

Terwijl we steeds meer online shoppen, geldzaken regelen met onze smartphone en dankzij internettoepassingen gemakkelijk en snel een afspraak kunnen maken bij de huisarts, de kapper of het recyclagepark, groeit ook het aanbod voor applicaties die ons ondersteunen in ons sociaal en geestelijk welzijn. Maar wat is onlinehulp nu precies? En helpt dat écht? Psyche zocht het voor je uit.

Onlinehulp

Herstel via het wereldwijde web?

Zes jaar geleden ging ik voor het eerst praten met een professionele hulpverlener en sindsdien is gedragstherapie een rode draad in mijn leven. Ik ken ze intussen wel, de manieren om mijn brein uit te dagen en aan zelfreflectie te doen: ademhalingstechnieken, het G-schema, meditatieve oefeningen, zelfzorg, het versterken van mijn draagkracht ... Maar in tijden van crisis lijkt ik al die zaken plots te vergeten en maak ik gemakshalve een afspraak bij een therapeut. En dus vroeg ik mij af: bestaat er een manier om die relatief kleine crisissen in eerste instantie toch zélf te aan te pakken? Enter: onlinehulpapps en -websites.

■ Wat is onlinehulp?

Onlinehulpverlening is een ruim begrip en gaat van websites waar je louter informatie vindt over specifieke psychische stoornissen, tot apps met een uitgebreid zelfhulpprogramma. Kort samengevat is onlinehulp een vorm van zelfhulp, maar dan via een applicatie op je smartphone of een laptop. Een belangrijk detail: je krijgt geen hulpverlener (face-to-face) te zien. Hoewel in de sociale sector al langer gebruik werd gemaakt van online toepassingen, bleef het enthousiasme bij de geestelijke gezondheidszorg uit. Toch zijn ook in die laatste sector pioniers geweest die opportuniteiten in de digitale wereld zagen. Websites zoals *alcoholhulp.be*, *drughulp.be* en *depressiehulp.be* hebben honderdduizenden unieke bezoekers per jaar en zijn bijgevolg ook gekend bij hulpverleners.

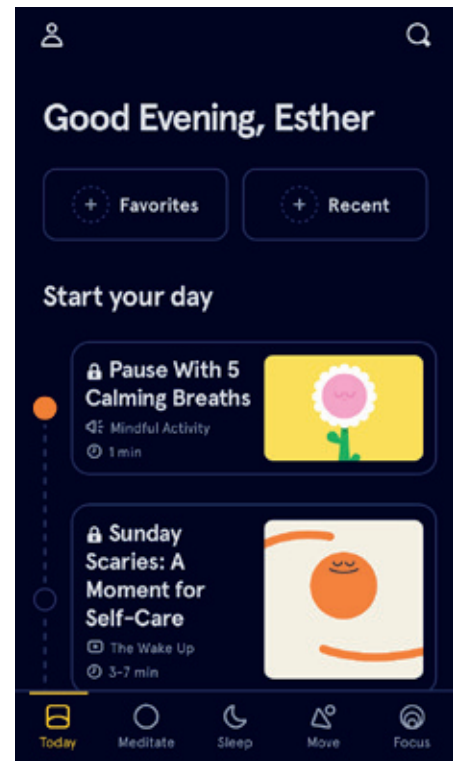
Ondertussen kunnen we bijna spreken van een wildgroei aan gezondheidsapps en -sites. Om die reden werd in 2020 met steun van de overheid *onlinehulp-apps.be* ontwikkeld die kwalitatieve applicaties voor sociaal en psychisch welzijn bundelt (zie Psyche december 2021 voor meer informatie). Niet geheel toevallig werd de website tot leven geroepen in het jaar waarin we kennis maakten met corona. “De afgelopen twee jaar stonden de sterren gunstig om vaart te maken in de wereld van onlinehulpverlening,” vertelt Sandra Beelen, stafmedewerker onlinehulp bij Sam vzw. Daarnaast zou de Vlaamse

overheid momenteel sterk investeren in onlinehulp, denk o.a. aan de lancering van de website MoodSpace voor studenten. Het moet de gebruiker in staat stellen om in eigen regie aan diens geestelijke gezondheid te werken.

■ Toegankelijk

Kan een smartphone of computer mij écht helpen in mijn herstel? Ik neem de proef op de som en installeer dankzij onlinehulp-apps.be enkele applicaties die mij aanspreken. Het is even zoeken naar wat voor mij werkt, maar G-schema, Gevoelsthermometer en Headspace staan na enkele maanden nog steeds op mijn gsm. Toegegeven, ik gebruik ze niet op regelmatige basis, maar wanneer het even niet gaat geven de apps me wel een houvast. Het is een snelle en gemakkelijke panic button. En dat zijn meteen ook de grootste voordelen van online toepassingen, bevestigt Tom Van Daele, klinisch psycholoog en onderzoeker en bij Thomas More: “De drempel om apps te installeren en gebruiken is voor veel mensen relatief laag en het is daarnaast ook iets waar je altijd en overal toegang toe hebt wanneer het potentieel nodig is. We zien dat een afspraak met een therapeut nog altijd niet vanzelfsprekend is voor velen. Online tools en internet daarentegen zitten bij de meerderheid van de Vlamingen zodanig ingebed in hun dagelijks leven, dat ze vrij snel online naar informatie gaan zoeken als ze zich niet goed in hun vel voelen.”

Toch is er een kanttekening te plaatsen bij het verhaal over toegankelijkheid. Niet iedereen heeft een internetverbinding of is even vaardig met digitale toepassingen. Sandra Beelen verduidelijkt: “Daarom is e-inclusie zo belangrijk. We moeten bekijken hoe we ook de zwakste groepen op een goede manier kunnen betrekken bij heel dat online verhaal. Toegang hebben tot gratis internet is een basisrecht. Daarnaast moeten apps ook rekening houden met een universal design, zodat je niet per se ICT-vaardigheden moet hebben om je in te loggen. Er zijn dus heel wat zaken die we moeten doen in functie van de (eind)gebruiker om uitsluiting door digitalisering te voorkomen.”



■ Betalen of niet?

Opvallend: ik installeer voornamelijk apps die mij niets kosten of gebruik enkel de gratis delen van betalende applicaties. En ik blijf niet de enige te zijn die weigerachtig staat tegenover abonnementen. Tom Van Daele legt uit: *“Dat heeft niet per se te maken met geestelijke gezondheidsapps, maar wel met het feit dat we eigenlijk niet willen betalen voor apps tout court. We kunnen blijkbaar wel makkelijk honderden euro’s neertellen voor een smartphone, maar 60 euro voor een jaarabonnement van Headspace voelt plots als een hele grote drempel. Ik begrijp dat volledig, maar je moet jezelf wel altijd de vraag stellen waarom zo’n app gratis is. Tenzij die wordt gefinancierd door de overheid of een non-profitorganisatie betaal je meestal met jouw data.”*

Privacy. In onze snel digitaliserende wereld blijft het een moeilijk hoofdstuk. Philip Claes is functioneel analist en al een tijdje op zoek naar een app om zijn gedachten tot rust te brengen: *“Ik ben een hele dag met IT bezig, dus als ik een app installeer zoek ik ook meteen wat er mis mee is. Deze week installeerde ik Lumenate, maar er is één reden waarom ik hem nog altijd niet heb uitgetest: sign up. Mijn gegevens achterlaten is voor mij een grote drempel. Je laat toch altijd een digitaal spoor achter. Het feit dat we apps downloaden op een toestel dat ons monitort om ons andere dingen te verkopen, maakt het niet beter. Daarnaast vertrouwen we onze smartphone te veel. Ik heb zelf een firewall geïnstalleerd, maar minder dan vijf procent van de Vlamingen heeft een antivirusprogramma op zijn gsm, een toestel dat we nochtans de hele dag door gebruiken. Laat gebruikers een applicatie eerst uitproberen zonder dat zij persoonlijke informatie moeten ingeven, anders creëer je weer een extra kloof. Net daarom is het belangrijk dat je een app anoniem – en dus ook niet via Google Play of de Apple Store – kan downloaden en dat die op zichzelf staat. Daarmee bedoel ik dat we als gebruiker de garantie moeten krijgen dat onze gegevens niet worden doorgestuurd naar derden.”*

■ Uitval

Van de tien apps die ik op mijn smartphone installeerde, sloten er uiteindelijk slechts drie voldoende aan bij mijn noden en persoonlijke voorkeuren. Op dit moment gebruik ik enkel nog Headspace op wekelijkse basis, meestal na een vermoeiende of intense dag om tot rust te komen en mijn energie terug te vinden. Van tien naar een half, zeg maar. En dat is een gekend fenomeen, vertelt Tom Van Daele: *“De gebruikers van apps met een focus op geestelijke gezondheid vertonen een gelijkaardig patroon wanneer ze die ‘in het wild’ downloaden en gebruiken: onderzoek toont namelijk aan dat de uitval gigantisch is. Als 100 mensen een app installeren op dag 1, dan schieten er de volgende dag nog 70 over. Na een maand tellen we amper 5 overblijvers. Als je louter kijkt naar het aantal installaties, dan wordt het dus heel sterk overschat hoeveel mensen daar effectief iets uithalen. Meer nog, dat kan potentieel negatieve effecten hebben op het zelfvertrouwen van de gebruiker. Stel dat iemand jou een app aanraadt, dan heb je daar hoge verwachtingen van. Als je na enige tijd toch afhaakt, dan kan je dat op jezelf betrekken omdat je er niet in slaagt om die app één keer per dag open te doen. Dat is een grote valkuil. Het is helemaal oké als een bepaalde applicatie je ding niet is of als je het niet volhoudt, want dat is voor de overgrote meerderheid van de gebruikers het geval. Het positieve is dat 5 op de 100 mensen dus wel effectief hun plan kunnen trekken met die online hulpverlening. Dat wil niet per se zeggen dat die mensen op een bepaald moment in hun herstel geen hulp uit het reguliere traject nodig hebben, maar alle beetjes helpen om ademruimte te creëren in de geestelijke gezondheidszorg.”*

Belangrijke side-note: we moeten daarbij inzetten op transparante communicatie om het zelfvertrouwen van digitale gebruikers niet te ondermijnen, maar ook om te voorkomen dat zij alle soorten hulpverlening over dezelfde kam scheren. Van Daele: *“Als een app je eerste kennismaking is met hulpverlening, vergeet dan niet dat dat niet hetzelfde is als een gesprek met*



TomVanDaele © Jan Locus

een psycholoog. Het is niet omdat Headspace je niet kan helpen, dat je alle hulpverlening tout court moet afschrijven.”

Kathelijne Lowel, klinisch psycholoog en teamcoördinator van het onlineteam bij Zorggroep Zin, weet uit ervaring dat onlinehulp het meest effectief is wanneer de zorggebruiker daarbij begeleid wordt. Er is namelijk een verschil tussen verschil tussen online zelfhulp, begeleide zelfhulp en online begeleiding. Begeleide zelfhulp bestaat voornamelijk uit motivationele interventies, zonder dat er inhoudelijk wordt ingegaan op problemen. Bij zelfhulp meld je je aan voor een programma dat je in je eentje kan volgen via een app of computer. In het andere geval doorloop je een traject, waarbij je wekelijks waarbij je wekelijks contact kan hebben met een hulpverlener via gepersonaliseerde berichten, chat of beeldbellen. *“Elk jaar melden ongeveer 1.180 mensen zich aan voor zelfhulp via alcoholhulp.be. Daarbij merken we dat tijdens het zelfhulptraject veel meer mensen afhaken dan in de online begeleiding. Dat is op zich logisch, aangezien je tijdens de zelfhulp weinig tot geen feedback krijgt. Toch stemt het mij positief dat een groot deel van de mensen de zelfhulp gedurende vijf à zes weken, ongeveer de helft van het traject, volgen. Het lijkt ons dan ook zinvol om onderzoek te doen rond het profiel van die afhakers zodat zoveel mogelijk hulpvragers het volledige traject uitdoen.”*

■ Blended hulp

Tot nu toe sprak ik in dit artikel over professionele hulpverlening en onlinehulp als twee afzonderlijke entiteiten. Maar als het van Tom Van Daele afhangt, dan ligt de toekomst in blended hulp. *“Op het moment dat je fysiek contact met een hulpverlener mengt met online toepassingen, dan ben je aan het blenden,”* legt hij uit. Bijvoorbeeld het feit dat ik mijn emoties bijhoud in de app Gevoelsthermometer zodat ik die later in real life kan bespreken met mijn therapeut, maar ook als ik

geen nood heb om een hulpverlener te zien, maar wel iemand nodig heb die mij online begeleidt... Het zijn maar enkele voorbeelden van blended hulp.

Voorlopig komt dat concept eerder langzaam van de grond in Vlaanderen. *“Op vlak van hoe we mensen met psychische problemen helpen is de afgelopen decennia relatief weinig veranderd. De essentie blijft het gekende 1-op-1-contact. Daar is niets mis mee, maar dat is geen basis waarmee we iedereen kunnen helpen,”* aldus Van Daele.

Toch komt er – mede dankzij corona – steeds meer aandacht voor digitale toepassingen binnen de geestelijke gezondheidszorg. Dat bevestigt Kathelijne Lowel: *“De overheid maakt er nu ook duidelijk een punt van en zet in op onlinehulpverlening. Ook bij ons (n.v.d.r. bij het netwerkteam onlinehulp, een initiatief van Zorggroep Zin, CGG Kempen en CGG De Pont) zit er wel wat in de pijplijn. Niet alleen willen we modules ontwikkelen voor jongeren vanaf 16 jaar, maar ook rond andere problematieken werken, zoals angst, stress en emotieregulatie. We zitten niet stil. En ook in de algemene sector is er veel beweging rond online- en blended hulp.”*

We zitten dus nog maar aan het begin van een nieuwe ontwikkeling, voorspellen onze gesprekspartners. Ook ik ben benieuwd naar wat de mogelijkheden zijn van online- en blended hulp en ga verder op onderzoek. Lees er meer over in de volgende editie van Psyche.

Esther Coolen

projectmedewerker beeldvorming, Steunpunt Geestelijke Gezondheid

met dank aan Olaf Mindermann