

BROCHURE

Informatie en uitleg voor onze bezoekers bij het gebruik van online hulpverlening.

www.hulpverlening.nu / www.relatietip.nl / www.chathulp.nu



Inhoudsopgave



1.	Inleiding.	2
2.	Wat kan onze online hulpverlening voor u betekenen.	3
2.1	Waar maken wij gebruik van.	3
2.2	Bij welke problemen kunt u bij ons terecht.	3
2.3.	Wanneer kunt u voor online hulpverlening terecht.	4
2.4	Wat kost het.	4
3	Hoe veilig is onze online hulpverlening.	4
4	Welke mensen kunt u in onze online hulpverlening tegenkomen.	4
5.	Hoe werkt de online hulpverlening.	6
5.1	Inloggen.	6
5.2	Naar een andere ruimte (kamer) gaan.	7
5.3	Teksten typen.	7
5.4	Een privégesprek aangaan.	8
5.5	Gebruik webcam en microfoon.	9
5.6	Hoe gebruik ik de links (balk met knoppen).	10
5.7	Het tekenbord (whiteboard) gebruiken.	11
5.8	Bezoekerslijst in- en uitklappen.	11
5.9	Hoe kunt het beste en snelste uitloggen.	12
5.10	Overige opties.	12
5.11	Gebruik Jukebox (cd-speler).	13
6.	Huisregels tijdens het verblijf in onze online hulpverlening.	14
7.	Handige tips en trucs.	15

1. Inleiding.

Beste bezoeker,
Bent u in psychische nood? Of wilt u hulp bij problemen en/of vragen van uiteenlopende aard, maar ziet u het niet zitten om bij een therapeut op hulpverlener op bezoek te gaan? **Dat hoeft ook niet.** Vanaf heden kunt u, comfortabel, thuis of op het werk, vanaf uw eigen computer anoniem en discreet terecht voor een luisterend oor en/of deskundige online hulpverlening. Veel mensen zijn u al voorgegaan.

In deze brochure proberen wij u zo goed mogelijk uitleg te geven wat de online hulpverlening inhoud, hoe het werkt en of deze vorm van hulpverlening bij u past.

In 2004 zijn wij gestart via een chat programma met het aanbieden van laagdrempelig advies en tips voor relatieproblemen. Vanaf dat moment konden bezoekers al anoniem en discreet “standaard en op maat” advies krijgen.

In 2007 zijn wij begonnen met de eerste testen van online hulpverlening met behulp van **chatten, een webcam en microfoon**. Na een lange periode van uitvoerig testen met bezoekers en het geven van demonstraties geven aan deskundigen uit de geestelijke gezondheidszorg is gebleken dat deze wijze van online hulpverlening ook uitermate geschikt is voor anoniem hulpverlening online in de breedste zin des woord. Op dit moment bezoeken ruim 18.000 mensen per maand onze website.

2. Wat kan een online hulpverlening voor u betekenen.

2.1 Waar maken wij gebruik van.

Onze online hulpverlening bestaat uit een speciaal ontwikkeld programma waarmee u **live, anoniem en discreet** kunt praten met behulp van **chat, (tekst) video (webcam) en audio (microfoon)**. Het is een gebruiksvriendelijk en Nederlandstalig programma die veel overkomsten vertoont met MSN[®]. U kunt met dit programma zelf bepalen welke onderdelen u wel of niet wenst te gebruiken. U hoeft niets te installeren op uw computer.

2.2 Bij welke problemen kunt u bij ons terecht.

Wanneer u geestelijke gezondheidsproblemen of vragen van uiteenlopende aard heeft, dan kunt u bij ons terecht. De problemen of vragen die frequent aan ons voorgelegd worden, zijn:

relatie- en seksuele problemen, jaloezie, werkgerelateerde problemen, verslaving, depressie, angsten, verlies of burn-out en meer.

2.3 Wanneer kunt u voor online hulpverlening terecht.

De online hulpverlening is 7 dagen per week en 24 uur per dag bereikbaar. Dit betekent echter niet dat er op elk moment een hulpverlener, of een getrainde vrijwilliger aanwezig is. Wel is de kans aanwezig dat u bezoekers en lotgenoten treft die, net als u, op zoek zijn naar online hulpverlening.

De beste bezoektijden voor online hulpverlening zijn:

dagelijks tussen 09.30 en 22.30 uur.

2.4 Wat kost het.

De toegang en het gebruik van de online hulpverlening is gratis. Ook het vragen van advies en tips aan een getrainde vrijwilliger is gratis. Het eerste kennismakingsgesprek met een deskundig hulpverlener is eveneens gratis. Wanneer u in overeenstemming bent gekomen, met een van onze aangesloten deskundige hulpverleners, om voor behandeling meer gesprekken te hebben, dan dient u rekening te houden met kosten.

Veel zorgverzekeraars vergoeden momenteel de kosten van online hulpverlening of internettherapie. Wij raden u dan ook aan om altijd de polis van uw zorgverzekeraar te raadplegen voor een eventuele vergoeding of tegemoetkoming in de kosten van online hulpverlening of internettherapie

3. **Hoe veilig is de online hulpverlening.**

De online hulpverlening is geïnstalleerd op een betrouwbare, Nederlandse, hoogbeveiligde en snelle server. Een gesprek dat u heeft in een privéruimte, of praktijkruimte (spreekkamer) van een deskundig hulpverlener, kan door niemand anders gelezen worden, dan alleen door diegene waar u op dat moment een gesprek mee heeft. Indien u toegang wilt tot de praktijkruimte (spreekkamer) van een deskundig hulpverlener dient u in het bezit te zijn van een wachtwoord. Dit wachtwoord wordt u verstrekt door de deskundig hulpverlener voorafgaand aan een gesprek.

Wanneer een bezoeker zich niet gedraagt, zal deze zonder pardon van de online hulpverlening verwijderd worden.

4 **Welke mensen kunt u op onze online hulpverlening tegenkomen.**

Bezoekers net zoals u.

Onze online hulpverlening wordt dagelijks door veel mensen bezocht. We kunnen op dit moment vaststellen dat er veel lotgenoten zijn die net als u op zoek zijn naar zeer laagdrempelige en anonieme online hulpverlening. Van deze groep bezoekers bestaat **40%** uit mannen en **60%** uit vrouwen. De leeftijd van onze bezoekers varieert van 15 tot 60 jaar oud.

De medewerkers.

Gastheer / gastvrouw.

Op de online hulpverlening is een gastheer of gastvrouw aanwezig. U herkent hen aan de titel **(Gastheer)** of **(Gastvrouw)** die achter hun naam staat. De taak van hen is om u welkom te heten en informatie te geven over onze online hulpverlening. Advies en tips geven, of hulp bieden voor uw problemen of

klachten, doet de gastheer of gastvrouw **niet**. Indien nodig kunnen zij u doorverwijzen naar een getrainde vrijwilliger of deskundig hulpverlener.

Getrainde vrijwilligers.

Er zijn veel getrainde vrijwilligers aanwezig op onze online hulpverlening. Onze getrainde vrijwilligers kunt u herkennen aan de titel (**Trainee, Helpdesk of Consultant**) die achter hun naam staat. De belangrijkste taak van een getrainde vrijwilliger is om een luisterend oor te zijn, en waar nodig **tips*** te geven voor uw problemen of klachten. Uiteindelijk zal een getrainde vrijwilliger u doorverwijzen naar een deskundig hulpverlener.

Een paar keer jaar worden alle vrijwilligers uitgenodigd voor trainingen. Deze trainingen worden aangeboden, en verzorgd, door deskundige hulpverleners.

Aan de tips of adviezen van de getrainde vrijwilligers, kunnen geen diagnostische noch therapeutische waarde worden ontleend !*

Aangesloten deskundige hulpverleners.

Er zijn regelmatig deskundige hulpverleners aanwezig op onze online hulpverlening, U kunt deze hulpverleners herkennen aan de titel (**deskundige**) die achter hun naam staat. De taak van de deskundig hulpverlener is om u te helpen bij problemen of klachten. U kunt met de deskundig hulpverleners ook **een afspraak maken** voor behandeling van uw klachten of problemen. Zij informeren u vrijblijvend over de mogelijkheden en eventuele kosten.

De Administrator.

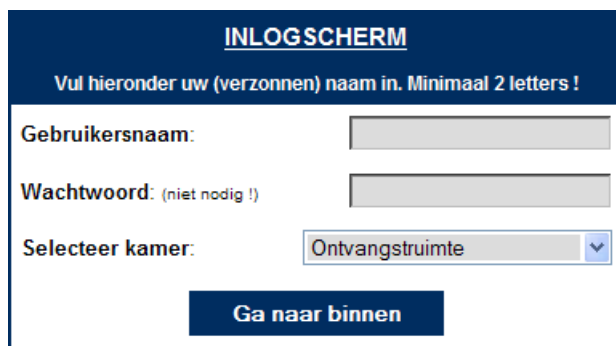
Op de online hulpverlening is een administrator (**admin**) aanwezig. De taak van de administrator is om u welkom te heten en informatie te geven over de online hulpverlening. Advies en tips geven of hulp bieden voor uw problemen of klachten doet de administrator **niet**. Indien nodig kan hij u doorverwijzen naar een getrainde vrijwilliger of aangesloten deskundig hulpverlener. U kunt wel aan de administrator technische vragen te stellen over het gebruik van de online hulpverlening, of instellingen van uw computer.

Voor meer informatie over de medewerkers, getrainde vrijwilligers en aangesloten deskundige hulpverleners verwijzen wij u naar onze website(s).

5. Hoe werkt de online hulpverlening.

5.1 Inloggen

Wanneer u er voor kiest om onze online hulp binnen te gaan dan is onderstaande afbeelding het eerste scherm wat u ziet.



INLOGSCHERM
Vul hieronder uw (verzonnen) naam in. Minimaal 2 letters !

Gebruikersnaam:

Wachtwoord: (niet nodig !)

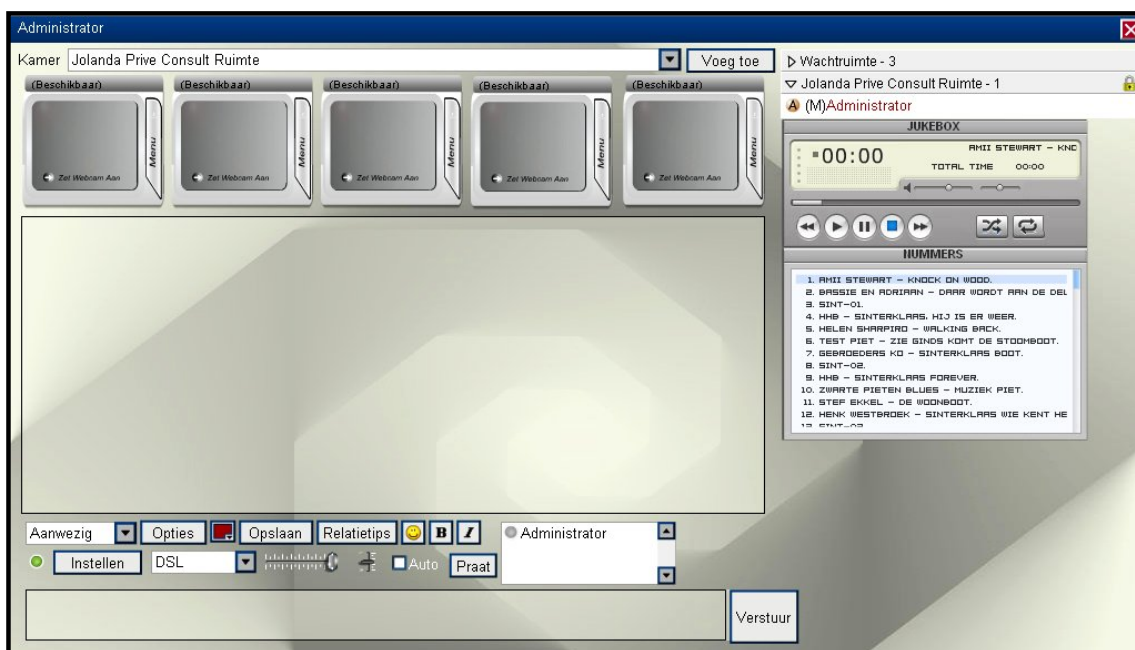
Selecteer kamer:

Ga naar binnen

Als bezoeker hoeft u slechts uw (verzonnen) naam in te vullen in het veld naast het woord "Gebruikersnaam"

Indien u een kamer heeft geselecteerd, klikt u op de knop "Ga naar binnen".

Nadat u op "Ga naar binnen" heeft geklikt komt u de online hulp binnen. De afbeelding hieronder toont u hoe dit eruit ziet.



De ruimte waar u binnen komt heet bijvoorbeeld "Ontvangstruimte" Vanaf dat moment mogen wij u van harte welkom heten op onze online hulp(verlening).

5.2 Naar een andere ruimte (kamer) gaan.

Hierboven hebben wij u laten zien dat de eerste ruimte die u binnen komt de “**Ontvangstruimte**” is. Hier treft u **geen** hulpverleners, getrainde vrijwilligers of lotgenoten aan. In sommige gevallen word u opgevangen door een “Gastheer” of “Gastvrouw” of andere medewerkers. Deze zullen u helpen te verwijzen naar een ruimte met een naam die overeenkomt met uw probleem.

Hieronder tonen wij de manier waarmee u het snelste naar een ruimte (kamer) toe gaat waarvan de naam overeenkomt met uw probleem.

Er zijn momenteel **5** verschillende ruimten.

1. De ontvangstruimte (hierin komt u als eerste binnen).
2. De relatieproblemen ruimte.
3. De overige problemen ruimte.
4. De ruimte “ditjes en datjes” (een soort kletsruimte voor “smalltalk”).
5. De beveiligde privé consultruimten (spreekkamers) van een deskundig hulpverlener.

Het keuzemenu om een andere ruimte binnen te gaan zit boven de webcam monitoren. Links boven daarvan ziet u een donkerblauwe balk, waarop aan de **linkerzijde** in witte tekst u eigen (inlog)naam staat. Direct daaronder staat “**Kamer**”. Rechts daarvan ziet u in een witte regel het woord **Ontvangstruimte** staan. Volg deze witte regel naar rechts waarna u een **zwarte pijl** tegenkomt. Klik hierop en een menu met namen van ruimten (kamers) klapt uit. Met de muis gaat u naar de ruimte (kamer) van uw keuze.



Als laatste klikt u met de linkermuis knop op de naam van de ruimte (kamer) van uw keuze. Zodra u op een ruimte heeft geklikt gaat u direct naar de andere ruimte. U word daar zo snel mogelijk te woord gestaan door bijvoorbeeld een **getrainde vrijwilliger een deskundige hulpverlener of misschien lotgenoten**.

5.3 Teksten typen.


Onze online hulpverlening biedt de mogelijkheid om op 3 verschillende plaatsen teksten te typen.

- In onze **hoofdruimtes** van de online hulp.
- In de **privé spreekkamer** (consultruimte) van een hulpverlener.
- In een **privéscherm** in één van onze hoofdruimtes van de online hulp.

Met de afbeelding en tekst hieronder gaan wij u uitleggen en laten zien hoe dat in zijn werk gaat.

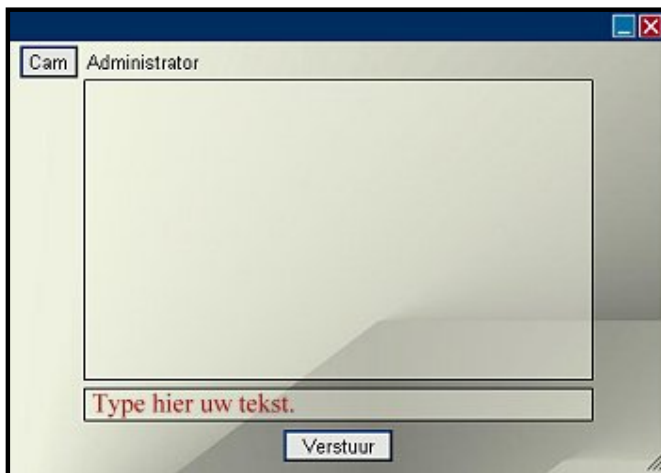
Teksten typen in één van onze hoofdruimtes en in privé spreekkamer van een hulpverlener gaat in beide gevallen op dezelfde manier.

U kunt de tekst **vetgedrukt**, *schuin geschreven* of onderstreept weergeven. Om de tekst te versturen naar ander aanwezigen in een ruimte kunt u op enter drukken via het toetsenbord. Of klik met de linkermuisknop op “Verstuur” .

Op de afbeelding hieronder ziet u ook een . Hiermee kunt u de tekstkleur veranderen.



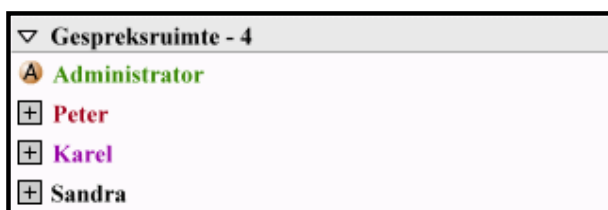
Indien u een privégesprek start via een privéscherm dan verschijnt de hieronder getoonde afbeelding.



De tekstkleur, lettertype en andere instellingen worden in dit scherm weergegeven zoals u deze zelf heeft ingesteld in één van onze hoofdruimtes.

5.4 Een privégesprek aangaan.

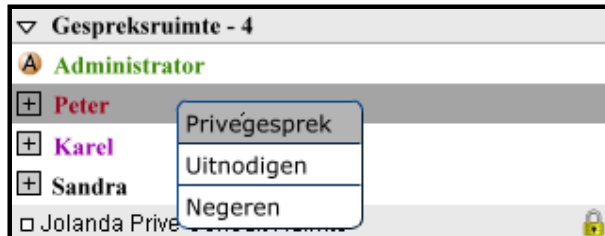
Hieronder laten wij u zien hoe dat in zijn werk gaat. Als eerste moet u rechtsboven van uw scherm kijken waar alle personen staan die aanwezig zijn in uw ruimte. Hieronder laten we met de afbeelding zien, hoe dat er uit ziet.



In bijvoorbeeld de ruimte / kamer met de naam “relatieproblemenruimte” zijn een aantal personen aanwezig. U kunt deze personen selecteren om daar een **privégesprek** mee te hebben. Hieronder laten we zien hoe dat gaat.

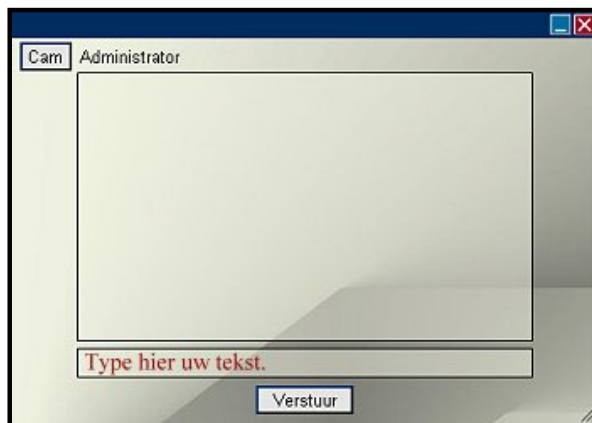
U gaat met uw muis naar de persoon waar u een privégesprek mee wilt voeren. Vervolgens klikt u met de linkermuisknop op de naam van deze persoon. Er verschijnt een menu. U gaat vervolgens met uw cursor of pijltje in dat menu op het woord “Privégesprek” staan. Als laatste klikt u met de linkermuisknop op het woord “Privégesprek”.

Hoe dit er uitziet laten we met onderstaande afbeelding zien.



Nadat u met de linkermuisknop op het woord “Privégesprek” geklikt heeft, wordt er een privéscherm geopend.

In onderstaande afbeelding tonen wij u hoe dat eruit ziet.



In de hiernaast weergegeven afbeelding ziet u het aparte Privéscherm. U ziet tevens in het scherm de naam van de persoon met wie u het privégesprek aangaat

5.5 Gebruik webcam en microfoon.

Let op: Het is alleen toegestaan om de webcam en microfoon te gebruiken als u in gesprek bent met een deskundig hulpverlener.

Een voorwaarde om uw webcam en microfoon goed te kunnen gebruiken is dat de software voor de besturing van uw webcam en microfoon correct is geïnstalleerd op uw computer. Alleen met voldoende licht bent u goed en duidelijk zichtbaar voor de persoon die aan de andere kant van de verbinding zit. Tenslotte is het van belang dat de webcam en microfoon niet te ver weg staan van uzelf.

Om uw webcam aan te zetten heeft u de keuze uit 5 monitoren. U kunt elke willekeurige monitor gebruiken.



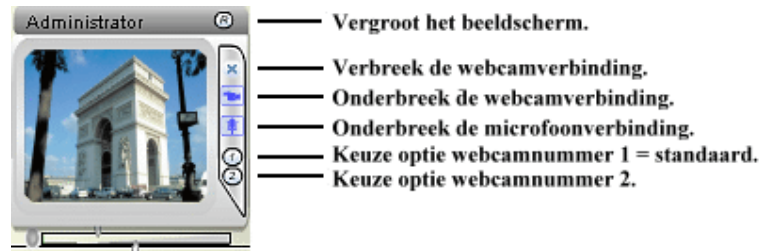
Zodra u klikt op **één** van de monitoren verschijnt onderstaande afbeelding op uw beeldscherm.



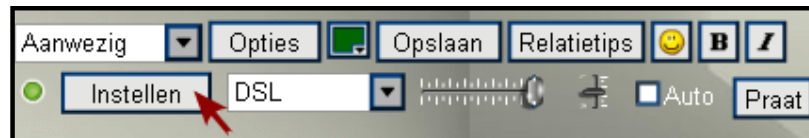
In dit scherm wordt u gevraagd om uw webcam en microfoon toegang te verlenen tot onze server. U dient **“Allow”** (=toestaan) te selecteren. **“Deny”** (=weigeren)

Als u de bovenstaande handelingen gedaan heeft ziet u vervolgens uw beeltenis of werkplek op het beeldscherm van de monitor verschijnen.

Op onderstaande afbeelding ziet u hoe dat er bijvoorbeeld uitziet.



Om de instellingen van de webcam en microfoon te wijzigen, of te verbeteren, dient u binnen uw scherm op de knop **“Instellen”** te klikken. Op de afbeelding hieronder ziet waar deze knop zich bevindt.



Zodra u geklikt heeft op **“Instellen”** verschijnt er een klein scherm binnen uw beeldscherm. In dit schermje kunt u de instellingen van uw microfoon aanpassen, zoals bijvoorbeeld echo of ruis verminderen. Ook kunt u hier de webcam of andere instellingen aanpassen of verbeteren.

5.6 Hoe gebruik ik de links (balk met knoppen).

Boven in uw scherm, net de boven de hieronder getoonde monitoren is een balk aanwezig met knoppen. De afbeelding hiervan vindt u direct onder de hieronder getoonde afbeelding met onderstaande monitoren.



De afbeelding hierboven toont de balk met knoppen. U kunt er met u muis over heen schuiven en desgewenst met uw linkermuis op klikken. Sommige onderwerpen op de balk bevatten een uitschuifbaar menu wanneer u daar met u muis over heen schuift. Een menu van een knop met een onderwerp start aan de linkeronderzijde van de balk. Onder alle knoppen hebben wij verwijzingen gemaakt naar **documenten of webpagina's met informatie** over onze website.

5.7 Het tekenbord (whiteboard) gebruiken.

De knop voor het tekenbord (whiteboard) vindt u op de balk met de knoppen aan de rechterzijde. Het doel van het tekenbord (whiteboard) is om emoties middels tekeningen kenbaar en duidelijk te maken. Deze wijze van communiceren wordt ook veel toegepast in het professionele hulpverleningscircuit. Het tekenbord (whiteboard) is alleen te gebruiken **tijdens het voeren van een privégesprek**.

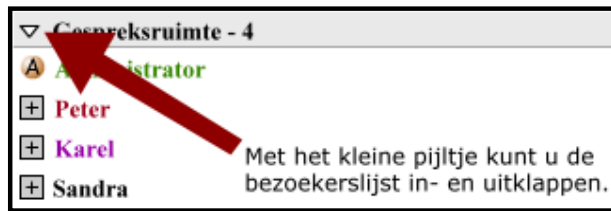
Op onderstaande afbeelding ziet u hoe het tekenbord (whiteboard) eruit ziet. De bediening van het tekenbord (whiteboard) is zeer herkenbaar en gebruiksvriendelijk.



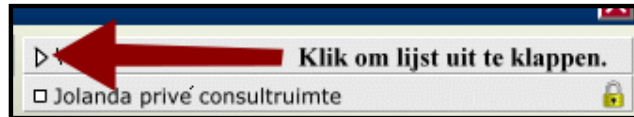
Om het moment van schrijven van dit informatiedocument is het tekenbord (whiteboard) nog voor gezamenlijk gebruik. Dit betekent dat bij gebruik ook tekeningen van anderen zichtbaar kunnen zijn. Wij streven er naar dat het tekenbord (whiteboard) op korte termijn 1 op 1 functioneert tijdens een privégesprek. Zodat tekeningen van anderen niet meer zichtbaar zijn.

5.8 Bezoekerslijst in- en uitklappen.

Het kan gebeuren dat er in de hoofdruimtes veel bezoekers aanwezig zijn. Standaard staat de bezoekerslijst uitgeklaapt. Dit betekent dat alle bezoekers direct zichtbaar zijn. Soms kan het dan handig zijn om de lijst in te klappen. Hieronder staan 2 afbeeldingen die u laten zien hoe dit in- en uitklappen eruit ziet. De bezoekerslijst bevindt zich aan de rechterzijde van uw scherm.



Aan de linkerkzijde waar de naam van de ruimte staat, is een kleine witte pijl weergegeven. Voor het inklappen van de bezoekerslijst dient u één maal op deze pijl met de linkermuisknop te klikken.



Wanneer de bezoekerslijst is ingeklapt en u wilt deze weer uitklappen, dan hoeft u slechts één maal met uw linkermuisknop op de witte pijl te klikken.

Het getal dat achter de naam van de ruimte staat is het aantal bezoekers die zich in deze ruimte bevinden.

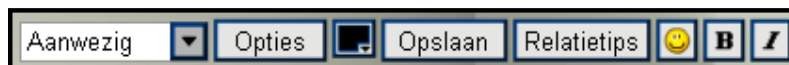
5.9 Hoe kunt het beste en snelste uitloggen.

U kunt uitloggen via alle standaard hoofdruimtes. Maar ook een aparte privéruimte voor een privégesprek moet als het gesprek ten einde is afgesloten worden. Zowel in de standaard hoofdruimte, als ruimte van een aangesloten hulpverlener of een aparte privé gespreksruimte hebben wij een rood vierkantje met wit kruis gezet 

Om helemaal volledig goed uit te loggen dient u dus op het rode kruisje te klikken aan de rechterzijde van uw scherm. Het rode kruisje vindt u rechts van de knoppenbalk.

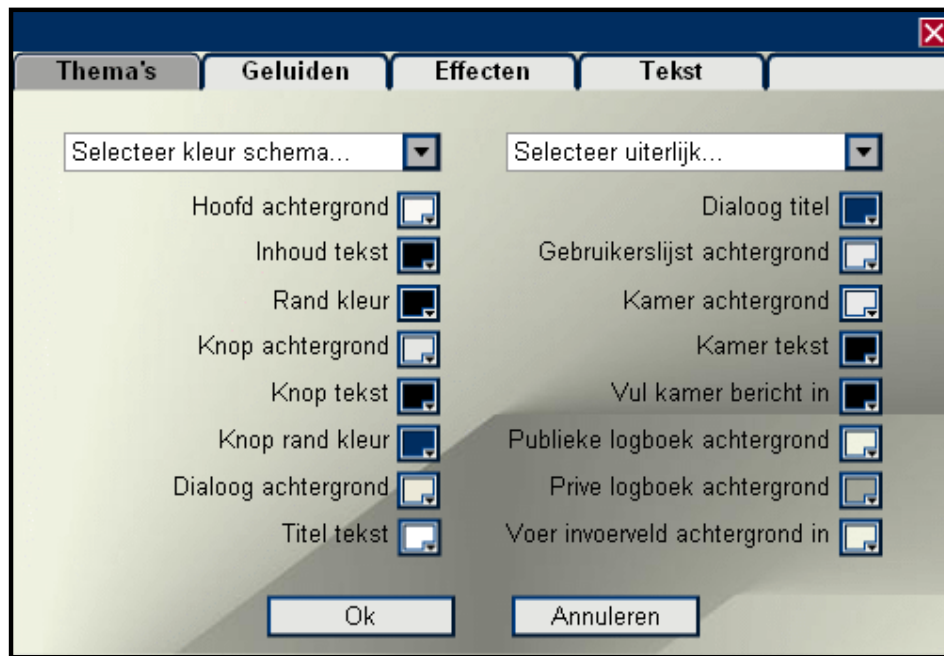
5.10 Overige opties.

Wanneer u een aantal opties naar uw eigen smaak wilt instellen, zoals geluid, effecten, en tekst dan dient u de uitleg hieronder te volgen. Om deze instellingen te bereiken dient u te klikken op de knop "Opties". Hieronder ziet u de afbeelding waar deze knop zich bevindt.



Nadat u met de linkermuis op de knop "Opties" heeft geklikt, komt er een nieuw scherm naar voren. Dit scherm heeft 4 tabbladen met keuze mogelijkheden.

Op de volgende pagina laten wij u zien hoe dit scherm eruit ziet.

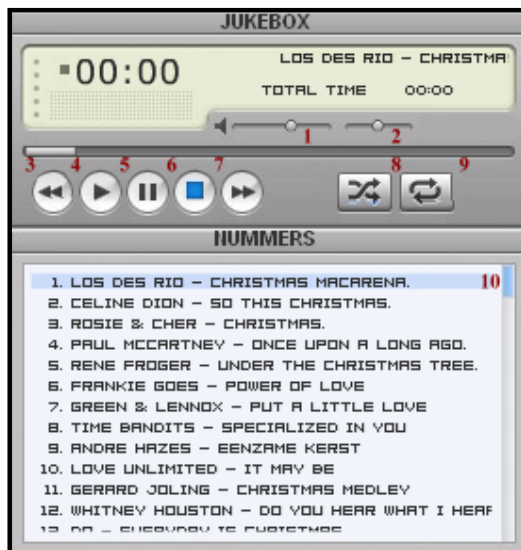


Door op de 4 tabbladen te klikken kunt u een aantal instellingen naar eigen smaak instellen.

5.11 Gebruik Jukebox (cd-speler)

De jukebox is een extra gratis service in onze online hulpverlening. Deze Jukebox staat standaard uit en kan aangezet worden net als een standaard cd-speler. Deze Jukebox heeft 10 knoppen waarmee u hem kunt besturen.

De muziek die in de afspeellijst staat, kan helaas, niet door uzelf worden gewijzigd. Indien u een verzoek heeft, dan kunnen er muziknummers aan de speellijst toegevoegd worden. Hieronder staat de afbeelding van de Jukebox inclusief uitleg.



1. Volume regelaar
2. Balans
3. Achteruit
4. Afspelen
5. Pauze
6. Stop
7. Vooruit
8. Nummers door elkaar afspelen
9. Herhalen.
10. Afspeellijst schuiven (scrollen)

6. Huisregels tijdens het verblijf in onze online hulpverlening.

Voor een veilig en prettig verblijf van alle bezoekers, medewerkers en hulpverleners hanteren wij een aantal verblijf- en huisregels. Indien u deze regels niet respecteert, of niet naleeft kan dat gevolgen hebben voor u verblijf op onze online hulp. Bij grove overtreding van de huisregels kunt u een "ipadres ban" krijgen. Dit betekent dat u niet meer kunt inloggen met uw computer op de online hulpverlening

1. In de relatieproblemen ruimte en overige problemen ruimte of de ontvangstruimte dient het onderwerp van gesprek **alleen over hulpvragen en problemen** te gaan. Indien u de behoefte heeft met andere bezoekers over andere onderwerpen contact te hebben, dan verzoeken wij u dit in de ruimte "**Ditjes en Datjes**" te doen. Uiteraard kunt u het contact ook middels een privéscherm voortzetten. Vraag even vooraf of een privégesprek bij de andere bezoekers gewenst is.
2. Geen onnodig gebruik van hoofdletters. Let op uw Caps Lock toets.
3. Niet schelden met ziektes, schuttingtaal en dergelijke.
4. Het is verboden om met **meerdere namen tegelijkertijd** ingelogd te zijn op onze online hulp. Om verwarring tegen te gaan willen wij u ook vriendelijk, doch dringend, verzoeken om **niet steeds** verschillende namen te gebruiken **tijdens het inloggen** op onze online hulp.
5. In welke vorm dan ook is racisme en/of discriminatie hier niet toegestaan.
6. Het is niet toegestaan om telefoonnummers, adressen, websites, of e-mailadressen uit te wisselen. Dit kan in een privégesprek.
7. Ga nooit **ongevraagd** een privégesprek aan. Vraag eerst of de andere persoon wel een privégesprek wil **voordat** je hem of haar privé aanklikt. Niet iedereen wenst een privégesprek. En met vooraf vragen voorkom je een hoop irritatie. Privégesprekken zijn voor ons **niet** te controleren vandaar ook de **aanwezigheid van een negeerknop**, waarmee je een persoon kunt blokkeren. Gebruik deze indien nodig!
8. Verzonnen gebruikersnamen die aanstoot kunnen geven in verband met bepaalde reacties of gedrag zijn niet toegestaan.
9. Onnodig reclame maken voor websites is niet toegestaan.
10. Bij constatering van misbruik, vandalisme, asociaal of grof gedrag in welke vorm dan ook, wordt direct daarvan bij **Justitie** of uw **Internet Provider** aangifte gedaan.
11. Het geven van uw mening over ander mensen, of roddelen over andere personen wordt **niet** gewaardeerd in de online hulp. Bespreek dit privé of gebruik de telefoon.
12. Er wordt van elke bezoeker verlangd om correct Nederlands te typen.
13. Het is op de online hulp niet toegestaan **obsceen gedrag te vertonen, te flirten dan wel te daten**. Er zijn genoeg andere plekken op het internet waar dat wel mogelijk is.
14. Alle medewerkers, vrijwilliger en hulpverleners van de online hulp gaan **niet** in discussie met u over de huisregels, of handhaving daarvan, en de bijbehorende maatregelen.

Verblijf- en huisregels m.b.t. gebruik van de webcam en microfoon:

1. Het afspelen van muziek of geluiden maken via de microfoon en gebruik van de webcam is in de Ontvangstruimte en de Relatie Problemen Ruimte of de Overige Problemen Ruimte en “Ditjes en Datjes” ruimte **niet** toegestaan. Gebruik van de webcam en microfoon zijn **alleen** toegestaan als u in een **privé spreekkamer** in gesprek bent met een deskundige.
2. Wij verwachten van een ieder, bij gebruik van de webcam, dat hij of zij **fatsoenlijk gekleed** voor de webcam aanwezig is. Het verschijnen in aanstootgevend ondergoed, erotische kleding of badkleding is niet toegestaan.

Bij zeer ernstige gevallen van overlast zijn wij helaas genoodzaakt internet providers in te lichten. En het verzoek in te dienen om internetverbindingen, voor onbepaalde tijd of voorgoed, te verbreken.

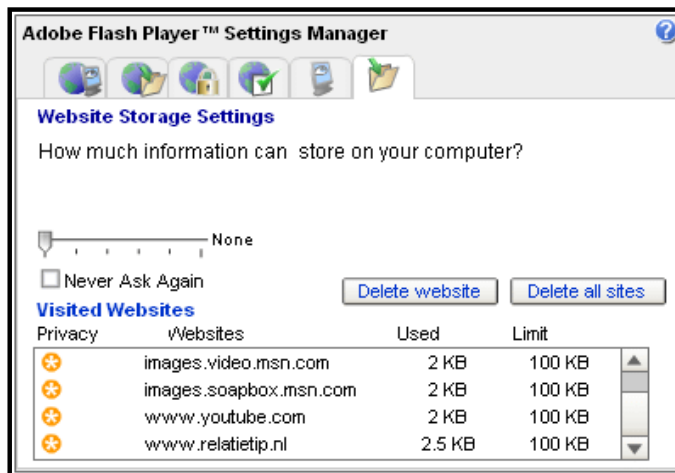
7. Handige tips en trucs.

De online hulpverlening doet een behoorlijk beroep op uw internetverbinding en uw computer. Dit is goed te merken wanneer u een ruime periode aanwezig bent. Het kan soms gebeuren dat uw computer niet zo snel meer reageert. Aan de hand van de onderstaande tips en trucs is het mogelijk om tijdens uw verblijf op de online hulpverlening uw computer in conditie te houden.

1. Wij raden u niet aan om **MSN**® en de online hulpverlening gelijktijdig te gebruiken. Wanneer u beide gelijktijdig gebruikt wordt er een behoorlijk groot beroep gedaan op uw computer en internetverbinding. De kans bestaat dat uw internetverbinding met de online hulpverlening verloren gaat. Daarnaast is het niet mogelijk op het zelfde moment met beide een webcam verbinding te hebben.
2. Wanneer u, maar ook andere bezoekers, teksten typen dan is dit zichtbaar op uw scherm, en wordt dit tijdelijk in het “geheugen” van uw computer opgeslagen. Na een aanzienlijke periode, wanneer er veel teksten getypt zijn, kan uw computer trager worden. Om uw scherm en computergeheugen leeg te maken dient u het volgende commando typen: **/clear**
3. De online hulpverlening is een programma dat voornamelijk gebruik maakt van **Adobe Flash**®. Ook hiermee worden instellingen op uw computer opgeslagen. Indien de online hulpverlening of andere programma’s, die gebruik maken van Adobe Flash®, niet meer naar behoren werken dat kunt u het beste onderstaand internetadres bezoeken. Voordat u dit internetadres bezoekt dient u eerste alle andere openstaande schermen of programma’s af te sluiten.

http://www.macromedia.com/support/documentation/en/flashplayer/help/settings_manager07.html

Op dit internetadres ziet u de volgende afbeelding.



Op de afbeelding hiernaast ziet u de knop "Delete all sites" staan. U dient met u linkermuisknop hierop te klikken.

Nadat u dit gedaan heeft kunt u het beste de computer opnieuw opstarten

U dient er wel rekening mee te houden dat een aantal instellingen verloren zijn gegaan en opnieuw ingesteld dienen te worden.

4. Het kan gebeuren dat uw webcam niet (meer) functioneert op de online hulpverlening. Het eerste wat u dient te controleren is of de video internetverbinding wel in orde is. Wat we hiermee bedoelen laten wij hieronder aan u zien.



Op de afbeelding hiernaast ziet u links van het woord "instellen" een groen lampje branden. Indien dit lampje **rood gekleurd** is, dan is een verbinding met de webcam en microfoon niet meer mogelijk.

Om dit te herstellen kunt u het beste uw computer geheel opnieuw opstarten. Indien u vanaf uw werk inlogt op de online hulpverlening kan het heel goed mogelijk zijn dat videoverbindingen geblokkeerd worden door een "Firewall". Het is dan niet mogelijk om webcam beelden te ontvangen of te verzenden. Ook het gebruik van de microfoon is niet mogelijk.

Door intensief internetgebruik gedurende een lange periode kan u computer "verstopt" raken. Het gevolg is dat uw computer traag wordt. Dit kunt u onder andere oplossen door onderstaande handelingen te verrichten.

Ga in Internet Explorer naar: "**Extra**" => "**Internet-opties**". En kies voor het tabblad Algemeen. Onder de rubriek "Tijdelijke Internet bestanden" ziet u de knoppen "Cookies verwijderen" en "Bestanden verwijderen". Klik met uw linkermuisknop op beide knoppen. Als het goed is reageert uw computer een stuk sneller.

Een website waar u meer handige en goede tips kunt lezen over hoe u problemen kunt oplossen met uw computer is: <http://www.schoonepc.nl>