

# Handboek online hulpverlening. met internet zorg en welzijn verbeteren

Recensie door TOM VAN DAELE<sup>1</sup>



1

SCHALKEN F.

*Handboek online hulpverlening. Met internet Zorg en Welzijn verbeteren...*

Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghum

ISBN : 9789036803748 (managementeditie)

9789036803762 (onderwijseditie)

2013

251 p.

## Sleutelwoorden

Hulpverlening – online hulpverlening

---

<sup>1</sup>TOM VAN DAELE is lector, onderzoeker en psycholoog bij Toegepaste Psychologie, Thomas More.

In 2010 verscheen het Handboek online hulpverlening. Het had toen als doel om een helder beeld te schetsen van het concept 'online hulpverlening' en hoe een organisatie in de gezondheidszorg dit stap voor stap kan uitbouwen. Met de tijd verandert namelijk alles, ook (of misschien zelfs zeker) online hulpverlening. Eind 2013 verscheen dan ook een geheel herziene druk: geschreven door 12 experts ter zake, opnieuw onder de redactie van FRANK SCHALKEN.

## Meervoud

Wat meteen opvalt is dat het niet meer om één handboek, maar om twee handboeken gaat: er is namelijk zowel een management-, als een onderwijseditie. De eerste richt zich op hulpverleners die online aan de slag willen of organisaties die een online hulpaanbod willen (door)ontwikkelen, de tweede focust eerder op studenten die zich oriënteren op online hulpverlening of onderwijsinstellingen die hun aanbod willen uitbreiden verbeteren. Wie beide versies vergelijkt, merkt echter dat deze sterk gelijk lopen. De managementeditie mag dan wel een duurdere hardcover zijn en de onderwijseditie een goedkopere softcover, inhoudelijk zijn beide versies nagenoeg identiek. De managementeditie bestaat uit drie delen: oriëntatie, voorbereiding en organisatie en uitvoering; de onderwijseditie moet het enkel zonder het tweede deel, voorbereiding, stellen. Hoewel er op de cover sprake is van extra ondersteunend materiaal online, blijkt dit zich echter te beperken tot een enkel PDF-document met printscreens van de aangehaalde websites en bijhorende links.

2

## Onderbouwd & genuanceerd enthousiasme

Voor de focus op de eigenlijke inhoud, wordt de meest uitgebreide versie, de managementeditie als vertrekpunt genomen.

Deel 1 vangt aan met een ruime oriëntatie. Het concept online hulpverlening wordt grondig geïntroduceerd en ook de ruimere context wordt uit de doeken gedaan: eerst wordt er stilgestaan bij de veranderde maatschappij, digitalisering en toenemende online (inter)actie. Vervolgens wordt over gegaan naar de effectiviteit van online initiatieven: wat is er geweten rond de werkzaamheid? Verder worden de mogelijke redenen om voor een online hulpaanbod te kiezen en de mogelijke motivaties om online hulpverlening in het reguliere aanbod te integreren belicht. Ten slotte staan de auteurs ook stil bij de verschillende types online hulpvormen. Je hoeft hierbij niet te vrezen voor een eenzijdige, jubelende aanpak: er is hierbij voldoende ruimte voor nuances, voor- en nadelen en wetenschappelijke onderbouwing.

Deel 2, voorbereiding en organisatie, is eerder technisch, maar nog steeds dicht bij huis voor psychologen: hoe online hulp implementeren, een hulpverleningsconcept ontwikkelen en interactie vormen inrichten. Ook het schrijven van aangepaste teksten, optimale manieren om de doelgroep te bereiken en zelfs recht (al gaat het hier om de Nederlandse situatie – en is de pure letter van de wet minder interessant voor Vlaanderen) kunnen nog enigszins vertrouwd zijn. Techniek en veiligheid, de laatste twee bijdrages, zijn waarschijnlijk dan weer wel buiten de comfortzone. Deze zijn echter niet alleen nuttig, maar ook heel begrijpelijk geduid.

Deel 3, het laatste deel, staat stil bij de uitvoering en stelt praktische ervaring, de 'hands-on' centraal: het belicht de specifieke skills die nodig zijn om synchroon en asynchroon online te communiceren, online hulpverlening wordt afgezet tegenover face to face (met zowel gelijkenissen als verschillen) en een laatste bijdrage staat stil bij de kwaliteit van de hulpverlening: hoe dit garanderen op het niveau van de professional (met de eigenschappen van de competente online hulpverlener), maar ook vanuit de organisatie (eigenschappen van de competente leidinggevende).

## Up to date overzichtswerk

Een rode draad doorheen het boek is de nadruk op het feit dat online hulpverlening ondertussen niet (meer) zomaar een apart kanaal is dat laagdrempelige zorg promoot, maar dat het kan worden verweven met reguliere zorg. Deze (subtiele) shift in focus lijkt de juiste richting voor een boek dat opnieuw goed afgestemd is op wat er binnen online hulp leeft. Het is dan ook een volledig naslagwerk, een synthese en state of the art van het huidige landschap van de online hulpverlening. Het handboek werd met veel zorg samengesteld, waardoor het een vlotte leeservaring garandeert en zowel relevant is voor wie momenteel al vertrouwd is met het domein, als voor de professional die het nog maar net leert kennen.