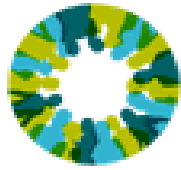


Nederlands
Jeugd
instituut



Competenties en randvoorwaarden voor online opvoedingsondersteuning

© 2011 Nederlands Jeugdinstituut

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Het Nederlands Jeugdinstituut heeft dit document geschreven vanuit de kenniskring opvoedingsondersteuning, in samenwerking met alle deelnemers aan deze kenniskring.

Auteurs

Ingrid Ligtermoet

Mieke Vergeer

Niels Zwikker

Nederlands Jeugdinstituut

Catharijnesingel 47

Postbus 19221

3501 DE Utrecht

www.nji.nl

Inleiding

Het Nederlands Jeugdinstituut organiseert een aantal kenniskringen, waaronder de kenniskring opvoedingsondersteuning. Het doel is:

De kenniskring opvoedingsondersteuning richt zich op het delen, expliciet omschrijven, ontwikkelen en verspreiden van kennis op het terrein van opvoedingsondersteuning. Direct doel is een bijdrage te leveren aan de beantwoording van centrale kennisvragen in de huidige ontwikkeling van opvoedingsondersteuning. Achterliggend doel is het vergroten van de kennis en competenties van professionals en beleidsmakers, zodat de kwaliteit van opvoedingsondersteuning verder toeneemt.

In 2010 is ervoor gekozen om met het onderwerp “online opvoedingsondersteuning” aan de slag te gaan in de kenniskring. In een eerste van een reeks van drie bijeenkomsten over dit thema besloten de deelnemers zich in de volgende twee bijeenkomsten gezamenlijk te buigen over specifieke competenties en randvoorwaarden voor online steun. In de volgende twee bijeenkomsten stond hiermee de volgende tweeledige kennisvraag centraal:

1. *Welke competenties heeft de opvoedingsondersteuner nodig voor interactieve vormen van online steun?*
2. *Welke organisatorische randvoorwaarden zijn nodig om die vormen op een kwalitatief goede manier aan te bieden?*

Omdat er vele vormen van online hulp zijn: passief, interactief en actief (Schalken, 2010), werd in eerste instantie besloten zich te richten op vier verschillende vormen van online opvoedingsondersteuning: advies via de e-mail (e-mailcontact); online cursussen; chat (een-op-een en groep); vormen van “blended care” (combinaties van vormen zoals steun via internet en op locatie). Echter aangezien we beperkt tijd hebben gehad, moesten we keuzes maken.

Een-op-een chat en e-mailcontact

We besloten een eerste aanzet te maken voor het beschrijven van online competenties en ons daarbij te beperken tot de een-op-een chat en e-mailcontact. Mogelijk zijn de competenties ook bruikbaar voor andere vormen van online ondersteuning (zoals groepschat of begeleiding), maar zijn daarvoor ook aanvullende competenties wenselijk. Verder richten we ons gezien het beperkt aantal bijeenkomsten van de kenniskring op chat- en mailfuncties vanuit een specifiek door de organisatie ingestelde webapplicatie. Sociale media als Hyves, Twitter, MSN, Facebook, en Skype e.d. zijn vanuit deze beperking dan ook niet mee genomen.

Dit document

Na afloop van de derde bijeenkomst van de kenniskring is onderstaand gezamenlijk stuk geschreven. Het sluit naar de mening van de kenniskring goed aan bij de handreiking voor professionals in het CJG van het voormalig ministerie voor Jeugd en Gezin (2010). Achterin deze handreiking staan competenties voor professionals in het CJG beschreven, waaronder bij 2.6 onder ‘klantversterkend werken’:

De professional in het CJG is in staat om digitale middelen, zoals internet, chatten en mailen in te zetten en te hanteren bij het geven van informatie, advies, instructie, ondersteuning en begeleiding.

In onderstaand stuk werkt de kenniskring deze specifieke competentie nader uit en richt zich op de randvoorwaarden daarbij. In bijlage 1 vindt u de namen van degenen die in verschillende vormen hun bijdrage hebben geleverd aan dit document.

Kenniskringen van het Nederlands Jeugdinstituut

Het Nederlands Jeugdinstituut organiseert regelmatig kenniskringen. Een kenniskring bestaat uit beroepskrachten en onderzoekers die hun kennis delen, expliciet omschrijven en verbinden met wetenschappelijke inzichten. Deelnemers ontwikkelen op basis hiervan nieuwe kennis en verspreiden die kennis vervolgens aan hun achterban. De kenniskringen worden gevoed door vragen uit de praktijk. Het vergroten van de kennis en competenties van professionals leidt tot een verhoging van de kwaliteit van de zorg en dienstverlening aan kinderen, jongeren en hun opvoeders. De publicatie die voor u ligt komt voort uit de kenniskring opvoedingsondersteuning. Voor meer informatie: www.nji.nl/kenniskringen.

1. Competenties voor het geven van online opvoedingsondersteuning

Waarom online competenties?

Online hulpverlening maakt een steeds groter deel uit van de gereedheidskist van moderne hulpverleners. Verdere groei van deze vorm van hulp of ondersteuning valt daarbij te verwachten (Schalken, e.a. 2010).

Doel van dit document is antwoord te geven op de vraag wat beroepskrachten nodig hebben die via online middelen ouders ondersteunen bij opvoedvragen en -problemen. Dit doel is uitgewerkt in competenties. Competenties zijn een geheel aan kennis, vaardigheden en houdingsaspecten waarover iemand moet beschikken om zijn taken en verantwoordelijkheden op adequate wijze te vervullen.

De hier beschreven competenties zijn niet bedoeld als beoordelings- of selectiecriterium, maar als uitgangspunt voor het ondersteunen en versterken van de expertise van beroepskrachten. Het online adviseren en ondersteunen van ouders is voor veel professionals een nieuw onderwerp: kennis, vaardigheden en houdingsaspecten worden vaak al doende opgebouwd. Training, scholing en werkbegeleiding zijn belangrijke middelen om beroepskrachten zo goed mogelijk toe te rusten om online te werken. De huidige competenties geven aan welke houding, kennis en vaardigheden daarvoor nodig zijn.

Uitgangspunten

Bij het formuleren van competenties voor het bieden van online opvoedondersteuning gaan we er vanuit dat professionals (of professionele vrijwilligers) al voldoende competent zijn in het bieden van opvoedondersteuning. De kwalificaties van een online opvoedingsondersteuner¹ bestaan daarmee uit 2 componenten:

- Overall kwalificaties als professionele opvoedingsondersteuner.
- Digitale competenties.

De digitale competenties zijn aanvullende (of deels vervangende) competenties op het repertoire van opvoedingsondersteuners. Om te voorkomen dat er zaken dubbel worden beschreven, gaan we niet in op competenties die nodig zijn om op de juiste wijze opvoedondersteuning te geven. We beschrijven alleen wat professionals (of professionele vrijwilligers) nodig hebben om de opvoedondersteuning online goed vorm te geven.

Zoals gezegd zijn competenties van belang om taken goed in te vullen. Voordat we de competenties beschrijven is het noodzakelijk om deze zaken helder te maken. Dit doen we in de vorm van de kerntaak “online ondersteuning bieden” en een bijbehorende kernopgave te beschrijven. Daarna beschrijven we de competenties waarmee invulling kan worden gegeven aan deze kerntaak en kernopgave.

¹ De rol van opvoedondersteuner wordt door veel verschillende beroepsgroepen ingevuld. Basiscompetenties rond opvoedondersteuning zijn echter grotendeels beroeps overstijgend.

Kerntaak: Online ondersteuning bieden bij opvoedvragen	
	De opvoedingsondersteuner heeft via digitale middelen contact met ouders. Hij brengt via online communicatie de opvoedvragen in kaart en biedt informatie, advies en ondersteuning.
Proces	De opvoedingsondersteuner communiceert met ouders via online communicatiemiddelen. Dit kan synchroon contact zijn via chat of asynchroon contact via e-consult (met een webformulier) of e-mail. Er kan sprake zijn van eenmalig contact via e-consult of meervoudig contact door meerdere chatsessies of door meerdere e-mail uitwisselingen. Het kan gaan om een-op-een contact of om groepsaanbod (cursusvorm). Naar aanleiding van de (geschreven) vraag/vragen formuleert de opvoedingsondersteuner een advies voor de betreffende opvoedvraag. Dit advies kan verschillende vormen aannemen zoals informatie of tips bij opvoedingsvragen, suggesties voor de aanpak van een bepaald opvoedprobleem of een huiswerkopdracht waar in een volgend contact op kan worden teruggekomen. Hij draagt de zorg voor een goed verloop van het contact en biedt ouders tijd en ruimte om hun verhaal te doen.. Waar nodig maakt de opvoedondersteuner duidelijk wat ouders kunnen verwachten van de online ondersteuning en welke grenzen hierin zijn. Hij informeert ouders over de (online) mogelijkheden rondom het stellen van vervolgvragen of alternatieve vormen van ondersteuning.

Kernopgave

De opvoedingsondersteuner krijgt bij de uitvoering van deze kerntaak te maken met keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen waarin hij een afweging moet maken. Dit worden kernopgaven genoemd omdat de opvoedingsondersteuner voor de opgave staat een passende oplossing of aanpak te kiezen die van invloed is op het werk wat hij levert. Tijdens online opvoedondersteuning gaat het om de kernopgave om de balans te vinden tussen het vrijblijvende karakter van het medium en de betrokkenheid van de opvoedingsondersteuner.

Kernopgave: vrijblijvend karakter versus betrokkenheid	
	<p>Bij online opvoedingsondersteuning bepaalt de ouder in grote mate hoe het contact wordt vormgegeven. Door de relatieve afstand tussen de ouder en de opvoedingsondersteuner, de flexibiliteit van het medium en in veel gevallen het anonieme karakter kan de ouder een grote vrijblijvendheid tegenover de opvoedingsondersteuner ervaren. Vaak verandert hiermee de houding van ouders tegenover de opvoedingsondersteuner. Ouders zijn vaak opener en meer direct dan in fysieke contacten.</p> <p>Daarbij ligt de regie over het ondersteuningstraject nog sterker bij de ouder dan in fysieke contacten. De ouder kan het contact verbreken wanneer hij/zij dat wil. Het eerste contact dient vaak al direct iets op te leveren. Het is voor de opvoedingsondersteuner de uitdaging om het contact aantrekkelijk te maken voor de ouder.</p> <p>Terugkoppeling van het gebruikte advies is geen vanzelfsprekendheid. De opvoedingsondersteuner weet vaak niet wat er met het gegeven advies wordt gedaan, maar moet vertrouwen op de ouder dat het advies wordt gebruikt.</p> <p>Het vertrouwen op de eigen verantwoordelijkheid en het bevorderen van zelfregulering is voor opvoedingsondersteuners in alle ondersteuningssituaties van belang. Bij online opvoedingsondersteuning is dit aspect echter nog meer aanwezig dan in fysieke contacten. Het vertrouwen in ouders en hoe zij omgaan met het advies is voor de</p>

	<p>betrokken opvoedingsondersteuner een grote uitdaging. Vooral bij complexe situaties waar eenvoudige advisering niet kan volstaan of potentiële risico's aanwezig lijken te zijn, kan het lastig zijn om met die vrijblijvendheid om te gaan.</p> <p>De opvoedingsondersteuner moet een balans vinden tussen de betrokkenheid en verantwoordelijkheid die men voelt om goede ondersteuning te bieden en vertrouwen op de inzet en eigen deskundigheid van de ouder die zelf beslist wat hij of zij met de gegeven informatie of advies doet.</p>
Focus	<ul style="list-style-type: none"> • De regie van het contact ligt bij de ouder, niet bij de opvoedingsondersteuner . • Bij plotseling contactverlies is het van belang eerst helderheid te hebben en niet direct te interpreteren (een storing, boze ouder of ongeluk is allemaal mogelijk). • Regelmatig controleren of de informatie wel is overgekomen bij de ouder(s) en of zij hier ook iets mee kunnen.

Competenties

De volgende competenties zijn van belang voor het bieden van online hulp aan ouders. Zoals hiervoor is opgemerkt beperken we ons daarbij primair tot de een-op-een chat en e-mail contact via een door de organisatie beheerde webapplicatie.

Omgaan met digitale communicatiemiddelen	
	De online opvoedingsondersteuner is in staat om digitale vormen van communicatie en de bijbehorende technische instrumenten (pc's en internet) te gebruiken.
<i>Kenmerken</i>	<p>De opvoedingsondersteuner</p> <ul style="list-style-type: none"> • ziet online hulpverlening als een volwaardig medium in de ondersteuning van ouders bij opvoedvragen; • houdt rekening met de dynamiek van de online hulp vorm (chat of e-mail) en de gevolgen die dit heeft voor de communicatie (synchroon of asynchroon); • is bekend met het systeem dat de organisatie gebruikt en met de beschikbare (digitale) hulpmiddelen (digitaal dossier, webinformatie); • is bekend met de voor- en nadelen van het systeem dat de organisatie gebruikt; • houdt rekening met de mogelijkheid van technische problemen, raakt niet van slag en weet dit soort situaties te hanteren; • informeert ouders over de wijze waarop de organisatie de online ondersteuning heeft ingericht, zoals rondom beschikbaarheid (chat), duur van de respons (mail) en het omgaan met (privacygevoelige) gegevens.

Informatieverwerking en -analyse	
	De online opvoedingsondersteuner is in staat informatie adequaat te verwerken en analyseren.
<i>Kenmerken</i>	<p>De opvoedingsondersteuner <i>Bij meervoudig contact (chat, meervoudig e-mailcontact)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • is in staat om te werken volgens een vast stramien of methode waarbij stappen worden beschreven vanaf het eerste contact tot aan afronden (en terugkoppeling); • volgt de lijn van het verhaal om de informatie juist te interpreteren; • kan tussen de regels door lezen zodat helder wordt waar de vraag ligt en checkt bij de ouder of dit klopt; • kan de informatie van de ouder samenvatten en legt dit opnieuw voor; • controleert of de ouder de gegeven suggesties toepasbaar vindt in de eigen situatie; • heeft bij het afsluiten van het contact duidelijk wat de ouder verder gaat doen en in hoeverre terugkoppeling volgt; • kan terugkoppeling zien als werkwijze om de zelfregulatie van ouders te stimuleren; • voorkomt misinterpretatie door bij onduidelijkheden gerichte vragen te stellen. <p><i>Bij eenmalig contact (e-consult)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • biedt helderheid in het antwoord als de vraag niet helemaal duidelijk is: <ul style="list-style-type: none"> - voegt de eigen interpretatie van de vraag bij het antwoord om te laten zien hoe de vraag is opgevat; - biedt een breed kader aan zodat voldoende informatie wordt geboden op de mogelijke vraag van de ouder; - biedt in het (eenmalige) antwoord meerdere suggesties van oplossingen aan die passen bij de vraag; - verzoekt waar nodig de ouder om opnieuw contact te zoeken zodat de vraag verhelderd kan worden. • beseft dat ouders kunnen terugkomen op een eerder gegeven advies of informatie, en daarbij de oorspronkelijke vraag in de e-mail niet herhalen.

(Digi-)taalvaardigheid	
	De online opvoedingsondersteuner is in staat om vanuit een professionele houding flexibel en adequaat om te gaan met taal in de online gespreksvoering en heeft een open houding voor het taalgebruik en mogelijke taalfouten van de ouder.
<i>Kenmerken</i>	<p>De opvoedingsondersteuner <i>Algemeen (chat, e-consult/e-mailcontact)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan zich schriftelijk goed uitdrukken in de Nederlandse taal; • is flexibel in het gebruik van woorden om zaken te verhelderen; • blijft professioneel taalgebruik hanteren maar voorkomt vakjargon; • is zorgvuldig in taalgebruik om miscommunicatie te voorkomen • geeft bondige en concrete antwoorden; • is in staat om via tekst : vertrouwen te scheppen, actief te luisteren, gevoelens

	<p>te reflecteren, ouders te motiveren en bevestigen en op digitale wijze empathie te tonen door ‘open’ en activerend taalgebruik;</p> <ul style="list-style-type: none"> • sluit zoveel mogelijk aan bij het begripsniveau van de cliënt; • accepteert het taalgebruik van de ouder. <p>Bij synchrone communicatie (chat)</p> <ul style="list-style-type: none"> • is direct en actief door kort en bondig te antwoorden; • heeft kennis van chat-taal, afkortingen en luisterkreten (“hmm”); • heeft kennis van non-verbale communicatie bij chat: emoticons, verbale emotionele uitingen, lange pauzes tussen reacties; • geeft reacties in de vorm van luisterkreten; • is bekend met kettingteksten (lange stukken tekst die achtereenvolgens worden geschreven); • is bekend met kruisverwijzingen in teksten (verwijzen naar eerder geschreven stukken tekst); • accepteert dat taalfouten bij chat sneller worden gemaakt, ook door zichzelf, en weet wanneer hij taalfouten achteraf dient te corrigeren en wanneer dit niet direct nodig is. <p>Bij asynchrone communicatie (e-consult/e-mailcontact)</p> <ul style="list-style-type: none"> • schrijft mails zonder taalfouten; • schrijft mails volgens een vast en herkenbaar stramien.
--	---

Omgaan met kanalenreductie	
	De online opvoedingsondersteuner kan omgaan met een beperking van informatiebronnen door de afwezigheid van fysieke kenmerken en (fysieke) non-verbale reacties (kanalenreductie).
<i>Kenmerken</i>	<p>De opvoedingsondersteuner</p> <ul style="list-style-type: none"> • benadert elk contact open; • is zich bewust dat men zaken interpreteert op basis van geringe informatie; • voorkomt vooroordelen en misinterpretatie op basis van taalfouten en communicatiestijl (een “boze” directe mail is niet per definitie een boos persoon); • is zich bewust dat er ook bij de ouder vooroordelen en misinterpretaties kunnen ontstaan op basis van de eigen communicatiestijl; • heeft vertrouwen in het contact, ondanks de geringe invloed die hij heeft op het contact; • kan omgaan met de directe confrontatie van het probleem; • durft directe vragen te stellen; • hanteert als uitgangspunt dat de ouder niet per se de behoefte heeft om een (hulpverleners-) relatie met hem op te bouwen; • beseft dat de ouder bewust kiest voor deze vorm van ondersteuning in plaats van fysieke vormen van ondersteuning en dat anonimiteit belangrijk kan zijn (relevant bij voorstellen rondom verwijzing); • houdt rekening met de mogelijkheid dat bezoekers niet altijd ouders hoeven zijn, en het medium vanuit een ander perspectief toepassen (bv. Als onderzoeker, journalist, etc.).

	<p>Bij chat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herkent digitale vormen van non-verbale communicatie (verandering van schrijfstijl, lange pauzes tussen reacties), en pakt dit op.
--	---

Professioneel en kwaliteitsgericht	
	De opvoedingsondersteuner is in staat om zijn online ondersteuning te professionaliseren en collega's en andere professionals te ondersteunen bij de wijze waarop zij online ondersteuning bieden.
<i>Kenmerken</i>	<p>De opvoedingsondersteuner</p> <ul style="list-style-type: none"> • kan werken volgens in de organisatie overeengekomen protocollen rond online ondersteuning; • ziet de meerwaarde in de opslag van gegevens in relatie tot intervisie; • ziet de meerwaarde in de opslag van gegevens in relatie tot aansprakelijkheid en overeengekomen afspraken met ouders; • durft zich kwetsbaar op te stellen en is bereid de opgeslagen online gesprekken als casus in te brengen; • vraagt collega's om steun tijdens het bieden van online advies; • staat open voor intervisie en supervisie via 'shadowing'² van het online gesprek, of het meelesen van e-mails; • richt zich bij het geven van supervisie/intervisie op de relevante punten en is terughoudend in zijn commentaar (doordat alles beschreven is, is de verleiding aanwezig om op alle details in te gaan terwijl dit niet altijd wenselijk is).

² Met bepaalde computerprogramma's is het mogelijk om het pc-gebruik van een persoon direct te volgen vanaf een andere pc. Dit staat beter bekend als het "shadowen" (schaduw) van een pc-gebruiker.

2. Randvoorwaarden voor het geven van online opvoedingsondersteuning

Voor het implementeren van online opvoedingsondersteuning én het vervolgens toepassen van de bovengenoemde competenties door medewerkers, zal de organisatie waar de opvoedingsondersteuner werkt eerst randvoorwaarden moeten scheppen. Het gaat daarbij om diverse randvoorwaarden op organisatorisch, technisch, methodisch, juridisch en personeelsgebied. Zonder de pretentie volledig te zijn bieden we hieronder een checklist die een indruk geeft van wat er in de organisatie onder meer op orde zou moeten zijn voor het bieden van online opvoedingsondersteuning:

Organisatorische/financiële randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Er is fiat en draagvlak voor ontwikkeling en bijbehorende randvoorwaarden vanuit de directie. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een ontwikkelgroep voor vormgeving en randvoorwaarden van het nieuwe aanbod. <input checked="" type="checkbox"/> Er is financiële dekking/budget. <input checked="" type="checkbox"/> Er zijn afspraken met ketenpartners (o.a. over wie doet wat en doorverwijzing). <input checked="" type="checkbox"/> Er is duidelijkheid over de positie in de keten van het aanbod online opvoedingsondersteuning. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een plan voor toeleiding en werving van cliënten. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een plan voor registratie/archivering van cases. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een plan voor evaluatie en mogelijk ook onderzoek van het nieuwe aanbod. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een plan voor implementatie, borging en onderhoud van het nieuwe aanbod.
Juridische randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> De organisatie voldoet aan de wet bescherming persoonsgegevens voor opslag en verwerking van persoonsgegevens . <input checked="" type="checkbox"/> Er zijn heldere richtlijnen in de organisatie over het gebruik van online communicatiemiddelen en privacy opgesteld voor uitvoerders. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een duidelijk beleid rondom online signalen van kindermishandeling. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een duidelijk beleid voor crisissituaties (bijv. suïcidedreiging van een ouder).
Methodische randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Aan het aanbod ligt een duidelijk theoretisch kader ten grondslag. <input checked="" type="checkbox"/> Er is een vaste procedure voor toeleiding, intake, uitvoering en afhandeling vastgelegd in een draaiboek, protocol of richtlijn. <input checked="" type="checkbox"/> Bij de uitvoering is voor de ouder transparant met wie hij/zij van doen heeft, wat het aanbod inhoudt en wat de ouder kan doen bij eventuele klachten. <input checked="" type="checkbox"/> De informatie die wordt gegeven is gevalideerd en wordt zo mogelijk beschikbaar gesteld in voor ouders te downloaden informatiebrochures etc.
Personele randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoerders zijn getraind in het specifieke aanbod . <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoerders zijn bekend met de mogelijkheden en beperkingen van deze vorm van ondersteuning zodat ze dit kunnen uitleggen aan ouders. <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoerders zijn bekend met relevante ICT-termen (zoals IP-adres, URL etc.). <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoerders weten welke ICT-ondersteuning beschikbaar is bij storingen . <input checked="" type="checkbox"/> Uitvoerders zijn bekend met de richtlijnen van de organisatie over

	<p>het gebruik van online communicatiemiddelen en privacy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ☑ Uitvoerders zijn zich bewust van het feit dat kindermishandeling kan plaatsvinden en zijn bekend met het organisatiebeleid ten aanzien van online signalen van kindermishandeling. ☑ Kwaliteitsborging vindt plaats, bijvoorbeeld door middel van bijscholing, intervisie en supervisie.
Technische randvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none"> ☑ Het aanbod is beveiligd tegen onbereikbaarheid, oneigenlijke toegang en uitlekken van gegevens. ☑ De onderliggende techniek van het aanbod is betrouwbaar. ☑ De toegankelijkheid van het aanbod is gewaarborgd. ☑ Er is ICT-ondersteuning beschikbaar voor uitvoerders, bijvoorbeeld in de vorm van een helpdesk. ☑ Er is voorzien in technisch onderhoud.

De organisatorische/financiële randvoorwaarden staan eerst genoemd, omdat deze voorwaardenscheppend zijn voor de implementatie. Als het gaat om uitvoering en competenties staan methodische en personele voorwaarden en kwaliteitsborging voorop. Specifiek voor de competentie voor het omgaan met digitale hulpmiddelen is extra ICT-ondersteuning of bijvoorbeeld een helpdesk nodig vanuit de organisatie.

Hoe verder?

De ontwikkeling van online hulpverlening en opvoedingsondersteuning is blijvend sterk in ontwikkeling. De verwachting is dat in de aankomende jaren steeds meer professionals (een deel van) hun werk online zullen vormgeven³. Dit betekent dat de hier omschreven competenties en randvoorwaarden verder dienen te worden aangescherpt en uitgebreid. Bijvoorbeeld rondom het stroomlijnen van online hulpvormen en reguliere hulpvormen (blended care). Maar ook ten aanzien van het gebruik van social media (Hyves, Facebook, etc.) en vanuit nieuwe innovaties zoals het gebruik van videobellen (d.m.v. Skype) en mobiele online hulpverlening (d.m.v. smartphones). Belangrijk voor organisaties en opvoedingsondersteuners die willen beginnen aan online opvoedsteun is zich te realiseren dat dit een nieuwe vorm van dienstverlening is die een dosis extra tijd en aandacht vraagt zowel op het gebied van het ontwikkelen van competenties als in het creëren van de randvoorwaarden.

Daarnaast is het ook belangrijk om de competenties te vertalen naar casuïstiekbeschrijvingen en om intervisie en supervisie binnen de eigen organisatie of het CJG te organiseren.

³ Directeur Frank Schalken op het congres online hulpverlening Jaarbeurs Utrecht (2010)

Bronnen

Blokland G. *Over opvoeden gesproken: methodiekboek pedagogisch adviseren*. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut Amsterdam: SWP Uitgeverij, 2010.

Congres online hulpverlening (2010),
<http://www.cursussencongressen.nl/bijeenkomsten/congres-online-hulpverlening-771.html>

Groot, G. de. *Chatten: uitdaging of drempel?! Methodische handleiding voor toegankelijke online hulpverlening*. Stichting Fier Fryslân / B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam, 2010.

Haterd, J. van der, e.a. *Vragen, taken, competenties en beroepen in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Deelrapportage 2. Beschrijving van de competenties voor professionals in het Centrum voor jeugd en Gezin*. Utrecht, Movisie en Nederlands Jeugdinstituut, 2010.

Hounjet E., A. Peerboom. *E-consult (Virtueel Centrum voor Jeugd en Gezin)*. Fontys Hogeschool en Spectrum CMO Gelderland, 2010.

Jeugd en Gezin. *Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin. Samenwerken in het belang van jeugdigen en opvoeders*. Jeugd en Gezin, 2010

Kenniskring online opvoedondersteuning (2010), <http://www.nji.nl/eCache/DEF/1/12/476.html>

Nieuwenhuize a., D. Huisman. *Digitale hulpverlening: een methodische werkwijze*. Christelijke hogeschool Ede, 2009.

Schalken F. e.a. *Handboek online hulpverlening*. Bohn Stafleu Van Loghum, 2010

Zadeh, Huijbrechts, Jacobse, Jonk en van Loos. *Need @ solution?! Afstudeeronderzoek naar online hulpverlening*. Breda, Avans Hogeschool Social Work, 2009

Zanden, A.P. van der, Arntz K.S.E., Speetjens, P.A.M. (2008). *KopOpOuders. Online opvoedhulp voor ouders met psychische of verslavingsproblemen. Maandblad voor de Jeugdgezondheidszorg, 40, 50-52.*

Bijlage 1:

Deelnemers en meelezers kenniskring online opvoedingsondersteuning

Deelnemers:

- Geraldien Blokland, Senior adviseur Opvoedingsondersteuning en Triple P trainer
- Alexandra Bordewijk, Spectrum CMO Gelderland /Stichting vCJG
- Eveline Koks, SO&T, Amsterdam
- Justine Pardoën, Ouders online
- Frank Schalken, Stichting E-hulp
- Niels Zwikker, Nederlands jeugdinstituut, Themadossier online hulp
- Krista Okma, NJi Triple P
- Annemiek Postma, NIM Maatschappelijk Werk, Nijmegen
- Rianne van der Zanden , Trimbos-instituut
- Mieke Vergeer, Nederlands Jeugdinstituut, Voorzitter
- Ingrid Ligtermoet, Nederlands Jeugdinstituut, Secretaris

Meelezers:

- Helen Riper, Vrije Universiteit van Amsterdam
- Janni Zopfi, K2
- Peter Nikken, Nederlands Jeugdinstituut, bijzonder hoogleraar Mediaopvoeding bij de Erasmus School of History, Culture and Communication
- Christa Nieuwboer, Fontys Hogeschool Pedagogiek
- Patricia Doornbos, Loes Enschede
- Odile Smeets, Trimbos-instituut