

Online hulpverlening

=

Hulpverlening + internet?



frank.schalken@e-hulp.nl

Programma

- In het nieuws
- Stand van zaken: cijfers 2010
- Onderzoek succesfactoren
- Waarom kiezen mensen voor online hulp?

In het nieuws



In het nieuws

e-hulp.nl

- Subsidieregeling anonieme e-mental health
- Eigen bijdrage e-mental health
- Keurkring e-mental health

Subsidieregeling anonieme oh

e-hulp.nl

- 2 miljoen euro per jaar
- Alleen GGZ
- 1^e lijns psychologische zorg & toeleiding reguliere zorg
- Motiveren richting reguliere zorg
- Tot 23 jaar, daarboven ook veel schaamte
- Evidence based
- Maximaal €312,- per deelnemer

Eigen bijdrage e-mental health

e-hulp.nl

- Ongewenste en onnodige drempel van €50 per deelnemer

Keurkring e-mental health

e-hulp.nl

- Behoeftte is er
- Kaf van koren scheiden
- Aandacht voor kwaliteit
- Veel concrete handvaten



Gebruiksvriendelijkheid/Usability

6. De navigatiestructuur van de website is begrijpelijk

Omschrijving:

Een begrijpelijke navigatiestructuur zorgt ervoor dat bezoekers makkelijk door de site heen wandelen en er niet in verdwalen. Een begrijpelijke navigatiestructuur geeft de gebruikers op ieder moment antwoord op de volgende vragen: Welke website is dit?; Op welke pagina bevind ik me?; Wat zijn de belangrijkste onderdelen van deze website?; Wat zijn mijn opties op dit navigatieniveau?; Hoe verhoudt mijn huidige locatie zich tot het grotere geheel?

Aandachtspunten:

- Het menu is overzichtelijk opgebouwd. Hierbij is gekozen voor het meest geschikte menu
- De navigatiestructuur hanteert een consequente indeling
- De navigatiestructuur is zo ontworpen dat de gebruiker altijd weet waar hij zich nu bevindt, waar hij is geweest, en waar hij naartoe kan. Bijvoorbeeld door het gebruik van een broodkruimelpad
- De zoek-, help- en contactfuncties zijn vanaf elke pagina te bereiken
- Op elke pagina staat een link naar de homepagina

Score:

4 Zeer Eens	3	2	1 Zeer Oneens
----------------	---	---	------------------

Keurkring e-mental health

e-hulp.nl

- Behoeftte is er
- Kaf van koren scheiden
- Aandacht voor kwaliteit
- Veel concrete handvaten
- Diverse zachte criteria
- Alleen GGZ



Keurkring e-mental health

e-hulp.nl

ALCOHOL DE BAAS
INTERNETBEHANDELING

[Volg ons](#) > [Home](#) > [Contact](#) > [Sitemap](#)

[Internetbehandeling](#) | [Stoppen, minderen?](#) | [U en alcohol](#) | [En zij dan?](#) | [Forum](#) | [Feiten](#) | [Andere hulp](#) | [Over ons](#)

Welkom bij
Alcoholdebaas.nl
Twijfelt u of u te veel drinkt? Wilt u minderen of stoppen? Wilt u voorkomen dat het uit de hand loopt? Deze website is ontwikkeld voor mensen die zich zorgen maken over hun drinkgewoonte. U kunt hier online behandeling volgen bij alcoholproblemen. Ook vindt u hier feiten, tips en informatie over alcohol en drinken.

E-health werkt!
Tactus feliciteert Marloes Postel met haar proefschrift!

Stel uw vraag!
Een hulpverlener van Alcoholdebaas.nl geeft antwoord

Aanmelden
Start internetbehandeling

Ontmoet elkaar
Forum en Chat

Inloggen

[Wachtwoord vergeten](#)

NADEEL VAN DRANK →

Colofon | Disclaimer | Privacybeleid

Tactus
verloving.org

developed by **tactive**

Keurkring e-mental health

e-hulp.nl



Grip op je Dip

als je even niet zo lekker in je vel zit

[dip info](#) [dip diptest](#) [dip cursus](#) [dip mail](#) [dip tips](#) [dip poll](#) [dip films](#)

Home

Welkom bij Grip op je Dip

Een website voor jongeren die al een tijdje niet zo lekker in hun vel zitten of soms net even iets teveel hebben meegemaakt. Waardoor je nu last hebt van sombere buien, je vaak geen zin hebt om dingen te ondernemen, je jezelf steeds vaker betrappt op negatieve gedachten over jezelf of over de wereld om je heen. Kortom: je hebt het gevoel de grip op jezelf, op de dingen om je heen kwijt te zijn.

Wil je daar zelf iets aan doen, wil je weer lekker in je vel zitten, meer jezelf zijn,

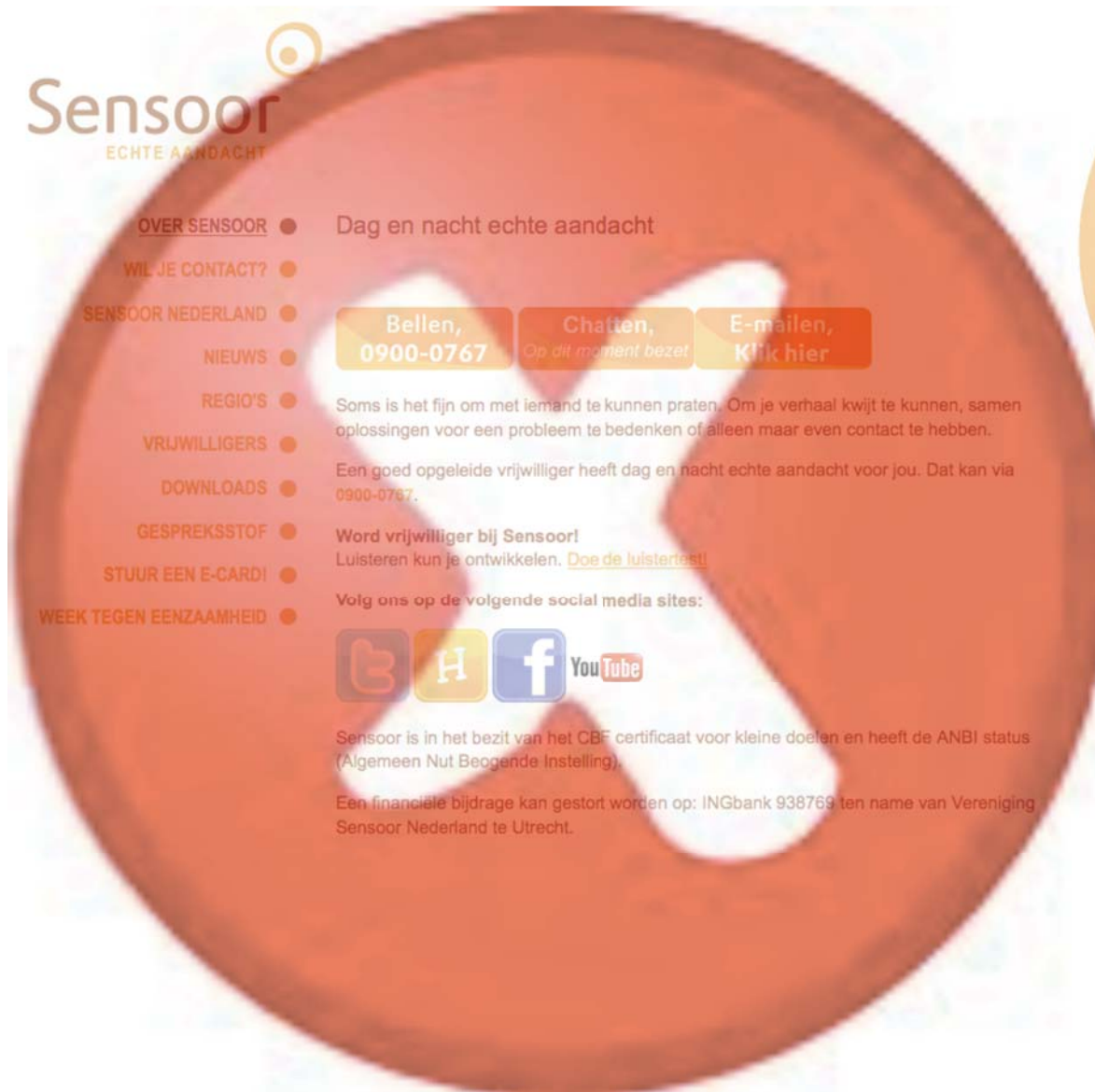
nieuws

13-09-2011
Grip op je dip lanceert app
via je iPhone uit je dip
>>

11-11-2010
Mind Your Own Life wint
www.strafloos.nl

Keurkring e-mental health

e-hulp.nl



Sensor
ECHTE AANDACHT

- OVER SENSOOR ● Dag en nacht echte aandacht
- WIL JE CONTACT? ●
- SENSOOR NEDERLAND ●
- NIEUWS ●
- REGIO'S ●
- VRUJWILLIGERS ●
- DOWNLOADS ●
- GESPREKSSTOF ●
- STUUR EEN E-CARD! ●
- WEEK TEGEN EENZAAMHEID ●





Bellen, 0900-0767 **Chatten, Op dit moment bezet** **E-mailen, Klik hier**

Soms is het fijn om met iemand te kunnen praten. Om je verhaal kwijt te kunnen, samen oplossingen voor een probleem te bedenken of alleen maar even contact te hebben.

Een goed opgeleide vrijwilliger heeft dag en nacht echte aandacht voor jou. Dat kan via 0900-0767.

Word vrijwilliger bij Sensor!
Luisteren kun je ontwikkelen. [Doe de luistertest!](#)

Volg ons op de volgende social media sites:

Sensor is in het bezit van het CBF certificaat voor kleine doelen en heeft de ANBI status (Algemeen Nut Beogende Instelling).

Een financiële bijdrage kan gestort worden op: INGbank 938769 ten name van Vereniging Sensor Nederland te Utrecht.



Keurkring e-mental health

e-hulp.nl

The screenshot shows the homepage of e-hulp.nl. At the top left is a button labeled 'klikvoorhulp' with a hand cursor icon. To the right are input fields for 'Gebruikersnaam' and 'Wachtwoord', and an 'Inloggen' button. Below these are two main sections: 'Jongeren' (Youth) and 'Volwassenen' (Adults). The 'Jongeren' section features a photo of a young woman with a laptop and a description: 'Vraag hulp van een maatschappelijk werker, of wissel van gedachten met andere jongeren, (leeftijd: ca. 10-21 jaar)'. It includes icons for Chat, Mail, Forum, and FAQ. The 'Volwassenen' section features a photo of a man covering his face with his hands and a laptop, with a description: 'Vind ondersteuning van een maatschappelijk werker en lotgenoten, (leeftijd: vanaf ca. 21 jaar)'. It includes icons for Chat, Mail, Forum, and FAQ. At the bottom, a banner reads: 'Klikvoorhulp: online hulp voor jongeren en volwassenen, gratis en anoniem'. A large, semi-transparent red 'X' is overlaid across the entire page.

klikvoorhulp

Gebruikersnaam Wachtwoord Inloggen

Jongeren

Vraag hulp van een maatschappelijk werker, of wissel van gedachten met andere jongeren, (leeftijd: ca. 10-21 jaar)

Chat Mail Forum FAQ

Volwassenen

Vind ondersteuning van een maatschappelijk werker en lotgenoten, (leeftijd: vanaf ca. 21 jaar)

Chat Mail Forum FAQ

Klikvoorhulp: online hulp voor jongeren en volwassenen, gratis en anoniem

Stand van zaken: Cijfers 2010



Netwerk Online Hulp

e-hulp.nl

PratenOnline



klikvoorhulp



MIND
YOUR
OWN
LIFE



Humanitas

Doen wat je moet doen



het Juridisch Loket



Raad voor
Rechtsbijstand

fier!fryslân

Blijf groep



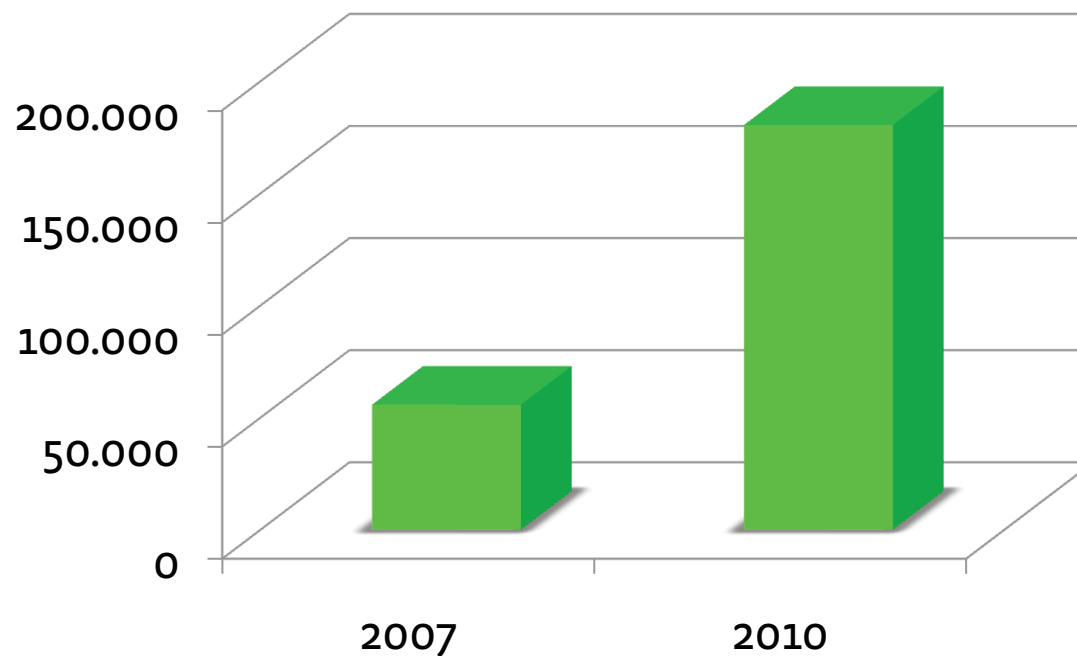
Sensor
ECHTE AANDACHT

e-hulp.nl

Totaal aantal contacten

e-hulp.nl

Aantal online hulpcontacten

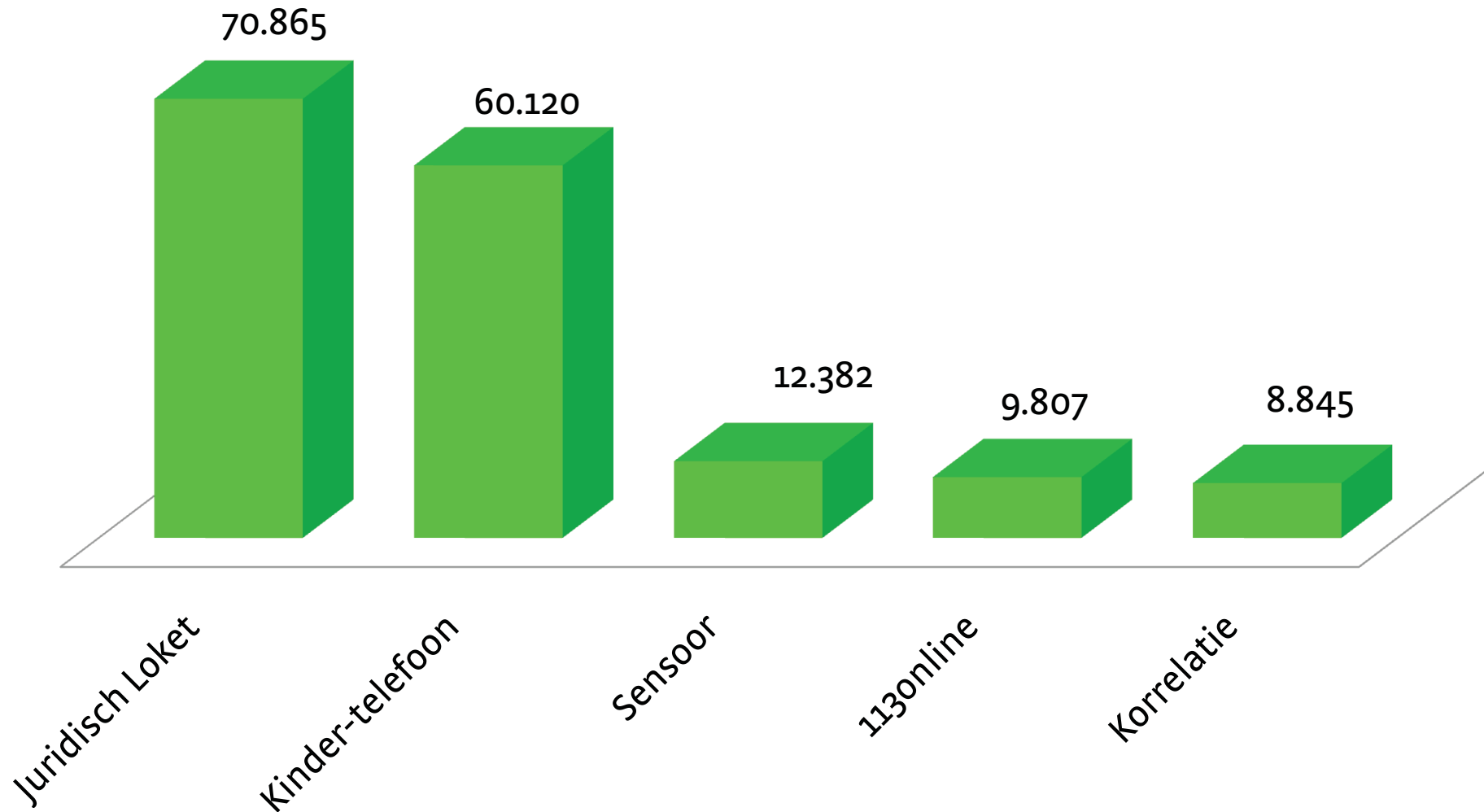


181.581

chat- & mailcontacten

Top 5 online contacten

e-hulp.nl

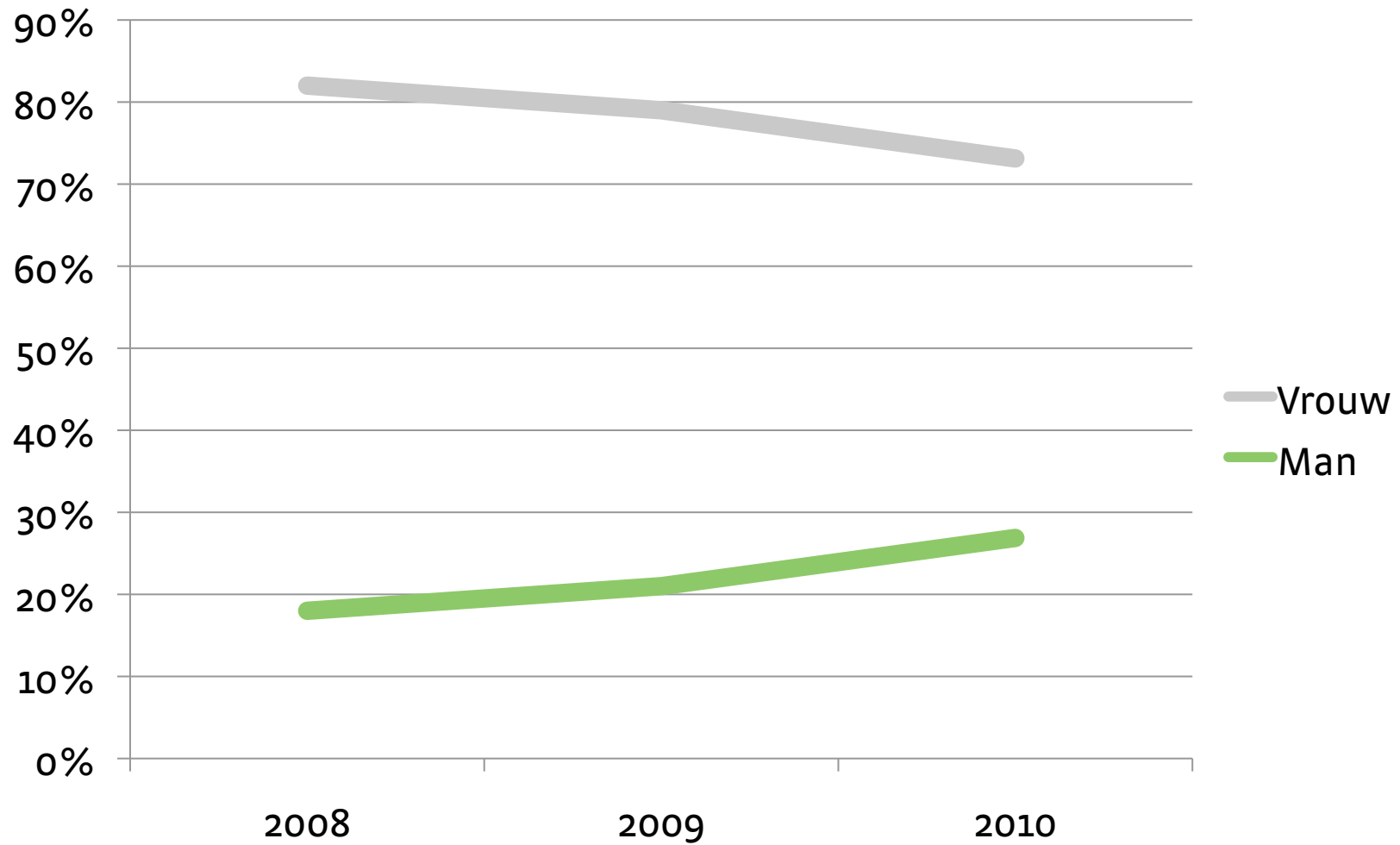


1.823.992

Unieke bezoekers 2010

Geslacht online hulpvrager

e-hulp.nl



Onderzoek succesfactoren



Onderzoek succesfactoren

e-hulp.nl

- Opzet
- Uitkomsten
- Succesfactoren
- Goede doel

Opzet

e-hulp.nl

- 13 succesfactoren bepaald op basis van
 - Implementatietheorieën
 - Onderzoek in de zorg
 - Ervaringen uit de praktijk

Verdeling per rol

e-hulp.nl

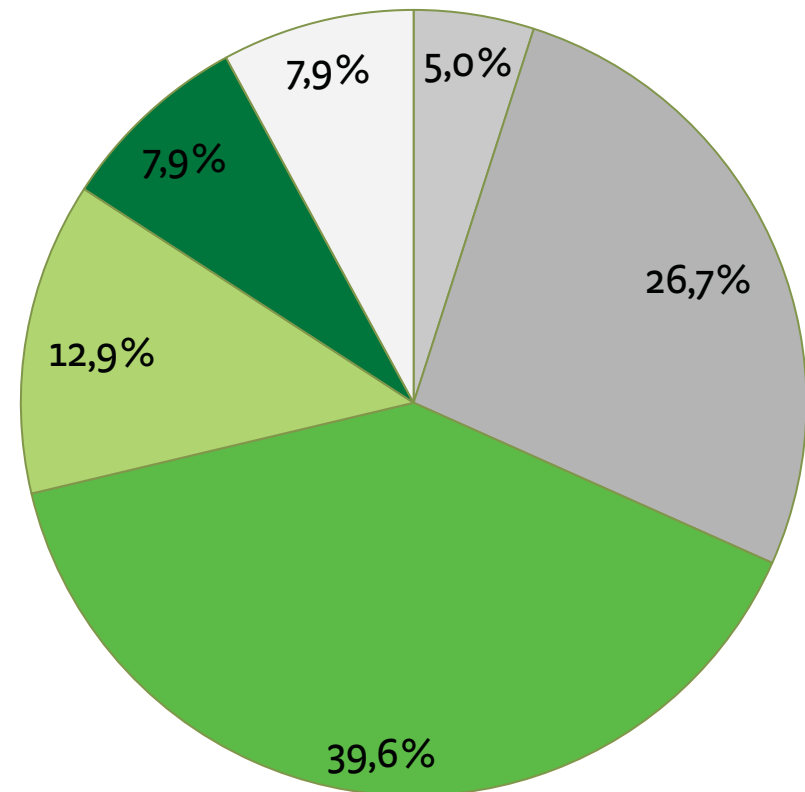
Rol	Totaal
Opdrachtgever	6
Projectleider	44
Projectmedewerker	28
Ik was niet betrokken bij de ontwikkeling maar wel bij de uitvoering	13
Anders namelijk...	10

N=101

Fase van online hulp

e-hulp.nl

- 'We starten op korte termijn met online hulpverlening'
- 'We hebben een of meerdere pilots lopen'
- Online hulpverlening maakt structureel onderdeel uit van onze organisatie'
- 'We gaan online hulpverlening in (bijna) de hele organisatie inzetten'
- We zetten online hulpverlening in (bijna) de hele organisatie in'
- 'Anders namelijk...'



Top 5 succesfactoren

1. Betrokkenheid en inzet van hulpverleners
2. Goede communicatie richting (potentiële) cliënten
3. Aandacht voor inrichten interventie, methodiek, werkproces & organisatie
4. Degelijk plan
5. Voldoende middelen

Top 5 minst belangrijk

1. Samenwerking project – lijn (3,17)
2. Betrokkenheid directie bij implementatie
3. Betrokkenheid (potentiële) cliënten bij ontwikkeling
4. Urgentie directie
5. Meerjarenvisie

Opvallend: opdrachtgever

e-hulp.nl

- Urgentie bij directie ↑
- Betrokkenheid directie bij implementatie ↑
- Degelijk plan ↑
- Betrokkenheid hulpverleners ↑
- Aandacht voor inrichten interventie, methodiek, werkproces & organisatie ↑

Opvallend: projectleider

e-hulp.nl

- Urgentie bij directie ↑
- Betrokkenheid directie bij implementatie ↓

Opvallend: projectmedewerker

e-hulp.nl

- Niks

Opvallend: uitvoerende mdw.

e-hulp.nl

- Voldoende middelen ↑
- Scholing ↑
- Betrokkenheid (potentiële) cliënten bij ontwikkeling ↓
- Samenwerking project – lijn ↓

Opvallend: start binnenkort

e-hulp.nl

- Degelijk plan ↑
- Goede interne communicatie ↑
- Goede communicatie richting (potentiële) cliënten ↓
- Scholing ↓
- Samenwerking project – lijn ↑

Opvallend: 1 of meerdere pilots

e-hulp.nl

- Scholing ↑

Opvallend: structureel

e-hulp.nl

- Niks

Opvallend: binnenkort overal

e-hulp.nl

- Betrokkenheid directie bij implementatie ↓
- Betrokkenheid (potentiële) cliënten bij ontwikkeling ↑
- Goede communicatie richting (potentiële) cliënten ↓
- Aandacht voor evaluatie ↑

Opvallend: nu (bijna) overal

e-hulp.nl

- Meerjaren visie ↑
- Betrokkenheid directie bij implementatie ↑
- Scholing ↑

Degelijk plan

Voldoende middelen

Noodzaak directie

Meerjaren visie

Voorwaardenscheppend

Implementatie

Samenwerking project-lijn

Evaluatie

Inrichten

Externe communicatie

Scholing

Interne communicatie



Degelijk plan

Voldoende middelen

Noodzaak directie

Meerjaren visie

Voorwaardenscheppend

Implementatie

Samenwerking project-lijn

Evaluatie

Inrichten

Externe communicatie

Scholing

Interne communicatie

Betrokkenheid directie, hulpverleners & cliënten

Goede doel

e-hulp.nl

Goede doel	Totaal
Aids Fonds - Soa Aids Nederland	€35
Astmafonds	€55
Nederlandse Vereniging voor Autisme	€85
Kinderpostzegels	€90
Fonds Psychische Gezondheid	€240

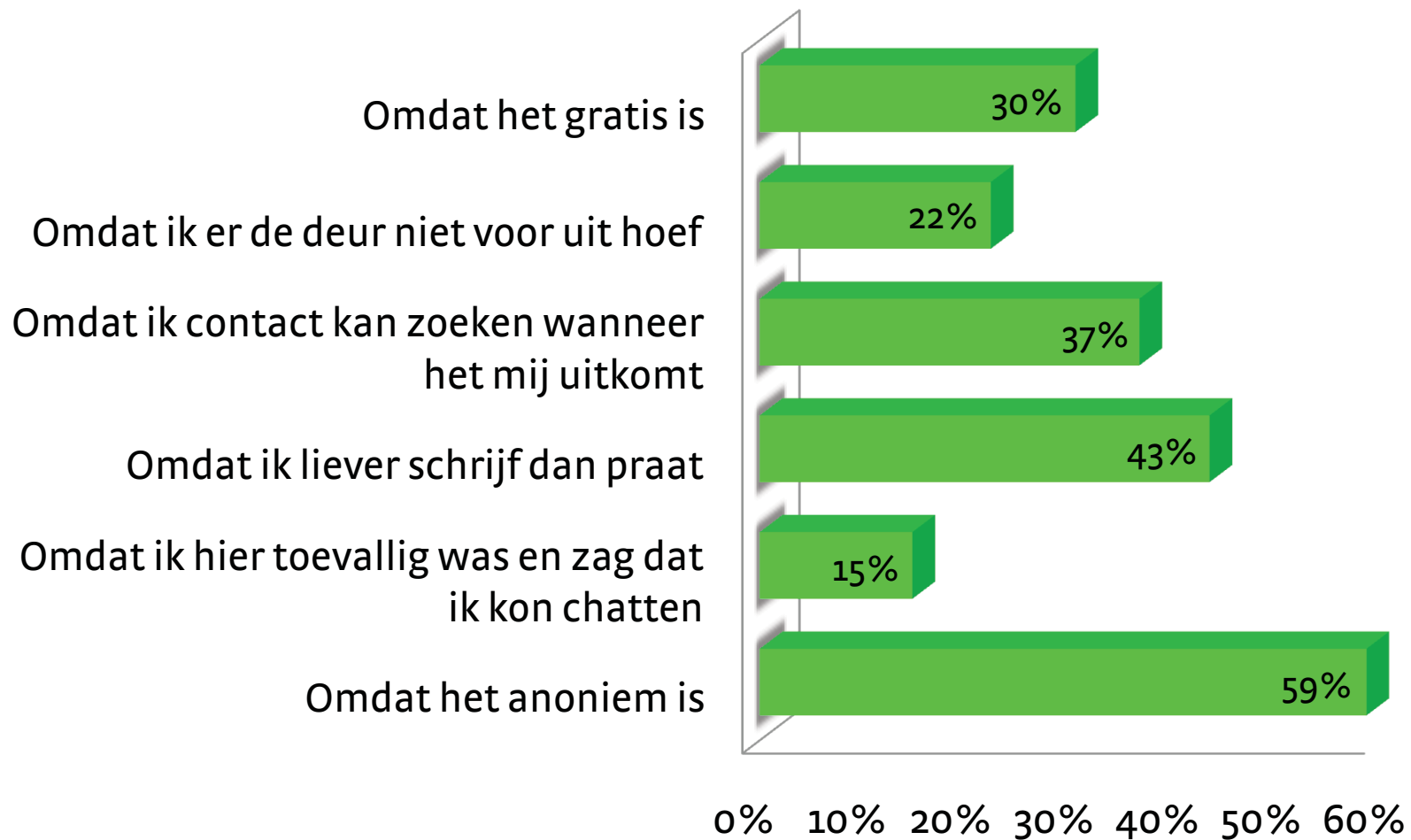
Waarom kiezen mensen voor online hulp?



Waarom kies je voor online hulp e-hulp.nl

- Omdat het gratis is
- Omdat ik er de deur niet voor uit hoef
- Omdat ik contact kan zoeken wanneer het mij uitkomt
- Omdat ik liever schrijf dan praat
- Omdat ik hier toevallig was en zag dat ik kon chatten
- Omdat het anoniem is

Waarom kies je voor online hulp e-hulp.nl



N=502

Vragen?

e-hulp.nl



: Stand E-hulp.nl



: Handboek Online Hulpverlening



: www.e-hulp.nl



: frank.schalken@e-hulp.nl



: 06 – 43 54 19 70



: @frankschalken



: frankschalken



: Online Hulpverlening



slideshare

: frankschalken