

## Echte of fictieve vrienden op het internet ? (On)zin van sociale netwerksites in de hulpverlening.

Als men zou vragen naar datgene wat de afgelopen jaren het meest beïnvloedend is geweest op ICT vlak is het ongetwijfeld de ongelooflijke opmars van sociale netwerksites. Sites zoals Twitter, Netlog en Facebook zijn razend populair. Waar voorheen chatten en nieuwtjes uitwisselen beperkt bleef tot jongeren die daarvoor MSN gebruikten zitten nu ook heel wat volwassenen en zelfs ouderen op Facebook. Velen van hen surfen meerdere malen per dag naar Facebook om te kijken wat hun digitale vrienden die dag allemaal uithaalden of om zelf hun zieleroersels aan het digitale vriendenkorps toe te vertrouwen. Sportvedetten zoals Kim Clijsters en Lance Armstrong vertrouwden hun overwinningsservaringen meteen mee via Twitter. Journalisten maakten er gretig gebruik van om de laatste nieuwtjes te vernemen. Waar Twitter vooral zeer korte boodschappen met 'vrienden' deelt, kan je via Facebook hele verhalen kwijt, foto's en hobby's delen, muziek verspreiden, je mening ventileren en anderen er commentaar op laten geven, of gewoon onzin verkopen over je favoriete schoenen, acteur, lievelingsrestaurant, enz.

### Populariteit

In april 2009 had Facebook de kaap van 200 miljoen vrienden overschreden, volgens De Morgen (10/04/2009). Ruim de helft daarvan zou minstens één keer per dag inloggen, wat volgens experts wijst op een extreem hoge activeringsgraad. Elke dag zouden er 500.000 leden bijkomen. Het gaat zover dat je niet meer 'in' bent als je geen profiel op Facebook hebt en sommige bedrijven verbieden hun werknemers om nog naar Facebook te surfen omdat het werk blijft liggen. Andere bedrijven gebruiken stiekem de privé-informatie die mensen op Facebook posten om sollicitanten te screenen of om bijzonderheden over de sollicitant te weten te komen.

Facebook is ook het populairste sociaal netwerk bij Belgische online 50-plussers aldus onderzoeksbureau InSites Consulting in een persbericht (23/04/2009). In België blijkt 39% van de 50-plussers actief op het internet. Van deze groep surfers behoort 3 op 10 (374.000) tot minstens 1 sociaal netwerk. Bijna de helft kent Facebook (47%) en MySpace (45%). Verder in de top 3 van de gekende sociale netwerken staat Netlog (22%). Facebook is niet alleen het meest gekende netwerk, maar ook het netwerk waarop het meeste van de Belgische surfende 50-plussers actief zijn (14%). Sociale netwerken voor privé gebruik zijn veel beter gekend dan professionele netwerken. 50-plussers gebruiken Facebook vooral om met hun vrienden en familie te communiceren en contact te onderhouden

### Generatie internet

De technologie die mensen digitaal verbonden houdt, wordt gebruikt door een brede leeftijdsgroep, met inbegrip van Generatie X, Generatie Y en de meest recente Generatie Z of ook wel genoemd Generatie I, waar je I kan gebruiken voor vele begrippen : internet, individueel, interesse, invloed,... Generatie I is een nieuwe term om een generatie aan te geven die dweept met de sociale media beweging. Op Wikipedia wordt deze groep getypeerd als een 'hoog geconnecteerde generatie die bijna alleen nog gebruik maakt van mediatechnologie zoals internet, text messaging, MP3-players, GSM, sociale netwerken en youtube om met elkaar in contact te staan.'<sup>1</sup>

Een studie van september 2008 door onderzoekers van de Universiteit van Georgië geeft aan dat Facebook zelfs als meetstaf van graad van narcisme zou kunnen worden gebruikt. Uit hun analyse bleek dat de hoeveelheid vrienden en de berichten van vrienden die op hun profielen worden vergaard indicatief zijn van hoe narcistisch deze personen in het dagelijkse leven zijn.

Mensen die veel op Facebook zitten, rechtvaardigen zich door te stellen dat men zo in contact kan blijven met vrienden die men uit het oog heeft verloren of geïnformeerd te blijven over het leven van zijn vrienden. Maar voor velen is het delen van hun eigen informatie op Facebook even goed een middel om egocentrisme en narcisme bot te vieren, aldus Rachel Gaynes<sup>2</sup>. Facebook wordt volgens

deze auteur meer gebruikt als middel om elk detail van zijn eigen leven te etaleren. dan in aanraking met vrienden te blijven. Facebook is de belichaming van een online wereld waarin de gebruikers geheimen delen alsof zij handen schudden. Ook andere internetpessimisten beweren dat sociale netwerksites narcisme, escapisme en schaamteloos exhibitionisme in de hand werken en de mogelijkheid om echte vriendschappen aan te gaan in de weg staan. Wat is bijvoorbeeld de betekenis van 1.000 vrienden in je Hyves-netwerk? Zijn het niet alleen maar nummers vraagt Oscar van den Boogaard zich af?<sup>3</sup>

Echte of fictieve vrienden ?

Gebruikers van Facebook zijn hyperactief. De gemiddelde gebruiker heeft zo'n 120 vrienden. Dat betekent dat die vrienden ook af en toe een bericht sturen of iets laten weten via de site en de gebruiker daar op reageert. Facebook is een systeem dat uitnodigt om 'hypersociaal' te zijn. Vooral de 'news feeds' waarbij je steeds kunt zien wat je vrienden uitspoken, blijkt bij te dragen aan het succes, vanwege het 'verslavende' effect.

In heel wat kringen wordt gehypt met het aantal vrienden dat men heeft. Critici twijfelen aan de waarde van vriendschappen omdat je bij wijze van spreken iedereen kan uitnodigen vriend te worden. Wat is de waarde van 400 vrienden in je netwerk als je de meesten enkel van naam of van ooit gezien kent of enkel via het sociale netwerk ontmoet. Vele vrienden op internet zien elkaar alleen maar online, hebben elkaar soms nog nooit ontmoet en de band met betrokkene is zo ver weg dat je ze bezwaarlijk vrienden kunt noemen. Maar het is wel een feit dat iedereen die in je netwerk zit, perfect kan lezen én zien wat je allemaal in de news feeds blootgeeft en als anderen daar op reageren, ook degenen die niet jouw vriend zijn, kunnen die al de reacties lezen. Het Australische bedrijfje uSocial heeft aardig ingepikt op de rage en verkoopt internetvrienden aan marketing- en reclamebureaus of aan eender wie die wil opscheppen met de grootte van zijn virtuele digitale vriendengroep. Voor 124 euro voegt men 1000 vrienden toe aan de Facebook-account. Duizend volgelingen op Twitter levert het bedrijf voor 70 euro. uSocial beweerde begin augustus 2009 nog dat het 25000 vrienden zou geleverd hebben aan de Twittersite van de betreurde Michaël Jackson. Reclamebureaus zijn geïnteresseerd in de mogelijkheden van sociale netwerken, omdat ze rechtstreekse toegang bieden tot een geselecteerde doelgroep. (De Morgen 04/09/09)

De meeste informatie die vrienden op de sociale netwerken verspreiden is 'oppervlakkig geklets' en gaat van 'ik heb deze nacht slecht geslapen' tot 'ik zit in spanning voor de examens' of 'ik ben een broodje aan het eten'. Het valt wel op dat sociale netwerken veel meer dan de vroegere chatnetwerken aansporen tot het delen van reële gegevens. Bij de vroegere sociale netwerken zoals Second Life, dat overigens op sterven na dood is, bepaalde de avatar of je digitale evenbeeld wie je bent op het WWW. Anonieme nicknames hebben bij de huidige generatie afgedaan. Mensen willen 'echte' personen met 'echte' foto's van 'echte' gebeurtenissen zien. Wie geen foto plaatst op Facebook zal weinig vrienden maken. De ontwikkeling zet ons aan tot zelfreflectie in termen van authenticiteit en reputatiemanagement. Anonieme citaten zijn niet meer ernstig en je eigen, ondertekende teksten en beelden worden gelinkt aan je profiel en je autoriteit.

Zin of onzin van sociale netwerken

Communicatiewetenschapper Marjolijn Antheunis promoveerde in april 2009 aan de Universiteit van Amsterdam (UvA) op een onderzoek naar online en offline vriendschappen.<sup>4</sup> Ze heeft vooral de dynamiek van vriendschappen via Hyves onderzocht. Ze beweert dat het voor de kwaliteit van een vriendschap niets uitmaakt of die online of offline begonnen is; de online variant kan zelfs een stimulans zijn om elkaar op een fundamenteeler niveau te leren kennen. Maar wat het onderzoek ook laat zien, is dat louter virtuele vriendschappen niet standhouden. Puur virtuele vriendschappen worden makkelijker afgebroken of verwaarloosd. Online voelen mensen zich vrijer om te doen wat ze voelen, en spelen fatsoensnormen een kleinere rol. Mensen voelen zich op internet ongebondener, tot minder verplicht, minder verantwoordelijk. Zijn mensen op internet daarom eerlijker? Is grofheid en onbeholpenheid een kwaliteit? Met een klik op de toets wordt een vriendschap voor eeuwig gedeletet. Actief zijn op een sociale-netwerkingsite kost ook veel tijd. Net als een netwerk uitbouwen in de

echte wereld een tijdsinvestering vergt, kost het ook heel wat inspanningen om je netwerk virtueel te onderhouden. Je moet ervoor zorgen dat je gegevens up to date zijn en ook dat je profiel interessant genoeg is voor anderen. Velen stoppen er na een tijdje mee als het ten koste gaat van reële vriendschappen. Het blijkt overigens dat diegenen die weinig vrienden in het echte leven hebben, makkelijker geneigd zijn een virtuele vriendenwereld uit te bouwen en er meer uren tijd aan te spenderen.

Lady Greenfeld,<sup>5</sup> professor aan het Lincoln college van Oxford riep eind februari 2009 de Britse regering op om werk te maken van een regulering van netwerksites zoals Facebook en Twitter omdat de psychologische impact op kinderen volgens haar desastreus is. Enerzijds zijn er volgens haar de verslavende effecten van het internetgebeuren die stoffen produceren bij jongeren gelijkaardig aan drugs. Jongeren vereenzelvigen zich sneller met spelletjesfiguren en nemen agressie van hen over. Vooral de snelle opeenvolging van beelden is niet goed voor de ontwikkeling van het kindere brein. Jongeren gaan er prat op dat ze vele Facebookvrienden hebben, maar het zijn geen echte vrienden, volgens de onderzoekster. Iemand had 900 vrienden maar bij nader inzien kende ze bijna geen van allen behoorlijk. Het is in zo'n systeem ook veel makkelijker om gemene dingen te zeggen of anderen schade te berokkenen, vervolgt de professor. Op internet kan je spelletjes makkelijk opnieuw spelen of dingen die gebeuren ongedaan maken. Dat gaat niet zo in het echte leven maar kinderen denken dat dit daar even gemakkelijk kan en hebben geen grenzen meer. De realiteit van sociale contacten is weggevallen door de anonimiteit van het internet en daardoor is de natuurlijke barrière die mensen verhinderd om wreed naar elkaar te zijn weggevallen. Kinderen leren niet meer empathisch te reageren en respect te tonen voor hun medemensen. Ze zijn door de contacten op sociale netwerksites veel oppervlakkiger geworden, aldus de professor.

Ook zijn velen zich niet bewust van de impact van het prijsgeven van al die privé-informatie op internet. Leerkrachten of docenten die leerlingen of studenten toelaten moeten er mee rekening houden dat hun privé meegedeelde gegevens snel verspreid geraken. Men vergeet vaak dat foto's die men post van vrienden of eigen kinderen door iedereen gezien kunnen worden en dat men daardoor ook van anderen hun foto's of persoonlijke gegevens zonder hun toestemming verspreid onder vreemden.

Niet iedereen is even kritisch over sociale netwerksites. Online communicatietoepassingen zoals MSN en profielsites zoals sugababes/superdudes zijn razend populair onder jongeren aldus Alexander Schouten. Generaties die hier niet mee zijn opgegroeid, zoals de ouders, weten vaak niet wat ze hiervan moeten vinden en hoe ze ermee moeten omgaan. Daarom zijn ze er ook veel te kritisch voor. Voor zijn proefschrift onderzocht Alexander Schouten hoe tieners en jongeren gebruik maken van MSN en profielsites. Hoewel vaak wordt gewezen op de gevaren van internet, blijkt uit dit proefschrift dat online communicatie juist veel voordelen heeft voor tieners. In de puberteit bestaat een extra grote behoefte aan het uiten van gevoelens en het experimenteren met verschillende identiteiten (zelfpresentatie). Online communicatietoepassingen sluiten aan bij deze behoefte. Tieners vinden MSN een geschikt middel om intieme dingen tegen anderen te zeggen, vooral tegen mensen van de andere sekse. Via MSN praat je gemakkelijker dan face-to-face omdat je meer tijd hebt om na te denken over wat je wilt zeggen en meer controle hebt over je zelfpresentatie. Op profielsites leren jongeren van de reacties die ze op hun profiel krijgen hoe zij zich het beste kunnen gedragen. Dit blijkt hun zelfvertrouwen te bevorderen. Volgens Schouten zou dan ook meer aandacht moeten zijn voor de positieve kanten van het gebruik van online communicatietoepassingen door tieners.<sup>6</sup>

## Sociale netwerken en de school

Hogescholen en universiteiten worden zich bewust dat een actueel online profiel het imago versterkt, helpt bij het aantrekken van medewerkers én studenten. Opleidingen promoten zich zelfs via Facebook. De opleiding maatschappelijke veiligheid en de opleiding sociaal werk aan de Katho heeft zo'n profiel. De studentendienst van de KULeuven zit ook op Facebook en spreekt zo studenten aan. Heel wat hogescholen plaatsen een Facebooklink onder al hun webpagina's. Kunnen leerkrachten vrienden zijn van leerlingen, vroeg de Standaard (05/02/2009) zich af? Er waren enthousiaste ervaringen en pleidooien voor het 'bevrienden' maar ook heel wat tegenstanders die het hele

Facebookgebeuren liefst zoveel mogelijk uit de schoolsfeer wilden houden. Momenteel zien we binnen Facebook overigens ook een omgekeerde beweging. Het 'defriending', minder vrienden maken ten voordele van de kwaliteit, komt meer en meer naar boven. Nog anderen zweren sociale netwerken af en kiezen voor minder online leven en meer kwaliteit in het echte leven.

Moet men op school met leerlingen werken rond Facebook? Benidict Wiedooghe, lector aan de Katho, geeft een genuanceerd antwoord. Het is niet slecht om leerlingen doordacht te leren omgaan met de nieuwe media. Door Facebook gewoon te verbieden worden leerlingen niet weerbaarder. Jongeren zijn zich vaak niet bewust van de uitstraling die ze aan de buitenwereld geven en de informatie die ze over zichzelf vrijgeven. Eén van de ICT-eindtermen vertellen ons dat we leerlingen op een veilige manier met ICT moeten leren omgaan. In geval van Facebook lijkt dat een grote uitdaging, aldus de auteur. Hoe het in de klas geïmplementeerd kan worden? Een les kan aandacht hebben voor 1. de confrontatie van het zelfbeeld van de leerlingen en het beeld dat ze bij buitenstaanders achterlaten 2. de mogelijke positieve en negatieve gevolgen van een foute perceptie die men achterlaat (voor een latere sollicitatie bijvoorbeeld) en 3 de technische mogelijkheden om privacy op het web te garanderen.

Sommige specialisten raden leerkrachten aan om met twee profielen te werken op Facebook, één voor privé en één voor school of werk. Andere tips: vertel niets op Facebook wat je niet tegen collega's zou vertellen, verwijder reacties die je in problemen kunnen brengen, stel je 'privacy-settings' streng in, geef geen GSM nummer of woonadres, google jezelf regelmatig op het net en corrigeer foute of vervelende info over jezelf., chat niet met iedereen over vertrouwelijke onderwerpen en vooral wees selectief bij het aanmelden van je vrienden: het is geen wedstrijd.

#### Sociale netwerken en de sociale sector

Wat kunnen sociale netwerksites voor de sociale sector en de hulpverlening betekenen? Het kan niet anders dan dat sociaal werk en de sociale sector mee beweegt met de digitaliserende samenleving, niet achterwege blijft en mee zoekt naar nieuwe problematieken en nieuwe of verbeterde sociale interventies. Het is dan ook niet langer mogelijk om het gebruik ervan in de begeleiding van kinderen, jongeren en volwassenen te negeren.

Nochtans blijft daar tot op heden nog weinig van te merken. Het internet bulkt ondertussen wel van de welzijnsinformatie, elke zichzelf respecterende dienst of organisatie stelt zijn aanbod 'websitegewijs' voor, geschreven nota's worden zoveel mogelijk vervangen door een 'ingetypte' neerslag al dan niet binnen een datamanagement systeem en verslagen en afspraken worden nu inderdaad al wel doorgemailed tussen hulpverleners en cliënten. Uit de voorbeelden blijkt dan ook dat dit beperkt blijft tot zuivere informatie, en nog niet tot het niveau van de werkelijke hulpverlening is kunnen doordringen.

Nochtans bestaan er wel al enkele goede voorbeelden die de mogelijkheden van digitale vormen van hulpverlening bevestigen. Sommige organisaties hebben online hulpverlening als medium ingezet binnen de werking. Hierbij verwijzen we naar de succesverhalen van de eerstelijns digitale hulpverlening (Teleonthaal, Holebifoon, ...). Ook privé-therapeuten maken van dit medium gebruik hoewel er weinig zicht is op de frequentie van gebruik en de effectiviteit. Vaak zijn dit online vormen van therapie en counseling ter vervanging van face 2 face contacten. In twee vorige artikels in Sociaal gaven we meer informatie over de mogelijkheden van e-social care.<sup>7</sup> We hebben de indruk dat hulpverlening via internet en gebruik van sociale media vanuit de reguliere voorzieningen en diensten absoluut nog niet ingeburgerd is. Deze methodieken worden in de literatuur wel meer en meer gedocumenteerd. Een interessant voorbeeld is de Ch@tlas van de Artevelde Hogeschool van Gent die vrij op internet raadpleegbaar is en ondersteunende info geeft aan personen en voorzieningen die met digitale hulpverlening willen starten.<sup>8</sup> In zeven onderzoeksluiken werd telkens vanuit een andere invalshoek materiaal verzameld voor het uitwerken van een onlinehulpmethodiek, bruikbaar voor alle organisaties. De vraag is of er geen opportuniteit is dat ook andere voorzieningen zoals jeugdzorgvoorzieningen, dagcentra voor schoolgaande jeugd, thuisbegeleidingsdiensten, GON-begeleiding in het onderwijs, enz...., meer en meer gaan overstappen naar digitale vormen van

begeleiding. En is dit dan aanvullend of kan dit sommige hulpverleningsprocessen zelfs vervangen? Kan een vermenging van online en offline begeleiden zijn vruchten afwerpen? Kunnen sociale netwerksites hierbij dienstig zijn ?

Actief screenen naar zelfmoordsignalen.

Zo bestaan op Facebook al groepen rond anorexia, rond borderline, rond wiegendood, Alzheimer, cyberpesten, enz. Het gaat dan om sites waar lotgenoten ervaringen delen. Professionelen worden er niet bij betrokken, zodat er natuurlijk getwijfeld kan worden aan de wetenschappelijkheid van de gedeelde informatie en de goede en minder goede bedoelingen van de deelnemers.

Indien de hulpverlening meer gebruik zou maken van sociale netwerksites bestaat er dan niet het gevaar dat persoonlijke therapiegegevens voor iedereen te grabbel gegooid worden of kunnen deze sociale netwerken misschien juist drempelverlagend werken zodat mensen sneller anoniem hulp komen vragen. Het zou interessant zijn hieromtrent wat meer onderzoek te verrichten.

Na online chatsessies gaat de Zelfmoordlijn bijvoorbeeld proactief sociale netwerksites zoals Netlog screenen op zelfdodingssignalen aldus het persbericht van de Zelfmoordlijn<sup>9</sup>. Netlog is het sociaal portaal voor meer dan 43 miljoen jongeren in Europa. Het onlineverhaal wordt dus ook bij zelfmoordpreventie steeds belangrijker. Directrice Griete Forceville vindt het initiatief belangrijk: "We bestuderen met de netwerksite Netlog hoe we internetgebruikers kunnen bereiken die op blogs en al chattend te kennen geven dat ze aan zelfdoding denken."

Concreet denkt men aan een automatische detectie van verontrustende berichten. Daarvoor moet de Zelfmoordlijn zich de jongerentaal eigen maken. Via de moderators van Netlog zou dan naar de betrokkenen een bericht worden gestuurd met een aanbod tot hulpverlening.

Aan de zoekrobot Google werd ondertussen gevraagd om eerst het hulpverleningsaanbod te tonen als iemand een trefwoord als zelfdoding intikt. In 2008 ontstond wat paniek toen bleek dat in Wales jongeren elkaar via sociale netwerksites ertoe hadden aangezet om zelfmoord te plegen. Op Netlog gebeurt zoiets nog niet, maar elke preventie helpt, aldus de directrice. Naast trefwoorden en berichten rond zelfdoding, kan er gekeken worden naar signalen die betrekking hebben op depressie, eenzaamheid, onbegrip van de omgeving en relatie met de ouders.

Vraag naar online hulpverlening neemt toe.

Psychische hulp bieden via het internet is een sterk groeiende tak binnen de hulpverlening aldus Netwerk Online Hulp in Nederland. Het aantal mensen dat hulp zoekt via de zogeheten chat is het afgelopen jaar met ruim 50 procent gestegen. Deze cijfers werden in oktober 2009 op de International E-Mental Health Summit in Amsterdam gepresenteerd. Het netwerk zegt dat voor het eerst op deze schaal onderzoek is gedaan naar het gebruik van hulp via het internet in Nederland. Het gaat om zowel psychische problemen als gesprekken over seksualiteit en geweld. Via internet therapie leveren blijkt voor bepaalde aandoeningen, zoals depressie effectiever dan face-to-face therapie met een behandelaar. Dit heeft er vooral mee te maken dat cliënten direct hulp kunnen vragen wanneer ze het nodig hebben, in plaats van wanneer de agenda het toelaat. "Ieder jaar komen er meer aanbieders bij en bij de bestaande aanbieders neemt de vraag ook toe. Het onderzoek laat zien dat hulpvragers het meest chatten over psychische problemen, seksualiteit en geweld", aldus Frank Schalken, woordvoerder van het Netwerk Online Hulp. Het netwerk is een Nederlands platform voor samenwerking en kennisuitwisseling voor organisaties die ondersteuning, hulp of behandeling geven via internet, bij psychische en maatschappelijke problemen. Uit de cijfers blijkt dat 60 procent van de hulpvragers tussen de 12 en 23 jaar is. De chatgesprekken krijgen gemiddeld een rapportcijfer van 8,6. "De praktijk laat zien dat steeds meer mensen de voorkeur geven aan internet boven traditionele vormen van hulp.

Doordat het onpersoonlijk is, wordt het juist heel persoonlijk", denkt Schalken. Het succes van hulpverlening via internet ligt volgens het netwerk in de anonimiteit. "Mensen moeten zich schriftelijk uitdrukken, wat reflectieverhogend werkt. Ook het gebruikersgemak, vanaf iedere plek met internet kan hulp gezocht kan worden, is de reden dat veel mensen voor onlinehulp kiezen." Probleem is echter dat deze vorm van hulp door instellingen nog steeds moeilijk is te financieren, omdat de bestaande

financieringsregeling geen rekening houdt met internet. "Het anonieme karakter en regio-overstijgende aanbod maken diverse subsidiegevers huiverig. Ook bestaat soms scepsis of via internet mensen echt kunnen worden geholpen, terwijl de praktijk laat zien dat het juist heel goed kan", aldus Schalken. <sup>10</sup>

Van 08/09/2008 tot 30/09/2009 liep bij het Vlaamse Steunpunt<sup>11</sup> het project 'ondersteuning van online hulpverlening' op het vlak van methodiek, kwaliteitsbewaking, deontologie en organisatie. Het project kwam er op vraag van het JAC-Netwerk Online Advies. Dit netwerk ontstond in 2005 uit een samenwerking tussen JAC Gent, JAC Limburg, JAC Plus en JAC's Zuiderkempen, en groeide op 3 jaar tijd naar 16 leden. Om de 6 à 8 weken kwamen de verantwoordelijken voor online hulpverlening uit de 16 JAC's samen onder de vorm van een werkgroep en een intervisie. Hulpverleners voelden daarnaast een sterke behoefte aan een gedeelde visie op online hulpverlening en een duidelijke positionering ervan in het jongerenonthaal van de CAW's. Tenslotte wilden hulpverleners borg staan voor kwaliteitsvolle hulpverlening en waren ze vragende partij naar een specifiek vormingsaanbod dat de klemtoon legt op de eigenheid van online gespreksvoering. Met het project wilde men werken aan visie, deskundigheidsbevordering en structurele implementatie om tegemoet te komen aan deze noden.

Het project richtte zich daarnaast tot de organisaties die verenigd zijn in het Online Hulp UitwisselingsPlatform (OHUP). OHUP omvat volgende organisaties: Tele-Onthaal, Kinder- en Jongerentelefoon, JAC-Netwerk Online Advies, Holebifoon, Daidalos/Ikaros, Centrum ter Preventie van Zelfdoding, Slachtofferchat, Kinderrechtswinkel en Teleblok. Dit platform heeft als voornaamste doelstelling kennis en ervaring uit te wisselen omtrent online gesprekshulpverlening. OHUP engageert zich mee in het helpen ontwikkelen van een visie op online hulpverlening en het uitzetten van de krijtlijnen voor beleid. Tevens bundelen de partners in OHUP hun krachten om advies en signalen aan de overheid te kunnen geven. De Vlaamse Overheid tenslotte, wilde door het subsidiëren van dit project niet enkel de CAW's en de OHUP-leden ondersteunen in de uitbouw van een kwalitatief online aanbod o.a. door het gebruik van informatieve websites in de onthaalwerkingen van de CAW's. Deze doelstelling werd uitgewerkt in een pilootproject in CAW Leuven.

Is ICT de toekomst ?

Toekomstig onderzoek dient vooral te gebeuren om na te gaan welk technologiegebruik zijn voordeel kan hebben binnen het hulpverleningsproces. Dat er in Vlaanderen een hopeloze achterstand is in de digitalisering in voorzieningen van hulpverlening naar jongeren toe, stelden we vast na een korte zoektocht naar Vlaamse onderzoeken hieromtrent. We lopen dan vast op onderzoek naar de al beschreven therapie- en counselingmethodieken. Blijkt dat de meeste hulpverleners en opvoeders in de voorzieningen amper met computer kunnen werken, laat staan vertrouwd zijn met de sociale media waar jongeren in actief zijn. Vele hulpverleners zijn ook niet echt geïnteresseerd in de nieuwe media. Ze hebben gekozen om face to face met mensen te werken en blijven steken in de klassieke hulpverleningstechnieken. Ontstaat er hier misschien een volgende digitale kloof die werknemers uit de sociale sector zal raken? Zijn de 'content preferences' van de sociale sector niet nog té eng gericht op een eenzijdig gebruik van de nieuwe media en kan dit opengebroken worden vraagt Steyaert zich terecht af? <sup>12</sup>

Op dit moment ontbreekt het aan specifiek onderzoek naar de mogelijkheden van digitalisering van de hulpverlening binnen de sociale sector. Er is vooral Engelstalig onderzoek voorhanden omtrent de zin en onzin van sociale netwerksites en de impact ervan op jongeren, maar ook dit is niet toegespitst op bruikbaarheid binnen de sociale sector. Wie zich in het algemeen in sociale media wil verdiepen vindt op de blog van Polle de Maagt overigens een interessant overzicht met online raadpleegbare artikels. <sup>13</sup> In de beleidsnota van Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Vandeurzen van november 2009 lezen we dat de financiële middelen in de sociale sector beter aangewend moeten worden. Vandeurzen denkt daarbij aan efficiëntiewinst door meer en betere ICT <sup>14</sup>

Daarvan zullen dan toch eerst de beleidsmakers binnen de voorzieningen en de hulpverleners zelf moeten overtuigd worden. Bijscholing in het gebruik van sociale media en de digitale leefwereld van

jongeren is hoognodig. Misschien kan de minister hiervoor wel een Facebook groep starten om een en ander uit te klaren ?

Gerard Gielen

---

- 1 Een blik op generatie Z. <http://www.intelligence-group.nl> 09/11/2009
- 2 <http://www.columbiatribune.com/news/2009/may/10/facebook-takes-narcissism-to-new-level/> 10/05/2009
- 3 Duizend vrienden online Oscar van den Boogaard De Standaard 6/04/2009
- 4 idem
- 5 <http://www.guardian.co.uk/uk/2009/feb/24/social-networking-site-changing-childrens-brains> 24/02/2009
- 6 Je kunt het integrale proefschrift met het volledige onderzoek (Engelstalig ) downloaden via [http://users.fmg.uva.nl/aschouten/thesis\\_aschouten.pdf](http://users.fmg.uva.nl/aschouten/thesis_aschouten.pdf)
- 7 Gielen G., (2003).E-social care.Na online bankieren, e-commerce en e-health, nu e-social care Sociaal, 08,7-10
- 8 Gielen,G. (2008).Therapie via internet. Sociaal, 3, maart 2008,8-14
- 8 Onderzoeksrapport en chatlas zijn beschikbaar via [http://www.steunpunt.be/xcms/lang\\_\\_nl-BE/mid\\_\\_14491/ModeID\\_\\_0/EhPageID\\_\\_1107/5232/default.aspx](http://www.steunpunt.be/xcms/lang__nl-BE/mid__14491/ModeID__0/EhPageID__1107/5232/default.aspx)
- 9 Persbericht [www.preventiezelfdoding.be](http://www.preventiezelfdoding.be) 10/04/2009
- 10 J. Peters 14/10/2009 [http://www.spitsnieuws.nl/archives/tech/2009/10/sterke\\_groei\\_in\\_hulp\\_via\\_chat.html](http://www.spitsnieuws.nl/archives/tech/2009/10/sterke_groei_in_hulp_via_chat.html)
- 11 <http://incluso.ning.com/profiles/blogs/project-ondersteuning-van>
- 12 Steyaert (2008) De digitalisering van het sociaal werk. Alert. Jg.34, nr4 <http://www.steyaert.org/jan/publicaties/>
- 13 <http://www.polle.net/2008/01/12/sociale-netwerken-onderzoeken-en-publicaties-2/>
- 14 Beleidsnota Vandeurzen, 2009, p. 16