

ONLINE HULPVERLENING



www.klikvoorhulp.nl



COMPUTER MEDIATED COMMUNICATION
- METHODIEKBESCHRIJVING -

Inhoud

Inleiding

1. Computer Mediated Communication in de hulpverlening	5
§ 1.1. Wat is Computer Mediated Communication?	5
§ 1.2. Kenmerken van C.M.C. gebruik bij chat- en emailhulpverlening	6
§ 1.3. Specifieke aandachtspunten	8
§ 1.4. De beperkingen in de hulpverlening door Computer Mediated Communication	9
§ 1.5. Chattaal	10
2. Methodisch Werken bij Computer Mediated Communication	14
§ 2.1. Visie en uitgangspunten	14
§ 2.2. Fasering Online Hulpverlening	15
§ 2.3. Specifieke aandachtspunten in de fasering bij chatten	15
§ 2.4. Specifieke aandachtspunten in de fasering bij E-mailen	19

Bijlage 1 problematiekenlijst AMW

Inleiding

De chatcoaches en e-mailhulpverleners van de instellingen, die verbonden zijn aan klikvoorhulp.nl, zijn allen (school-) maatschappelijk werkers.

Het algemeen maatschappelijk werk is een basisvoorziening in de sociale infrastructuur. De belangrijkste taak van het AMW is het verbeteren en versterken van de sociale zelfredzaamheid van mensen met psychosociale problemen. Dit gebeurt zo dicht mogelijk bij huis. De hulp- en dienstverlening van klikvoorhulp.nl is een aanvulling op het AMW en/of het maatschappelijk werk in de scholen. Door het online aanbieden van onze diensten zijn wij laagdrempelig toegankelijk voor onze (potentiële) cliënten. Onze bereikbaarheid is vergroot doordat we via een nieuw medium onze hulp- en dienstverlening aanbieden en doordat onze spreekuren zijn uitgebreid.

Met het leveren van deze wijze van hulp- en dienstverlening hebben we bewerkstelligd dat het aantal jongeren, dat op eigen initiatief hulp vraagt bij het maatschappelijk werk, enorm toeneemt.

In deze notitie wordt stilgestaan bij de invloed van het medium computer en internet als communicatiemiddel in de uitvoering van het maatschappelijk werk. In het eerste hoofdstuk staat uitgelegd wat Computer Mediated Communication en diens consequenties inhouden. Vervolgens is in hoofdstuk twee uiteengezet wat deze vorm van communiceren betekent voor de hulpverlener en hoe de fasering van de gesprekken in e-mail en chatgesprekken er uitziet.

1. Computer Mediated Communication in de hulpverlening

Bij de uitvoering van de pilot online hulpverlening zal gebruik worden gemaakt van online functionaliteiten: chatten, e-mailen en frequently asked questions. In dit hoofdstuk beschrijven we wat deze online vormen van communiceren kenmerkt t.o.v. reguliere communicatieprocessen en wat de consequenties van deze verschillen kunnen zijn. Met nadruk verwijzen we naar het volgende hoofdstuk waarin de consequenties beschreven zijn voor de methodische aanpak.

In onze visie vervangt de online hulpverlening niet de reguliere hulpverlening. Genoemde online functionaliteiten zien we als een (deels overlappende) aanvulling op de reguliere hulpverlening.

§ 1.1. Wat is Computer Mediated Communication?

Computer Mediated Communication of afgekort C.M.C. staat letterlijk voor: via de computer totstandgekomen communicatie. De zender en ontvanger communiceren via teksten en beelden, die ze via softwareprogramma's, zoals 'Word', 'Paint' of 'Webdesign' vormgegeven hebben. De kanalen waarlangs deze communicatie verloopt, is het netwerk van de computerverbindingen, die samen met servers en modems het internet, de online-wereld, vormen.

C.M.C. is een nieuwe manier van communiceren. Bij het werken aan dit project merkten we dat sommige hulpverleners er enorm over te spreken zijn, terwijl anderen, vaak ervaren maatschappelijk werkers, veel twijfels en soms weerstand tegen het innovatieve idee hebben. Hans van Driel legt dit uit aan de hand van het A.R.I.A.-model:¹

Amazing: Het middel wekt verbazing en bewondering op bij een kleine groep.

Resistance: het publiek verzet zich tegen de nieuwigheid.

Imitation: Het nieuwe middel wordt steeds meer geaccepteerd, maar men gebruikt het zoals men oude vertrouwde middelen gebruikte.

Acceptance: In deze fase worden de eigenaardigheden van het nieuwe middel ontdekt en uitgebuit: men gaat specifieke toepassingen ontwikkelen.



Ons inziens zitten we anno 2007-2008 in de acceptance-fase wat betreft C.M.C. Denk maar aan de ontwikkeling van het populaire Skype waardoor men overal ter wereld gratis, met behulp van een computer, Webcam en een microfoon met elkaar kunt bellen via het internet en auditieve en visuele effecten kunt uitwisselen. Of aan de I-phone waarmee je met een toestel kunt bellen, internetten, muziek luisteren, foto's kijken.

Deze ontwikkelingen t.a.v. de computer als communicatiemiddel is nauwelijks terug te zien in de gehele welzijnssector en diens maatschappelijk ondernemerschap en innovatieve ontwikkelingen. Wat het maatschappelijk werk betreft wordt er behalve het registreren van omvangrijke dossiers nog weinig gebruik gemaakt van computers en/of de online wereld. Het enige dat zich op het gebied van de professie maatschappelijk werk op het internet manifesteert is de website www.maatschappelijkwerkonline.nl. En probeert de softwareleverancier OBEC via www.interhulpverlening.nl algemeen maatschappelijk werk organisaties aan te sluiten bij hun site.

Hulpverlening bieden via een computer en internet verkeert voor het grote publiek nog ergens tussen de Resistance- en Imitation-fase. Dit blijkt ook uit het beperkte aantal (maatschappelijk werk) organisaties, dat al een online hulpverleningsaanbod heeft ontwikkeld.

¹ Driel, H. van. (1999) *internet en communicatie* (1^e druk) Rotterdam: Media Business

§ 1.2. Kenmerken van C.M.C. gebruik bij chat- en emailhulpverlening

Een van de grootste verschillen bij het communiceren via een computer, in tegenstelling tot face-to-face communicatie, is dat vele auditieve en visuele aanwijzingen binnen het dialoog wegvallen. Gedeeltelijk zijn we hier aan gewend door het gebruik van telefoon en brief maar wat betreft e-mailen en chatten reduceert het aantal aanwijzingen wederom gigantisch. Dit, reeks en andere kenmerken van C.M.C., vragen om een andere methodische invalshoek en aandachtspunten:

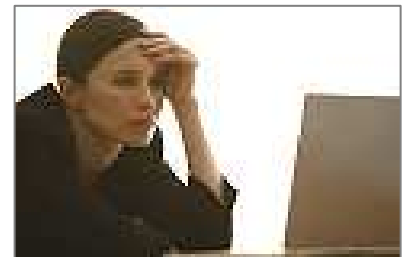
Anonimiteit

De zender en de ontvanger van de communicatie kunnen voor elkaar volstrekt anoniem blijven. De enige informatie die de 'sprekers' van elkaar krijgen is datgene wat men elkaar toestuurt. Dit houdt in dat men elkaar niet hoeft te zien en/of te horen. Bij het aangaan van contact kan men zichzelf een eigen schuilnaam (nickname) toekennen. Dit kan er dus toe leiden dat men niet eens weet of men met een man of een vrouw te maken heeft. De chatfunctionaliteit geeft hierbij iets meer informatie, doordat men ook informatie krijgt uit de manier van typen, zoals de mate van reactiesnelheid of het aantal typerfouten.

Anonimiteit geeft een gevoel van veiligheid en controle:

- controle, omdat de zender zélf bepaalt welke persoonlijke informatie hij/zij wil blootgeven. Ook kan hij/zij een andere identiteit aannemen dan hij/zij in het werkelijke leven heeft.
- veiligheid, omdat de zender door de hoge mate van anonimiteit de meest moeilijke gevoelens kan uiten zonder bang te zijn dat hij herkend wordt of gevoelens van schaamte heeft bij het uiten van zijn gedachten en gevoelens.

Annet Schreurs, van de organisatie SOShulp, herinnert zich een hulpvraagster, die schreef: *"Ik kan hier zitten snotteren en huilen en hoef me niet te schamen, want je hoort en ziet me niet, maar je bent er wel."*² De anonimiteit, de veiligheid en de controle, die wordt ervaren, maakt tevens dat cliënten opener durven te zijn. Bovendien durven ze eerder in het gesprek over de kern van het probleem te communiceren. Door de mate van anonimiteit zullen hulpvragers in mindere mate een machtsverschil voelen tussen hulpverlener en zichzelf. J. Suler beschrijft in 'the minimizing authority in the online world' dit als volgt: *"People are reluctant to say what they really think as they stand before an authority figure. A fear of disapproval and punishment from on high dampens the spirit. But online, in what feels like a peer relationship – with the appearances of "authority" minimized – people are much more willing to speak out or misbehave"*.³



Toegankelijkheid

De wachttijd vervalt grotendeels bij het gebruik van hulpverlening via C.M.C. Voor ontvangst van informatie over veelgestelde vragen is überhaupt geen sprake van wachttijd. De hulpvrager kan op elk moment van de dag informatie ophalen vanuit de F.A.Q.'s. Bij e-mail is er een responstijd van 3 werkdagen of minder. Tijdens het chatsprekuur kan de bezoeker zien of de chatbox vol is, indien het maximum aantal chatters per hulpverlener is bereikt. Wanneer de chatter in de wachtrij staat, kan hij/zij zien hoeveel wachtenden voor hem verkeren totdat hij/zij aan de beurt is om toegeleid te worden naar het chatvenster met de chatcoach.

Naast de verkorte wachttijd is ook sprake van een verschil qua fasering van het chatgesprek waardoor er sneller dan de face-to-face aanmeldingsprocedure gestart wordt met de daadwerkelijke hulpverlening. Bij een face-to-face contact zitten ongeveer 2 weken

² Schreurs, A. (2001) Een luisterend oog: de internethulp van SOS hulp Nederland. Maandblad Geestelijke Volksgezondheid. 56 (12), 21-28

³ Suler, J. (2004) *CyberPsychology and Behavior*. New York: Mary Ann Liebert, Inc., publishers. 321-326

tussen het eerste contact en de start van de feitelijke hulpverlening. Tijdens een chatgesprek zal er binnen maximaal 20 minuten inhoudelijk worden ingegaan op de hulpvraag van de cliënt.

Flexibiliteit

Vooraf bij e-mailhulpverlening is de flexibiliteit groot. De hulpverlening kan onafhankelijk van tijd en plaats geboden worden. Zowel de hulpvrager als de hulpverlener zijn niet afhankelijk van afspraken of kantooruren. De hulpvrager kan in alle rust, wanneer het hem/haar uitkomt de problemen of klachten beschrijven. *“De hulpvrager hoeft niet noodgedwongen op een ver van te voren bepaalde dag, binnen een van te voren vastgesteld aantal minuten zijn/haar verhaal te doen.”*⁴

Een nadeel kan zijn dat in de tijd, tussen de verzending van de hulpvraag en de reactie van de hulpverlener daarop, de problematiek en de beleving is veranderd. Dit is dan ook in de methodische werkwijze, zie paragraaf 2.4.

De flexibiliteit bij chathulpverlening manifesteert zich vooral in de plaats, waar de hulpverlening geschiedt. Zowel de hulpverlener als de hulpvrager hoeven niet de deur uit om met elkaar te communiceren. Dit brengt tevens een financieel en zelfs milieuvoordeel met zich mee: geen vervoerskosten, brandstofgebruik of reistijd voor zowel de hulpverlener als de cliënt. Zelfs een kantoorgebouw is niet noodzakelijk voor dit type hulpverlening.

Laagdrempeligheid

De anonimiteit, de toegankelijkheid en de flexibiliteit van hulpverlening via Computer Mediated Communication maakt dat het vragen van hulp zeer laagdrempelig is.

Kwaliteit van inbreng

De kwaliteit van de inbreng wordt vooral bij de e-mailhulpverlening verhoogd. Dit geldt zowel voor de hulpvrager als voor de hulpverlener. Beiden kunnen hun gedachten verwoorden door deze op te schrijven. Voordat het bericht verzonden wordt kan de tekst nog eens nagelezen worden en eventueel aangepast.

De hulpverlener wordt in een face-to-face contact min of meer gedwongen om de beste reactie te geven voor dát moment en voor díe hulpvrager. E-mailhulpverlening biedt de hulpverlener de kans om zijn/haar interventies rustig na te lezen op grond waarvan een weloverwogen en goed geformuleerde reactie gegeven kan worden.

Het onder woorden brengen c.q. opschrijven van een probleem of hulpvraag dwingt tot nadenken en reflecteren. Tevens wordt de hulpvrager gedwongen om zijn verhaal te structureren door zijn gedachten en gevoelens in woorden te gieten. M.a.w. de therapeutische werking van schrijven wordt vanaf de eerste fase in de hulpverlening ingezet.

Archiveringsmogelijkheden

Doordat de communicatie plaatsvindt via tekens, symbolen en beelden kan de hulpverlener gesprekken opslaan en bewaren. Hierbij dient de organisatie wel rekening te houden met de Wet Bescherming Persoonsgegevens om de privacygevoelige informatie van de cliënt veilig te stellen.



Deze archiveringsmogelijkheden kunnen voordelig zijn voor zowel de hulpvrager als de hulpverlener omdat beiden de mogelijkheid hebben om de gespreksverslagen terug te lezen en hierop te reflecteren. Dit geldt overigens meer voor de e-

⁴ De e-mail en chatpsycholoog (2002-2006) *online therapie en counseling; Voordelen*. Geraadpleegd op 19 november 2007 op het World Wide Web: <http://www.emailpsycholoog.nl/voordelen.htm>

mailhulpverlening dan voor de chathulpverlening. Het opslaan van e-mails is gemakkelijker en vindt in de regel automatisch door het softwareprogramma van de e-mailserver plaats. Het verschijnsel dat de cliënt na het bezoek aan de hulpverlener de deur achter zich dicht slaat en niet meer precies weet op welke manier en wat precies er aan bod is gekomen, speelt geen rol meer bij deze werkwijze. De hulpvrager kan op elk moment en zo vaak als hij wil het gesprek nog eens nalezen.

Deskundigheidsbevordering

Voor de hulpverlener biedt de mogelijkheid van archivering ook kansen voor kwaliteitsverbetering. De gesprekken en alle hiermee samenhangende interventies kunnen gebruikt worden als supervisie- of intervisiemateriaal. Ons inziens kan dit er toe leiden dat er in de intervisiebijeenkomsten meer diepgang gecreëerd wordt door chat- en e-mailhulpverleningscontacten te bespreken, dan d.m.v. cliëntsituaties uit reguliere hulpverleningsgesprekken.

Het hele cliëntgesprek staat zwart op wit op papier. Hierdoor zijn interpretaties van zowel hulpverlener als hulpvrager beter te onderzoeken en zal ook de intervisiegroep zich minder snel verliezen in allerlei vaagheden wat betreft uitspraken over de methodische aanpak in de hulpverlening. Hier tegenover staat dat er enige weerstand kan optreden bij de hulpverlener doordat hij zijn manier van hulpverlenen enorm bloot geeft.

§ 1.3 Specifieke aandachtspunten











Kanalenreductie en de-contextualisatie

Kanalenreductie houdt in dat de betrokkenen in een communicatieproces een verminderd aantal zintuiglijke prikkels van elkaar ontvangen. In vergelijking met een face-to-face contact is bij chat- en e-mailcommunicatie sprake van kanalenreductie, omdat zowel de auditieve (stemklank, accent) als de visuele (non-verbale communicatie, houding) signalen wegvallen. Deze zintuiglijke informatie kan deels worden vervangen door het gebruik van emoticons. Emoticons zijn teken- en/of lettercombinaties die een emotie uitbeelden. In de onderstaande afbeelding staan een aantal standaardemoticons opgenomen, waarvan de lettercombinatie alom bekend is onder jongeren.

Kanalenreductie brengt ook de-contextualisatie met zich mee. De afstand tussen zender en ontvanger bestaat zowel in plaats als in tijd. De betrokkenen hebben geen idee van de context of de omgeving, waarin de ander het bericht getypt heeft. Is de tekst geschreven vanuit Nederland of China? Was de schrijver alleen op het moment dat hij de tekst formuleerde of zat een vriendin naast hem of haar? Heeft de schrijver een verdovend middel gebruikt of is hij/zij nuchter?

Wat betreft de tijdsafstand dient er een onderscheid gemaakt te worden in synchrone en a-synchrone communicatie. Synchrone communicatie houdt in dat de zender en ontvanger direct op elkaar kunnen reageren (face-to-face, telefonisch of per chat). Bij a-synchrone communicatie er is sprake van een zekere vertraging tussen het contact (post, e-mail). Wanneer er sprake is van a-synchrone communicatie en dus vertraging tussen verzenden, ontvangst en reactie, kunnen in de tussentijd de situatie en beleving van de schrijver gewijzigd zijn. Hierdoor kan het antwoord niet meer aansluiten op diens beleving op moment van ontvangst. Dit heeft tevens de consequentie dat men bij e-

Figuur 1. Voorbeeld Emoticons

To send this:	Type the following
	(Y) or (y)
	(N) or (n)
	:-) or :)
	:-D or :d
	:-O or :o
	:-P or :p
	;-) or ;)
	:-(or :(
	:-S or :s
	:- or :

mailhulpverlening in het daar en toen bezig is, terwijl men met chathulpverlening voor de hier- en-nu-situatie een reactie formuleert. En ten slotte is de reactie van de hulpverlener bij het chatten spontaan doordat er sprake is van synchrone communicatie. De hulpvrager kan het antwoord direct intoetsen (met het oog op misverstanden). Dit in tegenstelling tot e-mailen waarbij een weloverdachte, maar niet-spontane reactie kan worden gegeven en waarbij geen sprake is van directe toetsing van de betrokkenen in de communicatie. “De verregaande kanalenreductie en de-contextualisatie roepen specifieke gevaren op: het ontbreken van signalen op betrekkningsniveau kan gemakkelijk leiden tot misverstanden en projecties.”⁵

Virtuele identiteit

Door de kanalenreductie, anonimiteit, gevoel van veiligheid en controle is het mogelijk dat de hulpvrager een virtuele identiteit kan aannemen. De online-wereld is de meest aantrekkelijkste plek om een nieuwe identiteit uit te testen, omdat er door de anonimiteit geen sancties aan verbonden zijn. Een virtuele identiteit houdt in dat iemand zich in de online-wereld anders voortdoet dan hij of zij in werkelijkheid is. Men kan zich allerlei andere eigenschappen toemeten, zoals geslachtsverandering of andere gedragseigenschappen; bijvoorbeeld de persoon doet zich zelfverzekerd voor terwijl hij/zij in het werkelijke leven juist onzeker is. Uit het jaarboek van ICT en samenleving (2006) blijkt dat bij jongeren ongeveer 10% van de jongens en 10% van de meisjes zich wel eens voortdoen als iemand van het andere geslacht; ook wel gender-swapping of genderswitching genoemd.⁶ Motieven voor het aannemen van een virtuele identiteit komen voort uit nieuwsgierigheid.

Figuur 2. On the internet nobody knows you're a dog.



§ 1.4 De beperkingen in de hulpverlening door Computer Mediated Communication

Crisishulpverlening

De wederzijdse beïnvloeding van anonimiteit, kanalenreductie en de-contextualisering maakt het chatten en e-mailen niet tot nauwelijks geschikt voor crisisdienstverlening. Het inschatten van de mate van crisis en de betrouwbaarheid is vrijwel onmogelijk door de anonimiteit. Daarnaast speelt ook dat de hulpvrager met het gemak een virtuele identiteit kan aannemen.

De organisatie dient hier rekening mee te houden door dit duidelijk bij het aanbod te vermelden. Men kan hierbij een verwijzing opnemen naar organisaties, waar men wél terecht kan, indien er sprake is van een crisis. Dit kan bijvoorbeeld door een link te plaatsen naar de betreffende website van de organisatie.

Complexe en meervoudige problemen

Voor hulp- en dienstverlening aan cliëntsituaties waarbij sprake is van complexe en meervoudige problematiek is de computer als medium maar in beperkte mate geschikt. Reden hiervoor is dat bij deze problematiek moeilijk is om zicht te krijgen op de mate van ernst en wisselwerking van de verschillende probleemkluwen.

⁵ Schreurs, A. (2001) Een luisterend oog: de internethulp van SOS hulp Nederland *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*. 56 (12), 21-28

⁶ Valkenburg, P.M., Schouten, A.P. & Jochen, P. (2006). Jongeren en hun identiteitsexperimenten op internet. In J. de Haan & C. van 't Hof, *Jaarboek ICT en samenleving 2006: de digitale generatie* (pp. 47-58) Amsterdam: Boom Uitgeverij

Daarnaast leidt de anonimiteit ertoe dat het onmogelijk is om contact op te nemen met derden, de leef- en systeemwereld van de cliënt. Ook daarom is het moeilijk om een totaalbeeld te verkrijgen van de cliëntsituatie. Het is in de hulpverlening bij cliënten met complexe en meervoudige problemen vaak noodzakelijk om in contact te staan met de leefwereld, zoals ouders van de jongeren, en systeemwereld, zoals school, bureau V.S.V. , Bureau Jeugdzorg e.d.

Dit wil niet zeggen dat het chatgesprek, of het e-mail contact per direct moet worden beëindigd indien de probleemdefinitie van complexe en meervoudige aard blijkt te bestaan. De online hulpverlening kan dan juist goed worden ingezet als eerste klankbord waar de jongere terecht kan en/of om de drempel lager te maken naar contact zoeken via de reguliere, face-to-face hulpverlening.

De ervaring met online hulpverlening leert dat de cliënt minder moeite heeft met het uit de anonimiteit stappen op het moment dat de chatcoach de mogelijkheden en de beperkingen van het medium aan de cliënt uiteenzet.

Figuur 3. Chatgesprek verwijzing face-to-face hulpverlening

Jongere	ik wil die hulp wel eens proberen maar
Jongere	ik kan dus stoppen wanneer ik wil?
Jongere	en moet ik het aan mijn ouders vertellen? wat moet ik nu doen :O
Chatcoach	Te allen tijde, maar zoals ik jou kan inschatten wil je er echt vanaf! Je hoeft je ouders niet in te schakelen maar je mag dat wel doen. Het is niet verkeerd als er ondersteuning vanuit de omgeving komt! Jij bepaalt dat.
Jongere	Oke
Chatcoach	Waar kunnen wij jou bereiken?
Jongere	op welke school bedoelt u?
Chatcoach	Ja
Jongere	***** college, in Heerlen
Chatcoach	Ok daar zit een collega van mij. Ik heb wel je klasnummer en naam nodig anders moeten we het examenjaar van het ***** uitkammen en dat is niet zo handig!
Jongere	haha nee dat lijkt me ook niet
Jongere	***
Jongere	***** *****
Jongere	En wat gaan jullie nu doen :O ?
Chatcoach	Zonder dat we aangeven waar het over gaat wordt je waarschijnlijk door de leerlingbegeleiding of mentor uit de klas gehaald voor een gesprek met de maatschappelijk werkster die aan die school verbonden is. Als je dat vervelend vindt dan kun je ook je mobiele nummer geven en dan wordt je gebeld voor een afspraak op school.

§ 1.5 Chattaal

Verklaringen voor de ontwikkeling van chattaal

Uit onderzoek blijkt jongeren tijdens het chatten wel vier keer per minuut over en weer communiceren. Door deze snelle uitwisselingen tijdens de Computer Mediated Communication is er een taalgebruik ontstaan waarbij je zo efficiënt mogelijk kunt chatten. Vergelijk het bijvoorbeeld eens met iemand die enthousiast tegen de ander wilt praten, hij begint sneller te vertellen. Het met elkaar communiceren via de chat biedt de ruimte, door de snelle verzendtijd van de teksten, om vlot op elkaar te kunnen reageren.

Figuur 4. Definitie chat

chat *verb (chatted, chatting): talk in a friendly and informal way
*noun: an informal conversation
Oxford Concise English Dictionary

De Vlaamse taaldeskundige Piet van Craen betoogt dan ook dat we chatten niet moeten zien als briefteksten. Chatten is meer een soort van typend praten. Schrijven verloopt moeizaam, spreken gaat daarentegen veel sneller. Juist dit is hetgene wat chatten onderscheidt van brieven schrijven, rapporteren, enz.

Een tweede verklaarbare reden over de opkomst van chattaal is dat 'het schrijven' een andere functie heeft gekregen. De reden dat men iets op papier zet is vaak dat men erover na kan denken, het eventueel kan herschrijven, het kan bewaren en dat men het aan andere mensen of instanties kan voorleggen. Deze redenen zijn merendeel van de tijd niet van toepassing in het chatgebruik. Chatten wordt veelal gebruikt om op een informele manier te communiceren oftewel te kletsen.

Voorbeelden van de chattaal

Jongeren typen bij het chatten de woorden dus zoals zij ze horen. Er wordt dan ook snel iets opgeschreven zonder dat dit overeenkomt met de officiële spelling. Veel voorkomende verschillen van de chattaal en Standaardnederlands zijn:

- verkeerde spelling van woorden
- grammaticale fouten
- interpuncties niet gebruiken
- woorden en zinnen inkorten
- het gebruiken van engelse termen

Figuur 5. Voorbeeld chattaal in gesprek

ey
Hallo
Hoe ist? 😊
kwil ff wat vragen..
Ok. Vertel!

Figuur 6. Voorbeeld chattaal opsomming

Nix	=	niks
b.t.w.	=	by the way (trouwens)
kweenie	=	ik weet het niet
ff	=	even
w88	=	wachten

De chattaal houdt niet alleen in dat er dingen worden weggelaten in de chatgesprekken. Er worden ook juist een aantal zaken toegevoegd die we in de standaard-Nederlandse schrijftaal niet snel terug zien, zoals bijvoorbeeld het verwoorden van non-verbale gedrag. Als iemand lacht schrijft hij/zij <haha> of juist <zucht> als je moe bent of als iets je vermoeit. Verder wordt er, zoals al eerder beschreven, ook gebruik gemaakt van de emoticons om het non-verbale gedrag bij te staan.

Hoe gaat de chatcoach om met chattaal

De visie in de computer mediated Communication over het gebruik van chattaal is: houd je zinnen kort en eenvoudig, hiervoor mag je gebruik maken van chattaal.

Over het algemeen houdt dit dus in dat je in het taalgebruik, niet zo nauw rekening hoeft te houden met het gebruik van interpuncties en dat je gebruik kunt maken van woordafkortingen zoals ok i.p.v. oké. Tevens is het ook als chatcoach goed om te weten dat je emoticons kunt inzetten om je nonverbale communicatie mee te geven in het overdragen van een uitspraak.

Bovendien sluit je door de chattaal te gebruiken ook aan bij de belevingswereld van jongeren. Hoewel het voor de meeste chatcoaches onnatuurlijk zal zijn om bijvoorbeeld spellingsfouten te maken, is het dan ook niet de bedoeling dat je hierin persé meegaat.

Men kan het vergelijken met het aanpassen aan de taal van de cliënt. Vanuit de verschillende methodieken, die in het maatschappelijk werk worden gehanteerd, komt uit het aanpassen van je taalgebruik het niveau van de cliënt naar voren. In de Computer Mediated Communication is het naast de aanpassing aan het taalgebruik van de cliënt ook van belang dat je meegaat in het taalgebruik die het medium van je vraagt.

2. Methodisch werken bij Computer Mediated Communication

De hieronder beschreven methodiek, die gebruikt kan worden bij Computer Mediated Communication biedt ruimte voor, en is te integreren in, alle reeds bestaande methodieken van het maatschappelijk werk. In dit hoofdstuk hebben wij aandacht besteed aan de visie en uitgangspunten, fasering bij chatgesprekken en de fasering bij e-mailhulpverlening. Mogelijk kunnen bepaalde beschreven handvatten gelden voor zowel de chat als de e-mailhulpverlening.

Figuur 7. Verschillen e-mail en chat⁷

E-mail	Chat
willekeurig tijdstip	op vastgestelde tijdstippen
ruimte voor reflectie	nauwelijks ruimte voor reflectie
daar en toen	hier en nu
onspontaan	spontaan
uitsluitend informatie uit tekst	ook informatie uit manier typen
geen directe toetsing	directe toetsing
a-synchroon	synchroon

§ 2.1 Visie en uitgangspunten

E-mail en chathulpverlening zijn door de de-contextualisatie en kanalenreductie maar in beperkte mate geschikt voor procesmatige hulpverlening bij complexe en meervoudige problematieken. Daarentegen kunnen e-mail en chatgesprekken drempelverlagend werken richting hulp via een face-to-face contact. De maatschappelijk werker is vanuit dit oogpunt altijd duidelijk in de krachten en beperkingen van de Computer Mediated Communication.

De hulpverlening via C.M.C. kan veel betekenen in het kader van directe steun, informatieverschaffing, raad en advies. Daarnaast fungeert de maatschappelijk werker als wegwijzer naar specifieke hulpverlening op het gebied van financiële situatie, huisvesting, gezondheidszorg, verslavingen, relatieproblemen, psychische problemen etc.

De maatschappelijk werker neemt nooit contact op met derden op verzoek van de hulpvrager. Dit om de anonimiteit te waarborgen en de risico's die voortvloeien uit mogelijkheid van het aannemen van de virtuele identiteit. Een uitzondering hierop is als de maatschappelijk werker merkt dat er sprake is van een voor de cliënt of diens omgeving levensbedreigende situatie. De maatschappelijk werker neemt hierbij een besluit op basis van zijn overwegingen op basis van de beroepscode van het maatschappelijk werk.

De hulpvrager heeft recht op informatie, de maatschappelijk werker zal ten alle tijden vragen beantwoorden over bijvoorbeeld het gehanteerde privacyprotocol of de dossiervorming.

Verder heeft de hulpvrager het recht om anoniem te blijven. De anonimiteit wordt binnen de methodiek gezien als een middel en geen doel op zich. De hulpvrager bepaalt hoe hij/zij zich wil presenteren en wat hij/zij wel en niet prijs wil geven. Op het moment dat de

⁷ Schreurs, A. (2001) *Methodiek Soshulp*. Niet gepubliceerde literatuur. S.O.S. Telefonische Hulpdienst Venlo

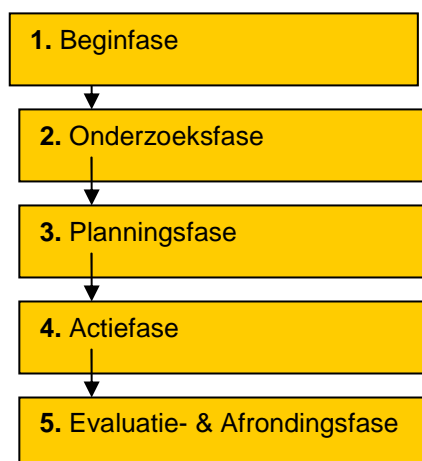
potentiële cliënt uit de anonimiteit stapt door zijn naam- en contactgegevens prijs te geven mag de maatschappelijk werker het contact met de jongere registreren in het registratiesysteem van de betreffende instelling. Hierover dient de jongere te worden geïnformeerd. Vanuit dit oogpunt licht de maatschappelijk werker in de online hulpverlening de jongere altijd in over de consequenties van de overstap van anonieme hulpverlening naar reguliere hulpverlening.

Ook heeft de hulpverlener oog voor de mogelijkheid dat de jongere het antwoord meerzijdig kan interpreteren. De hulpverlener moet zich bijvoorbeeld bewust zijn dat bijvoorbeeld ironie verkeerd kan overkomen op het beeldscherm.

§ 2.2. Fasering Online Hulpverlening

De fasering van de gesprekken via C.M.C. is gelijk aan de fasering van de reguliere hulpverleningsgesprekken. De gesprekken en wijze van hulpverlening vertoont over het algemeen veel overeenkomsten met de reguliere hulpverleningsgesprekken. Toch zijn specifieke aandachtspunten waar de maatschappelijk werker in de chat- en e-mailhulpverlening rekening mee dient te houden. In de paragrafen 2.3. en 2.4. worden deze aandachtspunten besproken.

Fig. 8. Fasering van de online hulp- en dienstverlening



§ 2.3. Specifieke aandachtspunten in de fasering bij chatten

Beginfase

De beginfase start op het moment dat de jongere het eerste contact legt door het formulier in te vullen voordat hij de wachtruimte en de chatbox betreedt.

Om een goed gesprek te voeren is het maken van contact een voorwaarde. Het eigenaardige van chat en ook e-mail is dat de fase contactlegging van beduidend kortere duur is dan bij face-to-face contacten. Dit is een gevolg van de kanalenreductie zoals ook blijkt uit de chatmethodiek van de Kindertelefoon: *“De noodzaak om eerst contact te maken is voor veel chatters blijkbaar minder aanwezig. Mensen zijn vaak minder geremd omdat ze elkaar niet kennen, zien en horen.”*⁸ Hulpvragers hebben minder behoefte aan een uitgebreide contactlegging. Ze bespreken eerder hun probleem en komen eerder tot de kern van hun probleem.

⁸ Mo Groep (2005, augustus) High Touch met High Tech: De methodiek van de kindertelefoon. Geraadpleegd op 04 november 2007 op het World Wide Web: <http://www.mogroep.nl/scrivo/asset.php?id=48927> pag. 9

Figuur 9. Printscreen contactformulier Chathulp

Welkom

Naam of nickname:

Geslacht:

Meisje

Jongen

Leeftijdscategorie:

Jonger dan 13

13 - 15

16 - 19

Ouder dan 19

Onderwerp:

Powered by
e-hulp.nl

Begin

De maatschappelijk werker kan al informatie halen uit de gekozen naam/nickname van de betreffende jongere en kan deze informatie gebruiken in het eerste contact. Met het geven van een warm welkom door een persoonlijke begroeting kan de maatschappelijk werker het eerste contact leggen. De medewerker kan dit doen door de jongere aan te spreken bij zijn naam (of nickname). Aansluitend met een zin die betrekking heeft op de specifieke jongere waarmee gechat wordt. Ook het geven van een compliment kan bijdragen aan het opbouwen van een goede werkrelatie.

Fig. 10. Voorbeeld contactlegging

- Hoi Mieke (*persoonlijk welkom*)
- *Heej*
- Ik zie dat je wilt weten hoe het pesten gestopt kan worden (*gebruik maken van de informatie uit de vragenlijst van de jongere*)
- *Ja dat klopt, ik word al vanaf de brugklas gepest.*
- Jeetje wat rot voor je (*empatisch reageren*)
- Ik vind het goed van je dat je het er niet bij laat zitten (*compliment*)

Ook wanneer er géén onderwerp is ingevuld kan de maatschappelijk werker ervoor kiezen om juist daarop in te gaan. Bijvoorbeeld: “Ik zie dat je geen onderwerp hebt ingevuld, waarover wil je graag met me praten?”

Het contact maken zal bij de chat soms niet meer dan drie zinnen betreffen. Vervolgens kan de maatschappelijk werker een interventie maken waarmee hij al in de volgende fase, onderzoeksfase, zit.

Onderzoeksfase

Het doel van deze fase is het helder krijgen van, hoe de hulpvrager zijn probleem ziet. Dit gebeurt aan de hand van exploratie, waarin de cliëntsituatie ontrafeld wordt. Deze exploratie en hiermee probleemverheldering dient op drie verschillende niveaus⁹ plaats te vinden:

⁹ Mo Groep (2005, augustus) *High Touch met High Tech: De methodiek van de kindertelefoon*. Geraadpleegd op 04 november 2007 op het World Wide Web: <http://www.mogroep.nl/scrivo/asset.php?id=48927> pag. 10

1. Referentiële niveau: wat speelt er, wat is er gebeurd (feitelijke gegevens op micro-, meso- en macroniveau)
2. Expressieve niveau: wat vindt de jongere daarvan (emotie/beleving)
3. Appellerend niveau: wat wil de jongere (wensen).

Een bijkomend effect van de probleemexploratie is vaak ook dat de hulpvrager meer inzicht krijgt op zijn situatie qua gedrag, gedachten, emoties etc. Hierbij is het zaak om bewust te zijn van de kanalenreductie met al diens consequenties en het risico van projectie en misverstanden. De maatschappelijk werker dient steeds alle sterk gereduceerd verkregen informatie uit de korte teksten te toetsen op interpretatiefouten.



Dit toetsen kan de maatschappelijk werker doen door zichtbaar aan de hulpvrager het reeds gezegde te recapituleren. Op het moment dat men een gesprek herhalend samenvat kun men interpretaties toetsen en krijgt de hulpvrager de mogelijkheid om het geschetste beeld te bewerken. De maatschappelijk werker dient dus telkens terug te geven wat hij/zij begrepen heeft. Tevens creëert men door recapitulatie (maar ook door concretisering) bij de hulpvrager vertrouwen en wordt hij/zij gestimuleerd in het verder uitspreken van zijn/haar probleem.

Het is van belang om het geschreven verhaal zo veel mogelijk te concretiseren. “*De hulpverlener moet niet toestaan dat de ander zich verliest in vaagheden.*”¹⁰ Concretiseren doet men door vragen te stellen; door dóór te vragen. De hulpverlener kan vragen naar meer specifieke informatie door:

- *Je zegt dat het altijd gebeurt. Hoe vaak is dat?*
- *Wie is iedereen?*

Of met open vragen:

- *Hoe vind je dat?*
- *Waar merk je dat aan?*

Let ook op de dosering van het aantal vragen. Stel niet twee vragen tegelijkertijd. Hiermee voorkomt men het risico dat de hulpvrager een vraag niet beantwoordt omdat hij/zij deze over het hoofd heeft gezien. Ook kan men elkaar tijdens een chatgesprek niet onderbreken als de een zijn verhaal doet zoals dat wel zou kunnen in een face-to-facegesprek of in een telefoongesprek. Beiden kunnen leiden tot miscommunicatie of een Babylonische spraakverwarring, zoals te zien is in het volgende voorbeeld.

Fig. 11. Voorbeeld van spraakverwarring

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - wat wil je vragen? - ik heb een vraag - ik ben jarig - zeg het maar - maar niemand kwam op mijn feestje - gefeliciteerd! |
|---|

Planningsfase

In de planningsfase is het van belang dat de jongere en de chatcoach tot een gezamenlijke doelformulering komen. Vanuit deze doelformulering kan er een plan van aanpak worden opgesteld.

Het is mogelijk dat het doel voorafgaande aan het chatgesprek voor zowel de hulpvrager als de hulpverlener duidelijk is doordat de hulpvrager het onderwerp van de chat in het contactformulier chathulp heeft ingevuld. Het is dan in deze fase van belang om te

¹⁰ Schreurs, A. (2003) *Methodiek SOShulp*. Niet gepubliceerde literatuur. 2^e gewijzigde versie Venlo pag. 33

controleren of het eerder genoemde doel nog steeds het doel is, of dat gedurende de chat de focus voor de jongere is veranderd.

Fig. 12. Voorbeeld controle doelbepaling

- Je gaf aan dat je graag tips wilt hebben hoe je beter met je broer kunt opschieten, wil je dat nu nog steeds?
- Je vertelt net dat je vriend met je naar bed wil, en dat je dat zelf niet wil en waarom je dit niet wil. Wat verwacht je verder van dit gesprek?

Tevens is het ook mogelijk dat er sprake is van een uitgebreidere problematiek, voortkomend op verschillende leefgebieden. Het is dan van belang om de problematiek te structureren en prioriteiten te stellen. Het risico van spraakverwarring en miscommunicatie tijdens chatgesprekken maakt dat het nog belangrijker is het doel expliciet bepaald is, dat zowel hulpvrager als hulpverlener hetzelfde doel voor ogen hebben. Wanneer er sprake is van probleemkluwen kan men op de volgende manier het hoofddoel bepalen:



Fig 13. Voorbeeld Prioriteiten stellen voor doelbepaling

- Mijn vriendje heeft het uitgemaakt en nu is mijn moeder boos dat ik niet mee wil gaan naar een familieweekend, en ondertussen heb ik ook nog eens een duur gsm-abonnement afgesloten waardoor ik geen geld meer overhoud om op stap te gaan. En mijn vriendinnen roddelen achter mijn rug om dat ik vreemd zou zijn gegaan.
- Nou dat is heel wat. Wat is het belangrijkste voor je zodat we het daar eerst over kunnen hebben?

De functie van de doelbepaling in deze fase is dus enerzijds dat voor zowel hulpverlener als hulpvrager een eindpunt gesteld is waar naartoe gewerkt kan worden.

Dit om te voorkomen dat het een ellenlang, onbruikbaar en letterlijk doelloos gesprek wordt, dat zowel voor hulpvrager als hulpverlener weinig tot niets oplevert. Een andere functie van doelbepaling is, dat er kan worden nagegaan of de hulpvrager reële verwachtingen stelt aan het chatgesprek en mogelijke hulpverlening. Indien de hulpvrager bijvoorbeeld als doel van het gesprek heeft: "ik word niet meer gepest", dan is er sprake van een irreëel doel van het chatgesprek. Het is de taak van de hulpverlener om irreële verwachtingen en/of doelen bespreekbaar te maken en dit samen met de hulpvrager te vertalen naar een reëel gespreksdoel en/of verwachting.

Actiefase

Deze fase zal in ieder chatgesprek een compleet andere inhoudelijke invulling krijgen doordat de problematiek, hulpvragen, doelen en cliëntsituaties en -beleving enorm verschillen. Verder zal de hulpverlener in deze fase gebruik maken van de verschillende bestaande methodieken van het maatschappelijk werk. Daarnaast kan men nog een onderscheid maken in doelen t.o.v. de cliëntontwikkeling, interventieontwikkeling en probleemafwikkeling, die dhr. Snellen in het basismodel van het maatschappelijk werk beschrijft. Hierbij zijn enkele gemeenschappelijke factoren, die specifiek gericht zijn op de chatgesprekken:



- houd de tijd in de gaten, geef indien nodig aan hoeveel tijd er nog beschikbaar is.
- als de hulpvrager een oplossing zoekt kan brainstormen een goede techniek zijn. "Het voordeel van de chat is dat alle ideeën direct op papier staan om na te

lezen en langs te lopen op haalbaarheid.”¹¹

- actief luisteren draagt ertoe bij dat de cliënt zich ‘gehoord’ voelt. Het actief luisteren op de lijn van de interventieontwikkeling kan bijvoorbeeld inhouden dat de maatschappelijk werker ‘hmmm’ intoetst op het moment dat hij wilt laten zien dat hij de tekst van de hulpvrager heeft gelezen en bezig is om een gericht antwoord te formuleren.

Evaluatie en afrondingsfase

De aankondiging van deze fase kan van beide gesprekspartners komen. Het is belangrijk dat de maatschappelijk werker de doelen/verwachtingen terug naar voren haalt en deze bespreekt of de cliënt wel of niet geholpen is. Tevens is het belangrijk om na te gaan of er nog vragen zijn. Als deze aandachtspunten doorlopen zijn kan de maatschappelijk werker het chatgesprek afsluiten met een succes- sterktewens of een andere bemoedigende boodschap.

Fig. 14. Voorbeeld afronding

- Je wilde graag advies over hoe je best met je broertje om kan gaan, kan je wat met de ideeën, die net zijn besproken?
- ja ik ga er echt een paar uitproberen! Ik verheug me erop om ook weer een normaal contact met hem te hebben dan dat we altijd ruziën!
- Dan denk ik dat het goed is om nu te stoppen.
- Oké, is goed
- Veel succes!

§ 2.3. Specifieke aandachtspunten in de fasering bij E-mailen

Beginfase

Wanneer de jongere via de e-mail zijn/haar probleem wil voorleggen aan een maatschappelijk werker dan dient hij dit te doen via een email-contactformulier

Fig. 15. Printscreen Vragenlijst e-mail hulp

Chatten
E-mail
Veelgestelde vragen
Andere hulpinstanties
Terug naar het hoofdmenu

IMPULS WELZIJNSGROEP PARKSTAD LIMBURG

Postbus 303 tel.: (045) 560 25 25 tracee@traceeheerlen.nl

¹¹Mo Groep (2005, augustus) *High Touch met High Tech: De methodiek van de kindertelefoon*. Geraadpleegd op 04 november 2007 op het World Wide Web: <http://www.mogroep.nl/scrivo/asset.php?id=48927> pag. 12

Enkel het invulveld: naam/nickname en e-mailadres is verplicht, de resterende vragen zijn optioneel. Dit om de anonimiteit van de hulpvrager te waarborgen. Op het moment dat de jongere een maatschappelijk werker krijgt toegewezen via de e-mail heeft de maatschappelijk werker zicht op de vragenlijst van de jongere.

Gebruik in de aanhef de naam van de hulpvrager zoals deze zijn e-mail heeft ondertekend. Indien de e-mail niet ondertekend is, gebruik dan de nickname die de hulpvrager heeft ingevuld in het invulveld van het contactformulier. Doordat je de persoon in kwestie aanspreekt met zijn eigen naam of nickname leg je direct een persoonlijk contact. Begin vervolgens je e-mail met je voor te stellen. Ook hiermee overbrug je de gevoelsmatige afstand die door de kanalenreductie is ontstaan.

Onderzoeksfase

In de onderzoeksfase, die in iedere (vervolg)e-mail opnieuw aan bod komt is het van belang om de interpretaties te toetsen die je uit de e-mail van de cliënt hebt opgedaan.

Schrijf een samenvatting van de mail en vraag naar een bevestiging van deze samenvatting. Dit zal er enerzijds toe leiden dat de cliënt zich gehoord voelt, je laat merken dat zijn verhaal bij jou is aangekomen (zowel letterlijk als figuurlijk) en anderzijds geef je de hulpvrager de mogelijkheid om al dan niet jou interpretaties te kunnen bekrachtigen of te ontkennen.

Stel de vragen die je nodig hebt om een helder beeld te krijgen van de situatie waar de hulpvrager zich in bevindt of vragen om verduidelijking te krijgen in het gezegde van de hulpvrager. En stel ook de hypothesen die je hebt opgedaan bij het lezen van de e-mail. Op deze manier creëer je een dialoog met de hulpvrager.

Besteed bij het exploreren en het stellen van hypothesen er aandacht aan, dat deze plaatsgevonden hebben op de eerder beschreven niveaus: referentiële, expressieve en het appellerende niveau. Houd tevens rekening met de tijdsongebondenheid van de e-mail. De emoties van de hulpvrager rondom een onderwerp kunnen in de tijd die er zit tussen ontvangen en beantwoorden van de e-mail reeds veranderd zijn. Vraag dus altijd na of de beleving en situatie hetzelfde zijn gebleven als je aan refereert deze die jongere in zijn e-mail heeft beschreven.



Planningsfase

Werk vanaf het eerste e-mailcontact eraan dat het doel van de e-mailhulp in samenspraak met de hulpvrager expliciet wordt gemaakt. Het kan zijn dat de jongere dit al, ergens tussen de regels door of juist al in het onderwerp van zijn e-mail, heeft geformuleerd. Haal het doel van het e-mailen, maar ook de verwachtingen die jongere stelt t.o.v. de e-mailhulp expliciet naar voren en ga na of er sprake is van reëel gestelde doelen en verwachtingen. Mede met het oog op de tijdsongebondenheid is het van belang dat de doelbepaling in ieder e-mailvervolgcontact weer naar voren wordt gehaald en nagegaan wordt of de jongere nog altijd aan dit gestelde doel wilt werken.

Actiefase

Hulpvragers hopen dat de maatschappelijk werker een antwoord kan bieden op het probleem dat hij/zij voorlegt. Het is van belang, met het oog op het vergroten van het probleemoplossend vermogen van de cliënt, dat je hem/haar zelf probeert na te laten denken. Het is immers zijn probleem, in zijn situatie en in zijn beleving. In andere gevallen,

vaak bij erg concrete vragen, kan de maatschappelijk werker adviseren. Het onderstaande voorbeeld laat zien dat de maatschappelijk werker in zijn e-mail ook een alternatief aanreikt.

Fig. 16. Voorbeeld alternatieven aanreiken

- Fragment uit de e-mail van Mieke: “door mijn onzekerheid kan ik helemaal niet meer slapen. Ik lig soms uren wakker voordat ik in slaap val en zit ik bijvoorbeeld te bedenken of niemand boos op me is terwijl er niets is gebeurd!”
- Fragment uit de e-mail van de maatschappelijk werker: “Wat je eens zou kunnen proberen is om afspraken met jezelf te maken. Bedenk voordat je slapen gaat: ik mag minuten over mijn onzekerheidsproblemen nadenken. Na het aantal afgesproken minuten ga je je gedachten op iets totaal anders richten, bijvoorbeeld een leuke gebeurtenis uit het verleden! Daarnaast kun je ook eens proberen om ontspanningsoefeningen te doen. Een voorbeeld hiervan is: let bewust op het ritme van je adem. Probeer telkens langzamer in, en uit te ademen. Dit zorgt er enerzijds er voor dat je je concentratie voor je ademhaling gebruikt (en dus niet voor je onzekerheidsproblemen) en anderzijds wordt je hier rustiger door. Dit kan er weer toe leiden dat je eerder in slaap valt!”

Evaluatie en Afsluitingsfase

Net als in de face-to-face contacten worden niet alleen de doelen op het gebied van de probleemafwikkeling besproken maar wordt ook het hulpverleningsproces geëvalueerd. In de evaluatie kan er extra aandacht worden besteedt aan het medium computer als communicatiemiddel. Je kunt dan toetsen of de cliënt juist de meerwaarde ervaart van de kracht van het communicatiemiddel of belast wordt door de beperkingen ervan.

Bij de afsluiting van de e-mail wordt in de slottekst vaker de hulpvrager moed in gesproken t.a.v. de aangereikte alternatieven en/of wordt de hulpvrager gecomplimenteerd over zijn ontwikkeling.

Bij de beëindiging van de mail vermeld je ten slotte wanneer de hulpvrager weer een antwoord terug kan verwachten. Dit om te voorkomen dat de hulpvrager al snel een antwoord terug mailt en vervolgens verwacht dat hij/zij ook weer op diezelfde dag een reactie terug krijgt.

BIJLAGE: PROBLEEMREGISTRATIELIJST AMW

CODE OMSCHRIJVING

0	Onbekend
100	Problemen met het verwerven van inkomen of met wettelijke regelingen die daarmee samenhangen
110	Problemen rond het verwerven van inkomsten uit loondienst.
120	Problemen rond het verkrijgen van inkomsten uit een eigen bedrijf.
130	Problemen rond het verkrijgen van inkomsten in verband met een uitkering en/of financiële regeling.
131	rubriek 130, loonafhankelijke uitkering.
132	rubriek 130, uitkering op bijstandsniveau.
133	rubriek 130, kinderbijslag.
134	rubriek 130, studiefinanciering.
135	rubriek 130, inkomensafhankelijke subsidies.
136	rubriek 130, eenmalige uitkering.
137	rubriek 130, belastingen.
140	Problemen rond het verkrijgen van inkomsten in verband met een alimentatie.
190	Overige problemen in verband met verwerving van inkomsten.
200	Problemen met de besteding van het inkomen, hetgeen kan uitmonden in schuldsanering of budgettering
210	Client heeft een bestedingsprobleem als gevolg van een (plotselinge) (structurele) daling van zijn inkomsten.
220	Client heeft een bestedingsprobleem als gevolg van een (plotselinge) (structurele) daling van zijn inkomsten, waardoor hij zijn betalingsverplichtingen in verband met lopende schulden, alimentatie, of overige vaste lasten niet meer kan nakomen.
230	Client heeft een bestedingsprobleem als gevolg van een onverstandig bestedingspatroon.
240	Client heeft een bestedingsprobleem als gevolg van een onverstandig bestedingspatroon, waardoor hij zijn betalingsverplichtingen in verband met lopende schulden, alimentatie of overige vaste lasten niet meer kan nakomen.
290	Overige bestedingsproblematiek
300	Problemen met het ontbreken van huisvesting of in verband met gebrekkige / niet passende huisvesting of met het vinden van een andere woning
310	Client is ontevreden over de huidige woonruimte/woonomgeving.
320	Client heeft problemen met het verkrijgen van een (andere) woning.
330	Client heeft problemen met de huiseigenaar in verband met huurovereenkomst, (groot)onderhoud, huuradviescommissie, etc.
340	Client heeft problemen in verband met sanering of renovatie van de huidige woning.
350	Client staat op straat en heeft derhalve een acuut huisvestingsprobleem (veelal gekoppeld aan andere problemen welk aan de acute nood situatie ten grondslag liggen.)
390	Overige problemen in verband met huisvesting.
400	Problemen rond scholing, bijscholing, omscholing, keuze van opleiding en dergelijke
410	Client heeft problemen in verband met spijbelen.
420	Client heeft problemen in verband met het toegelaten worden tot een bepaalde opleiding.
430	Client heeft leer/studie problemen.
440	Client heeft een keuze probleem in verband met opleiding of beroep.
450	Client heeft problemen in verband met basiseducatie (alfabetisering of nederlands voor culturele minderheden en dergelijke).
460	Client heeft problemen met onderwijs-instellingen.
490	Overige problemen in verband met onderwijs en vorming.
500	Problemen met het verkrijgen of ontbreken van passende arbeid en problemen binnen of ontevredenheid over de arbeidssituatie
510	Client heeft problemen met het verkrijgen van arbeid.
520	Client heeft problemen met het vinden van passende arbeid in verband met W.A.O.
530	Client heeft problemen in verband met het behouden van arbeid.
540	Client heeft problemen in verband met inhoud van het huidige werk.
550	Client heeft problemen in verband met arbeidsomstandigheden/arbeidsorganisatie.
560	Client heeft problemen in verband met acceptatie werkloosheid/arbeidsongeschiktheid c.q. het zinvol besteden van zijn 'vrije tijd'.
590	Overige problemen in verband met arbeid.
600	"Problemen met verzorging, verpleging of opname, als gevolg van de lichamelijke en / of geestelijke gezondheid; problemen met gezondheid zelf"
610	Client heeft problemen in verband met behandeling, verzorging of verpleging van zichzelf in als gevolg van:
611	rubriek 610, lichamelijke gezondheid.
612	rubriek 610, geestelijke gezondheid.
620	Client heeft problemen in verband met regelen van een opname in tehuis
621	rubriek 620, ziekenhuis.
622	rubriek 620, somatisch verpleegtehuis.
623	rubriek 620, geriatrie verpleegtehuis.
624	rubriek 620, verzorgingstehuis.
625	rubriek 620, psychiatrische inrichting.
626	rubriek 620, kindertehuis.
629	rubriek 620, overige.
630	Client heeft problemen rond verkrijgen aangepaste voorzieningen voor gehandicapten (rolstoel, telefoon, aanpassingen in huis en dergelijke)
640	Client heeft problemen rondom omgaan met lichamelijke klachten en ziekte van partner, kinderen of iemand uit naaste omgeving.
650	Client heeft problemen rondom terugkeer van verzorgings-/verpleegtehuis naar eigen woonomgeving.
660	Client heeft problemen in verband met gebruik medicijnen, die vallen onder de categorieën rustgevendende medicijnen, anti-depressiva, slaapmiddelen.
670	Client heeft psycho-somatische klachten
671	rubriek 670, hoofdpijn.
672	rubriek 670, vermoeidheid verschijnselen.
673	rubriek 670, duizeligheid.
674	rubriek 670, slapeloosheid.
675	rubriek 670, hyperventilatie.
690	Overige problemen met gezondheidssituatie.
700	"Problemen in verband met echtscheiding; onder andere procedures, financiële afwikkeling (alimentatie), regelingen voor de kinderen"
710	Client heeft problemen in verband met echtscheidingsprocedure (niet specifiek).
720	Client heeft problemen in verband met financiële afwikkeling van echtscheiding.
730	Client heeft problemen in verband met bepalen hoogte van de alimentatie.
740	Client heeft problemen in verband met boedelverdeling.
750	Client heeft problemen in verband met toewijzing kinderen.
760	Client heeft problemen in verband met omgangsregeling kinderen.
790	Overige problemen in verband met echtscheiding.
800	Problemen in de relatie tussen partners
810	Er is sprake van een verstoorde relatie. De partners zijn uit elkaar gegroeid.
820	Er is sprake van een verstoorde relatie. De partners accepteren elkaar niet zoals ze zijn, met alle in's en out's.
830	Er is sprake van een verstoorde relatie in verband met een (ongelijkwaardige) rolverdeling binnen de relatie (emancipatie).
840	Er is sprake van een verstoorde relatie in verband met een stoornissen in de seksuele relatie.
850	Er is sprake van een verstoorde relatie in verband met kinderloosheid/zwangerschap/abortus.
860	Er is sprake van een verstoorde relatie, in verband met (langdurige) stress binnen de werksituatie van één of beide partners.
890	Overige relatieproblemen.
900	Problemen in de relatie tussen (schoon)ouders en kind(eren), onder andere generatieconflicten en opvoedingsproblemen
910	Er is sprake van een opvoedingsprobleem, zowel met betrekking tot valide als gehandicapte kinderen.
920	Er is sprake van een generatieconflict.
930	Er is sprake van een probleem in het kader van de jeugdhulpverlening, pleegzorg en/of kinderbeschermingsmaatregelen.
940	Er is sprake van een probleem in verband met relatie stiefouder/kind.
990	Overige problemen in verband met relatie ouder/kind.

1000 Problemen in de relatie met overige familie, buren, vrienden, kennissen of anderen
1010 Er is sprake van conflictueuze relaties tussen client en anderen.
1020 Er is sprake van onderkoelde relaties tussen client en anderen.
1030 Er is sprake van (neiging tot) crimineel gedrag van client in relatie tot anderen.
1040 Er is sprake van sociale isolatie bij client ofwel van een gebrek aan sociale vaardigheden. Client zondert zich af.
1090 Overige problemen in verband met relatie client tot anderen.
1100 Problemen met het functioneren van of het omgaan met maatschappelijke organisaties
1110 Problemen met het functioneren van of conflicten in het omgaan met maatschappelijke organisaties:
1111 rubriek 1110, RIAGG.
1112 rubriek 1110, Arbeidsbureau.
1113 rubriek 1110, GSD.
1114 rubriek 1110, Bedrijfsverenigingen/GAK/GMD.
1115 rubriek 1110, Pensioenfondsen.
1116 rubriek 1110, Belastingdienst.
1117 rubriek 1110, Justitie.
1118 rubriek 1110, Raad voor de kindbescherming.
1119 rubriek 1110, Overige maatschappelijke instellingen.
1120 Problemen in verband met het opstellen van bezwaar- en beroepsschriften en invullen van formulieren.
1190 Overige problemen, die de client heeft in relatie tot maatschappelijke organisaties.
1300 Problemen naar aanleiding van een gebeurtenis (sterfgeval, ernstige ziekte, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid), die de client als aangrijpend beleeft en iet moeilijk kan verwerken
1310 Verwerking sterfgeval
1311 rubriek 1310, ernstige ziekte.
1312 rubriek 1310, ongeval.
1313 rubriek 1310, suïcide.
1320 Verwerking ongeneeslijke ziekte in finaal stadium
1321 rubriek 1320, zieke client zelf, stervensbegeleiding.
1322 rubriek 1320, partner, naaste familieleden van ernstige zieke.
1330 Verwerking invaliditeit, arbeidsongeschiktheid.
1340 Verwerking werkloosheid.
1350 Verwerking beëindiging relatie/echtscheiding.
1360 Verwerking ouderdom, functie verlies, zowel geestelijk als lichamelijk.
1390 Verwerking overige problemen.
1400 Problemen met het alleen zijn/of het zich alleen voelen
1410 Het alleen zijn of het zich alleen voelen wordt door de client als probleem ervaren.
1420 Eenzaamheid uit zich in disfunctioneren in de samenleving, verpaupering, vervuiling, vereenzaming.
1490 Overige problematiek in verband met eenzaamheid.
1500 "Problemen met het voor zichzelf niet meer herkenbaar zijn of geen toekomstperspectief meer zien (identiteitsproblemen; 'wie ben ik?' 'waar leef ik voor? Et cetera)"
1600 Problemen verband houdend met overmatig gebruik van alcohol, drugs et cetera door de client zelf of diens partner / kind / ouder
1610 Verslavingsprobleem: alcohol.
1620 Verslavingsprobleem: drugs.
1630 Verslavingsprobleem: medicijnen.
1640 Verslavingsprobleem: gokken.
1650 Verslavingsprobleem: 0906 telefoon.
1660 Verslavingsprobleem: eet-verslaving bulimia nervosa of anorexia nervosa.
1690 Overige verslavingsproblemen.
1700 Overige psychische problemen niet vallend onder de rubrieken 1300 t/m 1600 en welke als psychisch probleem te kwalificeren zijn, van de client zelf of ontstaan door psychische problematiek van diens partner / ouder / kind
1710 Client heeft geen overzicht van de problematiek/wil dingen op een rijtje hebben.
1720 Fobieën, angsten.
1730 Client is onzeker, heeft gebrek aan zelfvertrouwen en gebrek aan assertiviteit.
1740 Client heeft ernstige concentratie problemen.
1750 Client heeft geen plezier meer in/aan het leven is depressief.
1760 Client is overspannen, overwerkt. spanning/stress.
1770 Client heeft psychiatrische problemen.
1790 Overige intra psychische problemen.
1800 Problemen in de relatie van client tot anderen ten gevolge van verschil in cultuurpatroon (onder andere discriminatie, onbegrip)
1810 Problemen in verband met aanpassing aan Nederlandse cultuur.
1820 Tweede en derde generatie-problematiek.
1830 Vluchtelingen/vreemdelingenzaken: asiel aanvraag met alle problemen van dien
1890 Overige problematiek in verband met cultuurverschillen
1900 Problemen van client doordat client of diens partner / kind / ouder slachtoffer is van machtsmisbruik en / of geweld(smisdrijf), zijnde een schadelijke vorm van een lichamelijke, psychische of seksuele handeling
1910 Client (of diens partner/kind/ouder) is slachtoffer van actueel lichamelijk geweld.
1920 Client (of diens partner/kind/ouder) is slachtoffer van actueel psychisch geweld
1930 Client (of diens partner/kind/ouder) is slachtoffer van actueel sexueel geweld.
1931 rubriek 1930, incest
1932 rubriek 1930, aanranding
1933 rubriek 1930, verkrachting
1934 rubriek 1930, vrouwenmishandeling
1935 rubriek 1930, ongewenste intimiteiten
1936 rubriek 1930, vrouwenhandel/gedwongen prostitutie
1939 rubriek 1930, overige
1940 Client heeft problemen met verwerking oorlogsproblematiek zelf ondergaan of diens partner/kind/ouder.
1941 rubriek 1940, oorlogstrauma's in Europa.
1942 rubriek 1940, oorlogstrauma's in Japan/Nederlands Indië.
1949 rubriek 1940, overige verwerking oorlogsgeweld in het verleden.
1950 Client heeft problemen met verwerking geweld, in het verleden zelf ondergaan of diens partner/kind/ouder.
1951 rubriek 1950, verwerking lichamelijk geweld in het verleden
1952 rubriek 1950, verwerking psychisch geweld in het verleden
1961 rubriek 1960, verwerking incest
1962 rubriek 1960, verwerking aanranding
1963 rubriek 1960, verwerking verkrachting
1964 rubriek 1960, verwerking vrouwenmishandeling
1965 rubriek 1960, verwerking ongewenste intimiteiten
1966 rubriek 1960, verwerking vrouwenhandel/gedwongen prostitutie
1969 rubriek 1960, overige
1970 Client heeft problemen met dader te zijn van gewelds(misdrijf) of problemen met dader zijn van diens partner/kind/ouder.
1971 rubriek 1970, lichamelijk geweld
1972 rubriek 1970, psychisch geweld
1973 rubriek 1970, seksueel geweld
1979 rubriek 1970, overige misdrijven
1990 Client heeft problemen met slachtoffer te zijn van overige misdrijven of het slachtoffer zijn van diens partner/kind/ouder.

Computer Mediated Communication
Drukversie: 02
Tekst: Metha Roijen / redactie Jos Reinders
Fotografie: instellingsarchief
01 december 2008

