

een maand op de cybersofa

Een computerprogramma dat psychische hulp biedt? Het klinkt een beetje verdacht, maar je kan pas echt oordelen als je zelf de proef op de som hebt genomen. En dat hebben we dus gedaan.

Door Manu Sinjan | Foto's Dr. Paul Koeck



Het verhaal begint met een enthousiast persbericht van dokter Paul Koeck, waarin staat dat zijn online zelfhulp-programma het stressniveau van de deelnemers in één maand tijd met 77 procent vermindert. Klinkt als het ei van Columbus, toch? We hebben allemaal wel eens last van te veel stress, maar velen zoeken pas hulp wanneer alle meters in het rood staan.

De initiatiefnemer heeft er geen problemen mee dat ik zijn programma zelf wil uitproberen, maar waarschuwt na een online test wel dat mijn stressniveau een stuk lager ligt dan dat van de gemiddelde gebruiker. Ook angstigheid en depressiviteit worden vooraf gemeten met een snelle online test. Voor de drie parameters samen zit ik aan een score van ongeveer 80 op 300. Het gaat dus best goed met mij.

Voor ik aan de slag ga met mijn persoonlijke programma, vraagt dokter Koeck om een paar concrete zaken aan te geven waaraan ik wil werken. Ik kies na wat denkwerk voor een professionele invalshoek. Zoals wel meer journalisten ben ik een tikkeltje verslaafd aan de deadline, wat onder meer betekent dat ik vooral presteer met het mes op de keel. Niet ideaal, zeker niet voor een freelancer met een jong kind in huis en een partner die net haar eigen zaak heeft opgestart. Dat uitstelgedrag van mij moet maar eens worden bijgestuurd.

ALLESBEHALVE FLITSEND

Voilà, ik heb een concreet doel voor ogen, dus kan ik voor het eerst inloggen op mijnkwartier.be. Van zijn flitsende interface moet dit programma het niet hebben, want het ziet er allemaal vrij basic uit. Jonge gebruikers zullen er eens hartelijk om lachen. Maar uiteindelijk zijn we er niet aan begonnen om geïnterdaint te worden.

De eerste sessie neemt eerder een halfuur in beslag dan een kwartier, maar dat wisten we op voorhand. Ik blijf achter met



Dr Paul Koeck

een positieve eerste indruk. Er wordt voldoende uitleg gegeven over hoe het programma in elkaar zit, zonder de drammerige peptalk waar we een beetje bang voor waren. Je krijgt vooral de boodschap mee dat je zelf aan de slag moet.

Elke dag een kwartier uittrekken waarin je geen enkele afleiding toelaat: het lijkt geen zware opgave, maar in de praktijk ligt daar de ware test voor je motivatie. Ik heb me voorgenomen om me voluit in het programma te gooien, om het een eerlijke kans te geven.

De centrale insteek is dat ik vervelende gewoontes minder vaak ga toelaten in mijn leven, en dat ik ze vervang door hun positieve broertjes en zusjes. Je moet het programma

minstens een maand volgen, naar verluidt omdat er wel wat tijd nodig is om de nieuwe patronen als het ware in onze hersenen te 'branden'. Oplossingsgericht leren denken is de boodschap. Alles verloopt volautomatisch, maar wie daar behoefte aan heeft, kan ook vragen stellen aan dokter Koeck via een intern mailsysteem.

DOE HET NIET ALLEEN

Ook positief: na je eerste sessie krijg je meteen een mail met de raad om je te laten begeleiden door je huisarts. Bijgevoegd is mijn persoonlijke score op de stressmeter, angstmeter en depressiemeter. Je krijgt ook elke dag huiswerk mee in de vorm van een observatie-opdracht. Ik moet mezelf de

komende 24 uur deze vraag stellen: 'Wat heb ik gedaan waardoor ik tevreden ben over mezelf?'

Het blijkt niet zo makkelijk om mezelf 'live' te observeren, maar geleidelijk aan krijg ik de smaak te pakken. En ook mijn waardering voor het programma groeit gestaag. Van voorgekauwde adviezen is geen sprake: je wordt vooral op een intelligente manier geconfronteerd met je eigen antwoorden op eerdere vragen. En je moet met de regelmaat van de klok ernstig nadenken over jezelf, maar dan zonder de zweverigheid waar ik zo'n hekel aan heb.

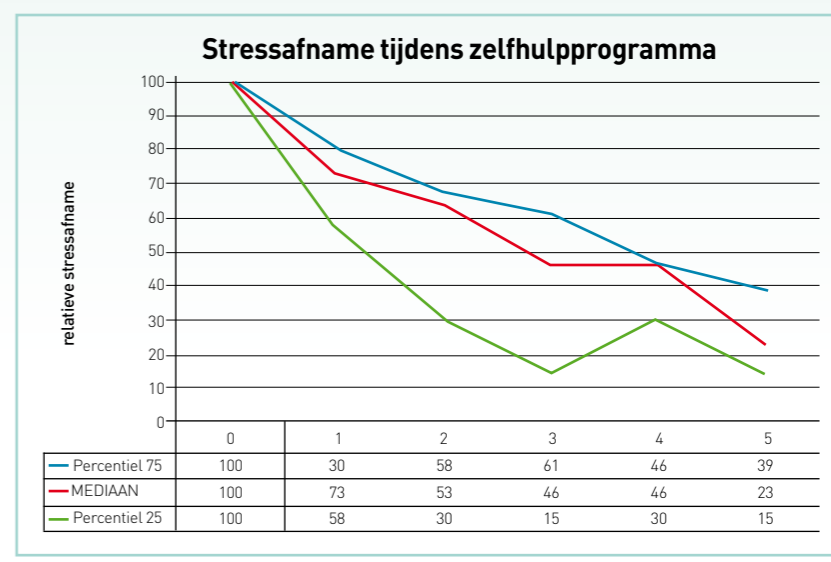
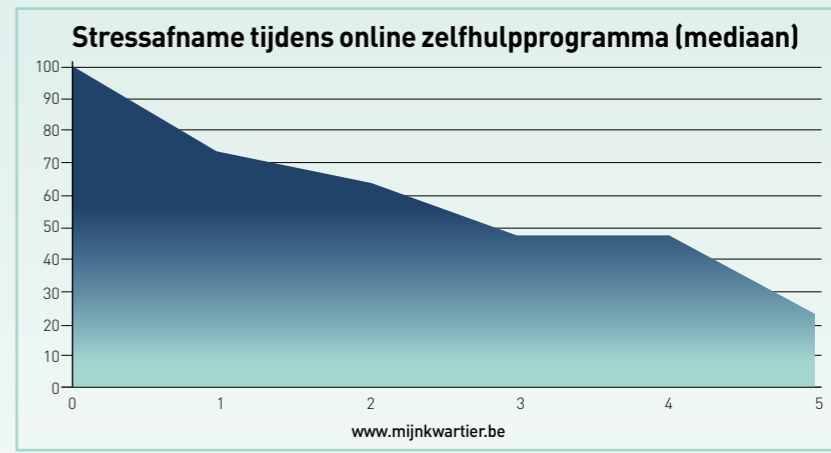
Een voorbeeld? Op dag drie krijg ik de vraag voorgeschoteld hoe het leven eruit zou kunnen zien waar ik genoeg mee zou nemen. Dat zet je toch even aan het denken. Na tien dagen krijg ik mijn eerste vooruitgangsrapport in een mailtje. De depressiemeter gaat de goede kant op, maar ik ben wat meer gespannen dan bij het begin van de online coaching. Kan absoluut kloppen, want ik heb behoorlijk veel werk op de plank – dit artikel bijvoorbeeld!

WAT HEBBEN WE VANDAAG GELEERD?

Ik ontdek gaandeweg dat ik vooral baat heb bij het telkens opnieuw formuleren van wat ik heb meegenomen van de afgelopen sessies. Jammer dat ik daarbij stevast moet denken aan Piet 'Wat hebben we vandaag geleerd?' Huysentruyt (voor de Nederlanders: een beruchte Vlaamse televisiekok). Therapeutrouw blijkt helaas niet mijn sterkste punt. Op kerstavond nog aan de computer gaan zitten is alvast niet gelukt, en tijdens het familiebezoek inloggen was ook een brug te ver. Maar we houden vol, ook op de dagen dat het dagelijkse kwartier aanvoelt als een corvee.

Vrij snel krijg je ook de vraag om vrienden en/of geliefden bij het programma te betrekken. Zij ontvangen een mail met vragen over de veranderingen die ze bij jou waarnemen. Dat klinkt misschien een beetje geforceerd, maar ik voel me desondanks gesteund als ik de eerste reeks antwoorden van mijn vriendin lees. Volgens dokter Koeck wordt er bewust aangestuurd op positieve feedback van de omgeving, omdat veranderingen anders pas na drie tot zes maanden echt in het oog springen. Het positieve effect van die ingreep werkt naar verluidt aan beide kanten: de vriend of partner bekijkt je met andere ogen, en zelf voel je je ondersteund door de vaststelling dat je harde werk zo snel vruchten afwerpt.

Niet elk onderdeel van de online therapie werkt even goed voor mij. Ik blijf het bijvoorbeeld moeilijk hebben met het dagelijkse huiswerk, voornamelijk omdat de op-



© Dr. Paul Koeck 2011

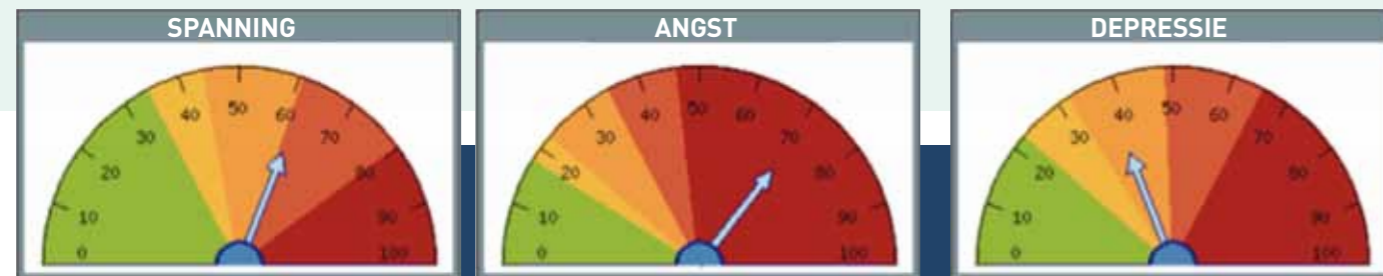
drachten nogal abstract zijn. Maar ik houd in mijn achterhoofd dat een online programma natuurlijk maar tot op zekere hoogte kan inspelen op mijn specifieke behoeften.

WERKT HET?

We zijn weer een week verder en mijn deadlines komen steeds dichterbij, maar vreemd genoeg heb ik een ongewoon rustig gevoel. Vorige week stond ik een paar keer op het randje van de paniek, maar nu heb ik elke dag een duidelijke prioriteit voor ogen (dat hoort bij het programma) en probeer ik me ook echt te ontspannen op de momenten dat ik toch niet kan werken. Mijn partner merkt verbaasd op dat ik wel erg relaxed ben voor iemand met zeven deadlines boven zijn hoofd. Die indruk wordt bevestigd door mijn vooruitgangsrapport: de grafiek die mijn stressgehalte voorstelt, vertoont een opvallende neerwaartse knik.

Een gevoel van trots overvalt me, ondanks het feit dat ik wel degelijk probeer om een professionele afstand te bewaren. Het mooie aan dit programma is dat het vooral handvatten aanreikt waarmee je zelf op zoek kan gaan naar oplossingen. Van alomvattende remedies is er geen sprake: het draait allemaal om gestaag doorwerken, volhouden en eerlijk leren zijn met jezelf.

Ben ik overtuigd? Eigenlijk wel. Na een maand op de cybersofa geloof ik zonder meer dat de bedenker van het programma mensen oprecht wil helpen gelukkiger te worden. Uiteindelijk komt dat neer op therapie met een lagere drempel voor een heel redelijke prijs (55 euro per maand). Wonderen moet je er niet van verwachten, maar met de juiste motivatie kan je wel een stuk dichter bij je persoonlijke doelen komen. En vooral: je bent niet 'echt' in therapie - je helpt jezelf. En dat voelt toch heel wat minder ernstig aan dan op een echte sofa te gaan liggen. ■



De gebruikers van de online zelfhulp van mijnkwartier.be krijgen elke week feedback over hun vorderingen aan de hand van een gestandaardiseerde test. En de resultaten zijn gemakkelijk te interpreteren met deze drie meters.

© Dr. Paul Koeck 2011

'IK WIL IETS ACHTERLATEN DAT ME OVERLEEFT'

Hoe komt iemand op het gedurfde idee om online therapie aan te bieden?

We vroegen het aan de initiatiefnemer, dokter Paul Koeck, een man met een plan. Door Manu Sinjan

Wat heeft u op het idee gebracht om met online zelfhulp te beginnen?

Uiteindelijk is alles terug te voeren tot een paar dromen uit mijn kinderjaren. Rond mijn vijftiende raakte ik gefascineerd door de vraag hoe mensen veranderen. Dat was een kwestie van persoonlijke nieuwsgierigheid naar hoe mensen in elkaar zitten, maar daarnaast speelde ook het verlangen om mensen te helpen zich beter te voelen. Toen ik later geneeskunde en management ging studeren, kwam daar nog de wens bij om iets achter te laten wat groter is dan mezelf, iets wat me misschien wel veertig of vijftig jaar kon overleven.

Ik was al een tijdje therapeut toen ik het gevoel kreeg dat ik mijn maximale rendement had bereikt. Daarom ben ik op zoek gegaan naar businessmodellen die het mogelijk maakten om méér te doen. Die bleken moeilijk te vinden, maar ik besepte op een gegeven moment wel dat ik toegang had tot een schat aan knowhow in de vorm van persoonlijke contacten met bekende therapeuten over de hele wereld, die ik als vijftienjarige al bestookte met brieven. (lacht)

Ik ben dus samen met die mensen beginnen nadenken over wat er mogelijk was, en uiteindelijk kwam online zelfhulp uit de bus. Mijn belangrijkste drijfveer is mensen een extra keuzemogelijkheid bieden als ze voelen dat ze hulp nodig hebben. Ik had gelukkig al wat ervaring opgedaan met software in mijn verleden als businesscoach, en zo ben ik 3,5 jaar geleden aan dit project begonnen. De ontwikkeling heeft veel meer tijd in beslag genomen dan ik dacht, maar eind februari 2011 is de website officieel gelanceerd.

Was u er zeker van dat online zelfhulp succesvol kon zijn?

In eerste instantie prikkelde het idee me vooral om na te denken over wat precies de elementen zijn die werken bij andere vormen van therapie. Ik had bijvoorbeeld het idee dat er iets niet klopte aan de wetenschappelijke aanname dat het de empathie van de gesprekspartner is die bepaalt of therapie werkt. Als dat klopte, kon online hulp natuurlijk niet werken. Mijn vraag was: waarom investeren mensen tijd en geld in therapie? Willen ze een relatie met mij? Hopelijk de meesten niet, hè! Ze komen naar mij omdat ze een oplossing zoeken, en het persoonlijke contact is een middel, maar niet hét middel.

Later bleek uit wetenschappelijk onderzoek dat empathie een bepalende factor is voor het engagement om iets aan jezelf te veranderen. Dat wil dus zeggen: als je die intrinsieke motivatie ergens anders kan vinden en je krijgt de juiste begeleiding, dan heb je die empathische relatie niet per se nodig. Om die reden twijfelde ik in eerste instantie om jou het programma te laten testen: de motivatie die je moet hebben om te betalen voor een maand online zelfhulp ontbrak

bij jou, omdat je niet met een prangend probleem zat. Daarom heb ik je ook een lijstje laten maken met zaken waar je aan wou werken, om die drempel in zekere zin te simuleren.

Maar kan een stuk software mensen ook echt helpen?

Ik geloof dat je veel mensen kan helpen als je de juiste vragen stelt en een dagelijks moment van zelfreflectie kan inbouwen in hun routine. Zo kunnen ze nagaan: 'Vliegt mijn raket nog naar de maan?' Er wordt soms gezegd dat een vliegtuig 99 procent van de tijd niet op koers ligt. Daarom moet de piloot voortdurend controleren en bijsturen.

Als mensen weten waar ze naartoe willen, zijn ze al een heel eind op weg. Sommige mensen kunnen zo'n doel meteen formuleren, anderen kan het programma met de juiste vragen op het goede pad zetten. En na 30 dagen zijn ze meestal weer in staat om toekomstgericht te denken en hun doel te formuleren. Wat doet een therapeut, wat doet onze software? Mensen laten nadenken over deze drie vragen: Wat wil ik? Wat kan ik al? En wat helpt me om met die talenten te bereiken wat ik wil? Ingewikkelder is het niet.

Wat heeft u het meest verrast toen de website eenmaal gelanceerd was?

Het feit dat de meeste mensen die gebruikmaken van het programma, aangeven dat ze vooraf niet op zoek waren naar professionele hulp. Dat geldt voor 90 procent! Een grote groep gebruikers heeft de website gevonden toen ze aan het surfen waren, op zoek naar informatie over problemen waar ze mee zaten.

Ik ben begonnen met het idee dat heel wat mensen die hulp kunnen gebruiken, niet tot bij de therapeut geraken. Je zou kunnen zeggen: verloren ziertjes. Ik had in mijn praktijk gemerkt dat mensen er soms jaren over doen om effectief aan te kloppen voor therapie na een doorverwijzing. En dan vraag je je af: 'Heeft die man of vrouw nu zo lang moeten sukkel met een probleem dat je in korte tijd grotendeels kan oplossen?'

Blijft natuurlijk de vraag hoe je die mensen bereikt. Je mag ook niet te veel communiceren: soms is de tijd gewoon niet rijp. Ik herinner me een cliënte die bij mij kwam voor hulp bij het rouwproces na de plotselinge dood van haar man. Na een aantal sessies zei ze opeens tegen mij: 'Het is genoeg.' Ik was heel verbaasd, maar zij was bang dat de therapie de goede gevoelens voor haar man verloren zou laten gaan.

Ik heb haar gezegd dat ik haar keuze respecteerde en dat mijn deur openstond als het moment ooit kwam dat ze verder wilde gaan. Tien jaar later belde ze mij met de boodschap: 'Ik denk dat ik er nu

'Ik word gedreven door het besef dat veel mensen die hulp kunnen gebruiken, nooit tot bij de therapeut geraken. Je zou ze verloren ziertjes kunnen noemen'



klar voor ben.' De hele filosofie is om mensen een extra keuzemogelijkheid te geven. En de zelfreflectie in het programma moet het gevoel versterken dat ze ook in hun leven meerdere opties hebben om uit te kiezen.

Verwachtte u dat het programma zo snel effect zou hebben?

Nee, totaal niet. Ik ging uit van het idee dat we misschien wel tien jaar constant zouden moeten bijsturen om dat effect te bereiken. Eigenlijk besepte ik het pas toen ik de resultaten besprak met een paar collega's, die me zeiden: 'Maar Paul, dit lijkt heel sterk op de resultaten van moderne vormen van korte therapie.' Daarom zijn we vorige zomer al overgegaan tot het wetenschappelijk verwerken van de resultaten. Om correcte vergelijkingen mogelijk te maken, hebben we een vragenlijst met 21 vragen ingebouwd, de internationaal gevalideerde Depression Anxiety Stress Scale (DASS 21). De resultaten van die test sturen we elke week naar de gebruikers in de vorm van drie meters.

Als je naar de grafiek kijkt, zie je dat de gemiddelde deelnemer na één week 27% minder stress heeft. Na twee weken zit hij op 37% en na week drie op 54%. Ik dacht eerst nog dat ik een fout had gemaakt toen ik de resultaten bekeek! Ik heb meteen naar onze programmeur gebeld, die als burgerlijk ingenieur alles van statistiek weet, om de cijfers te laten checken. (lacht) Na 5 weken heeft de gemiddelde gebruiker 77% minder stress. En de grote meerderheid zit in de buurt van die scores, wat betekent dat de resultaten representatief zijn.

Een aantal cliënten uit mijn gewone praktijk volgen het online programma ook, zodat ik meer feedback krijg. Vaak vinden ze na één of twee maanden dat het genoeg is, maar tot mijn verrassing heb ik gemerkt dat sommigen een maand of vier later uit eigen beweging beslissen om weer een maand aan de slag te gaan, omdat de *mindset* volgens hen nog niet genoeg ingeworteld is.

Hoe zit het met beveiliging en privacy?

Beveiliging is voor ons heel belangrijk. Daarom heeft onze hoofdprogrammeur een opleiding beveiliging en encryptietechnieken gevolgd bij een Amerikaanse professor die onder meer het Pentagon adviseert. En elk halfjaar reviseren we onze beveiliging volgens de nieuwste normen, omdat die snel evolueren. Verder zal je gemerkt hebben dat we vooral oplossingsgerichte vragen stellen en zo weinig mogelijk gevoelige informatie opvragen die vatbaar is voor misbruik.

Wat de privacy betreft, valt de volledige inhoud van de online therapie onder het medisch beroepsgeheim, aangezien ik als arts de eed van Hippocrates heb afgelegd. Alle medewerkers ondertekenen een geheimhoudingsovereenkomst zoals dat in ziekenhuizen gebeurt, hoewel ze geen toegang hebben gevoelige informatie. Alleen de hoofdprogrammeur heeft toegang tot de database, en die heeft zich contractueel verbonden tot hetzelfde medisch beroepsgeheim. Andere ontwikkelaars die modules voor ons schrijven, krijgen nooit toegang tot de broncode of de database. We zijn daar extreem rigide in. Uit deontologische overwegingen, maar ook uit eigenbelang: welke arts zou nog mensen doorverwijzen naar Mijn Kwartier als het vertrouwen in de confidentialiteit wankel is?

Is het programma uniek in zijn soort?

Bij mijn weten wel. Er zijn volgens mij geen andere programma's die proberen het therapeutische proces van zelfreflectie te benaderen. Een groot voordeel is dat de gebruikers meteen kunnen beginnen. Bij traditionele therapie moet je al snel een paar weken wachten op een intakegesprek, en daarna is het weer wachten op een eerste sessie. Ook dat maakt de drempel een stukje hoger. Voor ons is het dan weer moeilijk om ons meteen te onderscheiden van puur commerciële initiatieven. Vertrouwen opbouwen, daar gaat het om. ■