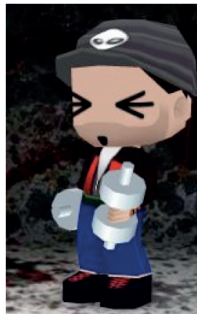


## Inleiding

*“Een online-ontmoeting: Wie ben jij? Ik ben groot, sterk, neem alles wat ik wil, doe mijn zin, mij kunnen ze niet raken! Zo stelde de avatar zich voor in een virtuele wereld. In de leefgroep zagen we een zwaar geparentificeerde jongen die gebukt ging onder de zorg voor de groep en z’n broer.”*



*“Werken in de jeugdzorg is de kerntaak van ons allen als hulpverlener, dit kunnen we en doen we al jaren.”* De organisaties waarbinnen we dit doen zijn dikwijls al meerdere jaren goed bezig met hulpverlening. Zowel het management, de begeleiders met kennis van zaken, het team dat overlegt, de ondersteunende staffuncties, waarborgen samen een kwalitatief sterke hulpverlening. Het zijn organisaties met een visie, een theoretisch kader (of het nu psychodynamisch, contextueel, systemisch of eclecticisch is opgebouwd) en genoeg kennis en ervaring om kwaliteit te bieden. Nagenoeg elke organisatie beschikt over een bibliotheek met massa’s boeken, met ronkende namen als Nagy, Minuchin, Freud, Ausloos... Auteurs en boeken die de fundamenteën van onze manier van hulpverleners neerleggen. Nu de maatschappij digitaliseert en onze kinderen en jongeren de druk opvoeren om mee te stappen in deze digitale wereld voelen hulpverlenende organisaties de noodzaak om zelf ook ‘digitaal’ te gaan. Het kan hierbij niet de bedoeling zijn om de bestaande succesverhalen overboord te gooien, maar wel te zoeken hoe deze nieuwe online informatiesamenleving voor hulpverlenende organisaties zijn vruchten kan afwerpen.

Dit boek is geschreven om als nieuw boek in de bibliotheek te passen tussen die andere fundamenteën van boeken. Zo kunnen we de kennis, vaardigheden en methoden die we nu gebruiken uitbreiden met de mogelijkheden van het huidige digitale tijdperk. Dit doen we door eenvoudige bestaande online toepassingen om te

zetten naar gebruiksmogelijkheden voor de hulpverlening. Zo kunnen we hetzelfde werk op een andere manier doen. Dit boek is het relaas van een zoektocht naar de ontwikkeling van methoden om kinderen en jongeren en hun gezin die aangewezen zijn op hulpverlening ook online te begeleiden. “Je kunt met een soeplepel ook je schoen aantrekken, niet?”. De methodieken die we in dit boek voorstellen, starten steeds vanuit de kerntaken van onze dagdagelijkse hulpverlening. Onze queeste is als volgt samen te vatten: “Waar zijn we nu al dagdagelijks mee bezig en bestaan er online-equivalenten voor deze methoden?”.

Hoe komt een organisatie binnen de jeugdzorg tot het ontwikkelen van onlinehulpverleningsmethoden? Tussen september 2008 en augustus 2010 nam de organisatie Tonuso vzw<sup>3</sup> als pilootproject deel aan het Europese Incluso-project. Deze organisatie begeleidt een 170-tal jongeren en hun gezinnen in de regio Brussel-Halle-Vilvoorde. Deze groep levert een mooie opportuniteit voor het Incluso-project dat ernaar streeft aan de hand van sociale software de sociale inclusie van uitgesloten jonge mensen te bevorderen. Of in mensentaal: hoe kunnen sociale netwerken zoals Netlog, Facebook, Youtube, ea. bijdragen in het verbreden van het netwerk van jongeren in de jeugdzorg? Al gauw bleek, binnen Tonuso vzw, dat de verschillende online-acties veel meer in hun mars hadden dan enkel kinderen en jongeren bij andere netwerken te laten aansluiten

De onoverzichtelijke hoeveelheid aan laagdrempelige web 2.0 toepassingen heeft immers ook de potentie om jongeren daadwerkelijk via deze toepassingen te begeleiden. Het komt er voornamelijk op neer creatief naar deze alledaagse toepassingen te kijken en de methodische vertaling hiervan te maken naar de hulpverlening. Door te participeren aan het Incluso-project zijn we er nog meer van overtuigd dat ook een organisatie in de jeugdzorg een opdracht heeft op dit terrein. Het hebben of ontberen van digitale mogelijkheden en vaardigheden zijn een belangrijke factor voor kinderen en hun gezinnen in de realisatie van maatschappelijke participatie. Gestimuleerd door onze ervaringen zijn we daarom blijven zoeken naar andere manieren om deze digitale weg verder te exploreren. Zo werden toepassingen vertaald naar bruikbare methodieken, waarna deze werden uitgetest. Sommige bleken succesvol, anderen konden we onmiddellijk weer opbergen. Bovendien ontstond het idee om deze methodieken niet alleen in onze organisatie te houden, maar ze daarnaast ook te bundelen en te verspreiden over het werkveld. Als organisatie vinden we het belangrijk dat deze kennis niet enkel hier op de werkvloer blijft. Integendeel, we willen iedere organisatie die met mensen werkt de kans geven mee te genieten

---

3 Tonuso vzw (<http://www.tonuso.be>) is een Brusselse organisatie door het agentschap Jongerenwelzijn erkend als MultiFunctioneel Centrum (MFC). In een multifunctioneel centrum wordt trajectmatig gewerkt en worden naadloze overgangen tussen vormen van hulpverlening mogelijk gemaakt. Hierbij kan snel ingespeeld worden op de evolutie van de hulpvraag van de cliënt.

van de mogelijkheden die naar boven kwamen. Dit was enkel mogelijk met de steun van de Telenet Foundation in het Close project. Het doel van dit project is om online-hulpverlening dichterbij begeleiders en jongeren te brengen. Enerzijds door het bieden van een opleidingsaanbod voor jongeren en begeleiders, anderzijds door het uitwerken van een handboek met de verschillende vormen van onlinehulpverlening.

Nog een andere partner, de Katholieke Hogeschool Limburg, is betrokken bij de totstandkoming van dit handboek. Sinds een tweetal jaar ondersteunt hun departement Sociaal-Agogisch-Werk de sociaal werkers bij de internetopvoeding van hun cliënten én ondersteunt het hun stappen binnen de onlinehulpverlening. Hiervoor startte het departement de expertisecel eSocialWork<sup>4</sup> op. De eerste resultaten op dit vlak waren het werkboekje 'web 2.0 voor opvoeders' en de opleiding 'eLab4socialwork'.<sup>5</sup> Deze opleiding geeft sociaal werkers de kans om zich tijdens een zevental dagen de competenties aan te meten om het internetgebruik van hun cliënten te begeleiden én vormen van onlinehulpverlening toe te passen.

Op nationale en internationale workshops hebben Jo Van Hecke en Davy Nijs elkaar geregeld ontmoet. Hier bleek dat vooral de Nederlandse hulpverleners en de Vlaamse eerstelijns-hulpverlening (OHUP<sup>6</sup>) sterk vooruit liepen op het gebied van de onlinehulpverlening. Overtuigd van de voordelen hiervan wilden Jo Van Hecke en Davy Nijs het ook in de tweede- en derdelijns-hulpverlening introduceren. Voor Jo Van Hecke gebeurt dit vanuit zijn ervaring als gezinsbegeleider in de bijzondere jeugdzorg en Davy Nijs vanuit zijn achtergrond als orthopedagoog en lector. De initiatiefnemer van dit boek is Jo Van Hecke. Hij coördineerde de Belgische pilot van het onderzoeksproject Incluso. Al gauw wou hij de activiteiten verder ontwikkelen tot bruikbare methoden van hulpverlening. Hij is ervan overtuigd dat hulpverleners moeten zijn waar jongeren zijn, en op dit moment is dat 'online'. Met steun van de Telenet Foundation kon hij de verschillende methoden uitbouwen en uittesten. Zoals eerder al aangegeven is het één van de doelen van het Close project om de methoden te bundelen in een naslagwerk voor hulpverleners. Dit moet eenvoudig zijn in gebruik en voorzien van stap voor stap instructies om de bestaande kennis van een hulpverlener om te zetten in een online-equivalent. Voor Davy Nijs was de vraag van Jo Van Hecke om het boek mee vorm te geven de uitgelezen kans om zijn eigen kennis en inzichten over te brengen naar de individuele hulpverlener. Deze heeft hij verzameld door vele jaren intensief bezig te zijn met het gebruik van internet in de hulpverlening. Bovendien maakt de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke

---

4 De doelstelling van de expertisecel 'eSocialWork' (<http://www.esocialwork.eu>) is vanuit een sociaal agogische blik kijken naar (bestaande) ICT -en internettoepassingen, bruikbare toepassingen te inventariseren en te verspreiden naar het werkveld. Men doet aan kennisverzameling, kennisvertaling en kennisverspreiding.

5 <http://www.esocialwork.wikidot.com>

6 Het OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP) bestaat sinds 2006 en wil kennis en ervaring uitwisselen omtrent onlinehulpverlening. Meer dan 10 organisaties maken er deel van uit.

Integratie het mogelijk een eerste opleidingstraject rond dit thema aan te bieden aan hulpverleners. Dit overtuigde hem nog meer van het idee dat de digitaliserende samenleving een plaats verdient in het curriculum van elke aspirant hulpverlener en in het navormingsaanbod.

Toen de beslissing om een boek te schrijven genomen was, besloten beiden de krachten nog eens te bundelen en het opleidingsteam e-hulpvlaanderen<sup>7</sup> op te starten. Dit team wil organisaties van het sociaal-agogische werkveld ondersteunen bij de opstart van een onlinehulpverleningsaanbod. We merken immers dat bij organisaties nog heel wat koudwatervrees bestaat om online hulp te verlenen, en tevens merken we dat deze onlinetoeepassingen vaak nog onbekend zijn bij hulpverleners. Om hen te ondersteunen ontwikkelde het team aangepaste instrumenten en opleidingen. Tijdens deze opleidingen krijgen we telkens weer de vraag naar iets tastbaars om mee aan de slag te gaan. Met dit handboek hopen we dat te kunnen aanbieden.

We willen met dit boek zeker niet directief of belerend zijn. Het behandelt enkel onze vertaling van methoden van onlinehulpverlening. Allicht bestaan er nog andere toepassingsmogelijkheden. We willen de gebruiker van dit boek uitdagen creatief naar andere mogelijkheden op zoek te gaan en deze uit te proberen. We willen met dit boek vooral een drempel overschrijden, waarna je zelf op weg moet gaan binnen jouw onlinehulpverlening. De toepassingen die hier methodisch zijn uitgewerkt, werden ontwikkeld en getest binnen de eigen organisatie door beroep te doen op verschillende begeleiders, binnen de diverse werkvormen die er bestaan in een MFC organisatie en met verschillende jongeren en gezinnen. Gedurende de voorbije jaren werden enkele methodieken als onvoldoende beoordeeld, omdat ze niet veilig of te ingewikkeld waren. Enkel de methodieken met het grootste succes werden geselecteerd voor dit boek. Vele van deze methodieken leidden tot een zeer goed resultaat bij de kinderen, jongeren en begeleiders die ze gebruiken.

Maar net zoals binnen onze opleidingen kunnen de methodieken niet losstaan van enig gebruikskader. Vandaar dat we inleidend, zonder wetenschappelijk te willen zijn, enkele kaders uittekenen. Binnen een viertal korte hoofdstukjes wordt hierbij telkens verwezen naar aan te raden literatuur.

Het eerste hoofdstuk schetst in vogelvlucht de snelle groei van het internet en met name de sociale media binnen onze samenleving. Kinderen en jongeren binnen de jeugdzorg willen hier evenzeer deel van uitmaken. Dit verklaart ook hun vraag naar hulpverleningsorganisaties toe om het internet een plaats te geven binnen het dagelijkse leven en het te gebruiken binnen de hulpverlening.

---

7 <http://www.e-hulpvlaanderen.be>

In het tweede hoofdstuk geven we de hulpverlener handvatten mee om te kunnen omgaan met drempels die bestaan bij het inzetten van sociale media. Het gaat voornamelijk over mediawijsheid en hoe deze te ondersteunen. We geven tips en vatten enkele gedragsregels samen.

Het derde hoofdstuk zoekt een antwoord op de vraag naar de mogelijkheden en de meerwaarde van onlinehulpverlening en wat dit vergt van een hulpverlener anno 2011. Het geheel wordt afgerond met enkele tips en suggesties voor organisaties die met onlinehulpverlening willen werken.

Hopelijk wordt de lezer-gebruiker van dit boek medeauteur van dit nieuwe gebeuren in de online hulpverlening.