

ONLINETHERAPIE: WIJ LIETEN  
VIRTUEEL IN ONZE ZIEL KIJKEN

# TIK KLIK SNIK

‘Weet je Tim, ik ben aan het wenen.’ *Send*. Freud draait zich om in zijn graf bij zoveel disrespect voor de psychoanalytische ‘overdracht’ tussen patiënt en therapeut. En toch zoeken steeds meer mensen hun zielenheil via internet, net omdat het anoniemer is. ‘Ik vertel niet graag over mezelf. Online lukt dat wel.’

Lieve Van de Velde, illustratie Debora Lauwers

Ik meld me aan als Annik en zeg dat ik vrees dat ik een stressaanval heb. Het voelt niet goed om te liegen tegen een mens van goede wil. Ik doe het omdat ik wil weten hoe het voelt, over je ziel praten met een onbekende. Nee, zelfs niet praten. Tikken. Ik zeg dat ik niet weet wat ik eerst moet doen en dat ik dus maar niets doe. Dat alles in huis blijft liggen, dat ik niets afwerk voor mijn job, zelfs geen rekeningen betaald krijg.

De m/v - laat ik hem gewoon 'hij' noemen - aan de andere kant van de chatbox laat me uitzagen.

Checkt dan of zijn indruk klopt: ‘Als ik het goed begrijp, ben je onrustig.’

Ik bevestig. Zeg dat het raast in mijn hoofd. Een wirwar van dingen die gedaan moeten worden, een muur die te hoog is om er nog maar aan te beginnen. Hij vraagt me waarom ik geen lijstjes maak. Ik zeg dat het nog meer confronterend zou zijn om alles zwart op wit te zien. Hij vraagt of ik al eens gevoeld heb welk plezier het geeft om een taak op zo'n lijstje af te vinken. En of ik wel genoeg energie heb. Hij heeft de indruk van niet. Of ik voldoende ontspan. En op mijn antwoord 'ik »

## ONLINETHERAPIE: WIJ LIETEN VIRTUEEL IN ONZE ZIEL KIJKEN

vrees van niet' begint hij over mijn opvoeding; of ik als kind misschien al te plichtsbewust was. How how. Stop.

Het verbaast me. Dit gaat echt goed. Voor ik het nog maar besepte, waren er vijftig minuten voorbij en kreeg ik het plots lastig om me aan mijn fictieve rolletje te houden. Je komt heel snel tot de essentie, sneller - en dat is mijn persoonlijke ervaring - dan in een therapeutenkamer waar de ongemakkelijke stiltes je een beklemmend gevoel van zelfbewustzijn kunnen geven.

Maar dit was maar een test. Heel even proberen. Guy (50) weet beter waarover hij praat. Tot vorig jaar had hij een directiefunctie bij een groot Amerikaans bedrijf. 25 jaar zat hij er. Tot de multinational bij een herstructurering besloot zijn job te schrappen. Nu, een jaar later, is hij nog volop aan het solliciteren, met meer energie dan ooit. 'Werk zoeken is het meest stresserende in een mensenleven, geloof me.' Hij vertelt over de eerste weken na zijn ontslag, hoe hij aan den lijve ondervond wat ze altijd zeggen over Amerikanen, hoe zakelijk en gevoelloos ze waren toen ze hem na al die jaren de bons gaven. 'Ik kwam in een depressie terecht en begon meer te drinken. Niet dramatisch, maar het verontrustte me.'

Googelend kwam hij op de website van Alcoholhulp terecht. Daar heeft hij nu een uur per week een chatsessie met een onlinetherapeut. Hij maakt ook gebruik van applicaties op de site - een alcoholdagboek, bijvoorbeeld - om zijn alcoholgebruik onder controle te houden.

Guy kreeg een hulpverlener toegewezen. Een psycholoog met wie hij één keer per week een gesprek heeft. Online, via een chatapplicatie. 'Ik had dat nog nooit gedaan, dat privé chatten. Ik ben ook niet iemand die facebookt of tuitert; ik hou er niet van persoonlijke dingen online te gooien. Om maar te zeggen: ik stond er sceptisch tegenover. De eerste vraag die ik de therapeut stelde: "Kan dit niet via Skype?" Maar dat was het concept niet. De psycholoog verzekerde me dat net het neerschrijven van dingen ook therapeutisch werkt. En dat is zo.'

Hij toont me de prints die hij maakte van de sessies. Een dialoog tussen twee mensen - de

### 'De anonimiteit is cruciaal. Zelfs mijn echtgenote weet niet dat ik een online-behandeling volg'



therapeut die ingaat op de context van zijn drankprobleem, peilt naar de omstandigheden waarin hij het de voorbije week lastig had om zich aan zijn drankbeperkingen te houden, en doorvraagt naar de stress van het solliciteren. Guy: 'Telkens wanneer ik in een lastige situatie zit, herlees ik die prints. Om te checken wat hij en ik daar toen over hebben gezegd en hoe ik het toen heb gered.' Net dat zijn de belangrijkste troeven van zo'n onlinebehandeling, vindt Guy: de feedback die hij krijgt via grafieken die zijn drinkgedrag en -behoeften samenvatten, én zo'n neerslag van een therapeutisch gesprek.

#### **Ik en mijn psychorobot**

Ik ben depressief. Ernstig depressief. Dat zeg ik niet zelf. Dat zegt de test van [www.mijnkwartier.be](http://www.mijnkwartier.be). Ik heb een reeks vragen ingevuld en krijg als eindrapport een stressmeter die mooi in het groen blijft, een angstmeter die hetzelfde doet en een depressiemeter die stevig in het rood zit. Oké,

ik heb een ziekelijke piekerdrang, ben nu en dan niet vies van Joy Division, en de zin van het leven ontgaat mij op sommige momenten compleet. Maar depressief, nee, zo zou ik mezelf niet noemen.

Wellicht heb ik me bij het invullen van de test iets te veel laten meeslepen, ben ik te ver van het neutrale antwoordbolletje gebleven. Maar bon, de bedoeling is dat ik nu elke dag een kwartier op die website doorbreng en een reeks vragen beantwoord, opdrachten uitvoer en filmpjes bekijk. Elke avond geef ik aan hoe laat ik de volgende dag wil inloggen. Enkele minuten voor dat tijdstip krijg ik een mail met een uitnodiging en een link. *No escape*. Ik krijg een filmpje over hoe ik minder kan leren piekeren, een vraag over wanneer ik vandaag het minst gepekerd heb, en wat ik dan net aan het doen was. En zo gaat het door, elke dag. Na een week krijg ik een taartdiagram met de dingen die mij het meest hebben geholpen. Sporten neemt het gros van de taart in. Een terrasje in de zon komt op de tweede plaats. Het voelt alsof ik een gebruiksaanwijzing voor mezelf aan het inblikken ben. Op zich zeker niet slecht. Ik merk dat het systeem me met een ander oog naar het leven wil doen kijken. Goedbedoeld en wellicht voor veel mensen erg nuttig. Maar mij komt het iets te wollig over. Cynisme. Of zou ik toch ernstig depressief zijn?

Ik was even proefkonijn, Frank (36) zit al langer op deze zelfhulpsite. Met de hulp van [www.mijnkwartier.be](http://www.mijnkwartier.be) probeert hij al zeven maanden beter om te gaan met stresssituaties. 'Het programma helpt mij om te weten waarom ik mij soms slecht en soms beter voel.' Mijnkwartier.be is het geesteskind van Paul Koeck, die als geneesheer, psychotherapeut en coach al jaren een praktijk in Antwerpen heeft. De site richt zich vooral op mensen met depressie-, angst- en stressgerelateerde klachten, en stelt dat je met één kwartier onlinetherapie per dag al ver komt.

**Paul Koeck:** 'Iemand die niet goed meer functioneert, heeft vaak specifieke gewoonten aangekweekt die je op zich kunt aanpakken. Niet iedereen met een gebrek aan serotonine (een hormonale stof die bij bepaalde depressieve patiënten wordt geblokkeerd, red.) krijgt

ook daadwerkelijk een depressie. Veel hangt af van de manier waarop zo iemand zijn leven organiseert. Als je al wat depressief bent en een halve dag in bed ligt, riskeer je nog depressiever te worden. Ongezonde gewoonten vervangen door nieuwe is voor mij de kunst van goede therapie. Ik ga ervan uit dat mensen met stress ook jaren hebben gehad waarin ze géén last hadden van die stress. Wat maakte het verschil? Wat deden ze toen? En wat niet?

En dus laat mijnkwartier.be de deelnemers zichzelf elke dag evalueren. Met vragen als: 'Op welk moment heb je vandaag minder gepiekerd? Wat deed je dan? Met wie?'

Zo'n test moet je ook invullen wanneer je voor het eerst op de site komt. Zo rolde ook Frank in het programma. 'Ik voelde me slecht en zocht op internet naar oplossingen. Ik vulde de test in, de stressmeter sloeg volledig rood uit.' Het was zijn eerste kennismaking met de therapeutische wereld. 'Echte therapie, face to face, was voor mij nooit een optie', zegt hij. 'Ik had en heb geen zin om elke week bij een psycholoog mijn hart te luchten. Online werkt dat veel beter voor mij.' Hij voelt ook resultaten. 'Net omdat mijn manier van denken wordt aangepakt, waardoor mijn kijk op mezelf stilaan verandert. Ik dacht altijd vrij somber over wie ik ben en wat ik kan. Ik voel nu dat ik opener word en mezelf beter leer kennen, net omdat ik verplicht word elke dag een kwartier stil te staan bij wat ik voel en wil.'

### Dokter, lost u dit eens op

Toen Koeck drie jaar geleden met zijn online-programma begon, werd hij uitgelachen door de therapeutische wereld. Omdat het net alle empathie, dé succesfactor van therapie, onmogelijk maakte - aldus critici. Empathie kon toch niet via een computerscherm? En ook Freud zou zich wellicht omdraaien in zijn graf. Zijn zogeheten 'overdracht', het psychoanalytische mechanisme waarbij je jezelf en je relaties projecteert op de therapeut, valt online niet zomaar te reproduceren. Dat erkent ook Koeck. Maar toch: 'Empathie en de relatie tussen cliënt en psycholoog werden te lang als de enige sleutel gezien voor het welslagen van de therapie. Omdat iedereen zich zolang daarop fixeerd, werden andere succesfactoren nooit onderzocht. Zoals de wil om jezelf te verande-

## 'Het voelt alsof ik een gebruiksaanwijzing voor mezelf aan het inblikken ben'

ren. Ik zie daarin een groot verschil tussen de mensen die online een behandeling volgen, en zij die bij mij op consultatie komen. De tweede groep heeft veel meer de neiging om hun probleem naar mij toe te schuiven. Dokter, hier ben ik met mijn probleem, lost u dit nu maar eens op, binnen drie maanden kom ik de oplossing halen.'

Ook Interapy, de grootste aanbieder van onlinebehandeling in Nederland, kreeg al veel kritiek te slikken. Het werkt vooral in de vorm van mailtherapie: cliënt en hulpverlener schrijven heen en weer. 'Toen we in onze beginjaren een voordracht gaven, mochten we er zeker van zijn dat er twee tot vijf mensen opstonden om amok te maken', zegt inhoudelijk directeur **Bart Schrieken**. 'Intussen is dat allemaal bijgedraaid.'

Dat begin is intussen vijftien jaar geleden. Toen richtten de pioniers van Interapy aan de universiteit van Amsterdam een onderzoeksgroep op die wilde uitvlooien of cognitieve gedragstherapie mogelijk was zonder elkaar te zien. Dat was een belangrijke specificatie: daarmee gingen ze ervan uit dat niet elke therapievorm naar een internetsetting kon worden vertaald. Concreet: klachten in de sfeer van posttraumatische stress, depressie, eetstoornissen en paniekstoornissen komen in aanmerking voor onlinebehandeling. Bijna één op de vijf mensen die zich online bij Interapy aanmeldt, wordt doorverwezen naar een face-to-facebehandeling. Meestal zijn dat mensen met een psychose, een psychiatrische stoornis, of een klacht die simpelweg niet past bij het therapiemodel dat ze aanbieden.

### Lichaamstaal

Niet voor iedereen even geschikt dus, online-therapie. Op z'n minst moet je in staat zijn

over jezelf te schrijven, zelfs al is dat in chattaal. Bovendien moet je overweg kunnen met een heel andere vorm van communicatie. Schrieken: 'Face-to-facetherapie is intrusiever, er wordt sneller doorggevraagd en ingespeeld op wat iemand zegt en niet zegt. Bij mailtherapie bepaalt een cliënt zelf hoever hij gaat, hoeveel hij opschrijft en dus blootgeeft. Uiteindelijk kom je als therapeut ook wel *to the point* door verder te vragen, wanneer je voelt dat iemand rond iets heen fietst. Het duurt gewoon wat langer.'

Het is ook wat **Tim Vos** als grootste verschil aanhaalt - hij is een Vlaamse klinisch psycholoog met een ruime therapeutische chatervaring bij, onder meer, alcoholhulp.be. 'Online vallen alle niet-verbale signalen weg. Pas als die verdwijnen, besef je hoe sterk je je in een gesprek baseert op lichaamstaal. In het begin was dat ook voor mij wennen, als therapeut. Zoals toen die ene cliënt tikte: "Weet je Tim, ik ben aan het wenen." Dat was schrikken. Je moet dus veel meer expliciet vragen wát iemand *voelt* wanneer iets wordt gezegd. Echt letterlijk. Maar op de duur leer je ook aan andere dingen te zien hoe iemand zich voelt. Als hij in een chatgesprek trager begint te tikken bijvoorbeeld. Of je let op het soort woorden dat iemand gebruikt. En het aantal pauzes, ook die zeggen veel.'

Over die cruciale empathische relatie die alleen in een face-to-facegesprek zou ontstaan, is Tim in elk geval resoluut: 'Zoiets krijg je ook online. Alleen is die band niet zo zichtbaar. Tijdens zo'n chatsessie is het alsof ik in een bubbel zit. Alsof ik een ruimte deel met die cliënt - heel bizar. En uit feedback is me duidelijk geworden dat het voor de cliënt net zo voelt.'

Dat zegt ook Guy: 'Ik zou hem niet herkennen als ik hem op straat tegenkwam en toch heb ik het gevoel dat ik mijn therapeut ken. Ik vertrouw hem volledig. Hij weet dingen van mij die weinig andere mensen weten.'

### Verminderde voldoening

Het verbaast gesprekstherapeute **Marijke Leys** nog altijd. Zo'n tien jaar geleden begon ook zij met onlinesessies, maar intussen is ze er alweer vijf jaar mee gestopt. 'Ik heb mensen tweeënehalf jaar begeleid zonder ze één keer te zien. Die band was er dus wel. Maar ik bleef >>

## ONLINETHERAPIE: WIJ LIETEN VIRTUEEL IN ONZE ZIEL KIJKEN

het moeilijk hebben met de lichaamstaal die wegviel. Een belangrijk onderdeel van mijn manier van werken is de relatie tussen therapeut en cliënt. Als de hulpverleningssituatie te klinisch en te koud wordt, kan het relatieaspect niet voldoende worden uitgebouwd. En dat heeft impact op het gevoel van voldoening van de therapeut. Of, zoals Paul Koeck zegt, die met mijnkwartier.be nog minder contact heeft met zijn cliënten: 'Voor mij was dat heel erg aanpassen. Als arts en psychotherapeut was ik nu eenmaal gewend aan de zogenaamde glimlach van de hulp.'

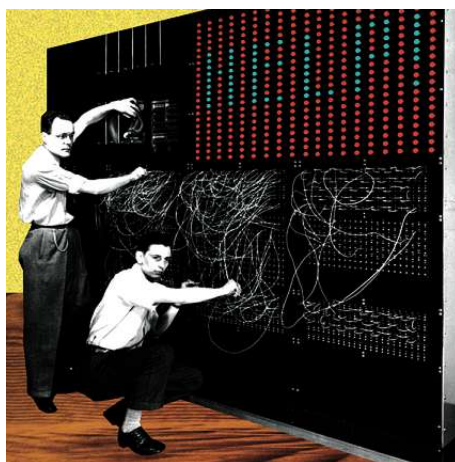
Toen ze volop aan internettherapie deed, werkte Leys in een groep van vijf internettherapeuten. Daarvan is er nu, vijf jaar later, geen enkele meer online actief. 'Dat zegt veel', reageert ze. Al was die verminderde voldoening niet de voornaamste reden waarom ze er zelf mee ophield: 'Het nam te veel tijd in beslag. Ik kon het niet meer combineren met mijn gewone praktijk.'

Is onlinetherapie nu net niet tijdbesparend? En dus een oplossing voor de vele wachtlijsten? Leys: 'Tenzij je een strikt stappenplan volgt, komt het eigenlijk op hetzelfde neer als face-to-facetherapie. Een gesprek online heeft net zozeer zijn tijd nodig als een gewoon gesprek. Je spaart wel tijd uit bij de intake: als iemand in een mail uitlegt wat hij voelt en nodig heeft, ben je meteen een stuk verder.'

Wat dan wel het grote voordeel van onlinetherapie is, behalve dat je het als hulpzoeker altijd en overal kunt doen? Anonimiteit en laagdrempeligheid. Marijke: 'In die vijf jaar hebben we een paar honderd mensen online begeleid, van wie ik zeker weet dat ze de stap naar therapie anders niet hadden gezet. Door onlinetherapie aan te bieden, vermijd je dat lichtere gevallen escaleren en zo weer zwaarder op de gezondheidszorg wegen.' Bart Schrieken: 'Veel mensen vinden het moeilijk om face to face met iemand te praten. Als zij iets rustig kunnen opschrijven, werkt dat beter.' Eenzelfde gevoel bij internettherapeut Tim Vos: 'Online valt er veel schaamte weg, in zo'n chat krijg je sneller diepgang. Er wordt minder gearzeld, misschien omdat de gêne tegenover de therapeut minder groot is.'

Ook voor Guy is de anonimiteit cruciaal. Zelfs zijn echtgenote weet niet dat hij een online-

### 'Online valt er veel schaamte weg. Er wordt minder gearzeld, omdat de gêne minder groot is'



behandeling volgt: 'Ze ziet dat ik minder drink, maar ik ga het haar pas vertellen wanneer het programma is afgerond.'

### Therapeutische snelkookpan

Vooral vrouwelijke veertigers kloppen online aan. Dat is trouwens ook in de niet-virtuele wereld het meest voorkomende profiel van de hulpzoeker. Bij Interapy alleen al volgen jaarlijks zo'n 1.200 cliënten tweemaal per week een onlinebehandeling. 'Dat is heel intensief, zeker in vergelijking met face-to-facebehandelingen die gemiddeld tweewekelijks lopen. Noem het een snelkookpan', lacht Bart Schrieken.

Waarom het aanbod in Nederland veel groter is dan in Vlaanderen? Een geldkwestie, denkt Schrieken. 'Wij hebben ons, als pioniers, begin 2000 een paar jaar intensief geconcentreerd op de integratie in de gezondheidszorg. Er is toen met de overheid een vergoedingssysteem afgesproken, waarbij je als patiënt niet meer dan 200 euro remgeld betaalt bij een erkende onlinetherapeut - na verwijzing door een huis-

arts. Die vergoedingsregeling heeft het aanbod doen exploderen.'

In ons land bestaat die vergoedingsregeling niet. Voor mijnkwartier.be betaal je 55 euro per maand, bij een zelfstandige onlinetherapeut variëren de prijzen van 35 tot 60 euro per uur. Websites als alcoholhulp.be en teleonthaal worden gefinancierd door de overheid en zijn gratis.

**Koen Lowet**, woordvoerder van de Belgische Federatie van Psychologen, windt zich erg op over die eerder trage gang van zaken. 'Hoe wil je dat we ons hier volop op internettherapie gooien als de geestelijke gezondheidszorg zo slecht geregeld is? Bij ons wordt een consultatie bij de psycholoog niet eens terugbetaald door het ziekenfonds. Er is zelfs nog geen regeling over de erkenning van therapeuten. Bij de beroepsvereniging gaan we ervan uit dat een therapeut een universitaire vooropleiding heeft gehad en zich daarna heeft gespecialiseerd in een van de vier therapeutische scholen. Dat is een criterium dat zowel off- als online zou moeten gelden. Een coach kan misschien wel goed zijn in gesprekstechnieken, maar daarom weet zo iemand nog niet hoe een depressie ontstaat.'

Los van die wettelijke context klinkt Lowet eerder voorzichtig enthousiast over onlinetherapie. 'Ik denk dat het in België nog te weinig wordt gebruikt, zeker in vergelijking met Nederland en Groot-Brittannië. Toch zou ik het beperkt houden tot mensen met milde klachten. Zo kun je inderdaad de wachtlijsten korter maken. En ervoor zorgen dat mensen met ernstigere psychische klachten sneller een therapeut vinden. Maar dan moet je wel van bij het begin zeker zijn om welk soort klacht het gaat. En dat is veel lastiger wanneer je iemand niet live voor je ziet.'

Niemand die trouwens beweert dat onlinetherapie op termijn de psychologensofa zou moeten vervangen. 'Internettherapie is een mooie aanvulling op het klassieke aanbod', aldus Paul Koeck. Niet meer. Ook niet minder.

Nu nog wachten tot iemand therapeutische emoticons uitvindt.

[www.mijnkwartier.be](http://www.mijnkwartier.be), [www.alcoholhulp.be](http://www.alcoholhulp.be)  
[www.teleonthaal.be](http://www.teleonthaal.be), [www.interapy.nl](http://www.interapy.nl)