

ONLINE ALLIANTIE

Alliantie is de positieve emotionele band tussen hulpverlener en cliënt (begrip, vertrouwen, persoonlijke klik) en hun overeenstemming over de doelen en de aanpak van de samenwerking. Een goede alliantie voorspelt een beter effect van de hulp. En andersom, als er onbegrip, wantrouwen of onduidelijkheid is, verstoort dit de hulpverlening.

Lukt het om via online contact een alliantie tot stand te brengen en wat is de kwaliteit van deze alliantie? Wordt de alliantie tijdens (anoniem) online contact door hulpvrager en hulpverlener op dezelfde manier gewaardeerd? In samenwerking met de GroeiGids en Newtee onderzocht het Lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving van Avans Hogeschool de online alliantie van de GroeiGids ouderchat.

AUTEURS

Donna Schalk, MSc. Docent-onderzoeker Lectoraat Jeugd, Gezin en Samenleving Avans Hogeschool
Christa Nieuwboer, PhD. Lector Jeugd, Gezin & Samenleving Avans Hogeschool

LECTORAAT JEUGD, GEZIN & SAMENLEVING

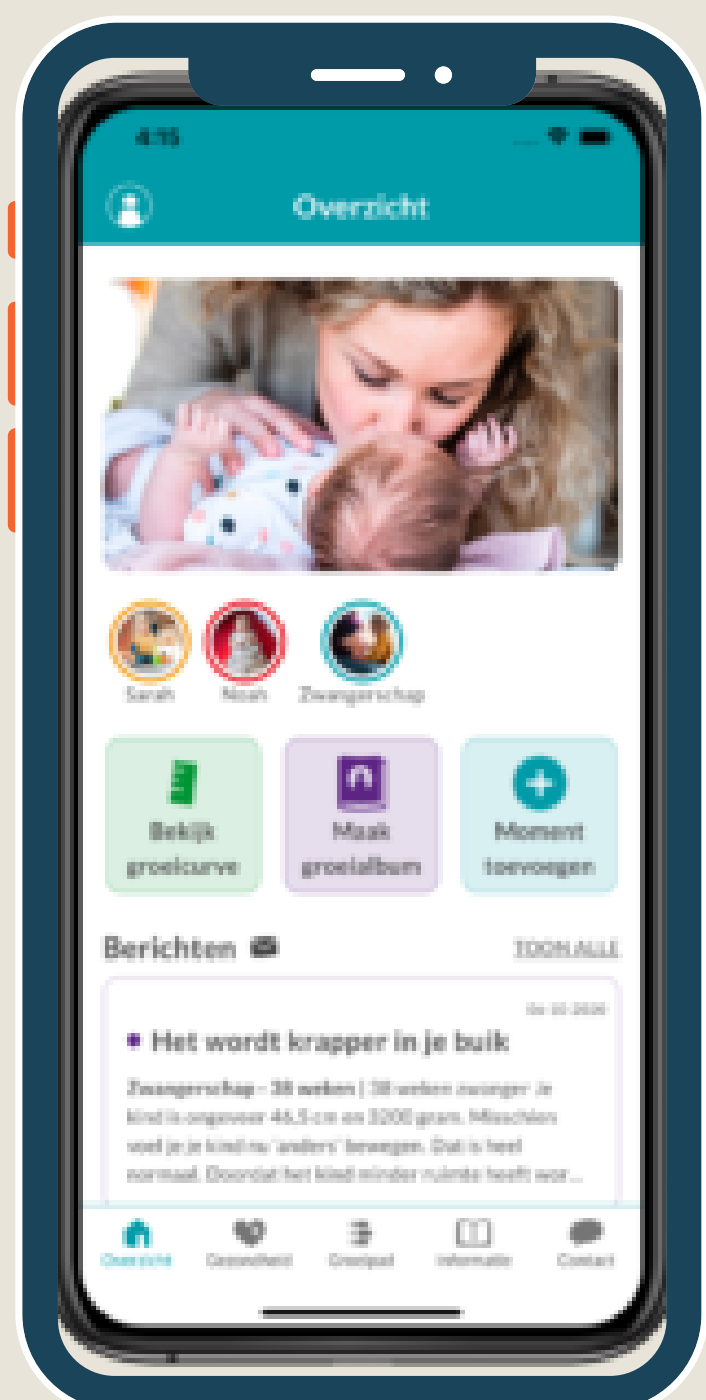
Het lectoraat Jeugd, Gezin & Samenleving doet onderzoek naar gezond opgroeien en opvoeden. Voortbouwend op de uitdagingen van de transformatie in de jeugdzorg onderzoekt het lectoraat hoe professionals sterke allianties met jeugd en opvoeders kunnen aangaan. Het gaat daarbij om persoonlijke alliantie (de klik), collectieve alliantie (het netwerk) en taakalliantie (de aanpak). Sociale technologie is daarbij een bijzonder aandachtspunt: kan steun aan jeugd en ouders daardoor eerder, samen en beter?



LANDELIJKE GROEIGIDS OUDERCHAT

- Voor alle vragen over het kind in de leeftijd van 0-12 jaar
- Chat wordt uitgevoerd door JGZ en GGD-organisaties
- Vragen van ouders worden anoniem via chat beantwoord door jeugdverpleegkundigen
- In 15 regio's* in Nederland beschikbaar

** ten tijde van de meting was de ouderchat beschikbaar in 12 regio's en werd de chat uitgevoerd door jeugdverpleegkundigen van: GGD Amsterdam, SAG Amsterdam, GGD Regio Utrecht, GGD Fryslân, GGD Hart voor Brabant, GGD West-Brabant, JongJGZ Breda, TWB, GGD Zaanstreek-Waterland, GGD Hollands Noorden, GGD Gelderland-Midden en GGD Drenthe.*



BEVINDINGEN

- Ouders en professionals zijn het voor 62% eens over de kwaliteit van de alliantie. Ouders geven in feite een compliment aan de professionals, en wel bij alle vragen.
- Hoewel professionals zelf ook tevreden zijn over de online alliantie, zijn ouders op alle onderdelen van de vragenlijst positiever over de online alliantie dan de professional.
- Deze meting laat zien dat ouders tevreden zijn over de alliantie van de GroeiGids ouderchat en dat dit medium voldoet aan de behoeften en verwachtingen van ouders.

AANBEVELINGEN

- Professionals mogen meer vertrouwen op de mogelijkheden van online communicatie en online alliantie.
- Nog niet alle organisaties bieden online communicatie mogelijkheden voor ouders. Integratie van online diensten in opvoedingsondersteuning aan ouders is nodig.
- Trainen van alliantievaardigheden zorgt ervoor dat vertrouwen in eigen competenties t.a.v. online communicatie toeneemt.

VRAGENLIJST ONLINE ALLIANTIE

- Gevalideerde Vragenlijst Online Alliantie met vragen over ervaren alliantie voor hulpverlener én hulpvrager
- Vragenlijst verscheen na ieder chatgesprek in de periode van 30 juni 2022 tot en met 5 september 2022
- 218 wederkerig ingevulde vragenlijsten
- Chatgesprekken gingen over opvoeden en opgroevragen van ouders met kinderen 0-4 jaar

✓	Begrip van de situatie
✓	Beluisteren van zorgen
✓	Met respect behandelen
✓	Inspelen op (minderheids-)positie
✓	Samenwerken op basis van vertrouwen
✓	Herkennen en versterken van goede acties
✓	Vriendelijk zijn
✓	Betrokken zijn
✓	Merkbaar waarderen
✓	Doelen van de hulpvrager ondersteunen
✓	Helpen om actief gebruik te maken van allerlei mogelijkheden om verder te komen



Heel fijn gesprek. Volop begrip en handige tips. Super dat deze mogelijkheid er is om laagdrempelig te chatten en met een deskundige te kunnen sparren. Dankjewel!

Ouders positiever over online alliantie dan professionals

Ik vind deze chat heel fijn en laagdrempelig. Voor korte (maar wel belangrijke) vragen is er snel een antwoord van een kundig en vriendelijk persoon. Heel prettig!



LITERATUUR

Barnhoorn J. Broeren, S., Distelbrink, M., de Greef, M., van Grieken, A., Jansen, W., Pels, T., Pijnenburg, h. & Raat, H. (2013). Cliënt-, professional- en alliantiefactoren: hun relatie met het effect van zorg voor jeugd. Verkenning van kennis en kennishiaten voor het ZonMw-programma Effectief werken in de jeugdsector.

Schalken, F. (2013). Handboek online hulpverlening. Met internet Zorg en Welzijn verbeteren. Bohn Stafleu van Loghum.

Nieuwboer, C., Fukkink, R., & Hermanns, J. (2015). Single session email consultation for parents: An evaluation of its effect on empowerment. British Journal of Guidance and Counselling, 43(1), 131-143

Nieuwboer, C. (2015). In contact met ouders. Empowermentgericht adviseren bij opvoedvragen Groningen: Uitgeverij Noordhoff.

Nieuwboer, C. Straver-Kramer, M. & Strang, A. (2021). Online opvoedingsondersteuning. In: Goudkuil e.a. Nederlands Leerboek Jeugdgezondheidszorg. Van Gorcum.