zoek is naar lotgenotencontact via een forum.
- In bepaalde regio's in het land wordt klik voor hulp alleen voor jongeren of alleen voor volwassenen ingezet. In dit interview richten we ons op de manier waarop het samenwerkingsverband limburg online hulp inzet.
- Er zijn geen verschillen in de manier waarop online hulp wordt aangeboden aan de diverse doelgroepen.
- Functionaliteiten die worden aangeboden zijn chat, e-mail, forum en faq. Zowel het forum als de FAQ verschillen per doelgroep van inhoud
- Op het forum zijn wij als hulpverleners niet actief, wel is er de mogelijkheid om mensen die op het forum reageren te benaderen via de e-mail. Het is een bewuste keuze om het forum alleen te gebruiken voor lotgenotencontact.
- We bieden procesmatige hulpverlening aan via e-mail en chat. In de praktijk merken wij dat de contacten over het algemeen eenmalig zijn.
- In de praktijk wordt de mail steeds meer procesmatig. Er gaan meer mails over en weer. Op dit moment gebeurt in 6 e-mails wat in 1 chatgesprek gebeurt.
- Er is de mogelijkheid om met chat trajectmatige hulp aan te bieden maar op dit moment wordt het vooral ingezet voor eenmalige hulp. Er wordt via chat vaak niet een heel hulpverleningstraject aangegaan. Dit komt ook door de focus op anonieme doelgroep en dat de hulpvrager in mindere mate open staat om procesmatige hulpverlening te ontvangen omdat hij in een vroeger stadium zit van zijn probleemerkenning en de bereidheid om hulpverlening te ontvangen t.o.v. face to face hulp.
- Cliënten in de spreekkamer, staan in tegenstelling tot cliënten die zich (anoniem) melden via de chat, meer open voor een hulpverleningstraject.
- We zijn het nu wel aan het opstarten om in de behandeltrajecten ook vaker mail in te zetten. We zijn op dit moment alle medewerkers aan het trainen. Zowel in methodisch als in technisch opzicht.
- Ik gebruik het zelf al wel in de spreekkamer. Bijvoorbeeld voor het versturen van huiswerkopdrachten via de mail. Ik geef zelf ook feedback via de mail. Deze feedback is in aanvulling op face to face feedback.
- Het aspect van elkaar face to face spreken is van belang om een band op te bouwen met de cliënt, het versterken van de cliëntrelatie.
- De relatie tussen cliënt en hulpverlener kan worden uitgediept door contact te hebben via e-mail omdat de cliënt dan minder nadenkt over wat je wel of niet zegt.
- Ik mail soms ook met cliënten omdat het de cliënt ontbreekt aan financiële middelen om te bellen, om de bus te nemen of om vrij te nemen van het werk. Het helpt dan om te mailen en dit biedt mogelijkheden om tussen openingstijden contact te hebben en te laten weten hoe het gaat.
- Ik merk ook wel dat ik natuurlijk meer denk vanuit concept van klik voor hulp wat wordt ingezet voor anonieme hulp. Het helpt dan om naar collega's te kijken hoe zij e-mail inzetten. Hier leer je van. Collega's zijn vaak nog creatiever in het inzetten van online hulpvormen

- Wij werken binnen Parkstad aan het versterken van sociale steun door middel van een forum. Deze wordt in de toekomst ook ingezet voor groepsgesprekken. Hier wordt een methodiek voor ontwikkeld. Sowieso wordt online groepswerken verder uitgerold in de toekomst
- Binnen groepswerk zijn er ook contra indicaties wanneer iemand wel of niet in de groep kan. Dit geldt straks ook voor online. Bijvoorbeeld bij complexe probleemsituaties of wanneer er meerdere partijen/samenwerkingspartners nodig zijn. Dan spreek ik liever face to face af. Dan werkt anoniem ook niet en heb je voor en achternaam nodig en dossiervorming.
- Cliënten nemen online de kennis veel beter tot zich dan face to face. Mensen worden meer aangesproken op eigen probleem en hiermee aan de slag te gaan. Dit dwingt tot zelfinzicht. Face to face zijn mensen snel afgeleid door bijvoorbeeld de aanwezigheid van de hulpverlener, het non verbale contact. Online kunnen ze zich beter concentreren, de opdracht begrijpen en de stof tot zich nemen
- Zowel online als face to face check je continu of de kennis binnen komt. Hier hebben we allerlei manieren voor en hier zijn we in getraind. We vragen de klant of we hetzelfde bedoelen, of we op 1 lijn zitten en voeren ook evaluatiegesprekken na afloop van het hulptraject. Na een chatgesprek bijvoorbeeld stellen we 3 evaluatievragen en dit doen we bij e-mail ook aan het einde.
- Op dit moment doet de academische werkplaats ook onderzoek met 40 vragen over effecten online hulpgesprek.
- Wij hebben geen afspraken gemaakt over maximale of gewenste begeleidingstijd per traject. Wij gebruiken het 5 gesprekkenmodel face to face.
- Ik bespaar online tijd doordat ik mijn werk flexibeler kan inrichten, doordat ik eerder (preventief) contact heb met cliënten en doordat ik online reistijd bespaar.
- Een chatgesprek duurt gemiddeld drie kwartier tot een uur, dit is ook maximaal want dan is de concentratie op. Maar als het korter duurt is dat ook ok, dan is het 20 minuten. Face to face duurt ongeveer een uur en dit is altijd hetzelfde.
- Wij registreren vaak chatgesprek 30-40 minuten standaard en wijzigen dit als het korter is bijvoorbeeld bij onzin gesprek 0-15 minuten
- Face to face ga je toch vaak uitgebreider (praten gaat immers sneller dan typen) het contact aan en na 5 gesprekken van 1 uur moet je ergens zijn.
- Ik ben geneigd om te zeggen dat je bij chat sneller tot de kern komt maar de online hulpvragen en de online doelgroepen zijn anders dan de face to face hulpvragen en face to face doelgroepen
- Bij online hulp zit je meer op eigen kracht en eigen verantwoordelijkheden, puur doordat je elkaar niet ziet. Je moet de regie wel meer laten bij de cliënt. Je wordt minder 1 team, als hulpvrager en hulpverlener, dan bijvoorbeeld bij face to face trajecten. Dit kan zowel negatief als positief zijn. Afhankelijk van het type persoon, het type hulpvraag en de ernst van de situatie.
- Wij zien meer cliënten door de invoer van de online hulptoepassing. Dit is tevens een andere doelgroep. Vroeger was er schoolmaatschappelijk werk die outreachend werkt en nu bereiken we met online hulp deze doelgroep laagdrempelig. In 2010 hadden we 1000 chatgesprekken. Door de postcodecheck zijn dit er nu nog 250
- Het bereiken van meer cliënten betekent niet meer inkomsten. Wij worden betaald door de gemeente en wij worden niet per casus betaald. Zij bepalen wat en wij bepalen hoe.
- Hierdoor kunnen we ook met online hup aan de slag.
- De eerste 3 jaar betaalde de gemeente wel voor online hulp maar nu niet meer.
- Wij hebben niet een heel strak schema van wat we van de gemeente moeten doen. Er is een verscheidenheid aan werktaken en de online hulp functie kun je op talloze manieren inzetten.
- Wel is er altijd een sprake van keuzes maken en onderhandeling met de gemeente.

- Nieuwe doelgroepen bereiken we vroeger niet op eigen initiatief en nu wel en het voordeel is dat de hulpvragen en het type hulpvragen inzichtelijker zijn en hier kun je beter op sturen.
- Het lastige bij anoniem hulpverleners blijft wel om de waarde van preventie inzichtelijk te maken. Hoe belangrijk is het dat je deze klant nu helpt en deze casus nu in behandeling neemt. Of moet je wachten en lost probleem zich vanzelf op. Daarom willen we ook online hulp blended gaan inzetten en de voordelen voor andere doelgroepen beschikbaar maken. Hierdoor geef je meer fundament aan het online werken binnen onze organisatie. We gaan het ook meer voor reguliere contacten inzetten
- De gevolgen voor indirecte tijd is minder reiskosten, registratie gaat automatisch en je kunt makkelijker een casus bespreken omdat je het verloop inzichtelijk hebt. Je kunt meer cliënten in minder tijd spreken. Deze voordelen hebben we nog niet inzichtelijk gemaakt in bijvoorbeeld kostenvoordeel. We kunnen dit nu nog niet met voorbeelden aantonen.
- De doorlooptijd van cliënten is bij e-mail gemiddeld korter. Per dossier online registreren we minder tijd. Vaak 4 e-mailgesprekken per hulpvraag en anderhalf uur tot 2 uur gemiddeld per hulpvraag. Bij chat 3 kwartier per gesprek.
- Je bespaart ook tijd door van huis uit hulpverleningsgesprek te voeren. Bij face to face trajecten heb je toch vaker consultatie op je werk en registreer je minder nauwkeurig
- De nameting / evaluatie bij face to face is veel uitgebreider. We vragen veel meer bij f2f
- We krijgen wel goede feedback online maar niet iedereen vult registratievragen in, slechts 25%
- De feedback van maatschappelijk medewerkers op het systeem, qua gebruiksvriendelijkheid, is wisselend. We hebben vorig jaar maart een nieuw systeem, nieuwe applicatie, gekregen en dat is niet zonder slag of stoot gegaan. Er zijn een aantal klachten gekomen en we zijn nog steeds aan het optimaliseren
- Online is een hoog percentage no show. Cliënten die niet meer mailen terwijl je voor je gevoel nog niet klaar bent. Hetzelfde geldt voor een chatgesprek waar iemand ook kan wegstappen. Het is wel een bekend fenomeen dat no-show hoog is bij online anoniem contact.
- De verhouding tussen online en face to face is bij ons nu 5% van de contacten online en de rest face to face. Het doel is om 20% van de contacten online te voeren en de rest face to face.

Samenvatting interview met Maatschappelijk werker

- Wij bieden anonieme e-mailhulp via Klik voor Hulp. Wij bieden dit aan voor alle doelgroepen. Vragen kunnen gaan over van alles, van verliefdheid, huisvesting tot complexe problematiek en financiële vragen. De vragen die worden gesteld zijn erg uiteenlopend.
- Bij het beantwoorden van vragen via de mail vind ik het lastig om echt hulp te verlenen. Ik geef complimenten, advies of verwijs door.
- Ik ben erg alert op het feit of ik wel alle informatie heb om een goed advies te geven namelijk heb ik het idee dat we het over hetzelfde hebben, is de hulpvraag helder etc.
- Hierbij vindt ik het lastig dat het contact asynchroon is en dat je niet snel even kunt checken of het klopt wat je adviseert.
- Je moet bij tekst heel erg door de emotie heen lezen om op een goede manier de hulpvraag te destilleren. Daarbij is omgekeerd de toon van de tekst ook heel bepalend of iemand iets kan met je advies of er iets mee gaat doen.
- Ik ben zelf van mening dat praktische vragen (waar moet ik terecht, welke regels zijn er voor.. etc.) zich het beste lenen voor e-mailhulp. Psychosociale vragen lenen zich volgens mij minder voor e-mailhulp.
- Het grootste bezwaar bij het verlenen van psychosociale hulp via de mail is dat er teveel tijd zit tussen vraag en antwoord of dat cliënten na 1 mail weg zijn en je niet weet hoe het verder gaat met de cliënt of dat er mogelijk meer hulp nodig is.
- Wij bieden naast e-mail ook een forum aan via klik voor hulp. Van dit forum wordt weinig gebruik gemaakt.
- We gebruiken forum wel voor groepscursussen. We verwijzen dan actief naar het forum om hier een bericht te plaatsen en hier wordt wel gebruik van gemaakt.
- In de spreekkamer gebruik ik ook e-mail om opdrachten te sturen, zoals schrijfopdrachten, turfopdrachten of het invullen van een zogenaamde energiemeter. Het voordeel hiervan is dat het snel werkt en ik niet eerst de opdrachten hoeft uit te printen of weg hoeft te lopen van het gesprek om iets uit de printer te halen.
- Ik vraag bij de intake wel altijd of mensen het prettig vinden om te schrijven, om te lezen en hoe ze omgaan met emoties. Deze input gebruik ik om te bepalen of e-mail/online geschikt is.
- Als cliënten online opdrachten gedeeltelijk in eigen tijd moeten doen komt de kennis maar voor de helft binnen. Dit heeft te maken met het inzicht van de cliënt, of ze er klaar voor zijn om te veranderen en in hoeverre ze een schrijver zijn (oftewel of de werkwijze aansluit bij de leerstijl van de klant).
- Er is geen tussentijds contact over de opdrachten via de mail. Ik bespreek de opdrachten als ze weer op gesprek zijn.
- Ik haal er wel tijdsbesparing uit in de face to face gesprekken. In plaats van zoeken, printen en instructies geven kan ik het versturen. Dit geeft minder stress. En ik ben minder tijd kwijt aan het toelichten van de opdracht face to face.
- Een ander voordeel is dat ik cliënten iets zelfstandiger aan de slag kan zetten en iets meer los kan laten.
- Cliënten vullen opdrachten in zoals zij dit willen en op hun eigen manier. Hierdoor krijg je meer inzicht in wie iemand is als persoon. Wanneer ik er bij zit vullen cliënten de opdracht vaak in zoals ik dit zeg, of stellen ze zich afhankelijker op en krijg ik minder beeld van de persoon zelf.
- Ik gebruik niet voor alle opdrachten e-mail. Ik gebruik het vooral voor doe-opdrachten.

- Uitleg activiteiten, informatieoverdracht, doe ik niet standaard schriftelijk of via de mail. De reden is dat mensen niet graag lezen. Mensen kunnen zich moeilijk concentreren.
- Ik verwijs wel vaak naar internetwebsites. Dit scheelt tijd omdat ik de informatie niet face to face hoeft door te nemen.
- Ik realiseer me ook; klanten komen niet voor niks face to face. Iets minder dan de helft heeft concentratieproblemen dus dan werkt het verwijzen naar online informatie niet.
- Ik check niet tussentijds of cliënten de informatie begrepen hebben via de mail. Dit check ik als ze op gesprek zijn. Ook een terugkoppeling doe ik niet online maar liever face to face. Via de mail kan er toch snel sprake zijn van miscommunicatie.
- Ik gebruik wel e-mail als ik verwacht dat het gesprek telefonisch of face to face te lang gaat duren.
- Er zijn geen afspraken gemaakt over richtlijnen voor online of face to face begeleidingstijd.
- Ik plan 1 uur per dag internethulpverlening voor het versturen en beantwoorden van e-mails. Ik ben gemiddeld 3 uur kwijt per mailwisseling per cliënt
- Op vrijdag heb ik klik voor hulp dienst en dan kijk ik of er aanmeldingen zijn. Ik kopieer en plak de vraag dan in word en lees de vraag goed. Standaard registreer ik 30-45 minuten per bericht. Je kan inmiddels ook meer of minder registeren maar bij ons staat ie standaard op 30-45 minuten.
- Wij kijken niet naar minuten. Wij werken per casus, per traject. De afgesloten casussen worden geteld.
- Face to face registreren we standaard een uur voor een gesprek. Voor verslag registreren we ook standaard een uur.
- Wanneer we door het gebruik van e-mail tijd over houden in een gesprek vullen we dit in met andere onderwerpen of vragen van de klant.
- E-mail wordt niet gebruikt ter vervanging van face to face gesprekken of voor het verkorten van de begeleidingstijd.
- Ik heb ook geen idee of door de inzet van online hulp de begeleidingstijd korter is. Dit is niet iets waar ik me mee bezig houdt en mijn manager ook niet.
- Wij hebben wel een toename van cliënten maar dit is niet toe te schrijven aan internet hulpverlening. Dit komt door de toename aan complexe problematiek.
- Je ziet online een andere doelgroep, shoppers, mensen die laagdrempelig anoniem hun vraag dropen.
- Ik kan dit niet goed inzichtelijk maken met cijfers of de vragen online anders zijn dan face to face, wij registreren niet welke hulpvragen worden gesteld
- De gevolgen van online hulp voor indirecte tijd van medewerker kan ik lastig benoemen. Online moet je meer opletten, je moet inloggen en je moet rust creëren om de mail goed te beantwoorden. Het voordeel is dat je niet hoeft te registreren omdat het al op papier staat.
- Face to face maken wij een contactverslag en registreren we wat er is besproken.
- Verder kan e-mailcontact reistijd besparen omdat je minder op huisbezoek hoeft. Dit geldt niet altijd. Als er een beslissing moet worden genomen dan doe ik dit niet via de mail maar ga ik er op af.
- Ik weet niet of de tevredenheid van cliënten wordt gemeten.
- Krijg geen standaard feedback van klanten via de e-mail. Als ik feedback krijg is dit wel positief maar in acht van de tien gevallen krijg ik na 1 mail geen reactie meer.
- We zijn getraind door OBEC ook voor de wijze waarop we moesten e-mailen. Deze training was eenmalig en is niet herhaald.
- Online hulpverlening komt twee keer per jaar terug in het overleg met mijn leidinggevende.
- Ik zelf vind het systeem wel gebruiksvriendelijk

- Ik gebruik e-mail ook veel voor het maken van afspraken. Voor mij werkt dit heel prettig. Anders moet ik vaak bellen. Mailen bespaart tijd.
- Ik mail afspraken al vanaf het begin. Dit doen collega's niet allemaal. Sommigen bellen of meestal versturen ze brieven. Dit kost meer geld en tijd dan mailen.
- Er zijn op dit moment geen collectieve afspraken gemaakt over e-mail. De werknemer kiest de werkwijze die bij hem of haar past.
- Wat betreft no show / drop out; deze is online en face to face erg hoog.
- Online reageert 8 van de 10 hulpvragers na een antwoord via de mail niet meer terug. De hulp is heel vrijblijvend en dit hangt natuurlijk samen met het anonieme karakter.
- Er zijn nauwelijks vragen die binnenkomen via Klik voor hulp die leiden tot een hulpverleningstraject face to face of blended
- Het afhaken van klanten die face to face komen is ook hoog. Dit staat los van of je wel of geen gebruik van e-mail maakt naast de gesprekken.
- Het grote verschil tussen online en face to face is dat je face to face vaker blijft bellen en er achter aan gaat. Bij internet laat je het initiatief bij de cliënt. Wanneer er dan online geen reactie komt dan sluit je het traject af binnen bepaalde termijn.
- Van de 12 gesprekken die ik vorige week had face to face gingen er 5 niet door, week daarvoor had ik 11 gesprekken en gingen er vier niet door. Dit wisselt per periode maar no show is ongeveer 30%. Dit is erg hoog.
- Ik vul deze tijd, no show, met verslagen schrijven of e-mails beantwoorden. Maar toch ben je een deel van de tijd kwijt met wachten en nabellen of regelen van andere afspraak
- Van de 44 klanten die ik heb zijn er 3 via email, via klik voor hulp. Bij 12 face to face klanten gebruik ik e-mail om opdrachten te doen. Dit is een hoog percentage als ik het vergelijk met mijn collega's
- Het voordeel van e-mail is dat mensen mij snel kunnen bereiken, dat je in gesprekken kunt terug grijpen op e-mail en dat mensen mogelijkheid hebben om tussentijds iets mee te geven / kwijt kunnen. Het is laagdrempelig en anoniem. Mensen hoeven niet te wachten tot de afspraak. Ze voelen zich beter gehoord.
- E-mail hoeft niet altijd op basis van hulpvraag maar kan ook dienen als steuncontact. Voor de klant is dit fijn. Dit geldt overigens niet voor iedereen. E-mail moet je alleen inzetten voor wie het past.
- Voor mij scheelt het tijd, helemaal rondom afspraken maken, telefoon is inefficiënt. Afspraakvoorstellen werkt goed via de mail.
- Ik weet niet of online hulp effect heeft op no show. Als mensen niet gemotiveerd zijn om te werken aan problemen dan kan online hier niks aan doen. Het kan wel effect hebben als de reden van no show praktisch van aard is.
- Online hulp kan volgens mij goed worden ingezet voor informatie en advies, voor inzicht in sociale kaart en voor het koppelen van vraag en aanbod.
- Op dit moment is blended hulp bij ons geen uitgewerkte methodiek of standaard werkwijze. Er is bijvoorbeeld geen database met opdrachten. Elke medewerker doet het op zijn of haar eigen manier en mailt wanneer het uitkomt.
- Online hulp leeft ook niet heel erg bij ons op de afdeling.
- Wij zijn in 2009 begonnen met online hulp en hebben dit jaar het e-mailprotocol aangepast.
- Wij registreren via OBEC

Samenvatting interview Jan Groen over meerwaarde online hulp bij schuldhulpverlening

- Meerwaarde van online hulp komt vooral tot uiting bij schulden van mensen die nog niet helemaal verdrinken.
- Wanneer mensen radeloos zijn dan ontbreekt elk overzicht van inkomsten en uitgaven
- De beleving van hulpvragers is dat ze aan het plafond zitten. Deze hulpvragers blokkeren bij een rekening die via de post binnenkomt
- Deze personen maken post niet open. Dan ben je al stapje te ver, dan gebruik ik nauwelijks online hulp
- De online hulp die ik voor bovenstaande groep gebruik is meer afspraken te maken.
- Vaardigheden die van belang zijn om wel online hulp te kunnen inzetten bij schuldhulp is kunnen reflecteren op zichzelf en praktische vaardigheden. Je moet in staat zijn je administratie te kunnen aanpakken, sommigen schieten in de hyperventilatie en voelen zich machteloos.
- Soms helpt het wel bij deze doelgroep om verslag en afspraken te mailen, dat helpt om overzicht te krijgen van de zaken die ze moeten doen binnen bepaalde periode.
- Online hulp kan prima worden ingezet voor doelgroep hulpvragers die redelijk zelfstandig functioneren, die kan je online goed helpen. Opdrachten die je kunt bieden zijn zoek eens uit wat je schulden zijn.
- Wat ik bij deze doelgroep vaak doe is dat ik het uittest. Ik geef een aantal opdrachten en kijk dan hoe ze deze uitvoeren en wat de inhoud van de opdrachten is die ze terugsturen. Op basis hiervan stuur ik meer opdrachten online of vraag ik om face to face te komen
- Voorbeeld van opdrachten zijn maak overzicht van inkomsten en uitgaven in excelsheet, wanneer dit overzicht is ingeleverd kunnen we vervolgstappen maken
- Van mijn hele caseload, 35 trajecten, zijn 60% of zelfs 70% materiële hulpvragen.
- Ik heb 5 gesprekken per dag en ik heb ongeveer 16-20 gesprekken per week
- Casuïstiek met schuld leunt zwaar op mijn caseload omdat ik vaak uitzoekklussen heb, Ik doe deze uitzoekklussen steeds vaker met vrijwilligers omdat die dienstverlening er sinds kort is.
- De reden dat mijn verhouding 70/30 is bij materiële vragen is dat ik ook materieel geschoold ben, ik vraag hier eerder op door, ik krijg het van collega's eerder door en pak het eerder op als ik dit signaleer
- Online hulp voor deze doelgroep kan worden ingezet als mensen op redelijk SES functioneren, redelijk zelfstandig zijn, nogmaals dit test ik ook uit
- Van alle mensen met schulden, de 60 of 70% van mijn cliënten begeleid ik 20% online en de rest face to face.
- Bij de face to face doelgroep is veel multi problematiek aanwezig. Ik gebruik dan online zijdelings voor afspraken of voor nalezen van gespreksverslagen
- Voorbeeldhulpvragen van mensen met materiële problematiek zijn bijvoorbeeld, ik kom niet uit, ik wil een voedselpakket aanvragen maar kan ik die krijgen, kunt u mij helpen met overzicht van inkomsten en uitgaven
- Functionaliteiten die er online zijn maar die ik niet vaak gebruik zijn, de bibliotheek (bij materieel gaat het vaak om praktische begeleiding en ik gebruik minder lezen van informatie) chathulp (niet geschikt omdat het vaak uitzoekklussen zijn).

- Functionaliteiten die ik veel gebruik zijn opdrachten mailen, stand van zaken mailen, mailen van links voor vervolghulp en reageren op voortgang. Chat gebruik ik wel zo nu en dan wanneer ik merk dat mensen onzeker zijn en vastlopen
- Wensen voor het online systeem heb ik niet echt. Het is wel van belang dat teksten zo eenvoudig mogelijk zijn. Wanneer online iets onduidelijk is kan ik ook altijd nog verwijzen naar face to face contact.
- Online werkt volgens mij tijdsbesparend omdat ik geen afspraak hoeft te plannen, ik kan de mail oppakken wanneer het mij uitkomt en ik er klaar voor ben. Voor afspraken maken staat vaak al een kwartier, dan nog uur gesprekstijd, uitwerktijd 20 minuten en dan nog opdrachten sturen
- Mijn ervaring is dat je online sneller tot de kern komt, voor hulpvragers geldt ook dat zij het kunnen invullen als het hen het beste uitkomt en de verwachting is dat hun hoofd er dan naar staat en ze waarschijnlijk sneller klaar zijn.
- Een ander voordeel is je bereikt met online hulp een veel grotere doelgroep en je bereikt nieuwe klanten die je anders niet bereikt. Deze klanten kun je vervolgens ook nog een sneller helpen in kortere doorlooptijd.
- Feedback van cliënten is dat ze eigen regie heel erg waarderen. Verder kun je inhoudelijk dezelfde kwaliteit bieden.
- Mijn indruk is wel dat veel AMW-ers het instrument van online hulp zich nog onvoldoende hebben eigen gemaakt en daardoor geneigd zijn om veel kortere trajecten online te doen dan wanneer zij dit face to face zouden doen.
- Ik hoor van oudere medewerkers nog wel eens terug, ik mis wat informatie en dus heb ik ze maar uitgenodigd op kantoor
- Ik vind online hulp heel prettig werken. Merk dit ook bij klanten die overdag werken en dus krap in hun tijd zitten om afspraken te maken.
- Mijn indruk is niet dat mensen online sneller afhaken. Ik noem het ook geen online afhaken maar online afronden.
- Mijn overtuiging is dat je online dezelfde kwaliteit kunt bieden als in de spreekkamer maar dit heeft wel te maken met visie.
- Als het online instrument nog niet eigen is gemaakt dan zul je vragen sneller afraffelen, trajecten eerder stoppen en dus de online mogelijkheden onvoldoende benutten.
- Nogmaals ik ben van mening wat je in de spreekkamer kan dan kun je online ook. Je kunt, mits je goede kwaliteit biedt online, eveneens als facetten van de problematiek aan de orde laten komen. Wel is mijn indruk dat de methodiek online hier nog verder voor ontwikkeld moet worden. Zie ook onderzoek bij Klikvoorhulp.
- Belangrijk naast de kennis van methodieken van online hulp is de kennis van de sociale kaart waardoor je goed kunt doorverwijzen.
- De manier waarop iemand geholpen is, is belangrijker dan het aantal mensen dat online geholpen is.
- Casuïstiek online schulden weegt zwaarder in caseload dan bijvoorbeeld rouwverwerking omdat je dan alleen uur gesprek hebt en verslag schrijft. Bij schulden heb je tussentijds meer uitzoekklussen en heb je meer urgentie soms omdat iemand bijna huis wordt uitgezet.
- Begeleidingstijd en dan vooral doorlooptijd bij schulden is volgens mij online korter. Maar dit heeft ook te maken met het feit dat het een andere doelgroep is. Ik merk dat ik mensen wel vaker spreek maar dat ik sneller afrond.

- Ik vind online hulp een prachtig preventie instrument omdat je mensen sneller over de drempel helpt van hulpverlening, je krijgt eerder grip op problematiek. Dit zouden we als AMW nog veel meer kunnen uitbuiten en nog veel zichtbaarder kunnen maken. Je zou hier meer op kunnen profileren waardoor het minder heftig uit de hand loopt bij sommige cliënten.
- Knelpunten face to face zijn mensen met multiproblematiek. Mensen met psychiatrisch of verstandelijke beperking, lastig om grip te krijgen op problematiek,
- Ik heb nu sommige klanten in caseload waar al langer meer aan de hand is. Het kost tijd om te achterhalen dit is het probleem.
- Wat je online wel kan doen voor deze doelgroep? Ik moet denken aan een dame met een IQ van 80 en deze vrouw heb ik heel intensief begeleid. Ik heb haar een hele tijd gevolgd in worsteling met ex-partners, verhuizing naar België, tegengaan van geweld. Uitkomst is dat door online contacten er zoveel vertrouwen is dat zij ook face to face traject is gestart en de weg wist te vinden naar hulpverlening.
- Verder kun je online winst halen door kleine testjes of kleine opdrachtjes te doen. Er is zoveel aan de hand om online problemen op te lossen maar mensen kunnen wel vragenlijstjes invullen en deze opsturen. Als dit als spel wordt aangeboden kan het ook heel uitdagend zijn en in kleine stapjes kun je online mensen aan de gang krijgen.
- Situaties dat je iemand moet zien is wanneer je het idee hebt dat je niet voldoende antwoord krijgt online, dat iemand onvoldoende in staat is om zijn gevoel onder woorden te brengen. Dat je alleen maar korte zinnen terug krijgt. Dan moet je soms, wil je kwalitatieve hulp bieden, face to face afspraken maken.
- Ik werk online aan het vergroten van motivatie via de methodiek van empowerment. Dit gebruik ik heel graag. Via een bepaalde test zie je eerst hoe mensen iets oppakken en dan benadruk je de positieve vaardigheden. Dit werkt heel goed.
- Ik moet denken aan een moeder met echtscheiding, waarin ik in haar verhaal kon lezen dat zij heel betrokken was bij kinderen. Ik gaf hiervoor compliment je bent een hele goede moeder. Dit maakte ontzettend veel los en uit deze opmerking putte zij heel veel kracht. Het feit dat deze complimenten zwart op wit staan werkt ook nog eens heel goed. Daarom gebruik ik empoweren meer online dan face to face.
- Continue bereikbaarheid rondom schulden is een grote plus. Heel praktisch wanneer iemand schulden heeft en niet kan slapen dan kan iemand zijn verhaal van zich afschrijven via de mail. Meerwaarde is dat ik het verhaal lees van die situatie, als het probleem heel erg speelt, en kan reageren op hoe hij of zij kan omgaan met zo'n situatie van niet kunnen slapen.
- Bijvoorbeeld ik had mevrouw en die was wanhopig rondom schulden, zij zag geen uitweg meer en was erg depressief. Ik zag haar mail en heb gelijk gereageerd. Zij gaf aan heel erg geholpen te zijn en dat AMW haar weerhouden heeft van erge dingen.
- No show is uiteraard ook bij ons een issue maar ik denk dat dit ook te maken heeft met de cliënt vaardigheden leren om afspraken na te komen. Het niet nakomen van afspraken is vaak onderdeel van de probleem. Dit kun je ook aangrijpen om hier om te reflecteren.
- Vooruitgang zie je bij cliënten wanneer opdrachten volledig en met goed resultaat worden ingevuld. Verder zie je dat mensen steeds meer zelfvertrouwen krijgen, zelf contact leggen met instanties en steeds gemotiveerder zijn om met de aangeleerde vaardigheden zelf problemen op te lossen. Zie ook evaluatievragen, vragen KOT

Samenvatting interview Marloes Kist over schuldhulpverlening binnen SMD-EH

- De kernwaarden van AMW zijn niet zelf doen, niet overnemen maar ondersteunen en weer op weg helpen, in deze kernwaarde speelt online hulp op een goede manier in. Ook als het gaat over schuldhulpverlening binnen SMD-EH
- Van mijn caseload zijn er vijf met vragen over schulden. Ik heb zelf veel klanten met relatieproblemen. Ik heb minder affiniteit met multi-problemen en bij schulden is vaak sprake van multi-problematiek
- Schuldhulpverlening bestaat bij ons uit budgetbegeleiding of een begeleidingstraject voor klanten vanuit de stadsbank
- Een begeleidingstraject vanuit de stadsbank wordt steeds beperkter. Ze kunnen niet werken met klanten met psycho sociale problemen, multi problemen, mensen die geen overzicht hebben, mensen met relatieproblemen of mensen waarbij nog geen sprake is van gedragsverandering. Die worden eerst doorverwezen naar de SMD-EH om ze schuldhulp bereid te maken.
- Hulpvragen die worden gesteld zijn help mij om te gaan met deurwaarders, hoe zorg ik voor voldoende inkomen, op welke regelingen kan ik aanspraak maken. Maar ook vragen over ik weet niet meer wat ik moet doen of ik red me wel maar ik maak me zorgen
- Het start van het hulptraject is altijd het maken van een inventarisatie van de schulden, het activeren van de cliënt en een inschatting maken over wat iemand zelf kan en waar we bij moeten helpen. Het is niet meer zoals vroeger dat iemand met een zak papier komt en zegt zoek het voor me uit. Je doet hierbij ook altijd een intakegesprek over wat is de oorzaak van de schulden, is er hulp in de omgeving, wat is de verwachting over termijn waarop iemand schuldenvrij kan zijn en wat zijn je doelen.
- Soms zijn er vijf gesprekken nodig om iemand op weg te helpen en soms zijn er 20 gesprekken nodig. Bij schuldhulp is het wel moeilijk om te bepalen wanneer je moet loslaten en wanneer iemand het zelf kan.
- Het inzetten van online hulp bij schuldhulp is vooral geschikt voor lichtere problematiek. Wanneer er meerdere instanties betrokken zijn bij het schuldhulptraject is het lastig om online samen te werken.
- Het voordeel van online werken bij schulden is dat de regie meer bij de cliënt ligt. Hij kan online gelijk zijn schuldenoverzicht invullen. Nu moet hij met pen en papier een overzicht maken en ook altijd meenemen naar een gesprek.
- Een ander voordeel online is dat de structuur van 1 keer in de 2 weken gesprek niet noodzakelijk is, er is vaker contact mogelijk
- Bij schulden komt ook vaak no show voor omdat dit onderdeel uitmaakt van hun probleem. Mensen kunnen moeilijk plannen, overzicht houden en hebben moeite met structuur. Dit komt tot uiting in het nakomen van face to face afspraken. Mogelijk kun je hier online op inspelen.
- Je kunt ook bepalen wat je online doet en wat face to face. Je zou bijvoorbeeld in het geval van echtscheiding kunnen zeggen dit bespreken we face to face en online werken we aan je schuldenoverzicht.
- Als mensen via de mail vragen stellen over schulden dan verwijzen we vaak door naar landelijke websites waar veel informatie te vinden is. Daarmee verlaag je de drempel om met de schulden aan de slag te gaan. Ik merk dat ik vooral via de mail verwijs naar die websites maar face to face verwijs ik niet zo snel naar een website. Als mensen al online een vraag stellen zijn ze ook meer bekend met online werken en sluit het eerder aan.

- In de toekomst zouden wij toe willen naar blended hulpverlening en we willen gerichter gaan kijken naar onze werkprocessen over wat online kan en wat face to face nodig is.
- De verhouding tussen online en face to face is afhankelijk van de behoefte van de cliënt, het niveau van zelfredzaamheid, de verhouding tussen directe en indirecte tijd, de begeleidingstijd die face to face nodig is. We merken nu dat we online soms te weinig gebruiken in de spreekkamer. We realiseren ons niet altijd dat mensen ook zelf het gespreksverslag kunnen schrijven en kunnen mailen naar een hulpverlener
- We zijn teams nu ook aan het trainen rondom eenmalige e-mailhulp maar hierbij kijken we ook naar de mogelijkheden om het in de toekomst breder te gaan inzetten.
- OP dit moment komen bij ons 10% van alle vragen online binnen. Dit kunnen ook vragen zijn over ik wil een face to face afspraak maken, die tellen we hierin ook mee. We stellen geen wedervraag van je kunt ook online mailen. De regie ligt bij de cliënt. De hulp kan online of face to face.
- Mensen stellen online een vraag over ik heb schulden ik kom hier niet uit, waar moet ik zijn? Wij geven dan tips om een overzicht te maken, hoe je een betalingsregeling kunt treffen, welke stappen hierbij nodig zijn. Wij bieden nog nauwelijks trajectmatige hulp via de mail. Wel kan het zo zijn dan mensen na de informatie via de mail besluiten om face to face langs te komen. Zoals gezegd verwijzen we online ook altijd naar landelijke hulpsites
- Wij vragen geen expliciete reden waarom mensen hun vraag via de mail stellen, wat ik wel vaak hoor is dat mensen het fijn vinden dat er zo snel wordt gereageerd. Er worden gelijk tips gegeven en mensen voelen zich snel geholpen.

Samenvatting interview Hans Vogelpoel, Maatschappelijk werker Socius, over online mogelijkheden voor schuldhulpverlening.

- Bij schuldhulpverlening is er bij ons sprake van een tweesporenbeleid. Het voorkomen van schulden en het oplossen van schulden.
- Wij hebben tweewekelijks een intake voor mensen met vragen over schulden en financiële problemen. De voorintake wordt gedaan door de gemeente, het stadskantoor of de kredietbank. De trajecten van de gemeente zijn puur financieel als er meer hulp nodig is dan verwijzen ze door naar ons
- Wij krijgen vaak de zwaardere problematiek. Niet alleen schulden maar multi-problematiek zoals schulden en verslaving of schulden en echtscheiding.
- Mijn totale caseload is 17 cliënten, hiervan zijn 12 personen met schulden. Van deze 12 heb ik 7 concreet in begeleiding en de rest is in de aanmeldingsfase of intakefase
- Hoe zo'n hulptraject bij schulden verloopt verschilt heel erg. Soms zijn klanten al voor de vierde keer uit huis geplaatst of is er zoals gezegd sprake van meerdere problemen, zorgmijders, chronische ziekte of overlijden van een partner die alle papieren deed.
- Soms leidt dit er toe dat er uiteindelijk beschermingsbewind wordt gevoerd. Dit wordt door de rechter toegewezen
- De beschermingsbewindvoerder heeft grote invloed op schuldeisers en beheert alle inkomende en uitgaande post. Vaak onderhandelt de bewindvoerder namens de cliënt met schuldeisers.
- Wij bieden mensen met schulden maatschappelijk werk en ondersteuning van sociaal raadslieden.
- Sociaal raadslieden vragen veel formulieren en doen veel praktische zaken in het aanvragen van regelingen, toeslagen, kindgebonden budget, uww. Het zijn medewerkers met een juridische achtergrond.
- Sociaal raadslieden hebben wel veel criteria voordat mensen geholpen kunnen worden, dit geldt overigens voor veel instellingen die begeleiden rondom schulden.
- De hulpvragen van cliënten zijn erg uiteenlopend. Soms komen mensen letterlijk met tassen vol ongeopende post en ontbreekt het aan elk overzicht. De inschatting die vervolgens wordt gemaakt is of mensen binnen 36 maanden schuldenvrij kunnen zijn, het schuldbedrag af te lossen is. Dit zijn de NVVK richtlijnen
- Voor dat mensen daadwerkelijk in een schuldhulptraject terecht komen gaat er vaak wel een periode van 3 maanden of langer over heen. Het zijn vaak complexe problemen waar een aanlooptraject nodig is om daadwerkelijk te kunnen starten. Papieren moeten soms meerdere keren worden opgestuurd, rekeningoverzichten moeten worden verzameld. Tegelijkertijd loopt de schuld som vaak nog hoger op omdat er incassokosten bij komen. Dit wordt door de klant vaak als onrechtvaardig ervaren.
- Ik weet niet of online hulpverlening kan inspelen op deze problemen. Soms zijn er vijf maanden nodig om dingen gedaan te krijgen. Dit vraagt ook veel bellen en zelf met de papieren aan de slag. Hier speelt ook mee dat mensen zelf het overzicht kwijt zijn en niet goed snappen wat er aan de hand is.
- Deurwaarders bieden vaak wel online mogelijkheden om dossiers in te zien of betalingen online te regelen maar verder gebeurt er weinig online is mijn.
- Je hebt wel de website zelfjeschuldenregelen.nl met veel informatie en een stappenplan. Maar dit vraagt veel inzicht van de hulpverlener en is vrij talig.

- Je hebt daarnaast bij ons ook face to face trainingen beter leren omgaan met geld. Deze trainingen worden nog niet online aangeboden. Wel is er bij Socius de mogelijkheid om online formulieren in te vullen, agenda te zien wanneer de bijeenkomsten zijn, huiswerkopdrachten in te zien en een forum om contact te onderhouden met andere deelnemers. Deze online omgeving is aanvullend op de groepsbijeenkomsten.
- Online dossier kun je gebruiken voor gegevensuitwisseling, inzichtelijk maken van de financiële situatie is en mogelijk kunnen schuldeisers zich ook online registreren zodat alle relevante gegevens zijn verzameld op 1 plek.
- Op die manier wordt de inzichtelijkheid vergroot en hoef je niet overal achteraan te bellen. Veel tijd gaat verloren in het bijhouden van de correspondentie, wanneer dit online zou worden geregeld zou dit het werken een stuk efficiënter maken.
- De cliënt zou beter op de hoogte zijn van alle informatie en brieven want vaak ontbreekt het nu aan het overzicht omdat de post zoek is of niet wordt gelezen.
- Blijf me wel afvragen wat online kan worden aangeboden omdat er veel organisaties betrokken zijn bij schuldhulp, wat het onoverzichtelijk maakt.
- Daar komt bij dat de mensen die ik begeleid vaak moedeloos zijn van alle activiteiten die er al zijn geweest. Ze vinden het lastig om post bij te houden, kunnen niet goed met de computer uit de voeten, zijn vaak niet meer gemotiveerd, steken hun kop in het zand en hebben weinig uitzicht op verbetering.
- Soms ga ik op huisbezoek en dan help ik meezoeken naar bepaalde brieven of we vragen de brieven opnieuw aan.
- In 1/3 van de gevallen ga ik op huisbezoek dit kost veel tijd maar is wel nodig om de boel aan de gang te houden.
- Je zou tips kunnen geven via chat maar ik weet niet of de problemen daarvoor niet te groot zijn. Vaak komen wij binnen als het al bijna te laat is, water al is afgesloten en de uithuiszetting in gang is gezet. Online hulp in het kader van schulden zou meer geschikt zijn in preventief kader om mensen te motiveren iets te doen aan het schulden.
- Bij het traject van schuldhulpverlening worden ook vrijwilligers ingezet maar vooral in het kader van preventie. Mensen die nog geen schulden hebben maar beteren willen uitkomen met geld; kunnen een training administratie of budgetteren volgen. Deze training wordt gegeven door opgeleide vrijwilligers. Hier zie ik ook wel online mogelijkheden
- Je zou (wanneer er nog geen sprake is van ernstige schuldenproblematiek) mensen online kunnen uitleggen dat de situatie minder erg is dan wordt gedacht en dat er ondersteuning mogelijk is en dat je met een paar goeie tips zelf weer aan de slag kunt. Mensen het gevoel geven dat ze het goed doen, onzekerheid wegnemen.

Samenvatting interview met maatschappelijk werker over schuldhulpverlening binnen AMW

- Ik heb een totale caseload van 20 cliënten. Op dit moment heb ik twee mensen met schuldenproblematiek in mijn caseload. Waarbij schulden centraal staan in de gesprekken. Bij vijf cliënten spelen schulden mee op de achtergrond doordat iemand net ontslagen is of er sprake is van scheiding. Ik moet wel zeggen dat gevoelsmatig schulden altijd wel min of meer een thema is bij cliënten die ik spreek. Maar bij deze 7 werken we er ook gericht aan.
- Ik werk 30 uur per week en de aanmeldingen voor vragen over schulden komen vooral face to face in plaats van online
- De invloed van schuldenproblematiek op de zwaarte van de caseload valt mee. Het vraagt niet meer dan andere hulptrajecten. Ik verwijs, ik geef informatie en advies. Het wordt wel vervelender, ik voel meer druk als er kinderen in het spel zijn, als ik voel dat ik iets moet doen omdat er dreiging is van uithuiszetting.
- De intake van schuldhulp doet de gemeente. Als zij beoordelen dat iemand nog niet schuldhulprijp is dan worden zij doorverwezen naar ons.
- Wanneer iemand met inkomen de capaciteit heeft om schuld af te lossen dan vullen we papieren in, maken we afspraken en monitoren we of afspraken worden nagekomen. Maar soms komt het ook voor dat iemand nog niet schuldhulprijp is dat er sprake is van verwijtbaar gedrag waardoor schulden groter worden. We werken dan eerst aan zelfinzicht.
- Als mensen binnenkomen via de gemeente is de eerste stap om een huishoudboekje te maken, tips te geven over hoe je overzicht kan krijgen en ook erkenning geven voor het feit dat ze hulp vragen en dat ze het heel goed doen ondanks de zware omstandigheden.
- Het geven van erkenning in het hulptraject is essentieel. Er kan bij de hulpvrager een gevoel ontstaan van jij (AMW) hebt makkelijk praten, ik doe mijn best maar het is nooit genoeg, het is niet eens mijn schuld, ik heb altijd pech en het overkomt mij. Je wilt als hulpverlener dat mensen hier op gaan reflecteren, klopt dit wel.
- Als ik commentaar mag geven op gedrag en mag spiegelen op houding dan is de helft al gewonnen. Dan valt er veel te halen want dan zijn ze wel bereid om hun problemen aan te pakken. Als ik niet mag spiegelen dan komt iemand de schuld niet uit dan neem hij niks aan. Mensen blijven zitten in de slachtofferrol en zijn nog niet schuldhulp bereid.
- Soms heb je hier 2 of 3 gesprekken voor nodig en soms vraag dit veel meer tijd.
- Mensen laten me ook niet altijd toe, vullen bijvoorbeeld niet het kasboek in of vullen dit niet volledig in. Ik kan dit wel goed los laten omdat ik vind dat het hun eigen keuze is. Ik heb hierover geen onmachtig gevoel, ze weten me te vinden als het echt nodig is. Misschien zijn de problemen nog niet groot genoeg en is de hulp die wordt geboden te confronterend.
- Je hebt wel vaak te maken met schaamte. Iemand die bijvoorbeeld koopverslaafd moet leren inzien dat dit het gedrag is waar ze iets aan moet doen. Ik hou dan wel een lijntje open maar gun haar ook de ruimte om de stap te zetten naar verdere hulp. Laat haar in ieder geval altijd weten dat ik er ben
- Stappen die ik doorloop in een financieel intake gesprek zijn altijd overzicht maken van wat komt er binnen en wat gaat er uit, schuldeninventarisatie, wat zijn samenhangende oorzaken, aanmeldingen voor regelingen of voedselbank, budgetplan maken voor elke maand, soms doe ik administratie ordenen bij mensen met psychiatrische problemen. In andere gevallen wordt het ordenen van administratie gedaan door vrijwilligers.
- Ik geef ook een paar opdrachten mee om een kasboekje aan te maken en bonnetjes te bewaren zodat we tijdens de gesprekken uitgaven kunnen spiegelen aan het budgetplan.

- Ik geef niet zo veel opdrachten mee omdat het ook lastig kan zijn om zelf huurtoeslag aan te vragen, of digi-d aan te vragen. Ik help hier vaak mee tijdens de gesprekken loggen we dan in.
- Het financieel overzicht mail ik hun toe maar ik mail niet tussentijds met hun over financiële vragen.
- Ik kan ze wel aanmelden bij Humanitas en die kan ik ook mijn gegevens mailen.
- Type cliënten met schuldvragen zijn veelal jonge mensen, bijvoorbeeld moeders met jonge kinderen die nooit geleerd hebben om met geld om te gaan. Soms ook labiel zijn of sociaal economisch zwak, mensen die het kopen van spullen ervaren als troost en niet door hebben dat ze gigantisch in de problemen komen.
- Lastig om te bepalen in het schuldhulptraject is het overnamemoment. Wanneer laat je los. Wanneer kan iemand het zelf of wanneer meld je ze aan voor schulddienstverlening. Ik meld ze aan als ik denk dat het kan en leg ze uit wat de procedure is. Soms hoor ik dan nog terug hoe het gegaan is maar soms ook niet
- De wachttijd voordat een schuldhulptraject bij bijvoorbeeld Zaanstad.nl daadwerkelijk van start kan gaan verschilt ook enorm. Soms moeten er eerst nog een hoop worden geregeld omdat er overwaarde is van een woning, gezin 2 auto's heeft, er nog boetes open staan.
- Mijn traject is een samenwerking met een klant, ik probeer in te spelen op de behoefte van de klant. Het moet wel nodig zijn dat ik ondersteun en niet alleen maar gezellig of handig. Als de klant heeft gekregen waarvoor hij kwam beëindig ik het traject. Ik leg dan wel uit waarom ik denk dat we klaar zijn. Soms verleng ik het traject met een aantal gesprekken als de klant aangeeft dat hij het never nooit alleen kan.
- Voor het verlengen van mijn traject heb ik geen toestemming van mijn baas nodig. Er wordt niet per cliënt gecontroleerd op het aantal gesprekken en of er sprake is van overschrijding. Mijn baas heeft hier ook geen tijd voor. Zij heeft 50 man personeel. Vaak komt er 1 keer per jaar extern wel iemand die de caseload met iedereen bespreekt. Dit is in de vorm van supervisie met iemand die zelf ook maatschappelijk werker is.
- Meerwaarde van online hulp bij schulden vind ik lastig in te schatten. Wat ik als voordeel zie is dat je niet met papieren hoeft te werken en kopieën moet maken, dit koste vaak uren werk. Nu ben ik online in 10 of 15 minuten klaar. Ik vind de site van het Nibud zelf je schulden regelen ook erg goed, wel vind ik het vervelend dat sommige activiteiten geld kosten. Wat goed is dat de site oproept om actie te ondernemen middels verschillende tabbladen en stappenplannen.
- Ik zou ook online graag een dossier willen bijhouden van klanten hun financieel overzicht wat ze dagelijks bijhouden. Ik zou dan online kunnen reageren, controleren of tips kunnen geven.
- Online biedt ook voordelen om afspraken na te komen. Mensen zijn erg druk, met kinderen en werk en komen dan niet opdagen. Je zou reminder kunnen sturen en mensen feedback kunnen geven in eigen leefomgeving. Ze hoeven dan niet naar een spreekkamer.
- Het voordeel van online is ook dat je vaker kan meeleven met dagelijkse situaties, even bevestigen dan het moeilijk is en soms zwaar. Dit heeft twee weken later veel minder effect dan wanneer je het gelijk kan doen.
- Ander voordeel online is dat je taken simpeler kan maken, in stapjes kan opdelen, kan uitsmeren over langere periode of vaker kan herhalen. Schuldhulp wordt hierdoor veel laagdrempeliger en mensen gaan misschien eerder zelf aan de slag.
- Belangrijkste redenen voor mensen nu face to face om af te haken of om in gedachten het bijltje er bij neer te gooien is als het te complex is, mensen vastlopen en ze niet verder kunnen.

- Veel mensen hebben al een hele grote rugzak, ze zijn gescheiden, depressief of hebben werk verloren. Ze kunnen de confrontatie niet aan face to face en zij zouden online een eerste stap kunnen zetten
- Stel dat ik online alles kan doen, overzicht maken schulden, kasboekje invullen samen etc. dan hoef ik iemand niet face to face te zien wat mij betreft. Ik kan dan vaker reageren op kleine gebeurtenissen waardoor ik meer betrokken kan zijn.
- Informatie die online zou moeten staan zijn regelingen, algemene informatie, veel gestelde vragen en hulpmogelijkheden.
- Dit scheelt mij ook tijd, een uur gesprek, instructies geven, veel staat dan al online
- Nu is veel tijd in gesprekken ook koetjes en kalfjes of mensen die heel emotioneel zijn. Dit vind ik wel lastig met online werken. Hoe ondervang je dit. Of hoe zorg je er voor dat mensen niet eerder afhaken online
- Ik merk wel dat je ook online kan werken aan het vergroten van motivatie door bijvoorbeeld mee te leven, complimenten te geven en aangeven dat iemand zelf verantwoordelijk is en dat wij werken in vrijwillig kader.
- Stel dat een klant niet goed kan verwoorden wat hij nodig is dan denk ik dat het niet online kan.
- Knelpunten waar ik nu tegen aan loop face to face is mensen die helemaal geen overzicht hebben en helemaal geen aangrijppunten hebben en waar veel documenten ontbreken.
- No show komt ook veel voor. 1 op de vier mensen komen niet op gesprek. Bij intake is dit zelfs 3 op de vier.

Samenvatting interview Fardow Brouwer, online mogelijkheden assertiviteitstraining

- De face to face variant van de assertiviteitstraining is gericht op jonge vrouwen. Daarnaast is er een online weerbaarheidstraining.
- De trainingen zijn allemaal in ontwikkeling en tot nu toe valt het aantal aanmeldingen van de online variant tegen.
- De ervaring van mij en mijn collega's is dat mensen online afhaken na het eerste deel van de training. Mogelijk is de training te vrijblijvend. Je ziet dat mensen soms het dagboekformulier alleen met ja of nee invullen. We moeten dit nog grondiger gaan evalueren over wat de oorzaken en redenen kunnen zijn. Mijn collega houdt zich hier mee bezig.
- Wel is ons idee dat mensen afhaken na het eerste deel omdat het ontbreekt aan beeldmateriaal, dat de informatie te abstract en te talig is. Een anderen online training 'communiceren voor paren' zitten meer filmpjes in en hier krijgen we veel positieve reacties op. In de assertiviteitstraining staan veelal opdrachten zoals lees informatie over nee zeggen, beschrijf een situatie waar je anders hebt gehandeld dan gewild. Dit werkt mogelijk beter face to face omdat je dan voorbeelden kunt uitwisselen en herkenning kunt vinden in elkaar problematiek. Het stuk van lotgenotencontact zit nu niet of onvoldoende in de online training verwerkt.
- Er is geen groepsdynamiek in de online training en dit kan van invloed zijn op de motivatie van deelnemers. Mensen hebben vaak ook maar motivatie voor een beperkte periode, om voor een bepaalde tijd iets te doen. Er is meer stimulans nodig om de online training ook voor langere tijd vol te houden
- De reden dat mensen kiezen voor de online training zijn tijd (ik kan geen 12 bijeenkomsten volgen), de laagdrempeligheid (ik kan gelijk beginnen), de mogelijkheid om te proberen (kijken of het iets voor mij is). Daarnaast wordt de online training ook gedaan door mensen die lichamelijk beperkt zijn, die zich schamen voor hun probleem en bang zijn voor de groep.
- Je ziet bijna nooit dat mensen online beginnen en dan zich aanmelden voor de face to face training. Het zijn toch wel twee verschillende doelgroepen. Het komt wel voor dat mensen zich online aanmelden voor de face to face training op basis van een chatgesprek of mailconversatie
- Ondanks dat de online training lijkt aan te sluiten op de behoefte van de doelgroep haken ze toch af na het eerste deel. De vraag is hoe komt dat? De conclusie lijkt te zijn dat ze niet krijgen wat ze verwachten. Bij LOI thuisstudies zijn vaak veel interactieve elementen. Het kan zijn dat ze denken dat het op een soortgelijke manier is vormgegeven. Het klinkt natuurlijk ook fijn, je kunt het thuis doen, je bepaald zelf het verloop en je krijgt feedback op opdrachten. Alleen vraagt het nog steeds wel inspanning om de teksten te lezen en de opdrachten te maken en het lijkt dat mensen hier vooraf andere beelden over hebben.
- Uiteraard kun je wel vragen stellen aan een maatschappelijk werker via de mail of via chat. Het chatsprek uur is elke dag van 3-5 uur en daarnaast op di-wo-do avond van 7-9 uur. Vragen via de mail worden binnen 48 uur beantwoord.
- We nemen niet ongevraagd contact op met deelnemers van de training. Dit past ook niet in de visie van Kwadraad. We willen online de regie bij de cliënt leggen. Hij of zij kan zijn eigen training vorm geven, beginnen met het lezen van informatie, kleine taken voor zichzelf formuleren en vragen beantwoorden die helpen om inzicht te krijgen
- We zouden wel kunnen nagaan of we meer scenariofilmpjes kunnen aanbieden, meer zelftesten kunnen vormgeven of meer ervaringsverhalen kunnen tonen. Zodat er meer herkenning ontstaat

bij mensen van dit gaat over mij en zo reageer ik ook op soortgelijke situaties. Mogelijk verhoogt dit de motivatie om de training te blijven volgen

- We vragen bij de start van de online training wel aan mensen om een doel te formuleren maar misschien kan dit nog explicieter. Het is ook vaak lastig voor deze vrouwen om concreet aan te geven wat ze willen leren.
- Wij merken dit face to face ook. Bij de doelgroep jongere vrouwen gaat het vrij goed om leerdoelen te formuleren maar bij de oudere doelgroep die we ook assertiviteitstraining geven is het vaak lastig om twee of drie leerdoelen smart te formuleren. Het hangt af van wat je gewend bent. Bij jongere vrouwen wordt in de opleiding vaak al veel aandacht besteed aan het formuleren van leerdoelen en sluit het beter aan. Online toepassing die we soms gebruiken bij het formuleren van doelen is mijndoelenstellen.nl
- Oefeningen die volgens mij niet online kunnen worden aangeboden zijn ontspanningsoefeningen zoals kijk naar je houding, zogenaamde aarde oefeningen. Je kan wel filmpjes tonen maar het is bij deze oefening juist van belang om mee te kijken en feedback te geven over wat je opvalt. Je zou wel psycho educatie kunnen bieden online over waarom deze oefeningen van belang zijn in het kader van assertiviteit.
- Andere oefeningen die niet online kunnen zijn rollenspeloefeningen. Dit kan niet even tussendoor of's avonds. Je zou nog kunnen skypen maar het is face to face in de groep als moeilijk laat staan thuis in je eentje voor een webcam.
- Het grote voordeel van face to face blijft het groepsproces. Dit wordt op dit moment niet ondervangen door de online variant. In een groep helpen deelnemers elkaar en geven elkaar feedback. Dit zou je online ook meer moeten organiseren.
- Het aantal bijeenkomsten van de assertiviteitstraining is afhankelijk van de doelgroep. Voor jonge vrouwen is het acht keer en voor 30 plus doelgroep is het 10 of 11 keer en worden er extra thema's aangeboden specifiek voor deze doelgroep. Onderwerpen zoals invloed moeder dochter, relatie met echtgenoot etc.
- Het verschil in lengte heeft ook te maken met het feit dat jonge vrouwen de stof sneller tot zich nemen.
- De vrouwen die deelnemen komen over het algemeen binnen als vervolg van een individueel AMW traject. Vrouwen die vragen hebben over onzekerheid of financiële problemen en er in gesprek met AMW achter komen dat een assertiviteitstraining goed zou passen. Andere mogelijkheid is dat ze een foldertje krijgen van de huisarts of van de psycholoog. De individuele gesprekken zijn vaak nodig om moed te verzamelen om een training in een groep te volgen.
- Vrouwen moeten zich wel zelf aanmelden en er volgt altijd een individuele intake.
- De bijeenkomst duurt tussen de twee en twee en een half uur. Er zijn twee begeleiders, twee vrouwen bij de vrouwengroep. We geven ook mannengroepen en dan zijn er twee mannen.
- De voorbereidingstijd van de face to face bijeenkomsten is een uur per medewerker, hierin doen we ook de terugkoppeling van de vorige bijeenkomst
- De verhouding in de face to face training tussen uitleg en oefeningen is 50/50. Naast uitleg en oefeningen krijgen ze huiswerkopdrachten middels een werkboek. We maken bij de face to face training geen gebruik van het online dossier.
- De reden dat we bij de groepstraining face to face geen gebruik maken van het online dossier heeft met de registratiemethodiek te maken. Je maakt niet een groepsaccount aan maar je maakt iedereen individueel aan. Dit gaat wel veranderen in juni volgend jaar dat je een dossier voor een hele groep kunt aanmaken en ook meer online kunt werken, naast de f2f bijeenkomsten

- Het online dossier is voor groepswerk momenteel niet geschikt je mist groepsbinding, blended kan het wel individueel, eerste deel aan de slag en daarna groep. We hebben al wel reacties gehoord dat mensen het wel zagen zitten om blended de groepstraining te volgen.
- Het exacte aantal mensen wat afhaakt online weet ik niet omdat dit nog niet is onderzocht maar ik heb het idee dat dit hoog is. Mensen leveren bijvoorbeeld eerst keer huiswerk in maar reageren daarna niet meer op mails of uitnodigingen.
- Er is zeker winst te behalen om de training deels online aan te bieden. Wij rekenen voor groepswerk vier uur per avond per medewerker. Je begeleidingstijd kunnen verlagen door meer onderdelen online aan te bieden.
- Je zou online ook een grotere doelgroep kunnen bereiken omdat mensen nu soms afhaken omdat de avond niet uitkomt en omdat je de training vaker kunt aanbieden en mensen om meerdere momenten kunnen instromen.
- Knelpunten waar we nu tegen aan lopen face to face is dat de training in avonduren wordt gegeven en dat soms lastig is. Voor medewerkers geldt ook dat het een grote belasting kan zijn 's avonds trainen. Naast de activiteiten van het chatspreekuur. Als je training hebt en chatspreekuur ben je minimaal 2 avonden in touw. Dit verhoogt de belasting voor medewerkers. Sommige oudere collega's geven daarom geen training of collega's die oproepbaar moeten zijn voor crises geven ook geen training
- We hebben wel een wachtlijst voor de face to face training maar dit is omdat de training dan pas in februari start. Het is niet zo dat mensen moeten wachten voor een volgende training omdat de februari training vol is. We starten wanneer er minimum 6 of 7 mensen zich hebben aangemeld.
- Er zijn situaties denkbaar dat het niet online kan en dat je iemand moet zien. Bijvoorbeeld wanneer iemand psychiatrische kenmerken heeft, angststoornis of ADHD of ASS. Wanneer iemand niet goed zijn gevoel onder woorden kan brengen en lastig op eigen gedrag kan reflecteren dan kun je beter iemand zien.
- Ik werk online aan het vergroten van motivatie door snel te reageren, verdiepende vragen te stellen, uitnodigen om verder te gaan, mensen complimenteren en altijd vervolgvragen te stellen.
- Face to face komt no show bij de oudere doelgroep vrouwen nauwelijks voor. Bij de jongere vrouwen wel iets vaker van ik ben ziek of ik kom niet. Bij jonge vrouwen hebben we daarom de terugkombijeenkomst ook afgeschaft. Het maakt ook verschil of de vrouwen afkomstig zijn uit de stad of uit het dorp. Meisjes uit Leiden zijn makkelijker met afzeggen. Het is opvallend dat zij minder de sociale druk van de groep voelen dan de meisjes uit het dorp.
- Vooruitgang kun je in de groep heel goed waarnemen. Online is dit lastiger. In de groep zie je dat ze zekerder zijn, andere kleding dragen, haar anders hebben zitten of hoe ze reageren in het rollenspel. Je ziet face to face ook veel groepsprocessen ontstaan en uitwisseling onderling van adressen en facebookaccounts.
- Sommige groepen komen ook nog bij elkaar als de groep is gestopt. Ze maken dan een telefoonboom of e-mailadressen en er worden plannen gemaakt om samen iets te gaan doen.

Samenvatting interview Metha Roijen over mogelijkheden online hulp voor assertiviteitstraining

- Wij geven doorlopend de assertiviteitstraining van 12 bijeenkomsten. De maximale groepsgrootte is 12 mensen en de minimale grootte is 6 maar meestal zit de groep vol
- Wij geven de training alleen voor vrouwen
- We beginnen altijd met een leerdoel waarin assertiviteit centraal staat zoals beter luisteren naar je gevoel, grenzen aangeven, standvastig blijven zonder schuldgevoel. Uiteraard mogen doelen wisselen en kunnen betrekking hebben op de persoon zelf of op anderen. Doelen naar anderen kunnen zijn ik wil me opener opstellen, beter contacten te leren onderhouden en opkomen voor mijn eigen belangen
- We hebben een hoop theorie over allerlei thema's en afhankelijk van de doelen halen we theorie aan of geven we informatie mee naar huis.
- De opbouw van de bijeenkomsten wisselt, we gaan in op de doelen die spelen. Wel doen we altijd een rondje waar ben je tegen aan gelopen, wat houdt je bezig etc.
- Daarnaast maken we ook veel gebruik van rollenspellen. We spelen het diverse malen, eerst blanco zonder tips, dan met tips en dan door iemand anders het te laten spelen.
- Twaalf bijeenkomst is veel en de bijeenkomsten zijn twee uren dus er ontstaat ook vaak een hele hechte groep door het socialisatieproces wat de groep doormaakt.
- Mensen durven zich naarmate de training vordert veel kwetsbaarder op te stellen, er ontstaan vriendschappen
- We geven ook wel kortere training op basis van theorie van Goldstein van vijf bijeenkomsten maar dan zie je dat mensen zich veel minder kwetsbaarder durven opstellen en ook eerder afhaken omdat er minder aandacht is voor het groepsproces en het onderling delen.
- We geven de training van 12 bijeenkomsten met twee maatschappelijk werkers
- Ter voorbereiding op de training worden intakegesprekken gevoerd en dit vraagt ongeveer 20 tot 25 uur per training. Naast het voeren van de intakegesprekken gaat het in deze fase over invoeren van klanten, lijstjes maken, uitnodigingbrieven sturen, stencils kopiëren. Na de intake gaat de groep van start. De training is elke week en vraagt vier uur per medeweker per week. Dit is het geven van de groep 2 uur, en 2 uur voor de voorbespreking en het nabespreken. En Reistijd
- We doen de training nog niet online, we hebben al wel een opzet gemaakt voor de online training, een beschrijving van de aanpak. We gaan binnenkort overleggen wat er nodig is om de training online aan te bieden
- Momenteel wordt het online forum van klik voor hulp nog niet ingezet voor groepswork
- Online biedt kansen om theorie en informatie via de computer te verspreiden. De medewerkers hoeven dan niet perse alles meer in de groep uit te leggen.
- Voordeel van online werken is dat alle stencils niet meer nodig zijn en de mogelijkheid om tussen de bijeenkomsten door contact te hebben en ook individueel met leerdoelen aan de slag te kunnen zijn naast de wekelijkse groeps gesprekken.
- De financiering van de training wordt gedaan vanuit de uren groepswork die de gemeente inkoop. We krijgen een x bedrag voor aantal uren groepswork en moeten dit aantal uren op jaarbasis halen. Als we meer uren maken dan is dat niet erg maar als we minder maken moeten we terug betalen.
- Bij sommige trainingen maken we ook gebruik van vrijwilligers zoals de gelukstraining en uit de schaduw van een ander.

- Ik zou zelf groepswerk altijd prefereren boven individuele gesprekken. Mensen worden namelijk aangesproken in hun rol als hulpvrager maar ook als hulpbieder naar anderen toe. Ze gaan zich meer realiseren waar ben ik goed in. Dit versterkt het zelfvertrouwen en heeft ook een domino-effect naar de andere deelnemers die ook sterker worden en stappen gaan maken. Het werkt motiverend als een ander een opdracht goed kan afronden. Dit geeft een signaal naar de andere deelnemers van dit kun jij ook.

Samenvatting interview Emil Lange, schoolmaatschappelijk werker Kwadraad

- Ik werk op 10 scholen in het werkgebied (Gouda en randgemeenten Gouda) samen met zeven schoolmaatschappelijk werkers. Sommigen werken fulltime en sommigen werken parttime.
- Ik werk 36 uur en voer als schoolmaatschappelijk werker vijf tot zes gesprekken per dag met leerlingen en met ouders van leerlingen.
- Hulpvragen die worden gesteld zijn heel uiteenlopend. Veel vragen rondom echtscheiding, rouwverwerking en pesten.
- Leerlingen komen vaak binnen via schoolloopbaanbegeleider (mentor) of via de intern begeleider (PO) of de zorg coördinator (VO). Leerlingen kunnen ook zelf laagdrempelig binnen lopen tijdens het spreekuur.
- Het aantal uur per school is zeer verschillend. Uiteenlopend van 1 uur in de week tot 6 uur in de week op een school. De VO's hebben (vanwege hun omvang en problematiek) vaak wat meer uur beschikbaar. Maar relatief per leerling (bekeken per leerlingaantal) ontloopt het elkaar niet veel.
- Officieel is de hulp bedoeld als kortdurende hulp maar mij valt het op dat veel casussen langer duren dan de gebruikelijke vijf tot acht gesprekken.
- Ik ben dan 25% langer bezig dan gepland maar het is steeds een kantelpunt van ga ik doorverwijzen dan moet de leerling opnieuw een vertrouwensband opbouwen of ga ik nog een paar gesprekken door en dan kan de leerling zelfstandig verder.
- Wij werken vooral oplossingsgericht en ik maak gebruik van het online dossier door ze hier in het eerste gesprek op te wijzen.
- Vroeger gaf ik leerlingen opdrachten mee op blaadjes. Dit kan nu digitaal via het OD.
- Via het online dossier kan ik contacten onderhouden, kan ik afspraken plannen en kan ik het gespreksverslag met samenvatting en tips mailen.
- Leerlingen kunnen ook zelf opdrachten doen, de bieb raadplegen en kunnen tussentijds chatten met een hulpverlener.
- De vijf tot acht gesprekken die ik met leerlingen voer zijn altijd face to face, ik vind het ook belangrijk om elkaar te zien in een persoonlijk contact maar je zou de face to face gesprekken wel kunnen aanvullen met chatgesprekken of e-mailcontact (via het OD).
- Face to face is soms ook makkelijker als je beide op school bent.
- In geval van stages of andere lestijden kan het soms goed werken om elkaar online te spreken.
- Het hangt ook af van de school, op het mbo is online werken makkelijk in te zetten. Op het vmbo is de hulp vaak veel praktischer en is online iets minder geschikt, maar wordt desondanks regelmatig ingezet.
- Leerlingen van het VMBO pakken informatie minder snel op en zitten in een andere leeftijdsfase.
- Het hangt ook van het type leerling af of het anonieme contact bij je past. Voor 50% van de leerlingen schat ik in dat dit niet het geval is.
- Leerlingen mailen wel eens als ik met ze een traject doorloop maar niet vaak. Mailcontact is er voornamelijk met ouders.
- Het netwerkcontact met ouders doe ik niet via het online dossier, dit laat ik meer aan leerlingen zelf. Wel breng ik ouders op de hoogte voordat het traject start. Op het PO is het online dossier contact WEL met ouders. Ook als ik de kinderen begeleid. Omdat kinderen dan nog jong zijn is het van belang ouders te activeren, zodat zij de tools kunnen inzetten thuis.
- Voor ouders van leerlingen op de basisschool is er wel meer contact dan alleen vooraf. Hier zou ik nog meer willen doen met het online dossier. Dit hebben we al besproken met collega's.

- Het online dossier helpt mij niet perse om de zwaarte van het werk te verminderen. Alleen het registeren is veranderd en de wijze van contact. Dit verloopt nu via het online dossier. De opdrachten die ik stuur pak ik terug in de tweewekelijkse gesprekken face to face. Ik kom hier niet tussentijds online op terug. Ik stuur wel eens een reminder voor de face to face gesprekken.
- No show is bij SMW een veelvoorkomend probleem. Het gaat hier natuurlijk om een veelal puberende doelgroep. Leerlingen die zich ziek melden of niet op school komen. Uitval is er bijna dagelijks soms vallen er vijf gesprekken uit of soms twee gesprekken. Ik koppel dan wel altijd terug via het online dossier.
- Ik zie veel meerwaarde voor online werken bij de weerbaarheidstraining die ik geef voor basisschoolleerlingen uit groep 6, 7 of 8. Momenteel geven wij die training face to face. Maar je zou online veel voorbeelden kunnen tonen, online een huiswerkmap bijhouden en ouders kunnen laten meekijken.
- Rollenspellen zou je face to face moeten blijven doen maar mogelijk kun je wel face to face bijeenkomsten vervangen door online activiteiten. Verder zou je voorbereidingstijd kunnen verkorten doordat ouders en leerlingen meer zelf doen of online kunnen bekijken in plaats van papieren uitdraaien.
- De training is acht bijeenkomsten die ik samen met een collega geef. Wij geven deze training op locatie bij kwadraad of op een CJG bijvoorbeeld. Jaarlijks aan zo'n 35 kinderen. Scholen kunnen deze trainingen inkopen. Tot voor kort werden ze vanuit de gemeente gefinancierd. Door bezuinigingen valt dit voor een groot gedeelte weg en is het aan de scholen om dit te financieren/ in te kopen.
- Bekendheid voor deze training genereren we door informatie in de cursuskant die we verspreiden onder IB-ers van de basisschool en door middel van posters op scholen of bijvoorbeeld huisartsenposten.
- Online zou mogelijk ook kunnen bijdragen aan het verkorten van reistijd. Ik ben nu best veel op pad met 10 scholen (waarvan 3 met 2 locaties, dus eigenlijk 13 scholen).

Samenvatting interview Hans Vogelpoel, Maatschappelijk werker Socius, over online mogelijkheden binnen schoolmaatschappelijk werk

- Ik heb geen vast aantal leerlingen in mijn caseload. Ik werk voor één school zes en een half uur per week. Ik voer ongeveer vijf gesprekken per dag. De officiële normering voor de caseload is 6,5 leerling per week. Een leerling per uur.
- Sommige leerlingen spreek ik eens in de drie weken en sommigen spreek ik elke week. Dit is afhankelijk van wat ze zelf willen in afspraakfrequentie.
- Ik werk 21,5 uur als maatschappelijk werker en 6,5 uur als schoolmaatschappelijk werker.
- Hulpvragen die veel worden gesteld liggen op het terrein van relatie, school, thuis of vrienden. Wij helpen leerlingen in hun algehele functioneren zodat ook het functioneren op school beter gaat. Dat is het doel.
- Je ziet vaak dat leerlingen op school last hebben van concentratieproblemen, huiswerk niet maken of slechte cijfers halen. De oorzaak ligt dan vaak dat ouders gaan scheiden, ze worden gepest, depressief zijn of problemen hebben met vrienden en met hun ouders.
- Vergeet niet dat leerlingen 14, 15 zijn en aan het puberen zijn, dit speelt ook allemaal mee.
- De manier waarop ik werk met leerlingen is doorgaans heel oplossingsgericht. Ze krijgen het heft in eigen hand. Ik geef hun de tools en de tips om grip te hebben op hun eigen situatie
- Ik stel veel oplossingsgerichte vragen in de trant van wat zou je beter willen, hoe ziet dat er uit, waar merk je aan als het beter gaat. Zodat ze zich het ook daadwerkelijk kunnen voorstellen.
- Kan zijn dat leerling in zak en as bij me komt en dat we in 1 gesprek zeggen dit is goed zo. Kan ook zijn dat ik me zorgen maak en vraag of het ok is om contact te houden met de mentor. Ik heb veel overleg met mentoren.
- Hierin heb ik ook een verantwoordelijke functie. School huurt mij in om zeker te zijn dat het goed gaat met leerlingen en de ondersteuning te bieden die nodig is.
- Ik gebruik hierbij niet heel hulptools. Wel stel ik vaak de wondervraag. Die moet je op een goede manier introduceren. Ze moeten het zich heel goed kunnen voorstellen. Ik maak hem heel visueel. We creëren samen een soort utopische situatie en die probeer ik zoveel mogelijk naar het hier en nu te slepen.
- Leerlingen geven als antwoord op de wondervraag dan zou ik wat aardigers zijn voor mijn ouders of dan zou ik beter contact met mijn moeder hebben. Hierdoor ontstaat interne motivatie om te werken aan bepaalde problemen.
- Het kan zijn dat we binnen 1 gesprek al de utopische situatie hebben bereikt en soms zijn er vijf gesprekken nodig.
- Ik heb een leerling die zit in zware thuissituatie, moeder die alcoholist is, die zorgt al hele leven voor moeder en wil meer afstand. Dan kom je in proces van accepteren en afscheid. Dan is hulpverlening heel anders en meer steun en leun contact
- Ik maak gebruik van e-mail in de wijze van begeleiding. Voor leerlingen en ouders. Ook daarin ben ik heel open naar leerlingen. Ik bespreek ook mail die afkomstig van de ouders met de leerling.
- Soms geef ik naar leerlingen aan; de leerkracht vindt dit en dit. Ik probeer de mening van anderen te spiegelen aan wat de leerling zelf denkt.
- Ouders mailen soms vragen van hoe moet ik dit doen of pak ik dit aan met mijn zoon of dochter, wordt mijn zoon gepest of ik krijg geen hoogte van mijn zoon of dochter. Soms ga ik het gesprek met leerlingen en ouders aan.

- Hoe open ik naar ouders ben hangt af van de leeftijd van de leerling en de situatie die er ligt. Wettelijk onder 16 moeten wij ouders informeren en mogen zij alles weten. Boven 16 moet leerling toestemming krijgen en heeft hij of zij meer eigen rechten.
- Op het moment dat alleen moeder voogdij heeft mag ik alleen naar moeder informeren.
- Feit blijft wel als ik me echt zorgen maak over een 17 jarige dan trek ik aan alle belen tegelijk.
- Ik doe ook hulpverlening met ouders, via de mail. Ouders komen soms ook op school voor gesprek en dit schrijf ik op het dossier van de leerling. Vragen zijn altijd gerelateerd aan de jongere en zijn functioneren. Bijvoorbeeld ouders die relatieproblemen hebben en wat van invloed is op de jongere. Ik heb dan een gesprek met ouders en met de jongere. Jongere kunnen in dit gesprek aangeven wat hun dwars zit en hier kan ik bij helpen.
- Wanneer nodig kan ik ouders ook passend verwijzen. Om er voor te zorgen dat de jongere weer een fijne situatie heeft.
- Ik gebruik mail veelal voor afspraken en het mailen van een samenvatting van het gesprek. Ik mail geen opdrachten in de trant van ga hier mee aan de slag, dit gebeurt meer in de persoonlijke gesprekken. Ik geef wel de gelegenheid om te mailen als er vragen zijn.
- Ik zeg altijd als het niet gaat neem contact op. Leerlingen doen dit wel als het nodig is maar niet perse via de e-mail. Ze komen vaker langs als ik op school ben. Als ik er niet ben kunnen ze bij iemand anders binnen lopen
- Ik vind het ook wel goed. Jongeren kunnen uren met hun problemen aan de gang zijn. Het feit dat ze niet op elk moment een vraag kunnen stellen kan ook werken als bescherming.
- Online hulp, zoals een app, ontnemt je soms als hulpverlener ook de mogelijkheid om echt contact te hebben over hoe praat je over dingen, wat zeg je wel en wat zeg je niet.
- Bij jongeren is veel maatwerk, veel onzekerheid, opvoeding of thuis, Meer kanalen bieden kan contra-indicatie zijn.
- Tekortkomingen in bijvoorbeeld mail is dat je moet oppassen dat je niet teveel gaat praten over de inhoudelijke dingen, de gevoelens, dan wordt e-mailbrij, waar je tussendoor op zou moeten reageren, ingewikkeld mailverkeer.
- Ik heb meerdere keren meegemaakt dat ouders een hele lap tekst mailen, waarbij elke reactie tekort schiet. Het wordt heel snel een mechanisch iets. Ik zou dan liever zo iemand uitnodigen op gesprek.
- Ja ouders moeten hiervoor soms vrij vragen maar ik zou een chatgesprek 's avonds ook onwenselijk vinden. Het gaat toch vaak over heftige zaken als ouders in beeld komen.
- Wat als ouders achter een scherm emotioneel worden dan zie je niks en is het scherm twee minuten leeg. In een face to face gesprek kun je dit nonverbaal veel beter opvangen.
- Wel zou je ouders via de mail kunnen informeren dat er een SMW traject is gestart. Nu doen we dat vaak via brief. Dat wordt niet altijd goed afgestemd met ouders. Hier zou online een meerwaarde kunnen zijn.
- Zie ik online als betere hulp of tijdsbesparing? Nou eigenlijk niet, ik kan niet zo voorbeelden zien.
- Wat ik me wel kan voorstellen is groepswork op scholen. Ik denk aan assertiviteitstraining. Het leuke is dat je huiswerk kan geven, via internetpagina. Dat zou effectief zijn. Je kan het boek niet kwijtraken, ouder kan het inzien. Je kunt alle informatie mooi in het dossier kwijt
- Daarnaast geldt dingen worden meetbaar. Je kan effectiviteit ook beter onderzoeken bij zo'n cursus

Samenvatting interview Nienke Kuyvenhoven voor businesscase MOgroep

- Wij werken natuurlijk niet direct met de doelgroep maar mijn inschatting is dat niet elke doelgroep geschikt is voor internethulpverlening. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van complexe vragen en multi-problematiek is internethulp als enige vorm niet geschikt. Wel denk ik dat er in de praktijk meer mogelijk is dan soms vooraf wordt ingeschat. De inschatting van hulpverleners is dat mensen niet in aanmerking komen maar zij denken hierbij te veel in wat niet kan in plaats van wat wel kan.
- De verandervragen waar online hulp volgens de Mogroep op in kan spelen zijn gericht op innovatie. Innovatie moet leiden tot betere aansluiting bij de vraag van de cliënt en grotere aanspraak doen op de eigen kracht van de hulpvrager.
- Het is van belang dat instellingen zich zelf laten zien als waardevolle speler in het vernieuwen van het aanbod, wat een effectieve bijdrage levert aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken.
- Het doel van de Mogroep is om leden hierin zo goed mogelijk te ondersteunen. Wij willen leden helpen om succesvol te zijn. Voor veel leden is het momenteel overleven in het kader van bezuinigingen en de urgentie om te vernieuwen en toekomstgericht te veranderen. Instellingen lukt dit niet door te blijven doen wat ze altijd deden.
- De competenties voor medewerkers die in het kader van Welzijn Nieuwe Stijl zijn opgesteld door de branche zijn leidend in de maatschappelijke opdracht waar instellingen voor staan.
- Hierbij is het nog wel de uitdaging van hoe we opleidingen en vakbonden zo ver krijgen om deze competenties te implementeren en ook terug te laten komen in bijvoorbeeld cao afspraken en opleidingsdoelen.
- Instellingen moeten bij contacten in de wijk steeds vaker duidelijk maken wat hun meerwaarde is, hun expertise en hun rol. Waar heeft welzijnswerk verstand van, waar zijn we goed in. Wat is er nodig in deze nieuwe tijd.
- Het is nodig om beter aan te sluiten bij de vraag van de klant omdat de hulpverlening vaak heel aanbodgericht is. Er was lange tijd onvoldoende aandacht voor de vraag achter de vraag en er werden soms te snel problemen overgenomen.
- We vragen ons met de nieuwe manier van werken meer af voor wie we zijn en wat we hierin doen. We maken scherpere keuzes in wat klanten zelf kunnen doen en de doelgroep die we willen bereiken.
- Wij zijn er meer voor de kwetsbare doelgroep. Dit is ook ingegeven van uit bezuinigingen waarbij flink is geschrapt in het dienstenaanbod.
- De verandering van werken hoeft niet noodzakelijk te leiden tot kostenbesparing maar moet ook niet veel duurder worden. Ik ben het er mee eens dat kwaliteit van werken de doorslag geeft. Welzijn Nieuwe Stijl is geen instrument om te bezuinigen. Hetzelfde geldt voor eigen kracht. Inhoudelijk staat de branche hier achter.
- Het gaat er om dat de hulp effectiever wordt door Welzijn Nieuwe Stijl en het aanspraak doen op eigen kracht. Het biedt structurelere oplossingen doordat klanten minder snel terugvallen in hulpvragen en meer competenties verwerven.
- Bovenstaande geldt ook voor de invoering van online hulp. Het is geen middel om te bezuinigen maar een middel om de zorg effectiever te maken.
- Uiteindelijk is deze effectievere hulp wel goedkoper omdat mensen minder snel terugvallen.

- Ambitie van de MOgroep rondom cliënttevredenheid is om een benchmark op te zetten. Hiervoor is vergelijkbare informatie nodig om leden te kunnen voorzien van manier waarop ze tevredenheid kunnen meten. Uiteraard zien wij hierbij ook de kanttekeningen.
- De Mogroep creëert draagvlak bij leden door ze op allerlei manieren te betrekken bij de stappen die worden genomen. We faciliteren dit aan de hand van werkgroepen, ledenbijeenkomsten, denktanks en informatie en updates via de mail.
- Natuurlijk zijn er altijd verbeterpunten in het creëren van draagvlak. Wij hebben een ledenonderzoek gehad over tevredenheid en hieruit bleek dat 75% van de leden tevreden is over de manier waarop zij worden ondersteund door de branchevereniging.
- Verbeterpunt die werd genoemd is dat leden vinden dat wij meer zichtbaar moeten zijn en niet goed zichtbaar zijn in de media. Dit herken ik wel maar dit is tevens ook een lastig punt. Wij hebben een brede achterban en niet iedereen voelt zich altijd voldoende vertegenwoordigt.
- Knelpunten bij het implementeren van veranderingen is hoe laat je de kennis landen bij de professional op de werkvloer. Het is een zoektocht van de instellingen en ook de branche om deze transitie vorm te geven. Wel liggen er ook heel veel kansen om de lead te nemen en jezelf te profileren in het vinden van nieuwe oplossingen voor een veranderende markt.
- De (dreigende) bezuinigingen treffen veel instellingen. Vooral het opbouwwerk wordt getroffen. Buurthuizen die dicht gaan, activiteiten van peuterspeelzalen en buurthuizen die niet meer worden gefinancierd en overige collectieve voorzieningen die worden afgebroken. Binnen maatschappelijk werk geldt dat er ook wordt bezuinigd maar wordt er minder fors gesneden.
- Wel neemt de werkgelegenheid de komende jaren met 10 % af. Wel zijn hierbij grote verschillen tussen regio's, tussen instellingen en type hulpverlening.

Samenvatting interview Jos Reinders, projectleider Klikvoorhulp.

Klikvoorhulp / landelijk

- Door de 'fusie' tussen de websites internethulpverlening.nl (van Obec) en klikvoorhulp.nl (van Impact) nemen op dit moment 37 AMW-instellingen deel aan Klikvoorhulp. De softwarefirma Obec draagt zorg voor de software en technische infrastructuur. Impact draagt zorg voor de regie, innovatie en kwaliteitszorg van deze online hulpvoorziening.
- Jos besteedt 22 uur per week aan Klikvoorhulp (regie, acquisitie, innovatie, kwaliteitszorg). Metha besteedt hieraan 16 uur per week (organisatie, promoting, trainingen, methodiek)
- De eenmalige investering voor een AMW-instelling om te starten met online hulp via het concept van Klikvoorhulp bedraagt tussen de 6.000 en 10.000 euro. Dit bedrag is afhankelijk van de doelgroep waarvoor de chathulp wordt aangeboden: jongeren, volwassenen of beide.
- Daarnaast wordt (eenmalig) tussen de 100 en 200 euro gerekend voor elk medewerkersaccount, afhankelijk van het aantal accounts dat wordt aangemaakt.
- De licentiekosten van elk vervolgjaar bedragen 20% van de aanschafprijs.
- Voor deze financiële bijdrage beschikken de instellingen over online hulpsoftware zoals de chatapplicatie, emailhulp (webbased), een persoonlijk account voor de cliënt, forum en faq's. Ook is er een registratiemodule waarin aantal cliëntcontacten, activiteiten en tijdsduur van activiteiten worden geregistreerd. Op verzoek van de instelling kan deze registratiemodule gekoppeld worden aan het eigen registratiesysteem van de instelling zelf.
- Deze kostenstructuur wordt gehanteerd voor instellingen die individueel deelnemen aan Klikvoorhulp. Instellingen die samenwerken in het Limburgse samenwerkingsverband delen in de kosten naar rato van omvang van het werkgebied.
- De trainingskosten voor een incompanytraining bedragen 2400 euro voor een tweedaagse training voor 8 medewerkers.
- Het probleem van wachtlijsten verschilt per AMW-instelling. Er zijn instellingen waarbij de wachttijd vijf maanden is en waarbij chathulp, een open chatspreekuur, kan bijdragen om mensen sneller te woord te staan.
- Op dit moment (jan. 2013) wordt onderzocht hoe de regietaken met bijhorende verantwoordelijkheden en zeggenschap overgeheveld kunnen worden naar de AMW-instellingen die gebruik maken van het Klikvoorhulp-concept. In februari 2013 wordt dit besproken in het landelijke Gebruikersoverleg.

Klikvoorhulp / samenwerkingsverband Limburg

- De acht (bij Klikvoorhulp aangesloten) AMW instellingen in de provincie Limburg werken samen op basis van een convenant. Dit was vooral rendabel bij het organiseren van de open chatspreekuren. Dit is geïnitieerd vanuit de AMW-instelling Alcander en vervolgens uitgerold in een breed samenwerkingsverband. We zijn nu aan het evalueren hoe we verder gaan in dit samenwerkingsverband. In de loop van 2013 zullen een aantal zaken gaan veranderen.
- Het Limburgse samenwerkingsverband richtte zich tot 2013 uitsluitend op jongeren, die behoefte hadden aan anonieme online hulp.
- Chathulp valt bij veel instellingen overigens onder 'kortdurende hulp'.
- Voor de Limburgse situatie wordt het chatspreekuur gepland door Metha die regelmatig roosters maakt voor wie wanneer de chat bemenst. Deze inzet van Metha alsook de projectleiderkosten worden bekostigd uit de bijdragen van die instellingen.

- Naar rato van de omvang van de instelling wordt het aantal fte bepaald dat wordt geleverd om de chathulp te bemensen. De urenbijdrage per instelling is gemiddeld 3,5 uur per week. Hier zit het provinciaal overleg per kwartaal over de Limburgse samenwerking bij inbegrepen.
Naar rato van het werkgebied (aantal inwoners) wordt de jaarlijkse bijdrage bepaald. Dit is 0,05 cent per inwoner. De bijdrage verschilt daarom van 800 tot 5000 euro per instelling per jaar.
- Het bereik van de anonieme chat- en e-mailhulp in 2010 was 1000 jongeren. Het werkgebied betrof 600.000 inwoners verdeeld over acht instellingen. Van deze 1000 contacten waren er 700 via chat en 300 via de mail. Dit is een bereik van 0,2%.
- De 1000 jongeren in Limburg die in 2010 zijn bereikt met online hulp zijn geholpen door 0,5 fte maatschappelijk werk
- Met ingang van 2013 wordt sterk ingezet op het blenden van de face-to-face en online hulpverlening. Volwassenen behoren dan ook tot de doelgroep. Primair wordt deze vorm van hulp dan aangeboden aan alle huidige en nieuwe cliënten van het AMW.
Binnen het samenwerkingsverband Limburg is het voornemen dat iedere instelling voor zichzelf kan bepalen welke vormen van online hulp zij willen aanbieden. Het staat hen daarbij vrij om –op onderdelen- samen te werken. Bijvoorbeeld bij de continuering van de open chatspreekuren voor burgers uit de betrokken regio's.
Dit leidt tot een andere kostenstructuur. De meeste instellingen gaan minder betalen dan tot nog toe.

Klikvoorhulp / persoonlijke visie Jos

- Jos werkt vanuit een lokale welzijnsorganisatie in Heerlen. Het werkgebied van Alcantar telt 80.000 inwoners. Jaarlijks kloppen 1500 cliënten aan voor de ene of andere vorm van psychosociale hulp. Een bereik van 2%.
- Vanaf 2013 gaan wij starten met 'blended' hulpverlening.
Stel dat mijn instelling via de blended hulpverlening 30% van de cliënten tevens online kan begeleiden dan gaat dit meteen over enorme aantallen en een enorme potentie.
- 450 cliënten waarbij je sneller tot de kern kunt komen, waarbij je tijdswinst kunt behalen door efficiënter te werken en waarbij je een communicatievorm kunt kiezen die aansluit bij de cliënt.
- Daarnaast heb je minder overhead omdat je minder werk hoeft te verzetten om de cliënt daadwerkelijk in de spreekkamer te ontvangen. Je hoeft misschien minder vaak de receptie te bemensen en je hebt minder fysieke spreekkamerruimte nodig
- Veel instellingen redeneren niet vanuit kostenefficiëntie als het gaat om het anders uitvoeren van de psychosociale hulp (bijvoorbeeld online). Dit is mede ingegeven vanuit het feit dat veel instellingen niet worden afgerekend op basis van output. Er worden vooral inputafspraken gemaakt met de gemeente maar de criteria waarop wordt geëvalueerd zijn niet zo hard. M.a.w. zouden de instellingen per cliënt of per opgeloste hulpvraag afgerekend worden dan wordt het veel lucratiever om je werk zo efficiënt als mogelijk uit te voeren.
- Veel instellingen beseffen dat ze er niet aan ontkomen dat ze iets moeten met online hulpverlening. Dit vanuit de constatering dat er in de toekomst steeds minder capaciteit beschikbaar is om de omvangrijke doelgroep van het werkgebied te blijven bedienen.
- Er zijn instellingen in ons samenwerkingsverband die aangeven dat als men minder capaciteit heeft men dan ook minder kan doen. Dit wordt bijvoorbeeld zichtbaar doordat wachttijden gaan oplopen.

- Er zijn ook instellingen in het samenwerkingsverband die juist nu willen investeren in online hulp om de groeiende vraag te kunnen blijven beantwoorden.
- Het is niet zo dat instellingen per definitie meer krijgen betaald als zij meer mensen helpen maar er kan wel sprake zijn van inverdieneffect. Wanneer er meer klanten met minder inzet kunnen worden geholpen geeft dit meer ruimte aan instellingen om binnen het huidige budget te innoveren en door te ontwikkelen.
- Een ander mogelijk voordeel is dat instellingen andere inkomstenbronnen kunnen aanspreken dan de klassiek financieringssystemen via de gemeenten. Het betrekken van andere partners rondom bijvoorbeeld gemeenschapsvorming en maatschappelijk ondernemen kunnen nieuwe kansen bieden in de financiering van diensten van instellingen. Online hulp kan hier een bijdrage aan leveren.
- Ik ben van mening dat wij aan de vooravond staan van een complete verandering waarbij ict-oplossingen kunnen bijdragen aan het meer centraal stellen van de vraag van de klant. Internet vormt daarbij een goed hulpmiddel om de ambities van Welzijn Nieuwe Stijl waar te maken. Ict-oplossingen zullen veel meer worden geïntegreerd in de dagelijkse werkprocessen en dit vraagt een andere werkwijze, andere houding van medewerkers en andere manier van klantbenadering.
- Hierbij zal het klassieke platform of één centrale portal minder belangrijk worden. De (online) hulp zal via meerdere 'voordeuren' aangeboden worden via widgets en andere vormen van online ketensamenwerking. Ik voorzie dat op termijn 70% van de contacten tussen cliënt en maatschappelijk werker verlopen via het eigen account (profielpagina), dat de cliënt heeft gemaakt op de website van de instelling. Dit heeft tevens tot voordeel dat ook het eigen netwerk van de cliënt geïntegreerd kan worden in het hulpproces.
Net zoals een instelling over fysieke 'voordeuren' beschikt in de wijken zal de online hulp van de instelling aangeboden worden via de virtuele voordeur: de eigen website. Vanuit deze (marketing)visie speelt de instellingswebsite een grotere rol dan de website van Klikvoorhulp. Beide kunnen goed naast elkaar bestaan en elkaar aanvullen.
- Er zal een flexibelere vorm komen van contactmogelijkheden. De klant heeft veel meer keuze in de wijze van begeleiding. Verschillende partijen zullen online samenwerken rondom één casus. Methodisch dient goed doorgesproken te worden hoe deze online toepassing van invloed is op de werkwijze van het maatschappelijk werk en wat dit vraagt aan techniek, organisatie, personeel en kwaliteit.
- Dit vormt ook een belangrijk vraagstuk in het project Online Ketensamenwerking in Limburg. Een pilot hieromtrent wordt dit jaar door acht instellingen van de 1e t/m 2de lijn uitgevoerd dankzij subsidie van de provincie Limburg.
- Ketensamenwerking wordt in de toekomst een belangrijke uitdaging waar online hulp aan kan bijdragen. Denk aan 1-gezin-1-plan en de visie van Alares verwoord in de Jeugdcloud.
- Het is belangrijk om na te denken over de manier waarop de hulp stepped care aangeboden kan worden. De goedkoopste vorm van hulp eerst aanbieden en pas opschalen naar duurdere vormen van hulp als de cliënt dit nodig heeft. Als AMW-instelling dien je dit aan te bieden. Functionaliteiten die de zelfredzaamheid van de cliënt kunnen vergroten zijn bijvoorbeeld een online beslisboom, zelfhulptesten, forums en interactieve spelvormen.
- Een cliënt kan pas regie voeren als hij keuzemogelijkheden heeft. Het gaat hierbij om het volgen en ondersteunen van de cliënt op de manier die het beste bij hem of haar past.

- Hierbij dient de cliënt in de positie gebracht te worden waarin hij zelf mee kan praten en regie kan voeren over zijn eigen hulpproces.
- Instellingen zouden meer kunnen samenwerken in het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten, innovaties en het opstellen van methodieken die passen bij Welzijn Nieuwe Stijl en de nieuwe online ontwikkelingen.
- Training, kennisontwikkeling en kwaliteitszorg zijn belangrijke ingrediënten om online hulp op een goede manier vorm te geven.
- Wij weten nog maar half welke nieuwe mogelijkheden en kansen deze (online) innovaties ons werk en de klant zullen bieden. In hoeverre we deze mogelijkheden kunnen benutten is afhankelijk of instellingen gezamenlijk willen investeren in een platform dat in staat is om de vragen vanuit de branche te beantwoorden.
- Een goed idee zou zijn om een soort ontwikkelvereniging te starten waarbij kennisontwikkeling en innovatie op de agenda staan.
- Het gaat hierbij vooral om het investeren in kennis, kwaliteitszorg en innovatie dan dat het gaat om investeren in middelen. Van welk online hulpmiddel of –software een instelling gebruik maakt is daarbij dus niet zo relevant.
- De branche is niet zo groot. Wij moeten voorkomen dat wij onze capaciteit versplinteren en verliezen in individuele initiatieven. Ik ben sterk voorstander om de krachten te bundelen.

Samenvatting interview Boris Stil, Kwadraad

- Met online hulp kun je de hulpverlening beter op maat aansluiten bij de behoefte van de cliënt.
- Dit is ook de gedachte achter het online dossier van Kwadraad en ook de gedachte achter initiatieven zoals 1 gezin, 1 plan en jeugdcloud van Allares.
- Het geeft meer mogelijkheden om het hulptraject interactief vorm te geven. Om gespreksverslagen op de eigen pagina in te zien en te kunnen bijwerken en om bijvoorbeeld ouders en de rest van het netwerk meer te betrekken bij het hulptraject.
- De klant is meer in staat om de hulpvormen en methode van begeleiding te kiezen die past bij zijn of haar mogelijkheden. Kwadraad online hulp faciliteert deze keuzes.
- Je kunt zelf als cliënt je pagina activeren, zelf opdrachten maken, contact leggen met een hulpverlener en je eigen bibliotheek samenstellen.
- Bij de start van het online dossier heeft Kwadraad geïnvesteerd in het bouwen en implementeren van de functionaliteiten en het platform. De reden was de onvrede met de aanbodgerichte manier waarop de hulpverlening was vorm gegeven. Het ontbreken van eigenaarschap van de klant.
- De acquisitie om dit platform en deze werkwijze ook aan te bieden aan andere instellingen is bij toeval ontstaan .
- De doorontwikkeling van het platform en de functionaliteiten zien wij voor ons in de vorm van een soort gebruikersvereniging, het oprichten van een coöperatie.
- Het is de bedoeling om binnen deze coöperatie gezamenlijk met leden de functionaliteiten en methodieken verder door te ontwikkelen. Dat er een gemeenschappelijke database komt waarin kennis en werkvormen worden gedeeld.
- Hierbij gaat het ons niet zozeer om het systeem of het middel wat wordt ingezet maar veel meer om de methodiek en de werkwijze om online hulp te laten aansluiten bij de vraag van de klant. Kwaliteit van hulpverlening staat voorop.
- Het werkgebied waar Kwadraad voor werkt heeft 1,2 miljoen inwoners. Wij werken voor 35 gemeenten. Wij hebben jaarlijks zo'n 30 000 cliënten in begeleiding.
- Op dit moment heeft 18% van onze klanten een online dossier. Onze doelstelling voor dit jaar was 30% en voor volgend jaar is de doelstelling dat 90% een online dossier heeft.
- Wij richten ons nu met de implementatie op het meekrijgen van medewerkers en het trainen van medewerkers in online vaardigheden.
- Het meekrijgen van medewerker is niet iets wat we kunnen opleggen. Het zal in het begin ook zo zijn dat medewerkers met de toevoeging van online hulp eerder meer tijd besteden in een casus dan minder tijd.
- Maar het gaat niet alleen om efficiency en het financiële voordeel wat er mogelijk is. Het gaat ook om de manier waarop je je als instelling wilt profileren. Ik geloof niet dat instellingen die zich alleen maar richten op het veilig stellen van hun budget en hun productieomvang (aantal trajecten) zich staande zullen houden in het krachtenveld. Het gaat om het legitimeren van je werkwijze, het uitdragen van je visie op maatschappelijk werk en het meekrijgen en interesseren van netwerkpartners en gemeenten op basis van kwaliteit en structurele oplossingen voor maatschappelijke problemen