



Awel, ik zie het niet meer zitten.

Itte Van Hecke



Hulp vragen lijkt simpel maar is het niet

- *“De grootste frustratie van de jongeren is dat ze niet ondersteund worden, op het moment dat ze het nodig hebben. Er is zeker een bepaalde leeftijd, waarbij men hen moet onder de arm nemen, hen moet begeleiden.” (Buysschaert, 2010)*
- *“Jongeren die nood hebben aan ondersteuning, hebben onvoldoende kennis van het aanbod. Dat wordt versterkt door de schrik voor het onbekende en de onbekenden. Dat men zich liever richt tot de eigen kring van vrienden, is een heel normale en vanzelfsprekende reflex. Bij de jongeren geeft 45% aan dat er zoveel organisaties zijn met een aanbod, dat ze niet weten tot wie ze zich moeten richten.” (Goussey, 2009).*



Wat verwachten jongeren van professionele hulp?

- Iemand kunnen vertrouwen.
- Meedenken en meebeslissen.
- Een goed contact.
- Communicatie met een hulpdienst



Toenemende rol online methodieken in de hulpverlening

- Onlinehulp als bewuste keuze die bijdraagt tot realisatie van opdracht
- Online methodieken/ICT: mail, fora, blogs, SNS,...
- Faceless and placeless, bereikbaar en beschikbaar
- Stille communicatie (kanalenreductie)
- Anonimiteit en autonomie: auteur van de eigen hulpvraag
- Minder schaamte
- Traag maar to the point



“The right tool for the right job”

- Motieven om voor onlinehulp te kiezen
- Toegankelijke hulp: bekend, beschikbaar, bereikbaar, bruikbaar, begrijpbaar, betaalbaar, betrouwbaar
- Nieuwe drempels
- Deontologie en ethiek: cliëntinformatie en privacy, anonimiteit, aansprakelijkheid
- Kwaliteitskader
- Medewerkersbeleid



Online begeleiding of blended hulp?

- Specifieke groep kiest bewust voor het online contact
- Ervaren baat maar ook identiteit en authenticiteitstwijfel, misverstanden en verkeerde interpretaties
- Oog voor het traject
- Chatten op afspraak
- Integratie in blended hulpverlening



Het aanbod in Vlaanderen

- Wie?
- Cijfers
- Kwaliteitscriteria
- Afstemming en samenwerking op het terrein:
OHUP
- Beleidskader: Vlaams Actieplan
Onlinehulpverlening?