

Digivaardig in welzijn



In deze krant maak je kennis met de nieuwste ontwikkelingen en trends op het gebied van sociale technologie in de welzijnssector

Ga jij ook voor blended hulpverlening?

Over vijf jaar is blended hulpverlening standaard. Dan combineren hulpverleners moeiteloos online hulp met telefonische en face-to-face contacten. Dat voorspellen Marijke Vos, bestuursvoorzitter van de MOgroep en Nienke Kuyvenhoven, teamleider Markt & Strategie MOgroep. Vos: "Voor hulpverleners wordt het werk alleen maar leuker. Online bereik je meer mensen en je kunt ze beter helpen. Dit is 100% welzijn nieuwe stijl!"

Hoezo zou welzijn achterlopen bij alle digitale ontwikkelingen? Marijke Vos wil er niets van horen. "Ik zie zoveel goede voorbeelden van sociale innovatie in de sector! Jongerenwerkers waren de eersten die via Twitter contact hielden met hun jongeren. Er zijn tal van maatschappelijk werkers en andere hulpverleners die online contact hebben met hun cliënten."

Digitale tools

Ook Nienke Kuyvenhoven is positief over de digitale vaardigheden van welzijnsprofessionals. "Je ziet dat hulpverleners zelftestjes, filmpjes en andere digitale tools inzetten en flexibel omgaan met gesprekken. Ik zie ook al de eerste organisaties die cliëntendossiers online zetten. Komende jaren zullen

steeds meer organisaties switchen naar blended hulpverlening, dus naar een mix van face-to-face en online hulpverlening. En waarom niet? De GGZ doet dit al langer. Het blijkt dat blended hulpverlening effectief is en de productiviteit van hulpverleners kan verhogen."

Investeren

Een beetje digitale achterstand heeft welzijn hier en daar wel, erkent Marijke Vos. Maar dat heeft alles te maken met de verdeling van geld. "In Nederland gaan de miljoenen naar de gezondheidszorg en wordt er keer op keer gesneden in het welzijnsbudget. Grote ZonMw-onderzoeks- en ontwikkelprogramma's zijn bijvoorbeeld amper toegankelijk voor welzijn." Welzijn moet dus zelf investeren in sociale innovatie. En dat is lastig als er weinig geld is, merkt de bestuursvoorzitter. "Er is zoveel bezuinigd op welzijn dat het nu tijd wordt voor een investering in de branche, een branche die geacht wordt de basis voor decentralisaties en transities te zijn."

Geen trucje

Online hulpverlening is volgens Nienke Kuyvenhoven geen trucje maar een andere manier van werken. "Het vraagt om een andere houding van hulpverleners. De tijd dat je uitsluitend in je spreekkamer met een cliënt spreekt, is voorbij. Jazeker, ik hoor bezwaren, dat je bijvoorbeeld de gezichtsuitdrukking niet ziet bij



Nienke Kuyvenhoven

online hulpverlening. Maar dat is op te lossen, je gaat op andere dingen letten als je online hulp verleent." Wat kunnen welzijnsprofessionals doen als ze hiermee willen starten? "Begin met een klein groepje. Vernieuwing begint bij enthousiaste mensen die ergens warm voor lopen. Vervolgens helpt het om ideeën op te doen bij anderen. Er zijn heel veel goede voorbeelden van online hulpverlening. Ga kijken, haal eruit wat je in jullie eigen praktijk kan gebruiken. Zoek samenwerking met collega-organisaties, dat scheelt geld. Hogescholen kunnen bijscholingen organiseren. En lectoraten van hogescholen kunnen je helpen met de evaluatie en methodiekontwikkeling."

Businesscase

De MOgroep heeft een businesscase uitgewerkt waarbij antwoord wordt gegeven op de vragen: is online hulpverlening effectiever, is het goedkoper en worden er meer mensen geholpen? Marijke Vos: "Het is te vroeg om te weten of het goedkoper is. Er moet



Marijke Vos

immers nu eerst worden geïnvesteerd. Wel zien we dat het bereik veel groter wordt, de drempel voor mensen om hulp te zoeken is lager via internet.” En de effectiviteit? “Onderzoek bij onder meer de GGZ laat zien dat online hulpverlening effectief is, zeker als je het combineert met face-to-face. En uit een TNO-onderzoek onder gebruikers van online hulp in

het maatschappelijk werk blijkt dat veel cliënten tevreden zijn. Maar er is geld nodig en steun van hogescholen en kennisinstituten om dit verder te onderbouwen en de effectiviteit te vergroten.”

De MOgroep is de brancheorganisatie voor Welzijn & Maatschappelijke dienstverlening, www.mogroep.nl.



Wat elke professional moet weten

Meer dan 10.000 apps en hulpsites over gezondheid en welzijn laten het zien: digitale psychosociale hulpverlening heeft de toekomst. Maar wat vraagt dit van professionals? Het dossier ‘online hulp’ van het Nederlands Jeugdinstituut laat het zien.

Onderzoekers en ervaringsdeskundigen zijn het er over eens: online hulpverlening werkt. Dat komt omdat de mogelijkheden eindeloos zijn en de voordelen klip en klaar. Zo bepaal je als hulpzoeker het waar, wanneer en hoe van hulpverlening helemaal zelf. En dat doe je ook nog eens op een manier die het beste bij jou past: openbaar of anoniem, als spel of via chat, mobiel of veilig thuis achter je pc.

Nieuw

Een nieuwe vorm van hulp roept terecht ook nieuwe vragen op: wat betekent dit voor mij als professional?

Wat werkt wel en wat niet? Hoe zit het met de veiligheid en privacy? Hoe organiseren we dit als instelling en hoe regelen we de inzet van personeel? Om je hierbij te helpen, is er het dossier ‘online hulp’ op www.nji.nl. Het webdossier beschrijft de verschillende vormen van online hulp, de diverse mediums waarop dit gebeurt, wat bekend is over effectiviteit en werkzame factoren en wat er in de toekomst mogelijk is.

Kenniskring

Bij het dossier hoort de kenniskring online ondersteuning. In het eerste jaar heeft deze kenniskring de competenties die nodig zijn voor online ondersteuning beschreven. Een tweede kenniskring staat in de steigers over een nieuwe kennisvraag.

Meer informatie:
Niels Zwikker, Nederlands Jeugdinstituut, n.zwikker@nji.nl, @nielszwikker1 en 030 230 63 09

Wat je moet weten

3 TIPS: als opfrisser of om er echt een

TIP 1: Duidelijk profiel

Laat met een goed profiel zien wie je bent. Dat betekent: een goede foto/logo plus link naar de website van je organisatie. Zet er een heldere beschrijving bij over jezelf en jouw werkzaamheden. Op die manier word je goed gevonden in Twitter en in zoekmachines. Welzijnsorganisaties kunnen zich op die manier goed profileren en bekend maken.



Onmisbare apps

Handige apps voor jou als welzijnswerker in je werk met cliënten.



Pictoplace

Een online planningssysteem waarmee je op eenvoudige wijze een dagplanning maakt met 3D-pictogrammen.



Zelfregie

Deze app vergroot de zelfredzaamheid van mensen die afhankelijk zijn van zorg. Ze regelen zelf hun zaken en versterken hiermee hun sociale netwerk.



BlueAssist

Een hulpmiddel waarmee cliënten omstanders om hulp kunnen vragen. Laagdrempelig in gebruik.



Sociaal op Stap

SociaalOpStap helpt in sociale situaties met sociale verhalen en stappenplannen. Alleen voor Android-toestellen beschikbaar.

En verder... hulp nodig voor het voeren van keukentafelgesprekken Nieuwe Stijl? De Wmo app van Stimulansz biedt houvast bij vraagverheldering. Kijk op www.stimulansz.nl

Weten over Twitter

s mee te beginnen

TIP 2: Reageer op anderen

Het is belangrijk niet alleen te zenden, maar ook de interactie op te zoeken met partners op jouw terrein. Wees behulpzaam, geef tips en help ze aan meer bekendheid door te retweeten.

TIP 3: Doe het elke dag

Check elke dag Twitter. Kijk of er berichten speciaal voor jou bestemd zijn, in je mentions of in je privéberichten.

Meer informatie:

Juliëtte van der Wurff, Yard Internet, 030 234 10 20, www.yardinternet.nl, @yardinternet en @juulvdwurff



Serious gaming voorkomt schulden onder jongeren

Serious gaming is het in spelvorm aanpakken van serieuze vraagstukken. Via spelelementen – gamification – worden deelnemers uitgedaagd om een vraagstuk op te lossen. Uit onderzoek blijkt dat deze aanpak succesvol kan zijn. Door gebruik te maken van gamification wordt de intrinsieke én extrinsieke motivatie van de deelnemer aangesproken. Elk mens heeft 3 basis behoeften: autonomie, betrokkenheid en competenties. Deze aspecten kunnen allemaal aan bod komen in een spel.

Hot

Hoewel serious gaming in de schuldhulpverlening nog in de kinderschoenen staat, zijn de verwachtingen hoopvol. En niet voor niets. Een derde van de Nederlandse jongeren vertoont risicovol financieel gedrag. Toch wordt er bezuinigd op schuldhulpverlening. Des te groter is de noodzaak van schuldpreventie onder de jeugd. Waar er vroeger simpelweg voorlichting gegeven werd op scholen, lijkt serious

gaming nu hot. Het inzetten van games biedt de mogelijkheid om jongeren op een andere, leukere manier financiële vaardigheden te leren. In de schuldhulpverlening is nu een prototype van een game ontwikkeld waarbij de speler te maken krijgt met een reeks gebeurtenissen die draaien om inkomsten en uitgaven. Door het spelen van de interactieve mini-games leert hij op een creatieve manier zijn financiële situatie onder controle te krijgen én te houden.

Game on

Gamification staat nog in de kinderschoenen. Er moet nog veel onderzoek gedaan worden willen we er meer sturing en grip op krijgen. Sowieso is het goed om je te realiseren dat gamification geen middel is voor de korte termijn. Het is een langetermijninvestering. Spelen is het nieuwe leren, dus game on!

Meer informatie:

Mijntje Zaat, Alpha Leonis, m.zaat@alpha-leonis.nl en www.alpha-leonis.nl

Lekker veilig praten in een community

Brechtje Walburgh Schmidt, adviseur innovatie bij MOVISIE, appt met Martijn Wesseling, maatschappelijk werker bij Sensire en oprichter van community www.mijngroeponline.nl voor deelnemers van groepswerktrainingen.

Brechtje: Hé! Veel gehoord over mijngroeponline.nl. Hoe werkt het?

Martijn: Ha Brechtje!

Martijn: Deelnemers maken eerst een profiel of ze blijven anoniem. Ik breng de groep op gang door hun problemen te benoemen. Vervolgens praten ze met anderen uit de groep. Ze sturen elkaar video's en docu's.

Brechtje: Handig?

Martijn: Vooral lekker veilig, ze durven hun ervaringen te delen en elkaar te steunen.

Brechtje: Herkenbaar. 😊

Brechtje: Heb je tips voor collega's die online hulp willen geven?

Martijn: Ehh, natuurlijk. Ff denken hoor.

Martijn: Ten eerste moet je je goed kunnen uitdrukken. Voor het non-verbale gebruik ik smileys. 😊

Martijn: En je moet de groep de juiste voeding geven. Veel vragen naar gevoel en checken of je de deelnemer goed begrepen hebt.

Martijn: En verstand van techniek, niet onbelangrijk. 😊

Brechtje: Thnx! Maar wat is nou het grote voordeel voor de gebruiker?

Martijn: Je bepaalt zelf waar je behoefte aan hebt. In de spreekkamer durf je dat minder snel te doen. Meer regie dus.

Meer informatie:

Martijn Wesseling, m.wesseling@sensire.nl





Verander je denken als hulpverlener

Blended hulpverlening is niet alleen een technologische verandering; het is ook een verandering in denken over de hulpverlening zelf.

Bekijk het als activeringsinstrument

Blended hulpverlening krijgt pas echt betekenis als je het bekijkt vanuit de opdracht van het sociaal werk om de eigen kracht van mensen te activeren en te versterken. Blended hulpverlening biedt namelijk veel meer oplossingsmogelijkheden. In combinatie of in plaats van face-to-face hulp kiezen mensen zelf voor online zelfhulp-programma's, chat en mail. Ze worden gestimuleerd om zelf aan de slag te gaan met de oplossing van hun problemen, met hulp van sociale technologie.

Cliënten krijgen meer in minder tijd

Digitale hulpmiddelen kunnen het aantal gesprekken verminderen. Gespreksverslagen worden gedeeld zodat de cliënt beter zicht heeft op de voortgang van het hulpproces. Cliënten maken hun eigen hulpplan digitaal aan en delen het plan waardoor ze meer zeggenschap hebben over het hulpproces en zich er ook meer betrokken bij voelen.

Het hulpproces transformeert

Wanneer in alle fasen van het hulpverleningsproces online hulpmiddelen worden ingezet, kan dat zorgen voor een transformatie van het hulpproces. De cliënt kan dan met behulp van sociale technologie zelf of samen met zijn sociale omgeving eigen oplossingen formuleren en organiseren. Supporters, waaronder een sociaal werker, kunnen via diezelfde sociale technologie een bijdrage leveren aan dat proces.

Meer informatie: Boris Stil, Kwadraad, b.stil@kwadraad.nl, 088 900 4000 en www.kwadraad.nl

Twitterende daklozen

Wat gebeurt er als daklozen zichtbaar worden via Twitter? Straatvogels, een project van twitterende daklozen van de Protestantse Diaconie Amsterdam, laat het zien.

"Dat doen jullie goed. #kunjetrotsopzijn"

Een simpele tweet, van zomaar een wijkagent. En toch gebeurt er hier iets bijzonders. In deze tweet is wijkagent Fred in gesprek met fotomodel Kim Kötter en ex-verslaafde-dakloze Sonja. Sonja is de twitterende dakloze van het project Straatvogels. Zij kent model Kim al wat langer, maar heeft weer contact met haar gekregen via Twitter. Ze voeren een doodnormaal gesprekje maar tegelijk is het bijzonder. Zonder sociale media waren deze drie namelijk nooit met elkaar in gesprek gekomen.

De vijf twitterende daklozen van Straatvogels hebben nu ruim 1.300 volgers. De daklozen geven een kijkje in hun leven. Het levert vaak prachtige, poëtische tweets op. Het project kent ook scherpe kanten. De taal is direct en hard. Sommige volgers vinden die daklozen dan ook maar onaardige mensen. Telefoons zijn gestolen, er is hard gescholden op de initiatiefnemers van het project, niets wordt gecensureerd. Het is de realiteit van het leven van dak- en thuislozen zonder tussenkomst van instanties. Die directheid is voor Straatvogels van grote belang, het geeft de twitterende daklozen namelijk een eigen stem.

Naast Amsterdam is er sinds kort in Nijmegen een lokale variant. Ook in andere steden wordt hieraan gewerkt.

Meer informatie: Luc Tanja, straatpastor Amsterdam, @LucTanja, @straatvogels en www.straatvogels.nl



oktober 2013

Digivaardig in welzijn is een initiatief van MOVISIE, Het Nederlands Jeugdinstituut en de MOgroep.

Op de hoogte blijven van de activiteiten van MOVISIE op het gebied van sociale innovatie? Mail naar info@movisie.nl o.v.v. sociale innovatie.



kennis en aanpak van sociale vraagstukken



Nederlands Jeugd instituut

