



onlinehulp-Vlaanderen

in opdracht van



Opgroeien

Jeugdhulp



DIGITALE ONDERSTEUNING VAN SAMENWERKING IN DE JEUGDHULP

onderzoek naar de behoeften en tools voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals in de jeugdhulp.



Stijn Custers . Sandra Beelen . Philippe Bocklandt . Herwig Claeys .
Nathalie Drooghmans . Lieven Fierens . Pieter Frederix . Charlotte
Vanbleu . Vincent Verbruggen

mei 2022

Voorwoord

Dit eindrapport bundelt de activiteiten en resultaten van het project 'Digitale Ondersteuning van Samenwerking in de Jeugdhulp. Onderzoek naar de behoeften en tools voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals in de jeugdhulp in opdracht van Vlaams Agentschap Opgroeien'. Doel van dit onderzoeksproject was het in kaart brengen van de noden en mogelijkheden op vlak van een digitaal samenwerkingsplatform (oftewel een 'digitale werkruimte') in de jeugdhulp. Dit onderzoek liep van september 2021 tot eind februari 2022. Feedbacklussen op de ontwerpresultaten werden tegen eind mei 2022 afgerond.

Met dank aan de deelnemende jongeren, hun context, professionals en (koepel)organisaties voor hun medewerking aan dit project. We bedanken ook het Agentschap voor de bereidwillige ondersteuning.

Colofon

Onderzoeksrapport Digitale Ondersteuning van Samenwerking in de Jeugdhulp. Onderzoek naar de behoeften en tools voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals in de jeugdhulp in opdracht van Vlaams Agentschap Opgroeien.

Deze publicatie is een realisatie van:

- Hogeschool UC Leuven-Limburg. Expertisecentrum Inclusive Society – onderzoeksgroep Digitale Inclusie. Medewerkers: Stijn Custers, Lieven Fierens, Nathalie Drooghmans en Pieter Frederix.
- Arteveldehogeschool – Opleiding Bachelor Sociaal Werk. Projectlijn: Onlinehulpverlening. Medewerkers: Philippe Bocklandt en Charlotte Vanbleu.
- SAM, steunpunt Mens en Samenleving. Medewerker: Sandra Beelen.
- Online-Hulpverlening.be. Medewerkers: Herwig Claeys en Vincent Verbruggen.
- Studenten Bachelor Sociaal Werk Arteveldehogeschool in kader van hun Bachelorproject: Julie Bornauw, Soraya Compennolle, Thalia De Tender, Marie D'hondt, Indira Geertsen, Yana Maes, Julie Opsomer, Lynn Paelinck, Emma Patfoort, Aquina Vandousselaere en Lieze Willaert.

Auteurs: Stijn Custers, Sandra Beelen, Philippe Bocklandt, Herwig Claeys, Nathalie Drooghmans, Pieter Frederix, Charlotte Vanbleu & Vincent Verbruggen.

Mei 2022.

© All rights reserved

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, micro lm of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor educatieve, pedagogische en sociale doeleinden die geen commercieel oogmerk hebben, mag al het materiaal vrij gebruikt worden mits correcte bronvermelding van deze publicatie.

Verwijs naar volgende referentie bij gebruik van deze bron: Custers, S., Beelen, S., Bocklandt, P., Claeys, H., Drooghmans, N., Frederix, P., Vanbleu, C. & Verbruggen, V. (2022). *Digitale Ondersteuning van Samenwerking in de Jeugdhulp. Onderzoek naar de behoeften en tools voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals in de jeugdhulp in opdracht van Vlaams Agentschap Opgroeien*.

Bij vragen over dit project of dit rapport kan u contact opnemen met Sandra.beelen@samvzw.be.

Inhoud van dit rapport

Dit onderzoeksrapport bestaat uit verschillende hoofdstukken.

In hoofdstuk één wordt stilgestaan bij de opdracht vanuit het Vlaams Agentschap Opgroeien als aanleiding van dit onderzoek.

In een tweede hoofdstuk worden de belangrijke concepten uit dit onderzoeksrapport besproken.

Vervolgens wordt in hoofdstuk drie meer informatie gegeven over de gehanteerde onderzoeksmethoden.

De resultaten per onderzoeksvraag worden besproken in het vierde hoofdstuk.

In het daaropvolgende vijfde hoofdstuk formuleren we de conclusies.

Hoofdstuk zes als sluitstuk bevat enkele aanbevelingen.

Het screenen van digitale samenwerkingsplatformen gebeurde in dit onderzoek in december 2021 en januari 2022. Dat is dus een momentopname.

Voor recente info over kwaliteitsvolle digitale samenwerkingsplatformen, kan je terecht op www.onlinehulp-apps.be

Inhoudstafel

Voorwoord	1
Colofon	1
Inhoud van dit rapport	2
1. Situering van de opdracht	5
1.1. Over digitale tools voor samenwerking of een digitale werkruimte.....	5
1.2. Over samenwerking en regie in een hulpverleningstraject	6
2. Onderzoeksmethoden	7
2.1. Onderzoeksvragen.....	7
2.2. Methodologie: aanpak van deze opdracht	7
OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?	7
OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?	9
OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?	9

3. Resultaten	13
3.1 Resultaten OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?.....	13
3.1.1 De noden van jongeren	13
3.1.2 De noden van netwerkfiguren.....	17
3.1.3 De noden van professionals	20
3.1.4 Tussentijdse conclusie OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?.....	50
3.2 Resultaten OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?.....	55
3.2.1 Inventaris van digitale samenwerkingstools	55
3.2.2 Selectie van tools voor verdere screening: verkenning, scope en inclusiecriteria.....	57
3.2.3 Tussentijdse conclusie OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?.....	58
3.3 Resultaten OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?.....	59
3.3.1 Werkwijze	59
3.3.2 Screening en beoordeling van digitale samenwerkingstools	60
3.3.3 Tussentijdse conclusie OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?	79
4 Conclusies.....	80
4.1 Conclusie OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?.....	80
4.2 Conclusie OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?.....	85
4.3 Conclusie OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?.....	86
5. Beleidsaanbevelingen voor het inzetten van digitale samenwerkings-tools in de jeugdhulp ..	87
5.1 Samenwerken met jongeren, hun netwerk en professionals is geen evidentie	87
5.1.1 Een grote verscheidenheid aan actoren.....	87
5.1.2 Omschrijving, verwachtingen en visie omtrent samenwerken.....	88
5.1.3 Een verscheidenheid aan samenwerkingspraktijken	89
5.2 Samenwerken via een digitale samenwerkingstool is niet waardenvrij	90
5.2.1 Digitaal samenwerken is niet waardenvrij	90
5.2.2 Digitale samenwerkingsplatformen zijn niet waardenvrij.....	90
5.3 De nood aan een visie en strategie rond digitaal samenwerken in de jeugdhulp	91
5.3.1 Omspringen met digitale samenwerkingstools ... een middel en geen doel op zich	91
5.3.2 De essentie van goed digitaal samenwerken	92

5.4	Beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor verder onderzoek	93
5.5	Beleidsinstrumenten om het gebruik van digitale samenwerkingstools te stimuleren	94
5.6	Bepalen op welk niveau welke beleidsinstrumenten worden ingezet.....	95
5.7	Bepalen in welke fase welke beleidsinstrumenten worden ingezet.....	96
Literatuurlijst		97
Bijlagen.....		98
	Bijlage 1: online vragenlijst voor professionals	98
	Bijlage 2: Topiclijst focusgroep met professionals	108
	Bijlage 3: Topiclijst focusgroep met jongeren	109
	Bijlage 4: Interviewleidraad interviews met jongeren	110
	Bijlage 5: Interviewleidraad interviews met netwerkfiguren van jongeren.....	112
	Bijlage 6: Screeningsproces technische ontwikkeling en privacy en technische beveiliging	113
	Bijlage 7: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Carenzorgt'	119
	Bijlage 8: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'eCQare'	125
	Bijlage 9: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Embracecloud'	131
	Bijlage 10: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'KeDo'	137
	Bijlage 11: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'MEXTRA'	144
	Bijlage 12: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'MijnEigenPlan'	151
	Bijlage 13: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Nexus (ECD & CLIENTONLINE)'	157
	Bijlage 14: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Online Zorgplan'	164
	Bijlage 15: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Samen1Plan'	170

1. Situering van de opdracht

In het kader van het relanceplan Vlaamse Veerkracht van de Vlaamse Overheid werd het project ‘[Bandbreedte](#)’ van Vlaams Agentschap Opgroeien goedgekeurd. Het project Bandbreedte heeft als doel om in de komende jaren de Jeugdhulp te ondersteunen met betrekking tot het inzetten van digitale communicatiemiddelen in de hulp- en dienstverlening.

Eén van de pijlers waarop het project Bandbreedte inzet vormt de aanleiding van dit onderzoek. Het is de zoektocht naar een digitale werkruimte ter ondersteuning van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en de hulpverlening. Deze digitale werkruimte moet zowel een geïntegreerde samenwerking tussen professionals¹ onderling bevorderen als de samenwerking tussen professionals, jongeren en hun netwerk stimuleren. Gezinnen en jongeren vragen dat deze digitale samenwerking in alle transparantie en met participatie van henzelf gebeurt.

Het doel van dit onderzoek is tweeledig. Ten eerste brengen we de behoeften van jongeren, van hun netwerk (bv. ouders, vertrouwenspersonen, andere netwerkfiguren) en van professionals op vlak van digitale samenwerkingstools in kaart. Ten tweede verkennen we welke digitale tools kunnen worden ingezet als digitale werkruimte of digitale samenwerkingstool. We screenen en beoordelen deze tools aan de hand van een kwaliteitskader.

De resultaten van dit onderzoek vormen de basis voor de aanbevelingen voor verder onderzoek en voor implementatie van een geschikte digitale samenwerkingstool.

Dit onderzoek liep van september 2021 tot en met eind februari 2022.

1.1. Over digitale tools voor samenwerking of een digitale werkruimte

Het begrip digitale werkruimte is een begrip met verschillende mogelijke betekenissen. Zowel op vlak van doelstellingen, als op vlak van functionaliteiten of soorten digitale tools. Meer concreet:

- (Veilige) sociale netwerktools
- (Veilige) instant-messaging tools
- Document-beheer en bewerktools
- Communicatietools
- Hulpverleningstools m.i.v. een vorm van samenwerkingsfunctionaliteit
- Cliëntregistratiesystemen, m.i.v. een samenwerkingsfunctionaliteit
- Andere samenwerkingstools

Deze tools kunnen ontwikkeld zijn voor algemeen gebruik voor een breed publiek, oftewel specifiek op maat van welzijnswerk of zorg. Veelal gaat het om geïntegreerde digitale tools die verschillende functionaliteiten en doelstellingen combineren. Voor de gemakkelijker en omdat de focus voornamelijk op samenwerking ligt hanteren we verderop dan ook het begrip ‘digitale samenwerkingstools’. Essentieel is dat deze tools een vorm van samenwerking toelaten tussen verschillende betrokken in een hulpverleningstraject, met name jongeren, netwerkfiguren, en professionals. Platformen die uitsluitend dienen als elektronisch cliëntdossier, of registratiesystemen zonder samenwerkingsfunctionaliteit vallen buiten de scope van dit project.

¹ We spreken in deze tekst van professionals en verstaan daaronder alle betrokken hulpverleners, begeleiders, ondersteuners, dienstverleners, consultants, trajectbegeleiders, etc.

1.2. Over samenwerking en regie in een hulpverleningstraject

Het concept samenwerking kan verschillende invullingen krijgen. Dit is afhankelijk van de context waarin wordt samengewerkt en van de betrokkenen die samenwerken.

In dit onderzoek benaderen we samenwerking als een gedeeld streven in een hulpverleningstraject van een jongere

- waarin de participatie en betrokkenheid van jongeren en hun netwerk wordt beoogd en er mét hen wordt samengewerkt in functie van gemeenschappelijke doelen
- waarbij er tussen verschillende professionals onderling wordt samengewerkt
- waarin informatie, communicatie en afspraken zo transparant en integraal mogelijk worden gedeeld en afgestemd

In lijn hiermee wordt de regie in een hulpverleningstraject omschreven als het mee kunnen bepalen hoe de samenwerking in zijn werk gaat, wie mag meedoen, wat volgende stappen zijn en wie op welke manier betrokken is .

2. Onderzoeksmethoden

2.1. Onderzoeksvragen

Het hoofddoel van dit onderzoeksproject is het in kaart brengen van de behoeften van betrokkenen op vlak van digitale samenwerking in hulpverleningstrajecten van jongeren en hun netwerk, en een verkenning van de digitale tools die kunnen worden ingezet ter ondersteuning van deze samenwerking.

Om aan deze doelstelling tegemoet te komen werden volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- OV1: Welke behoeften zijn er bij jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?
- OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?
- OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

Op basis van deze resultaten worden er nadien ook (beleids-)aanbevelingen geformuleerd die relevant zijn voor de verdere selectie en implementatie van digitale samenwerkingstools in de jeugdhulp in Vlaanderen.

2.2. Methodologie: aanpak van deze opdracht

Bovenstaande onderzoeksvragen werden beantwoord aan de hand van verschillende onderzoeksactiviteiten. We overlopen ze hieronder.

OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?

Aan de hand van een mixed-methods onderzoeksmethodologie met een online vragenlijst voor professionals; focusgroepen en diepte-interviews met professionals, jongeren en hun netwerk werden de noden en behoeften van verschillende betrokkenen in kaart gebracht. Zo vond een uitgebreide bevraging plaats naar de behoeften en de verwachtingen bij een zo breed mogelijke groep van belanghebbenden, met als doel de potentieel zinvolle ingrediënten, eigenschappen en functies van een digitaal samenwerkingsplatform te verkennen. Daarnaast werden criteria en voorwaarden verkend die mee in een kwaliteitskader werden verwerkt ter beoordeling van bestaande digitale samenwerkingstools.

Focusgroep met klankbordgroep

Als start van dit project werd op 9 september 2021 een focusgroep met medewerkers van Agentschap Opgroeien en van koepelorganisaties georganiseerd. Er sloten 5 medewerkers aan van Agentschap Opgroeien en 6 personen werkzaam bij een koepelorganisatie. De rekrutering en selectie van deelnemers gebeurde door Agentschap Opgroeien. Samen vormden deze deelnemers een klankbordgroep in dit project. Doel van de focusgroep was het verkennen van de noden, de scope en de inclusie- en exclusiecriteria op vlak van digitale samenwerkingstools. Volgende topics kwamen aan bod:

- Wat zijn de scope, doelen en verwachtingen m.b.t. een digitale samenwerkingstool?
 - o Hoe ziet een ideale digitale samenwerkingstool eruit?
 - o Een digitale samenwerkingstool: wat is het en waarom willen we dit?
 - o Voor wie is een digitale samenwerkingstool (niet) bestemd?
- Wat zijn gewenste kenmerken, functionaliteiten en inclusiecriteria m.b.t. een digitale samenwerkingstool?
 - o Wat zijn wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkings-tool? Wat is niet wenselijk?
 - o Wat zijn relevante inclusie-, exclusie- en kwaliteitscriteria voor het verkennen van beschikbare digitale samenwerkingstools?

Online vragenlijst voor professionals

Er werd een online vragenlijst opengesteld voor alle professionals die werken met kinderen, jongeren, gezinnen of hun netwerk, meer bepaald in de gezinsondersteuning, jeugd- of gezinshulp. Deze online bevraging liep van 20/10/2021 tot 1/12/2021 en werd verspreid via het persoonlijk netwerk van het projectteam, het netwerk van Agentschap Opgroeien, via koepelorganisaties, via mailingen en nieuwsbrieven en via de website en nieuwsbrief van SAM, steunpunt Mens en Samenleving. De inhoud van de bevraging is te raadplegen in bijlage 1. Deelname aan deze bevraging gebeurde vrijwillig en via zelfselectie. De bevraging werd aangemaakt via het online survey platform 'Limesurvey'.

Na data-cleaning werd een antwoord verkregen van 179 respondenten. Waarvan 130 respondenten de bevraging volledig invulden.

Analyse van de gesloten vragen gebeurde door middel van beschrijvende analyses via het programma IBM SPSS v26. De open vragen werden geanalyseerd door een kwalitatieve thematische analyse.

Focusgroepen met professionals

SAM, steunpunt Mens en Samenleving verspreidde een oproep via hun website en nieuwsbrieven tot deelname aan een online focusgroep voor professionals. Deze oproep werd verder verspreid binnen de verschillende netwerken van de onderzoekers en het Agentschap. Zo vonden 9 focusgroepen met jeugdhulpprofessionals plaats in de periode van september 2021 tot en met december 2021. Deze gingen allemaal online door via MS Teams. Aan de focusgroepen namen in totaal 41 professionals deel. Het gaat om een heterogene groep van mensen met een coördinerende functie (n=23) en mensen met een uitvoerende functie, die met de doelgroep: jongeren en hun gezin zelf aan de slag gaan. (n=18).

De respondenten kwamen uit meerdere organisaties en uit verschillende sectoren: voorzieningen uit de sector VAPH (n=8), voorzieningen voor Bijzonder Jeugdzorg (=8), Sociale dienst Jeugdrechtbank (n=7), Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (n=4), Kind en Gezin (n=4), Gemeenschapsinstellingen (n=3), Eén gezin één plan (n=2), Centra Algemeen Welzijnswerk (n=2), Ondersteuningscentrum Jeugdzorg (n=1), Centra voor Leerlingbegeleiding (n=1) en Geïntegreerd Breed Onthaal (n=1).

De focusgroepen hadden een duur van 1 uur en 15 minuten tot 2 uren en 15 minuten. De groepen werden telkens geleid door 1 onderzoeker en een andere onderzoeker die gedetailleerd verslag nam. Er werd iedere keer een audio-opname en transcriptie gemaakt waarna een thematische analyse plaatsvond. Ter ondersteuning werd hiervoor het programma NVivo gebruikt. De inhoud van de bevraging van deze focusgroepen is terug te vinden in bijlage 2.

Interviews en focusgroep met jongeren en netwerkfiguren

In totaal werden in dit onderzoek 25 jongeren bevestigd. 7 van deze 25 jongeren namen deel aan een offline focusgroep i.s.m. Cachet vzw. De inhoud van de bevestiging van deze focusgroep is terug te vinden in bijlage 3.

Daarnaast werden er onder supervisie van een projectmedewerker 18 jongeren geïnterviewd door studenten van de opleiding Sociaal Werk van de Arteveldehogeschool in kader van hun bachelorproject. De bevestigde jongeren werden gerekruteerd binnen het eigen netwerk (via de stageplaats of kennissen). De interviews gebeurden zowel online als face-to-face. 15 van de 25 jongeren werden op het moment van data-verzameling nog begeleid in de integrale jeugdhulp, 10 jongeren zijn ervaringsdeskundigen met vroegere jeugdhulpervaring. De leeftijd van de jongeren varieert tussen 12 en 25 jaar. 9 van de 25 jongeren werden of worden residentieel begeleid, 10 jongeren werden of worden ambulante begeleid (bv. CLB, JAC, psycholoog, etc.), 6 van hen werden of worden mobiel begeleid (bv. pleegzorgbegeleiding, contextbegeleiding, consulent SDJ, etc.). De inhoud van de bevestiging tijdens de interviews met jongeren is terug te vinden in bijlage 4.

Verder werden ook 3 diepte-interviews afgenomen met netwerkfiguren van jongeren met name 2 ouders van jongeren en 1 vertrouwenspersoon. Alle interviews hadden een duur van een halfuur tot anderhalf uur. De inhoud van deze bevestiging is terug te vinden in bijlage 5.

Er werd van de interviews en focusgroep een audio-opname gemaakt en een transcriptie. De data-analyse van deze diepte-interviews en de focusgroep gebeurde door middel van een kwalitatieve thematische analyse.

OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?

Als eerste stap voor het verkennen van digitale samenwerkingstools werden de scope en enkele inclusiecriteria bepaald in samenspraak met de opdrachtgever en tijdens een stakeholdersbevestiging. Hiertoe werd een klankbordgroep samengesteld met vertegenwoordigers van koepelorganisaties en betrokkenen vanuit Agentschap Opgroeien. Nadien werd een verkenning uitgevoerd van potentieel bruikbare tools aan de hand van inclusie- en exclusiecriteria. Deze tools werden verzameld gedurende een nodenbevestiging (in OV1) en via een deskresearch (van tijdschriftartikels, populaire en wetenschappelijke databanken en zoekrobots, papers, scripties, websites en rapporten). Naast het inventariseren van beschikbare digitale samenwerkingstools werden ook enkele functionaliteiten en kenmerken van deze tools in kaart gebracht. De geïnterviewde tools werden tenslotte verkend door projectmedewerkers in verhouding tot de scope van dit project en de opgestelde inclusie- en exclusiecriteria.

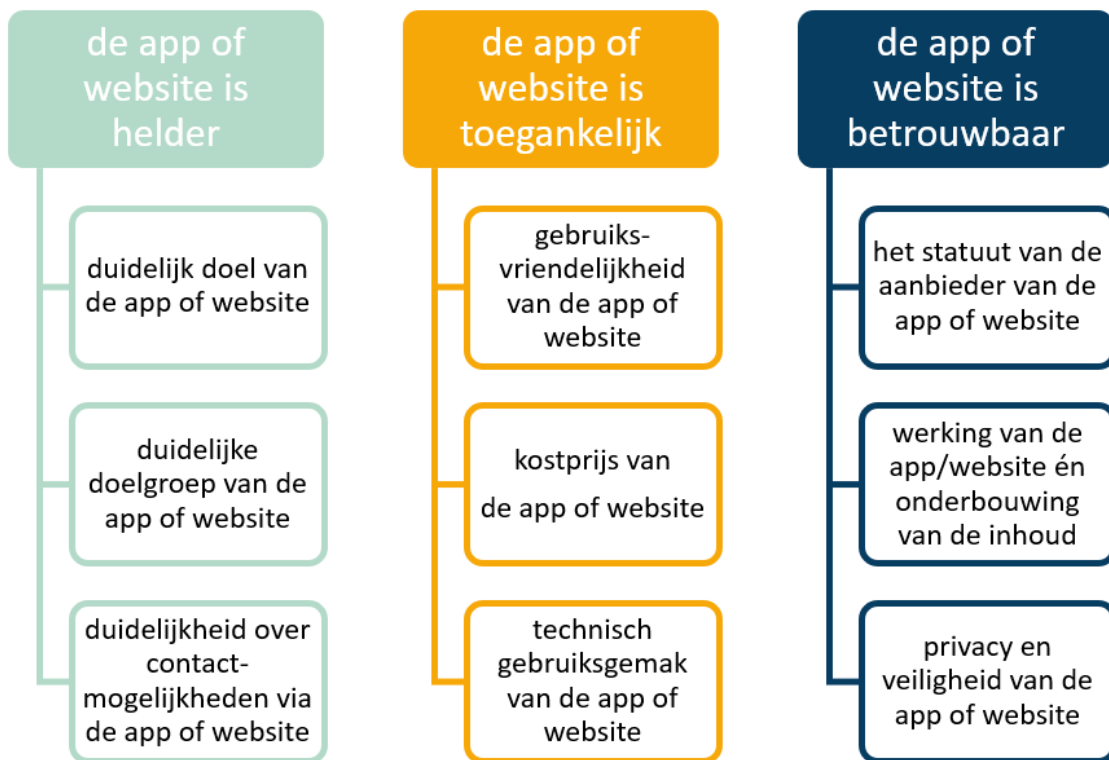
OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

Er werd door de projectmedewerkers een vergelijkende benchmarkstudie uitgevoerd door de weerhouden digitale samenwerkingstools te screenen en te testen aan de hand van de vastgelegde kwaliteits- en functionele criteria. De prestaties van de digitale tools werden daarbij op identieke wijze

onderzocht en met elkaar vergeleken. Om tot een beoordeling van digitale samenwerkingstools te komen werden volgende activiteiten uitgevoerd:

- In de 1^e plaats werden (test-)accounts aangemaakt of opgevraagd bij de aanbieders van digitale samenwerkingstools.
- Hierna werden deze digitale samenwerkingstools zo integraal mogelijk uitgetest door projectmedewerkers vanuit verschillende gebruikersperspectieven (jongere, netwerk en professional) en door het uitproberen van alle beschikbare functionaliteiten.
- Verder werd ook een online vragenlijst verspreid naar de aanbieders van digitale samenwerkingstools met een zelfbeschrijving en zelfevaluatie op vlak van het opgemaakte screeningskader en om extra informatie en documentatie te verzamelen.
- Bij vragen, onduidelijkheden of onvolledigheden werden daarbij ook aanbieders gecontacteerd, of eventueel bijkomend overleg georganiseerd.
- Tenslotte werden de digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van het screeningskader en de informatie verkregen in bovenstaande activiteiten.

Het [kwaliteitskader](#) van Onlinehulp-apps.be diende als basis voor het screeningskader in dit project:



Figuur 1. [Screeningskader](#) kwaliteitscriteria van Onlinehulp-apps.be

Dit kader van www.onlinehulp-apps.be bestaat uit 3 kwaliteitsclusters met 9 onderliggende kwaliteitscriteria die ontwikkeld werden op basis van wetenschappelijk onderzoek (Bocklandt, Beelen, Claeys, Custers, Mees, Mindermann & Van Daele, 2020) en fungeert als basis ter beoordeling van de kwaliteit van digitale tools binnen het domein van welzijn en geestelijke gezondheid. Dit kwaliteitskader werd op basis van de nodenbevraging verder aangevuld met volgende kenmerken om digitale samenwerkingstools te beoordelen zoals:

- Contact- en communicatiemogelijkheden
- Mogelijkheden om inhoud te delen en af te stemmen
- Een koppeling met andere externe systemen zoals een EPD, ECD, Office 365 integratie, agendasytemen, ...
- Een API die het mogelijk maakt om applicaties met elkaar te laten communiceren
- Een mogelijkheid tot Single Sign-On (SSO)
- Multi-factor authentication
- De mogelijkheid om de regie bij het cliëntsysteem te leggen
- De mate van inzetbaarheid binnen een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen

Dit brengt ons tot volgend screeningskader voor dit onderzoek:



Figuur 2. Screeningskader onderzoek digitale samenwerkingsplatformen

Aansluitend werd een uitgebreidere screening verricht van digitale samenwerkingstools op vlak van technische ontwikkeling en van privacy en technische beveiliging. Volgende vragen kwamen daarbij aan bod:

- Is het samenwerkingsplatform technisch in orde?
- Is het samenwerkingsplatform GDPR-proof?
- Gaat het samenwerkingsplatform professioneel om met privacygevoelige gegevens?
- Is de verbinding met het samenwerkingsplatform beveiligd?
- Zijn de servers waarop een samenwerkingsplatform gehost wordt in orde?
- Is het platform inzetbaar in Vlaamse context?

Een aantal van deze vragen zijn erg breed. Wat betreft de kwaliteit van de technische ontwikkeling bijvoorbeeld, is de vraag onmogelijk exhaustief te beantwoorden zonder rechtstreekse toegang tot de backend van de applicaties zelf en nauw contact te hebben met de ontwikkelaars. Er was onvoldoende budget en tijd om de applicaties te onderwerpen aan een dergelijke assessment.

Wat betreft beveiliging en respecteren van de AVG (GDPR) werd de analyse gebaseerd op de informatie die de ontwikkelaars beschikbaar hebben gesteld. Hierin werden belangrijke indicaties aangetroffen die doen vermoeden dat beveiliging en het respecteren van de AVG (GDPR) al dan niet in orde zijn. Maar positieve indicaties bieden vanzelfsprekend geen absolute garantie dat de beweringen ook effectief kloppen.

De beoordeling van de hosting van de platformen werd eveneens gebaseerd op de informatie die providers ter beschikking stellen. Om dit technisch te testen zouden er vulnerability scans moeten uitgevoerd worden op de servers. Dergelijke scans vallen buiten de scope van deze analyse.

Meer informatie over het beoordelingsproces op vlak van technische ontwikkeling en van privacy en technische beveiliging is terug te vinden in bijlage 6.

Op basis van de bovenstaande onderzoeksactiviteiten worden op het einde van dit rapport adviezen en aanbevelingen geformuleerd omtrent de verdere selectie en implementatie van digitale samenwerkingstools in de brede jeugdhulp in Vlaanderen.

De screening van de digitale samenwerkingsplatformen vond plaats tussen begin december 2021 en januari 2022. Het is dus een momentopname. Intussen kan een andere reeds gewijzigd zijn bij het aanbod. Onder andere op basis van een feedbacklus die met de aanbieders van de platformen plaatsvond in april-mei 2022.

Indien de kwaliteitsvolle digitale samenwerkingsplatformen bruikbaar zijn in Vlaanderen, worden ze ook opgenomen en beschreven op www.onlinehulp-apps.be waar je een actuele beschrijving vindt van de kwaliteit van dit aanbod.

Tot slot werd het voorlopige onderzoeksrapport ook voorgesteld aan de klankbordgroepleden op dinsdag 20 april 2022. Op basis van hun vragen naar verduidelijking werden enkele aspecten in dit rapport verder gefinetuned.

3. Resultaten

In onderstaande delen overlopen we per onderzoeksvraag de resultaten die werden verkregen aan de hand van de verschillende onderzoeksactiviteiten.

3.1 Resultaten OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?

3.1.1 De noden van jongeren

Het perspectief van jongeren in de nodenbevraging is afkomstig van in totaal 25 jongeren tussen de 12 en 25 jaar. 15 jongeren ervoeren op moment van afname nog een vorm van begeleiding en 10 jongeren spreken uit vroegere jeugdhulpverlening. 18 jongeren werden bevestigd tijdens een diepte-interview door derdejaarsstudenten Bachelor Sociaal Werk vanuit Arteveldehogeschool in het kader van hun Bachelorproject. Deze studenten werden omkaderd en gesuperviseerd door een projectmedewerker. De andere 7 jongeren namen deel aan een focusgroep georganiseerd door een projectmedewerker samen met Cachet vzw. Hieronder worden afzonderlijk de resultaten van de interviews en focusgroep besproken.

3.1.1.1 Interviews met jongeren

Dromen over een ideale digitale samenwerkingstool

Hoe een ideale digitale samenwerkingsruimte in de hulpverlening er uitziet, was voor de bevestigde jongeren best een moeilijke vraag. 6 jongeren wisten hier niet op te antwoorden. 5 jongeren gaven aan dat het een platform moet zijn waar goed en efficiënt gecommuniceerd en samengewerkt kan worden, met én tussen verschillende hulpverleners. Ze benoemen dat de hulpverleners op de hoogte moeten zijn van wat er gebeurt in een hulpverleningstraject:

“Iedereen moet een beetje op de hoogte zijn van wat er allemaal gaande is. soms denk ik van ja, eigenlijk zou je dat al lang moeten weten van mijn andere hulpverleners “ (meisje, 18 jaar, pleegzorg)

11 jongeren wensen dat alle verslagen door hen kunnen bekeken worden. Dit biedt meer inzicht in de evolutie van hun hulpverleningstraject, wat sommige jongeren als een motiverend voordeel omschrijven. Ze willen in zo'n digitale samenwerkingstool zien wat hulpverleners over hen zeggen en ze verwachten dat hun stem hierin gehoord wordt:

“Ik zou meer willen weten wat ze zeggen, wat ze gaan doen, wat ze van plan zijn. Ik wil weten wat er gaat gebeuren. Het is nog altijd mijn leven. Ze willen je wel helpen, maar je wilt nog altijd weten wat ze over jou zeggen.” (meisje 13 jaar, leefgroep jeugdzorg)

Verder droomt 1 jongere over een betere nazorg door een digitale werkruimte, terwijl een andere jongere vermeldt dat hij droomt over de mogelijkheid om een visuele voorstelling te kunnen maken van iedereen die bij hem betrokken is. Het zou iets kunnen zijn waar hij op moeilijke momenten naar kan teruggrijpen.

Tenslotte haalt 1 jongere aan dat er naast een digitaal samenwerkingsplatform voldoende ruimte moet zijn om offline te kunnen samenwerken.

Wenselijke kenmerken en functionaliteiten

Uit de interviews wordt duidelijk dat 15 van de 18 bevroegde jongeren een digitale samenwerkingsruimte een meerwaarde zou vinden. Ze vermelden hierbij enkele wenselijke kenmerken en functionaliteiten waar ze verschillende voordelen in zien. We overlopen de belangrijkste antwoorden hieronder.

Dat een digitale samenwerkingstool goed beveiligd moet zijn zodat de privacy gegarandeerd blijft, wordt door 14 jongeren als een must vermeld.

11 jongeren zeggen dat hulpverleners toegang mogen hebben tot hun digitale werkruimte. 9 jongeren vinden dat ook hun ouders toegang mogen hebben. 3 jongeren melden expliciet dat zij de enige mogen zijn met toegang. Ze willen vooral zelf kunnen beslissen wie wat te zien krijgt.

“Ik zou werken met een code, zodat je het zelf kan opstellen als cliënt wie er je gegevens kan zien. Gewoon dat je zelf kan aanvinken wie je toegang wil geven en wanneer.” (meisje, 12 jaar, onder consulente jeugdhulp)

Een ander kenmerk dat door 7 jongeren als wenselijk gezien wordt is het niet telkens opnieuw moeten vertellen van je verhaal. Ze zien daar een groot voordeel in.

“Ik vind het belangrijk dat er een platform is waar iedereen op de hoogte is, zodat mijn verhaal niet duizend keer verteld moet worden. Dit zou een geruststelling zijn voor mij.” (meisje, 18j, pleegzorg)

6 jongeren willen dat een digitale samenwerkingsruimte een mobiele applicatie is. Ze melden dat ze hier meer vertrouwd mee zijn dan met een computer en dat niet iedereen een computer ter beschikking heeft. Verder geven alle 18 jongeren aan dat dit platform of deze applicatie niet te ingewikkeld én gebruiksvriendelijk moet zijn.

4 jongeren vinden dat er in een digitale samenwerkingsruimte plaats moet zijn voor het bewaren van contactgegevens van de betrokken hulpverleners van jongeren. Door 1 jongere wordt ook de nood aan een noodcontactenlijst vermeld. In deze lijst worden de namen en contactgegevens opgenomen van de mensen die de jongere in een crisissituatie kan contacteren.

Verder willen 4 jongeren dat een digitale samenwerkingsruimte een aantrekkelijke 'look en feel' heeft. Dit zou hen aanmoedigen om deze te gebruiken.

Een overzicht van hun te bereiken doelen en/of hun handelingsplan willen 3 jongeren hier ook in zien, evenals een gebruiksvriendelijke agenda. 1 jongere maakt hierbij wel de kanttekening dat ze zelf het beheer wil hebben over deze agenda en niet plots wil zien dat ze een afspraak ergens heeft zonder dat ze daar inspraak over had.

Tenslotte vermelden 3 jongeren dat ze in een digitale werkruimte graag een link zien met hun medische dossier.

Welke digitale samenwerkingsplatformen kent men al?

Slechts 3 jongeren zijn op de hoogte van digitale tools of platformen die werden ingezet gedurende hun begeleiding. Cozo en Helena worden hierbij als medische platformen aangehaald. Whereby wordt als beeldbeltool gemeld en twee zelfhulpapps worden genoemd waarvan ze de naam niet meer wisten. De andere 15 jongeren kennen geen namen van dergelijke platformen, of gebruikten deze niet eerder.

Bezorgdheden bij een digitale samenwerkingstool

Er komt bij de geïnterviewde jongeren argwaan en bezorgdheid naar boven wanneer het gaat over een digitale samenwerkingstool.

Hoewel 7 jongeren het voordeel zien van zo'n digitale tool om niet telkens opnieuw hun verhaal te moeten vertellen zien 4 jongeren hier ook nadelen in. Ze vrezen dat wanneer hulpverleners al op voorhand van alles over hen kunnen lezen, ze direct een oordeel klaar hebben en hen anders zullen behandelen.

“Ik zou dat goed vinden omdat ik mijn verhaal niet altijd opnieuw moet doen. Maar er is wel een keerzijde want hoe meer info ze in de instelling hebben over jou, hoe kwetsbaarder je ook wordt. (meisje, 23 jaar, ervaringsdeskundige)

2 jongeren melden dat ze liever naar de toekomst willen kijken dan telkens opnieuw te moeten zien wat er in het verleden is gebeurd.

9 van de 18 staan wantrouwig ten aanzien van de betrouwbaarheid en de veiligheid van een digitaal platform. Ze vrezen dat hun privacy niet gegarandeerd kan worden.

“Ik zou eerder schrik hebben van wat als er iets mis loopt en het komt uit? Wat als dat plots openbaar gemaakt wordt en bij de verkeerde mensen terecht komt?” (meisje, 16 jaar, ervaringsdeskundige)

3.1.1.2 Focusgroep met jongeren

Dromen over een ideale digitale samenwerkingstool

De bevroegde jongeren in de focusgroep i.s.m. Cachet vinden het belangrijk om bewust stil te staan bij wie betrokken wordt bij de begeleiding. 1 jongere doet de suggestie dat afspraken omtrent de communicatie(-kanalen) deel moeten uitmaken van de inhoud van het ruimere handelingsplan.

“Het ondersteuningsplan moet worden opgesteld en het moet een item zijn welke kanalen worden gebruikt en in welke mate de cliënten op de hoogte willen gehouden worden. Het moet gewoon afgesproken worden.” (Jong volwassene Cachet, ervaringsdeskundige residentiële jeugdhulp)

Dezelfde logica wordt doorgetrokken naar wie wat mag zien in de digitale samenwerkingsruimte. Idealiter maakt een jongere een lijst op (hulpverleners, IB, consultant, JR en advocaat) en stelt voor dat de IB dit toegangsbeheer samen met de jongeren kan opvolgen. 1 jongere zou graag zelf beslissen over het al dan niet verwijderen van de inhoud van de digitale samenwerkingsruimte bij meerderjarigheid. Of een functie installeren dat alle gekoppelde betrokkenen worden verwijderd en dat het systeem enkel nog ter inzage blijft voor de jongere.

3 jongeren gebruik(t)en Smartschool. Ze verwijzen naar de mogelijkheid tot het sturen van berichten naar leerkrachten of het ontvangen van meldingen, en denken na over gelijkaardige mogelijkheden

binnen de jeugdhulp. De meerderheid van de jongeren wil snellere (digitale) communicatielijnen. Toch blijven ze realistische verwachtingen uiten ten aanzien van begeleiders. Twee jongeren verwoorden het in een onderling gesprek tijdens de focusgroep als volgt:

“Iedere jongere, in elke leefgroep in Vlaanderen heeft een ander traject, dus je maakt daar afspraken rond. Wat mag wel en wat mag niet [in online communicatie en verwachtingen hieromtrent van de betrokkenen]. Maar dan is er afgesproken op die momenten mag je wel na de uren sturen. Zo kan jij er toch mee akkoord gaan hierin?” (jongere cachet, ervaringsdeskundige residentiële jeugdhulp)

“... als het serieuze dingen zijn dan wel, maar wat als het vrije tijd is. Waarom zou je vrije tijd niet mogen aanvragen aan een andere begeleider?” (jongere cachet, ervaringsdeskundige residentiële jeugdhulp)

Enkele jongeren zien in een equivalent van Smartschool voor de jeugdhulp, waarmee berichten gestuurd kunnen worden naar begeleiders en liefst hun IB, een oplossing voor een heikel thema. De meerderheid van de jongere benoemt de problematiek van beperkte beschikbaarheid/ bereikbaarheid van gemachtigde beslissers (IB's, consultants) buiten de kantooruren (*“Wat als ik een overnachting wil aanvragen op korte termijn? Kan ik mijn IB ook bereiken als hij/zij geen dienst heeft?”*). Een groot struikelblok blijft de duurtijd van een aanvraag tot een goedkeuring van een overnachting. Dit geeft hen het gevoel geen 'normaal' leven te leiden.

Wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

In de focusgroep werd er bij jongeren gepolst naar hun noden op vlak van wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkingsruimte. De beschreven noden van jongeren zijn toegespitst op het gebruik in een residentiële setting.

Een digitalisering van het bestaande logboek zou voor 3 jongeren een meerwaarde zijn op vlak van een eenvoudigere planning. Zij stellen een digitale kalender met een dagplanning en weekendplanning voor. Het systeem moet makkelijk aan te passen zijn door hen zelf en door de begeleiders, bij voorkeur hun individuele begeleider (IB).

2 jongeren vinden het een goed idee om de hulpverleningsdoelen ook online te plaatsen. Hierdoor kunnen ze deze zelf opvolgen en zijn ze ook zichtbaar voor hun ouders en voor het netwerk. Jongeren merken op dat dergelijke informatie momenteel ergens op een computer van een begeleider/consulent staat en moeilijk bereikbaar is voor hen.

Meerdere jongeren spreken over problemen bij het inkijken van dossiers. De (volledige) toegankelijkheid van dossiers wordt in vraag gesteld. 1 jongere wil graag zijn dossier digitaal meenemen in een app bij het veranderen van leefgroep waarbij de vorige hulpverleners nadien geen toegang meer hebben.

Een laatste functionaliteit die wordt vermeld is een 'sociale kaart van jezelf'. Het bevat de namen en de contactgegevens van alle belangrijke betrokkenen bij de begeleiding, vooral die van begeleiders die al wel eens kunnen wisselen. Meerdere jongeren vinden dit een goed idee.

Bezorgdheden bij een digitale samenwerkingstool

Tijdens de focusgroep werd er vervolgens ingegaan op bezorgdheden, randvoorwaarden of beperkingen van dergelijke digitale tools. We overlopen de belangrijkste bevindingen hieronder. In totaal worden er 4 bezorgdheden met betrekking tot digitale samenwerkingsruimten vermeld.

Een eerste bezorgdheid gaat over het al dan niet realistisch zijn van een zo'n digitaal systeem. Alle leefgroepen hebben verschillende regels en afspraken. Hoe kan deze verscheidenheid vertaald worden naar een digitaal systeem?

Een tweede bezorgdheid gaat over de ingeschatte complexiteit van een dergelijk systeem én de complexiteit van de gebruiksafspraken. De meerderheid van de jongeren vindt van zichzelf dat ze beperkte digitale vaardigheden bezitten. Zowel op vlak van (technisch) gebruik (bv. kennis van Windows) als op vlak van mediawijsheid (bv. een gepaste mail opstellen). Het werken met smartphones en tablets gaat goed omdat dit intuïtiever werkt, maar het gebruik van een laptop ligt moeilijker. Ze zijn dan ook bezorgd dat zo'n digitale samenwerkingstool te complex in gebruik zou zijn.

Een derde bezorgdheid gaat over het verkeerd interpreteren van digitale communicatie zoals chatberichten met begeleiders. Een gelijkaardige bezorgdheid omtrent de communicatie over wie welke informatie te zien krijgt in een digitale tool wordt door de meerderheid gedeeld, waarbij 'persoonlijke dingen' liever niet gedeeld worden maar regels en afspraken dan weer wel. Wanneer een jongere naar een andere leefgroep verhuist dan mag de vorige leefgroep de nieuwe informatie niet meer kunnen zien.

Een vierde bezorgdheid is dat het systeem mogelijk niet van de eerste keer zonder problemen werkt.

Daarnaast geven jongeren ook enkele bezorgheden aan op vlak van de veiligheid van het systeem. Zo wordt tot tweemaal toe aangehaald dat men bezorgd is over een verkeerd gebruik van de digitale tool. Dat de juiste informatie door de juiste betrokkenen wordt gezien, en er geen fouten gebeuren in het beheer van de online opgeslagen informatie. Eén jongere vindt cybercriminaliteit en hacking een groot probleem en vreest dat persoonlijke en gevoelige gegevens voor het rapen liggen.

2 jongeren zijn onzeker over de andere/nieuwe positie die ze zelf zouden krijgen door een digitale samenwerkingsruimte. Het feit dat ze meer zouden weten over wat er op de achtergrond van hun hulpverleningstraject gebeurt en het feit dat ze meer aan digitale metacommunicatie zullen moeten doen leidt tot dit gevoel.

3.1.2 De noden van netwerkfiguren

Dromen over de ideale digitale samenwerkingstool

Op de vraag 'Als je mag dromen (los van tijd en middelen), hoe ziet jouw ideale digitale werkruimte er dan uit?' werden verschillende antwoorden gegeven door de 3 geïnterviewde netwerkfiguren. In het merendeel van de antwoorden wordt het belang onderstreept van het afstemmen van trajecten tussen verschillende hulpverleners onderling, én de afstemming tussen de hulpverleners en het cliëntsysteem. Zo zou een digitale samenwerkingstool snellere of informelere communicatie toelaten. In tweede instantie wil men concrete verbeteringen van de samenwerking, door bijvoorbeeld het delen van gespreksverslagen op een online plek.

Eén ouder hoopt dat door het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte zijn netwerk zaken kan opnemen in het traject van het kind of gezin zodat er een gedeelde zorg kan ontstaan.

Een ander belangrijk voordeel van zo'n digitale samenwerkingstool is volgens 1 ouder dat ze hun verhaal niet steeds opnieuw moeten uitleggen aan verschillende hulpverleners.

"Wij hadden soms twee a drie hulpverleners die samen kwamen, ze werkten soms naast elkaar aan hetzelfde doel. Dat [een digitaal systeem] zou ideaal geweest zijn. Zodanig dat men dat wist van elkaar." (ouder)

De 3 respondenten uit het netwerk van jongeren gaven wel een openheid aan ten aanzien van het gebruik van digitale samenwerkingstools. Maar deze antwoorden worden gevolgd door een kritische noot. 2 personen houden niet van het vluchtige/oppervlakkige karakter van online communiceren en willen liever een face-to-face gesprek. 1 persoon staat open voor nieuwe tools maar vindt het geen prioriteit.

Welke digitale samenwerkingsplatformen kent men al?

Geen enkele netwerkfiguur kent een digitale samenwerkingsplatform dat specifiek ontwikkeld werd voor het gebruik binnen welzijn en zorg. Wel benoemden de respondenten uit eigen beweging drie andere (meer algemene) digitale samenwerkingstools die ze reeds kennen en/of gebruikten in de jeugdhulp.

Zo werd er door één persoon reeds een verschuiving ervaren van *face-to-face* gesprekken naar beeldbelgesprekken via Microsoft Teams tijdens de coronapandemie. Een praktisch voordeel hiervan was dat er geen verplaatsing diende te gebeuren. Bij emotioneel beladen gesprekken prefereerde deze respondent weliswaar *face-to-face* contacten.

Daarnaast werd het gebruik van een applicatie zoals Smartschool één keer aangehaald, bv. voor het volgen van taken en opdrachten. De respondent stelde zich voor dat een gelijkaardige applicatie mits aanpassingen ook in de jeugdhulp kon gebruikt worden.

Het gebruik van sociale media (Messenger en WhatsApp) wordt ook aangehaald. Zo werden sociale media gebruikt om contact te hebben met de eigen kinderen/jongeren. Dit voornamelijk om huishoudelijke afspraken te maken. Het gebruik van sociale media met professionals werd echter niet ervaren door de geïnterviewde netwerkfiguren.

Tenslotte communiceren netwerkfiguren ook nog op andere (digitale) manieren met professionals via SMS, mailen, beeldbellen, briefwisseling.... De 3 geïnterviewde netwerkfiguren benadrukken het belang van *face-to-face* contacten.

Wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Op de vraag 'Aan welke kenmerken moet een digitale werkruimte voldoen?' worden er 6 verschillende antwoorden gegeven. Er is een overlap met de antwoorden op vragen over concrete functionaliteiten die een digitale werkruimte moet hebben volgens de netwerkfiguren.

2 respondenten verwachten een mentaliteitsverandering op vlak van communiceren bij begeleiders. Open communiceren, ook in een digitale werkruimte, is de basis. Enkele concrete functionaliteiten dragen daartoe bij:

- Een digitaal handelingsplan waarin bijvoorbeeld taken en opdrachten zijn terug te vinden.
- Mogelijkheden tot contact met hulpverleners (bv. via chat en/of beeldbellen).
- Het delen van documenten zoals bijvoorbeeld een gespreksverslag in een *Word* document aangeleverd.

Alles moet op een eenvoudige en veilige manier opgebouwd worden zodat ook jongeren met een beperking toegang hebben tot deze informatie. De mogelijkheid tot het personaliseren van een tool (a.d.h.v. 'skins'), of het toevoegen van spelelementen, kan volgens een respondent bijdragen tot een tool die nauwer aansluit bij de leefwereld van kinderen/jongeren.

Een laatste kenmerk dat wordt aangehaald gaat over het gebruik van een digitale werkruimte zonder

een hulpverlener. Bij meerderjarigheid van de jongere, of wanneer hulpverlening wegvalt, wil een ouder verder gebruik kunnen maken van de aanwezige informatie en van de functionaliteiten van een digitale werkruimte.

Bezorgdheden bij een digitale samenwerkingstool

Wanneer bezorgdheden werden bevestigd bij netwerkfiguren werden er 7 verschillende antwoorden gegeven.

De meest vermelde bezorgdheid betreft de wijze waarop de informatie in een digitale werkruimte al dan niet een eigen leven gaat leiden. Enerzijds kunnen documenten, verslagen of informatie afkomstig van de ouders ongefilterd beschikbaar zijn voor professionals (hulpverleners, consulenten, jeugdrechtsbank) terwijl er een gebrek aan nuancering of evenwicht is hierin. Een ouder vindt dat jongeren en ouders zich steeds bewust moeten zijn van wat ze aan professionals vertellen want dat kan gevolgen hebben.

Anderzijds kan volgens een ouder het gevaar ontstaan dat online beschikbare informatie als dogmatisch wordt bekeken en een verder gesprek omtrent nieuwe wendingen, context, enz. als overbodig wordt gezien door professionals. Hierdoor kan een verarming van de informatie in de digitale werkruimte ontstaan in plaats van een verrijking. Deze ouder vraagt zich af in welke mate ouders én/of jongeren bescherming/duiding nodig hebben bij de potentiële gevaren het prijsgeven van gevoelige informatie.

De efficiëntievoordelen (herleesbaarheid van verslagen, reistijd/kost vervalt) van digitale samenwerkingstools worden onderschreven door 2 personen. In dezelfde adem vragen ze wel een gezonde mix van communicatie omdat het online gebeuren eerder anoniem blijft.

“Er is zeker draagvlak en het heeft zeker een nut, maar de face-to-face contacten moeten blijven primeren.” (vertrouwenspersoon, jeugdhulp)

2 respondenten geven een extra randvoorwaarde mee. Een digitale samenwerkingstool moet *GDPR-conform* zijn en gevoelige online informatie mag de gebruikers niet blijven achtervolgen in het hulpverleningstraject en daarbuiten.

1 respondent benadrukt meermaals het belang van (face-to-face) gesprekken naast een digitale samenwerkingstool:

“Ik denk dat we niet mogen vergeten van een ruimer overleg te hebben met elkaar. We mogen er niet vanuit gaan dat we een digitaal platform hebben en alles er in staat... we hoeven elkaar dus niet meer te spreken over de jongere. Ik heb er schrik voor dat mensen zeggen ‘ja maar ik heb het allemaal al gelezen’” (ouder)

Daarnaast onderstreept 1 netwerkfiguur het fundamenteel belang van technische en inhoudelijke ondersteuning bij het gebruik van een digitale werkruimte. Bijvoorbeeld in de vorm van workshops.

1 respondent spreekt de voorkeur uit om voor een digitale werkruimte de laptop te gebruiken omdat dit formeler wordt bevonden. Dezelfde persoon deelt een teleurstelling omtrent een begeleider die niet kon aansluiten bij een hulpverleningsgesprek omdat hij/zij noch microfoon, noch webcam bleek te hebben.

3.1.3 De noden van professionals

3.1.3.1 Focusgroep met klankbordgroep

Bij de start van dit project werd op 9 september 2021 een focusgroep georganiseerd. Deze was samengesteld uit een klankbordgroep met vijf medewerkers van het Agentschap Opgroeien en zes medewerkers van koepelorganisaties en belangenverenigingen. We bespreken de resultaten van deze focusgroep hieronder.

Dromen over een ideale digitale samenwerkingstool

Gevraagd naar hoe een ideale digitale samenwerkingstool er uitziet, waar deze voor kan dienen, wat deze moet kunnen en voor wie deze is, haalden de deelnemers verschillende antwoorden aan.

Eerst en vooral werd vermeld dat een digitale samenwerkingstool volgende doelen heeft:

- Het uitwisselen van informatie tussen alle betrokkenen in een traject (professionals intern/extern, jongere en zijn/haar netwerk).
- Het verbeteren van de afstemming en samenwerking tussen alle betrokkenen in een traject.
- Het vergroten van de betrokkenheid van alle betrokkenen in een traject
- Het beter zichtbaar en toegankelijk maken van informatie in een traject
- Het werken aan gemeenschappelijke doelen of een handelingsplan
- Het bijdragen aan de zorgcontinuïteit door het efficiënt bijhouden, delen en ter beschikking stellen van informatie in een traject of na afronding van een traject.

Vervolgens werd aangehaald dat de ideale digitale samenwerkingstool volgende functionaliteiten heeft:

- Informatie over traject delen
- Documenten delen en bewerken
- Communicatie voorzien tussen betrokkenen
- Een upload of import functie (bv. scannen van papieren verslagen en opladen)
- Een export of download functie (bv. exporteren van bepaalde gegevens)
- Werken aan gemeenschappelijke doelen of een handelingsplan
- Voorziet een overzicht van afspraken of een kalender (lieft vanuit een koppeling naar huidige externe systemen zoals bv. Outlook)
- Stuurt reminders of notificaties

Wat een digitale samenwerkingstool zeker niet moet zijn is een registratiesysteem of een dossierbeheertool. Wel mag er een koppeling zijn met bestaande cliëntregistratiesystemen. Het mag niet aanvoelen als een extra digitale samenwerkingstool die dubbel werk oplevert voor professionals.

Een digitale samenwerkingstool voldoet volgens de deelnemers best aan volgende kenmerken:

- Gebruiksvriendelijk en intuïtief
- Zo toegankelijk en inclusief mogelijk (zodat de tool door iedereen gebruikt kan worden)
- Mobile first en beschikbaar op verschillende platformen
- Betaalbaar (of gratis)

Verder moet de informatie verstaanbaar geformuleerd zijn in de applicatie.

Qua toegang tot de digitale samenwerkingstool en het beheer ervan was de meerderheid van de deelnemers het er over eens dat alle mogelijke betrokkenen toegang moeten kunnen hebben tot

(onderdelen) van de digitale tool. Daarbij gaat het over professionals (intern/extern), jongeren en netwerk (gezin en andere netwerkfiguren). Wie waartoe toegang heeft of wie welke informatie mag zien is minder duidelijk. Volgens één deelnemer wordt er best per apart onderdeel van de digitale tool besloten wie er toegang toe mag hebben.

Ook over wie de regie en het beheer heeft in de digitale samenwerkingstool (wie beslist wie wat mag zien en nodig deelnemers uit) zijn er verschillende meningen. Zo is er wel de wens van de meeste deelnemers om de regie zo maximaal mogelijk bij de jongere te leggen om de tool zelf te beheren, maar zijn er ook vragen met betrekking tot wat 'deze regie inhoudt' en of we dit van iedereen kunnen verwachten. Het mag volgens een deelnemer nl. geen uitwisseling toelaten zonder medeweten van de cliënt. Hij verwoordt dit als volgt *"De cliënt is altijd betrokken in de digitale werkruimte, dus geen tool voor hulpverleners onderling. Als er info is waar een cliënt geen toegang toe heeft wekt dit wantrouwen."* Er wordt aangehaald dat de digitale samenwerkingstool vooral voor de cliënt (in 1^e instantie de jongere en in 2^e instantie zijn netwerk) een meerwaarde moet betekenen.

Daarnaast dienen er verdere afspraken gemaakt te worden over de bewaartermijnen van informatie en documenten en over de garantie van de privacy. In dezelfde lijn wordt aangehaald dat het geen evidentie is om toestemming te vragen van minderjarigen, of zelfs van personen die handelings- of wilsonbekwaam zijn.

Tenslotte werd door 2 deelnemers beklemtoond dat het proces dat nodig is om een onderbouwde keuze te maken voor een welbepaalde digitale samenwerkingstool grondig moet verlopen en dat daar de nodige tijd en aandacht naartoe moet gaan.

Verdere afbakening: waarvoor dient een digitale samenwerkingstool

Een volgend gespreksthema tijdens de focusgroep ging over de vraag: 'Waarom willen we een digitale samenwerkingstool?' en 'Waarvoor moet die dan dienen?'.

Er was enige vorm van verdeeldheid tussen deelnemers op vlak hun antwoorden.

Wat vooral wordt aangegeven is wat het niet mag zijn, namelijk: een tool die uitsluitend als digitaal cliëntregistratiesysteem kan worden ingezet. 1 deelnemer verwoordt dit als volgt *"Begeleiden en registreren moet je uit elkaar houden... de focus is m.a.w. een begeleidingsinstrument. Geen digitaal cliëntdossier in een registratiesysteem"*. Het mag niet de bedoeling zijn dat er van alle koppelingen voorzien worden om statistieken bij te houden, of dat de overheid dit gebruikt om data te verzamelen. Het gebruik van deze tool mag overigens ook niet verplicht zijn. Noch mag het de bedoeling zijn dat er een dwang is om alle mogelijke informatie in deze digitale tool op te laden vanuit alle betrokkenen. Er moet hierin een goed evenwicht gezocht worden.

Over wat het wel moet zijn, zijn deelnemers het eens dat het een digitale tool is die samenwerking tussen alle betrokkenen bevordert. Maar de invulling hiervan loopt uiteen tussen deelnemers. Sommigen zien dit als een soort van 'virtuele tafel' waar verschillende betrokkenen met elkaar in gesprek komen, met een gemeenschappelijk doel of plan. Anderen zien dit als een portfolio waarin tussen een professional en cliëntensysteem foto's en leuke ervaringen worden gedeeld. In die zin dient het eerder een 'aangename methodiek' te zijn om cliënten ook iets te laten delen. Sommigen zien dan weer vooral en – mogelijk alleen maar – de nood aan communicatie tussen betrokkenen en het delen van documenten.

De deelnemers vragen zich of dit nu niet al kan met bestaande systemen, zoals bv. via MS Teams, Dropbox, Signal of WhatsApp. Een bedenking wordt eveneens gemaakt of professionals en cliënten wel zitten te wachten op een (nieuwe) digitale tool hiervoor. Anderen zien ook een chatbox of

beeldbelfunctie als wenselijke onderdelen van een digitale samenwerkingstool. Zo ook om professionals onderling te laten communiceren in een traject. Ook zonder cliënten, maar dan wel op voorwaarde dat cliënten hier zicht op hebben en kunnen meelesen.

Inclusiecriteria voor een verdere verkenning van bestaande digitale samenwerkingstools

In een laatste deel van de focusgroep werd stilgestaan bij de noodzakelijke criteria waaraan een tool moet voldoen (inclusiecriteria), of wat een reden zou zijn om een digitale samenwerkingstool als minder geschikt of minder relevant te aanzien (exclusiecriteria). Wat inclusiecriteria betreft wordt aangegeven dat het minimaal moet gaan over een digitale samenwerkingstool die

- Technisch en privacy-veilig is (bv. op vlak van GDPR)
- Die in het Nederlands beschikbaar is
- Die performant is (belangrijke onderdelen werken)
- Die actief kan gebruikt worden door jongeren, professionals en netwerk

Digitale tools die niet in aanmerking komen zijn tools die reclame verwerken, of die uitsluitend dienen om informatie over cliënten te registreren zonder dat deze ook actief door cliënten gebruikt kunnen worden (het is niet alleen een cliëntdossier in een registratiesysteem).

Andere belangrijke maar niet-essentiële kenmerken van de digitale tool zijn

- Er is ook een mobiele applicatie van de samenwerkingstool, of de tool is 'mobile-first' ontwikkeld
- De tool werd reeds getest en als positief ervaren door cliënten of professionals
- De tool is gebruiksvriendelijk
- De tool is betaalbaar
- De tool voldoet aan 'inclusive design criteria'
- Er wordt visuele ondersteuning voorzien in de tool (bv. via picto's)
- Er worden back-ups gemaakt van essentiële informatie in de tool

3.1.3.2 Focusgroepen met professionals

Er vonden 9 focusgroepen plaats met in totaal 41 professionals uit de brede jeugdhulp. Het gaat om een mix van mensen met een coördinerende functie (n=23) en mensen met een uitvoerende functie (n=18), die dus met de doelgroep, jongeren en hun ruimere netwerk, zelf aan de slag gaan.

Dromen over een ideale digitale samenwerkingstool

Op de vraag kregen hoe professionals hun ideale digitale samenwerkingsruimte er uit zou zien als ze mochten dromen, kregen we 36 antwoorden.

Een eerste droom die omschreven wordt, is éénzelfde platform of tool waarin de mogelijkheid bestaat om met verschillende partijen, uit verschillende organisaties en sectoren die met een jongere en zijn ruimere netwerk werken, te kunnen samenwerken. Het moet een eenvoudige, bruikbare tool zijn, die effectief in een samenwerking kan ingezet worden en waarop documenten moeten kunnen gedeeld worden.

Verder komt de droom naar boven waarbij het ideale platform een link heeft met een eigen applicatie, systeem, cliëntdossier of intranet. Meerdere consulenten vinden een link met Domino en/of Insisto een must-have, maar stellen tegelijkertijd de haalbaarheid van het koppelen van meerdere online systemen in vraag.

Daarnaast dromen professionals van toegang voor de jongere en zijn ruimere netwerk en eventueel, als hij daar bekwaam voor is, ook de regie.

De vergelijking met een medisch dossier of platform wordt ook gelegd. Eén deelnemer maakt de bedenking om die twee platformen dan te kunnen linken.

Tot slot mag een digitaal samenwerkingsplatform niet hetzelfde zijn als een digitaal cliëntdossier. Het gaat veel verder, het dossier kan wel een onderdeel zijn. Ook een burgerprofiel voor jongeren wordt vermeld.

Wenselijke kenmerken van een digitale samenwerkingstool

Op de vraag welke kenmerken een ideaal digitaal samenwerkingsplatform moet hebben, werden 53 antwoorden geformuleerd door de professionals in de focusgroepen. Algemeen zijn ze het eens over onderstaande kenmerken:

Het kunnen samenwerken in een digitaal samenwerkingsplatform met verschillende partijen is een vereiste.

Ten tweede moet de tool flexibel kunnen ingezet worden, waarmee bedoeld wordt dat het aanpasbaar is aan wat er voor een bepaalde samenwerking nodig is. Zo moeten er gemakkelijk gebruikers toegevoegd of verwijderd kunnen worden en moet informatie gemakkelijk wel of net niet beschikbaar zijn. Om die reden moet de tool eenvoudig en gebruiksvriendelijk zijn.

“Soms werden thuisbegeleiders gevraagd om bij een gezin te gaan zitten om het mogelijk te maken om digitaal een oudercontact mee te maken. Het gaat dus iets heel eenvoudig moeten zijn.” (Stafmedewerker, VAPH)

Een ander belangrijk kenmerk is dat de regie van een digitaal samenwerkingsplatform bij de jongere ligt, als deze daar bekwaam voor is. In lijn hiermee wordt in 16 antwoorden vermeldt dat jongeren zeker toegang moeten hebben tot het platform. Die toegang betekent voor sommige professionals dat jongeren het recht tot inzage moeten hebben en dat ze de info die over hen geregistreerd wordt altijd moeten kunnen aanpassen of verwijderen. Voor anderen betekent het dat jongeren altijd moeten kunnen beslissen wie wat ziet in hun samenwerkingsruimte. Er wordt nog expliciet vermeld dat jongeren ook zelf een account of login moeten hebben.

Een digitaal samenwerkingsplatform moet veilig en betrouwbaar zijn en de privacy van een jongere en zijn netwerk moet gevrijwaard blijven. Er wordt ook meerdere keren verwezen naar het belang van toepassingen die GDPR conform zijn. Bij de huidige manieren van online communiceren tussen hulpverleners en cliënten is dat niet altijd gegarandeerd.

Verder melden 5 professionals bij dit thema expliciet dat een digitale werkruimte niet hoeft te betekenen dat er enkel nog online gewerkt wordt. Ze onderstrepen het belang van blended werken in de hulpverlening (met een mix van offline en online contacten of begeleidingsvormen).

“De chatfuncties van het CLB worden wel degelijk gebruikt, maar op voorwaarde dat ze weten met wie ze chatten. Het moet altijd dezelfde persoon zijn en het moet de persoon zijn die ook fysiek bij hen langskomt. Het moet aansluiten op de face-to-face contacten.” (begeleider VAPH)

Een andere wenselijk kenmerk is dat er ook een mobiele applicatie van de digitale werkruimte is, gezien jongeren en hun ruimere netwerk vaak meer voeling hebben met een gsm, dan met een computer.

Wenselijke functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Naast de wenselijke kenmerken werden in de focusgroepen 43 antwoorden geformuleerd over de gewenste functionaliteiten van een ideaal digitaal samenwerkingsplatform.

De functie om in zo'n platform te kunnen communiceren wordt in die antwoorden geregeld genoemd. Het gaat hier over communicatie tussen hulpverleners onderling en tussen hulpverlener en jongere en zijn of haar ruimere netwerk. In meerdere focusgroepen geven professionals voorbeelden van het huidige gebruik van sociale media (WhatsApp, Messenger) in communicatie met jongeren en hun netwerk.

“Soms is het gemakkelijker via WhatsApp om een jongere te bereiken. Soms via Messenger om afspraken te maken. Soms ook inhoudelijk via WhatsApp. Mensen sturen documenten door via WhatsApp. ‘Bezorg het mij of steek het binnen of met de post’, dat gebeurt veel minder. Ik vraag soms ‘trek er een foto van en stuur het door.’” (Consulent SDJ)

Daarnaast komt er uit de antwoorden naar voren dat er een functie moet zijn waarmee de koppeling naar een bestaand systeem gemaakt moet kunnen worden. Er wordt onder andere vermeld dat een link met het elektronisch medisch dossier handig zou zijn.

In dezelfde lijn waarbij de kenmerken van een digitale werkruimte vernoemd worden, hebben respondenten het bij functionaliteiten over het kunnen toegang geven aan mensen van buiten de organisatie. Daarbij aansluitend wordt nogmaals gesteld dat er gemeenschappelijk aan documenten (en video's en foto's) moet kunnen gewerkt worden en dat deze gemakkelijk deelbaar moeten zijn.

Ook een ingebouwde agenda en afsprakenplanner wordt vermeld en een functie om elektronisch een handtekening te zetten wordt enkele keren vermeld.

Bezorgdheden bij een digitale samenwerkingstool

Een digitaal samenwerkingsplatform wekt ook vragen en zorgen op bij professionals. Hierover werden 32 antwoorden gegeven tijdens de focusgroepen.

Een eerste bezorgdheid betreft de vrees voor een vergroting van de digitale kloof. Gezinnen die het meeste nood hebben aan samenwerking tussen de, vaak versnipperde, hulpverlening rondom hen, zouden uit de boot kunnen vallen bij gebrek aan toegang tot een dergelijk platform.

Ten tweede komt doorheen de antwoorden ook de vraag naar boven of een digitale werkruimte aangepast zou zijn aan alle doelgroepen van de jeugdhulp. Zal er een leeftijdsgrens zijn voor inzage en/of gebruik? Wat met jongeren uit de VAPH-sector? Wat met jongeren die niet willen dat er iets over hen geregistreerd wordt?

Hand in hand met de bezorgdheden die bij verschillende professionals leven over de regie (of het gebrek daaraan) van een traject voor een jongere en/of zijn ruimere netwerk in de hulpverlening, rijst de vraag naar wie de eindverantwoordelijkheid van zo'n digitaal samenwerkingsplatform dan opneemt.

“Voor mij is dat, wie beheert dan die tool, die samenwerkingsruimte, dat moet afgesproken worden. Iemand moet toch die regie hebben van zo'n tool, dat is super essentieel. Wie heeft de regie? Dat kan verwateren en dan kan het ook gevaarlijk

zijn als er veel mensen op zo'n tool kunnen en dan ook de cliënten.. Dat vind ik heel belangrijk.”(directeur VAPH-voorziening)

Een vierde bezorgdheid gaat over het beroepsgeheim en hiermee samengaand, over het effect van het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte op de privacy en de veiligheid van cliëntgegevens en informatie.

Er is wantrouwen in het technische gegeven van een digitaal samenwerkingsplatform. Verder wordt de vrees geuit dat een nieuw systeem de werkdruk zal verhogen.

Een respondent vermeldt de bezorgdheid dat een digitaal samenwerkingsplatform geldverspilling is voor samenwerkingen die maar éénmalig voorkomen.

Daarnaast komt de bezorgdheid naar boven voor misverstanden of onduidelijkheden over wie het platform mag of moet gebruiken en wat daar dan exact opkomt en wat zeker niet.

Tenslotte vermelden verschillende professionals dat ze door het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte, mogelijk van voor de start van een traject al zaken weten over een jongere waardoor hun blik en oordeel beïnvloed wordt.

“Ik wil jullie kennen in het hier en nu en er zijn voor jullie. En ik wil me geen beeld vormen op basis van wat andere hulpverleners over jullie geschreven hebben. Dus moest het allemaal op 1 platform zitten, dan zou dat voor mij...”(leefgroep begeleidster)

Het omgekeerde wordt ook gevreesd. Dat door sommige functies, misschien net de nodige informatie niet te zien zal zijn voor een volgende hulpverlener of partner in een traject met een jongere of gezin.

Vooraleer zo'n digitale samenwerkingstool gebruikt kan worden, moeten er randvoorwaarden vervuld worden. Er werden hier 37 antwoorden over gegeven.

De belangrijkste voorwaarde die in deze antwoorden naar boven komt, is dat zo'n platform voldoende veilig moet zijn voor alle partijen. Dit kwam in zeventien antwoorden naar voor. Beroepsgeheim, ambtsgeheim en discretieplicht zullen van dichtbij moeten bekeken worden om deze volledig te kunnen garanderen.

Een andere heel belangrijke voorwaarde is dat er een visie uitgeschreven wordt. Er is nood aan visie over:

- het nut en gebruik van een digitale samenwerkingstool
- de leeftijd om toegang te hebben
- de betrokkenheid van -12 jarigen.
- de regie van een hulpverleningstraject

Ten slotte moet de technische kant van een digitale samenwerkingsruimte in orde zijn en dit voor alle betrokkenen. Opvallend is dat 2 respondenten hierbij vermelden dat een werk e-mailadres nodig is.

Kennis en ervaringen van professionals met digitale tools

De bevroegde professionals in dit onderzoek geven tijdens de focusgroepen 26 antwoorden op de vraag of ze momenteel een platform gebruiken dat niet specifiek voor welzijnswerk is bedoeld. 17 keer komt hier naar boven dat ze met Microsoft Teams en Sharepoint werken. Deze platforms worden vaak ingezet om te beeldbellen en het is vooral tussen hulpverleners onderling dat er via Sharepoint documenten gedeeld worden. Het gebruik van sociale media in de communicatie en samenwerking

met jongeren en hun ruimere netwerk wordt drie keer vermeld en een enkele keer komt Smartschool aan bod.

17 keer komt het gebruik van een platform wel specifiek voor welzijnswerk naar boven. Insisto en Domino worden in deze antwoorden het meest genoemd, gevolgd door COBE en Kalena. Deze platformen zijn administratieve digitale tools en cliëntregistratiesystemen. Het zijn geen samenwerkingsplatformen zoals omschreven in het conceptueel kader.

Doorheen de analyse kwamen frustraties over huidige systemen naar boven. Concreet werden hier 32 antwoorden geformuleerd. 23 antwoorden gingen over de beperkingen van de huidige systemen. We bespreken deze hier.

Ten eerste kwam het gebrek aan een goede communicatietool tussen verschillende diensten en/of organisaties naar voor.

De versnippering en veelheid in kanalen en cliëntregistratiesystemen werd vermeld als frustratie. Hierdoor is het vaak een zoektocht naar wat de manier van communiceren en hieraan gekoppeld samenwerken is. Dit is tijdrovend.

“Het is altijd een beetje zoeken welke organisatie welke tool gebruikt en hoe je daar dan mee aan de slag gaat.. Om te communiceren valt dat allemaal goed mee, maar als je kijkt naar dossieropvolging of registratie dan wordt het al weer wat ingewikkelder.” (begeleider Jeugdhulp)

Een derde frustratie ziet een respondent in het gegeven dat de systemen die nu gebruikt worden vaak niet gebruiksvriendelijk of up-to-date zijn.

“...al die systemen zijn ontwikkeld in de jaren 1900 denk ik ergens. Voor mij als millennial is dit complete waanzin.. Je zit precies terug op Windows 98 te werken. Het is totaal niet gebruiksvriendelijk. Je vindt je weg daar niet op. Je moet 26000 keer doorklikken alvorens je ergens komt. Dus ja er is nood aan vernieuwing van de systemen.” (Contextbegeleider)

Daarnaast wordt het feit dat de systemen die nu gebruikt worden nog geen koppeling met andere systemen hebben (bijvoorbeeld met het medische e-dossier) ook als beperking ervaren.

Verder wordt het als frustrerend gemeld dat jongeren nu meestal zelf niet in een cliëntdossier kunnen (omwille van visie en/of financiële redenen).

Ten slotte moeten jongeren en hun netwerk doorheen hun hulpverleningstraject omwille van de huidige werking van de jeugdhulp hun verhaal vaak opnieuw vertellen. Dit wordt zowel als frustratie als beperking vermeld.

Rol van de overheid

Op de vraag wat de rol van de overheid is in de ontwikkeling en het ondersteunen van een digitale werkruimte werden 42 antwoorden gegeven.

Als eerste komt naar boven dat de overheid vooral een faciliterende rol moet opnemen. Ze moet de mogelijkheid bieden om de noden uit het werkveld te beluisteren, en om dit werkveld ook bij de ontwikkeling van een digitale werkruimte te betrekken.

Verder komt in de antwoorden uit de focusgroepen naar boven dat de overheid een digitale werkruimte ter beschikking moet stellen of naar voor moet schuiven.

Daarnaast wordt ook vermeld dat de overheid deze digitale werkruimte niet als controle-instrument mag zien en onder geen beding toegang tot de inhoud van het platform mag hebben.

Tot slot komt de nood aan overleg en afstemming met de betrokken agentschappen naar boven.

“Is handig als het vanuit de overheid ter beschikking wordt gesteld. Is vooral belangrijk dat het wordt opgebouwd vanuit het idee dat het nodig is of dat het een ondersteuning is van wat er nodig is, mag niet uit intentie komen van controle en cijfers nodig, dan huiver ik al.” (Begeleider Jeugdhulp)

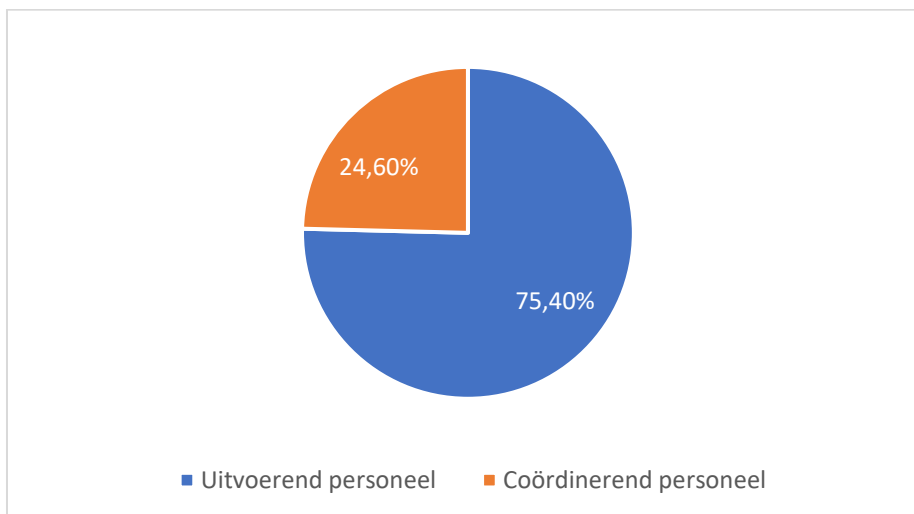
3.1.3.3 Online vragenlijst voor professionals

Online bevraging deel 1: Kenmerken van respondenten en achtergrond

Gemiddelde ervaring in het werken met kinderen, jongeren en hun netwerk

Gemiddeld hadden respondenten van de online bevraging 12,9 jaar ervaring in het werken met kinderen, jongeren en hun netwerk (N= 175, mediaan = 10, min. = 0, max. = 50).

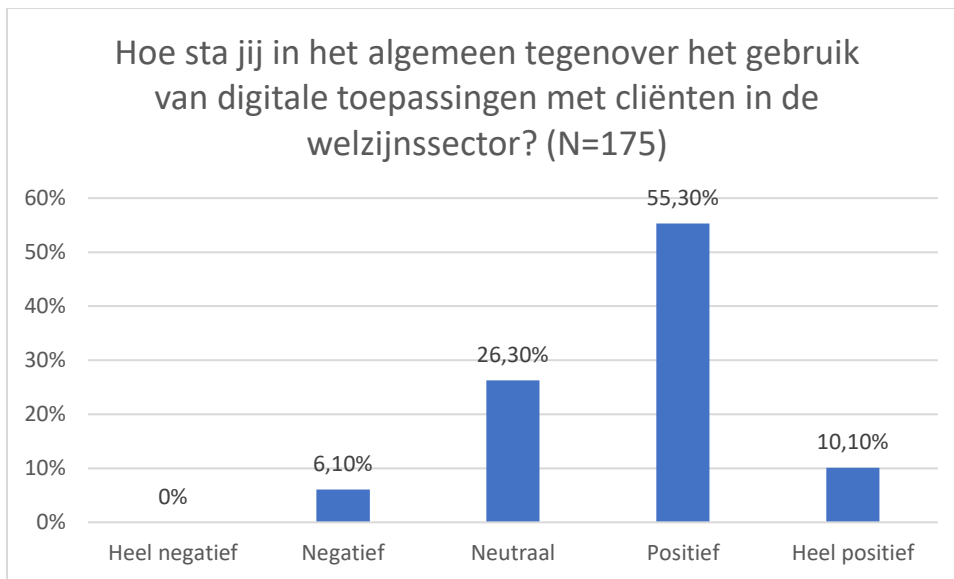
Functie van respondenten



Figuur 3. Functie van respondenten in de online bevraging

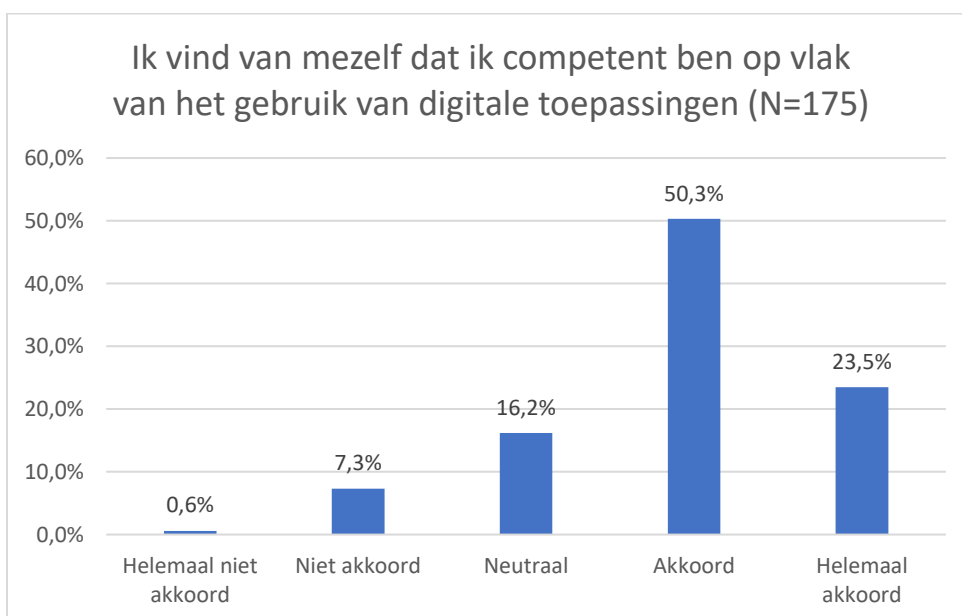
Van de in totaal 179 respondenten hebben er 135 personen een uitvoerende functie (75,40%) en 44 personen een coördinerende functie in hun organisatie (24,6%).

Houding tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten in de welzijnssector



Figuur 4. De houding van professionals tegenover het gebruik van digitale toepassingen in de welzijnssector

In totaal antwoorden 175 respondenten op de vraag 'Hoe sta jij in het algemeen tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten in de welzijnssector'. Iets meer dan de helft (55,30% oftewel n=99) van de respondenten geeft aan positief te staan tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten. Slechts 6,10% (n=11) van de respondenten geeft aan negatief te staan tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten.



Figuur 5. Zelfevaluatie van digitale competenties door professionals

Gelijkaardige antwoorden worden gegeven wanneer respondenten hun eigen competenties op vlak van het gebruik van digitale toepassingen inschatten. De meerderheid van de deelnemers geeft aan akkoord (50,3% oftewel n=90) of helemaal akkoord te zijn (23,5% oftewel n=42).

Organisatiekenmerken van respondenten

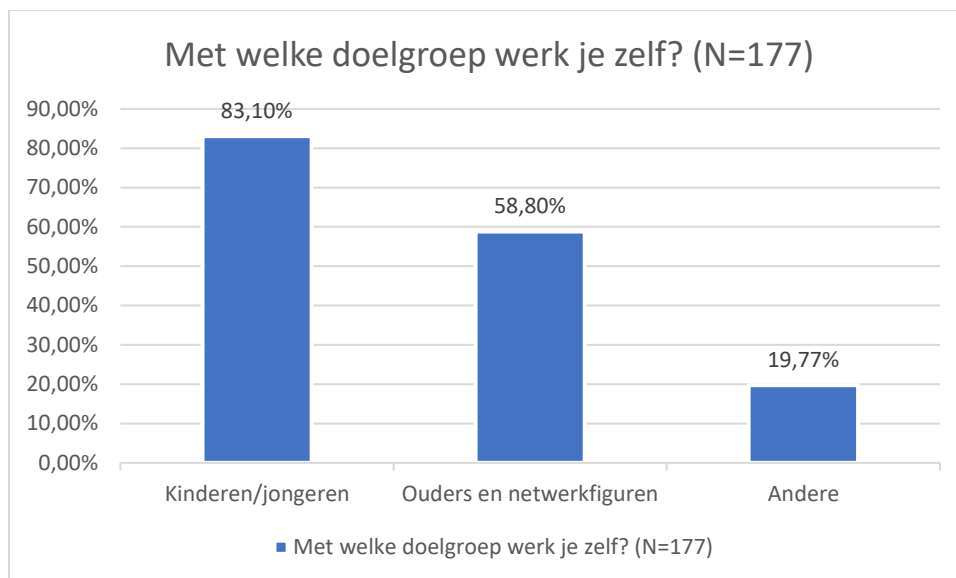
Hieronder wordt weergegeven in welke diensten respondenten werkzaam zijn.

Onder welke soort dienst valt jouw organisatie? (meerkeuze) (N = 179)	Percentage	Absolute aantallen
Crisishulp aan huis (CAH)	1,7%	3
Centrum integrale gezinszorg (CIG)	0,6%	1
Centrum kindzorg en gezinsondersteuning (CKG)	3,4%	6
Centrum voor ontwikkelingsstoornissen (COS)	0	0
Crisismeldpunt	0	0
Dienst voor pleegzorg	7,3%	13
Gemeenschapsinstelling	28,5%	51
GES+ voorziening	4,5%	8
Dienst voor herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)	0	0
Internaat met permanente openstelling (IPO)	0,6%	1
Intersectorale toegangspoort (ITP)	0,6%	1
Multidisciplinaire team (MDT)	1,7%	3
Naadloos flexibel traject (NAFT)	1,1%	2
Observatie- en behandelcentrum (OBC)	1,1%	2
Ondersteuningscentra en sociale diensten jeugdrechtbank (OSD)	6,1%	11
Onthaal-, observatie- en oriëntatiecentrum (OOOC)	5,0%	9
Ondersteuningsteam allochtonen (OTA)	0,6%	1
Organisatie voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)	20,7%	37
Vlaams detentiecentrum	0	0
Vertrouwenscentrum kindermishandeling (VK)	0	0
Eerstelijnsdiensten (huisartsen, paramedici, ziekenhuizen, OCMW ...)	1,7%	3
Inloopteams (regioverpleegkundigen) en preventieteams Kind en Gezin (Opgroeien)	1,7%	3
Centra voor leerlingenbegeleiding (CLB)	2,2%	4
Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) en jongeren advies centra (JAC)	0	0
Centra voor geestelijke gezondheidszorg (CGG)	1,1%	2
Centra voor kindzorg en gezinsondersteuning (CKG)	0	0
Rechtstreeks toegankelijke hulp en diensten ondersteuningsplan (DOP) van het VAPH	3,9%	7
VAPH (vergunde zorgaanbieders, MFC, MPI)	7,8%	14
Cano	3,4%	6
Crisisnetwerken	0,6%	1
Andere	7,3%	13

Tabel 1. Diensten van waar respondenten werkzaam zijn

Uit bovenstaande tabel valt op dat hoofdzakelijk respondenten werkzaam in de Gemeenschapsinstellingen (n=51; 28,5%) en Organisaties voor Bijzondere Jeugdzorg (n=37; 20,7%) de online bevraging invulden. Gevolgd door respondenten uit de VAPH-sector (n=14; 7,8%), de Pleegzorg (n=13; 7,3%), 'een andere organisatie' (niet anders omschreven, n =13; 7,3%), de Ondersteuningscentra en de Sociale Diensten van de Jeugdrechtbank (n=11; 6,1%), en de Onthaal-, observatie- en oriëntatiecentra (n=9; 5,0%). De andere respondenten vulden de vragenlijst in vanuit één van de andere diensten.

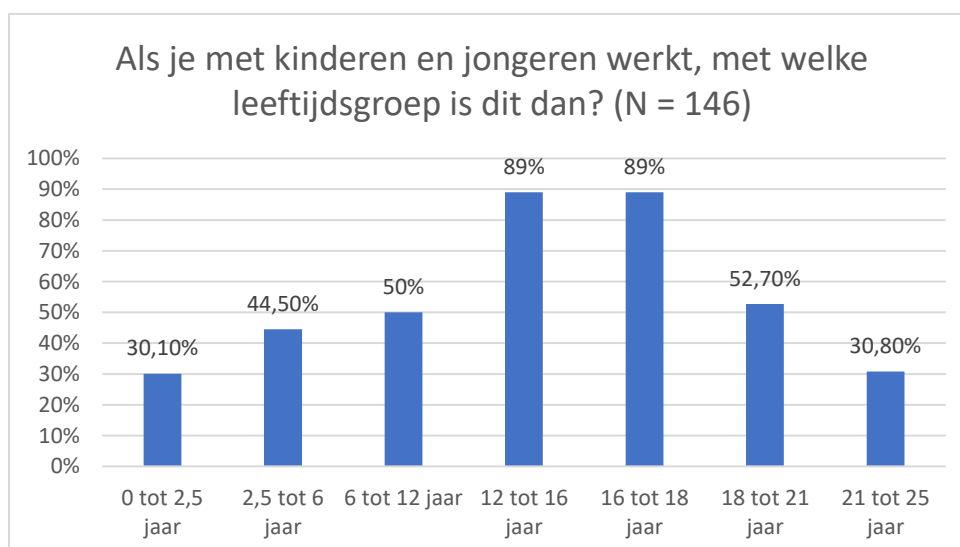
Met welke doelgroep werk je zelf?



Figuur 6. Doelgroepen waar professionals mee werken

De meeste respondenten werken met kinderen/jongeren (83,10%), ouders en netwerkfiguren (58,80%), of met een 'andere' doelgroep (19,77%). Bij deze 'andere' doelgroep wordt aangehaald dat men bv. ook met externe partners samenwerkt, of met het 'volledige netwerk' van een jongere of gezin.

Met welke leeftijdsgroepen van kinderen en jongeren wordt gewerkt?



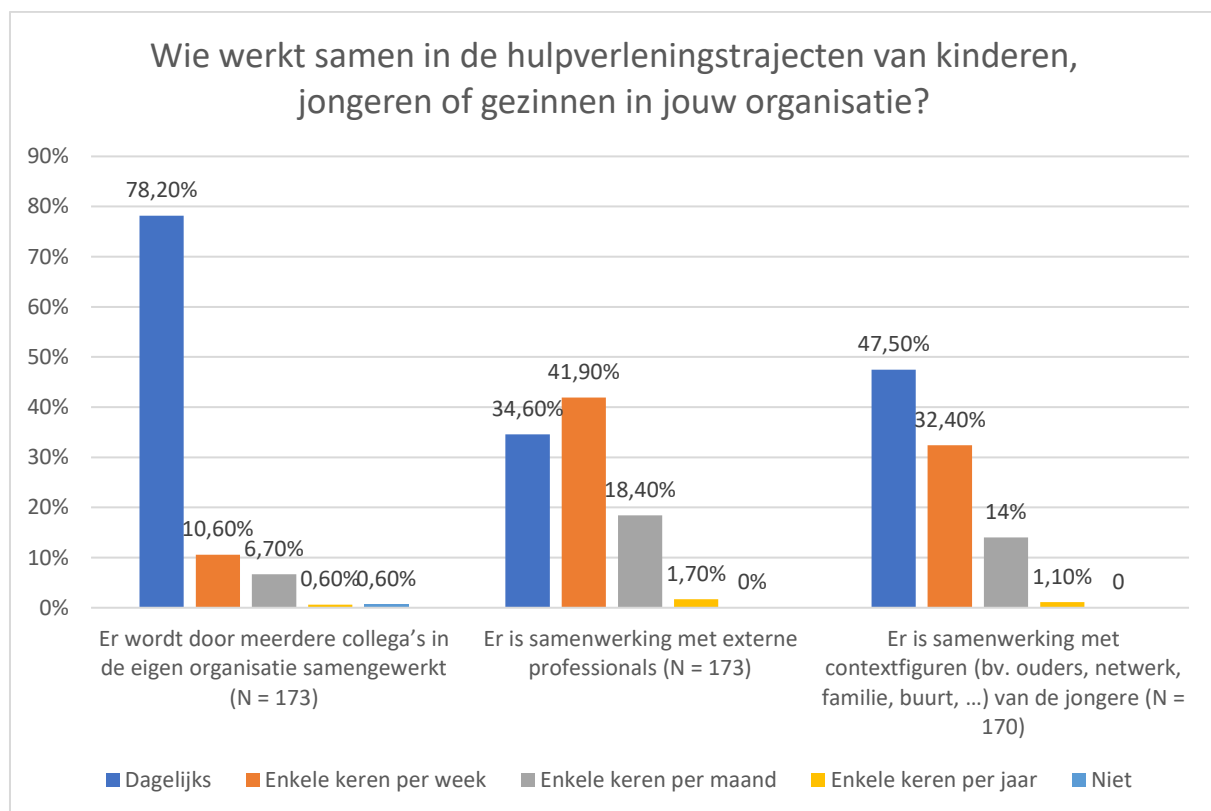
Figuur 7. Leeftijdsgroepen van kinderen en jongeren waar professionals mee werken

We merken op dat meer dan de helft van alle respondenten met kinderen/jongeren uit volgende leeftijdsgroepen werkt:

- 12 tot 16 jaar (89%)
- 16 tot 18 jaar (89%)
- 18 tot 21 jaar (52,70%)
- 6 tot 12 jaar (50%)

Online bevraging deel 2: over samenwerking gesproken

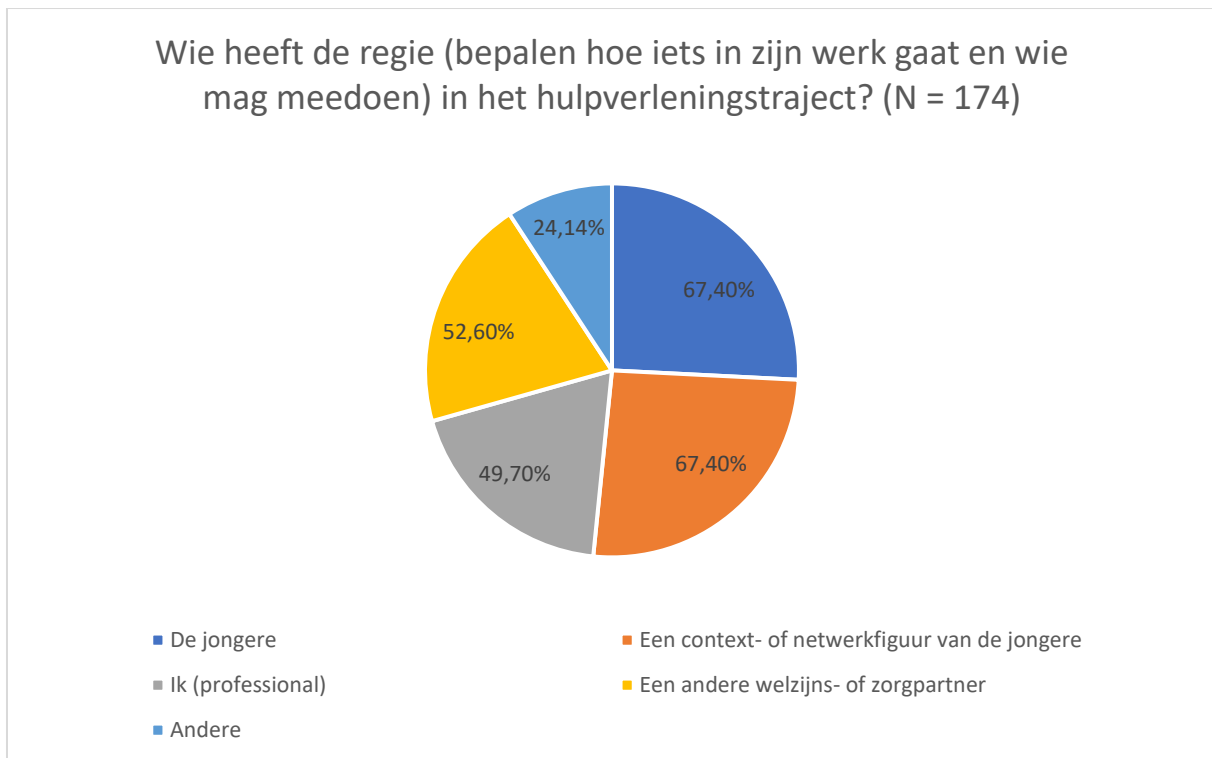
Wie werkt er samen in de hulpverleningstrajecten van kinderen, jongeren of gezinnen in jouw organisatie?



Figuur 8. Overzicht van met wie er wordt samengewerkt in de organisaties van professionals

Over de samenwerking in een traject met kinderen, jongeren of gezinnen geeft een meerderheid van de respondenten aan dat dit vanuit de eigen organisatie dagelijks gebeurt wat interne samenwerking onder collega's betreft (72,80%) en met netwerkfiguren van jongeren (47,50%). De samenwerking met externe professionals gebeurt meestal enkele keren per week (41,90%). Slechts één tot drie respondenten (resp. 0,6%, 1,7% en 1,1%) geven aan dat er slechts enkele keren per jaar met die verschillende groepen wordt samengewerkt.

Wie heeft de regie in het hulpverleningstraject?



Figuur 9. Wie heeft de regie in een hulpverleningstraject volgens professionals

Wanneer respondenten worden gevraagd bij wie de regie ligt in een hulpverleningstraject (bepalen hoe iets in zijn werk gaat en wie mag meedoen), stellen we vast dat bijna 7 op 10 (67,40%) van alle respondenten de regie bij ofwel de jongere, ofwel een contact of netwerkfiguur van de jongere legt. Gevolgd door ongeveer 5 op 10 van alle respondenten die aangeven dat dit bij de professional ligt (49,70% - 52,60%). Circa één op vier personen duidde het antwoord 'Andere' aan (24,14%) bij deze vraag. Hieronder verstaat men dat de regie bij een combinatie ligt van deze personen, bij het (professioneel) netwerk, dat dit afhangt van de situatie, en dat bij justitiële of gedwongen hulp naar juridische betrokkenen wordt gekeken.

Wat vinden professionals belangrijk in de samenwerking met jongeren en hun netwerk?

"In de samenwerking vind ik het belangrijk om ..." (N=179)	Heel belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
... de regie bij de jongere te leggen	26,3%	53,6%	14,5%	1,1%	0%
... de regie bij het netwerk van de jongere te leggen	26,3%	57,5%	11,5%	1,1%	0%
... de regie bij de hulpverleners/begeleiders te leggen	7,8%	54,7%	26,3%	7,3%	0,6%

<i>... voor afstemming te zorgen tussen verschillende betrokken professionals</i>	61,5%	34,1%	0,6%	0%	0,6%
<i>... voor afstemming te zorgen tussen jongere en de hulpverleners/ begeleiders</i>	69,8%	25,1%	0,6%	0,6%	0%
<i>... voor afstemming te zorgen tussen jongere, netwerk en de hulpverleners/ begeleiders</i>	72,1%	22,3%	1,7%	0%	0,6%
<i>... participatie van jongeren te vergroten</i>	55,3%	35,8%	3,4%	0,6%	0%
<i>... participatie van het netwerk van jongeren te vergroten</i>	50,8%	43,0%	2,8%	0%	0%
<i>... participatie van andere externe hulpverleners/ begeleiders te vergroten</i>	19,6%	64,8%	12,3%	0,6%	0%
<i>... transparantie te creëren voor jongeren op vlak van communicatie en informatiedeling</i>	65,4%	27,4%	2,8%	1,1%	0%
<i>... transparantie te creëren voor het netwerk op vlak van communicatie en informatiedeling</i>	59,2%	34,6%	2,2%	0%	0,6%
<i>... transparantie te creëren tussen externe hulpverleners/ begeleiders op vlak van communicatie en informatiedeling</i>	48,0%	43,6%	5,0%	0%	0,6%

Tabel 2. Wat vinden professionals belangrijk in de samenwerking met jongeren en hun netwerk?

Uit bovenstaande tabel blijkt de positieve waardering (percentages 'heel belangrijk' en 'belangrijk') van respondenten te aanzien van het leggen van de regie bij jongeren en hun netwerk (maar ook: bij de professional zelf), het zorgen voor afstemming, het vergroten van participatie van alle betrokkenen, en het creëren van transparantie m.b.t. communicatie en informatiedeling met alle betrokkenen.

Respondenten kregen via een open vraag de kans om hun antwoorden hierover toe te lichten. Enkele personen deden dit.

8 deelnemers gaven aan dat transparantie belangrijk is zoals weten welke hulpverleners actief zijn, dossiers van cliënten doorgeven zodat de jongere niet steeds opnieuw zijn verhaal moet doen,

7 respondenten gaven in hun antwoord aan dat dit vraaggericht gebeurt, als het zinvol is in de gegeven situatie of het dossier.

5 respondenten gaven aan dat het een uitdaging is om de regie bij de cliënt te houden wanneer deze groep een ernstige (meervoudige) beperking heeft.

“Het niveau van functioneren en kwetsbaarheid van onze cliënten zorgt voor een extra uitdaging in de samenwerking met deze cliënten. Het principe van participatie staat extra onder druk van het kunnen en aankunnen van deze cliënten.” (Beleidsmedewerker, VAPH-sector).

Tot slot benadrukken 5 respondenten dat de participatie van de cliënt zeer belangrijk is.

“We proberen de regie zoveel mogelijk aan de jongere te geven. In de ideale situatie proberen we daarbij ook het netwerk en andere hulpverleners te betrekken. Dit is dus wel belangrijk. Het is echter zo dat, gezien de regie zoveel mogelijk bij de jongere ligt, dit heel erg afhankelijk is van wat de jongere wil. Het ideale scenario is om het netwerk zoveel mogelijk te betrekken, daarom is dit voor ons belangrijk, maar de jongere zelf moet er dan ook wel achter staan.” (jongerencoach).

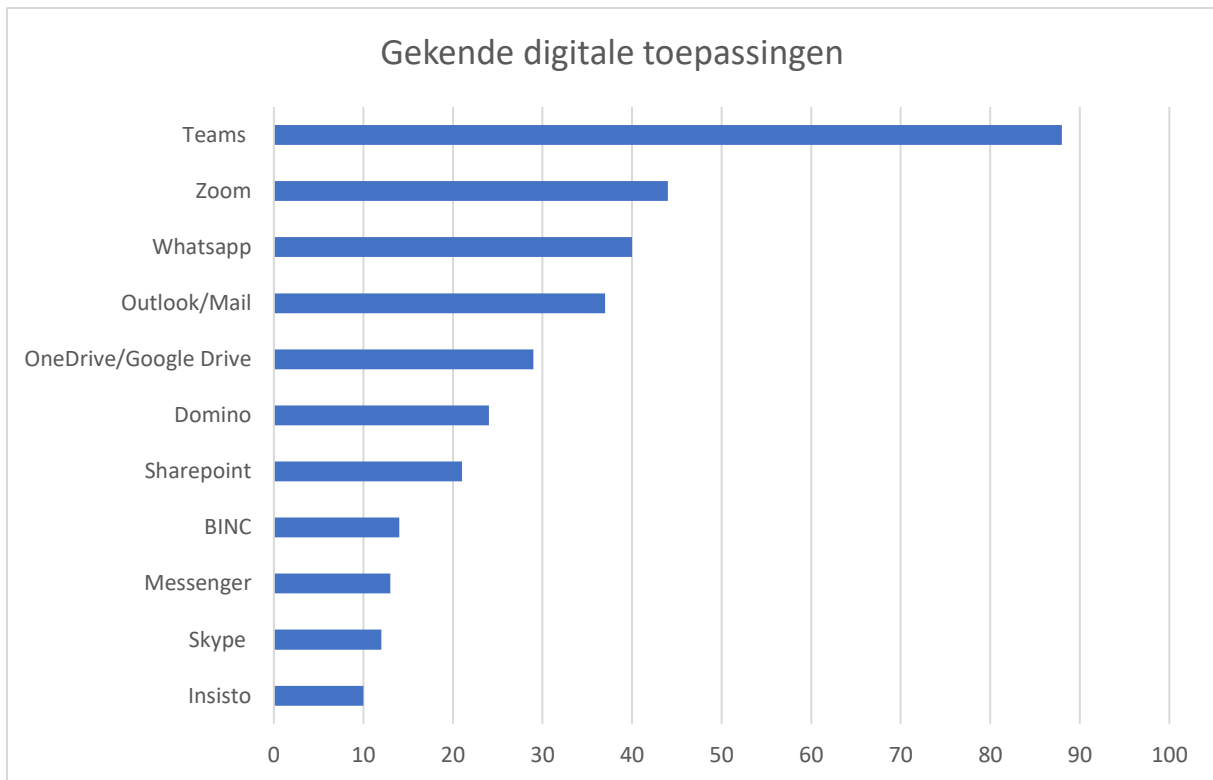
Online bevraging deel 3: Over communicatie in de samenwerking

Welke digitale toepassingen kent men om te communiceren, documenten te delen of samen te werken met verschillende professionals en een jongere (en zijn netwerk)?



Figuur 10. De mate waarin professionals een digitale toepassing kennen om te communiceren of samen te werken

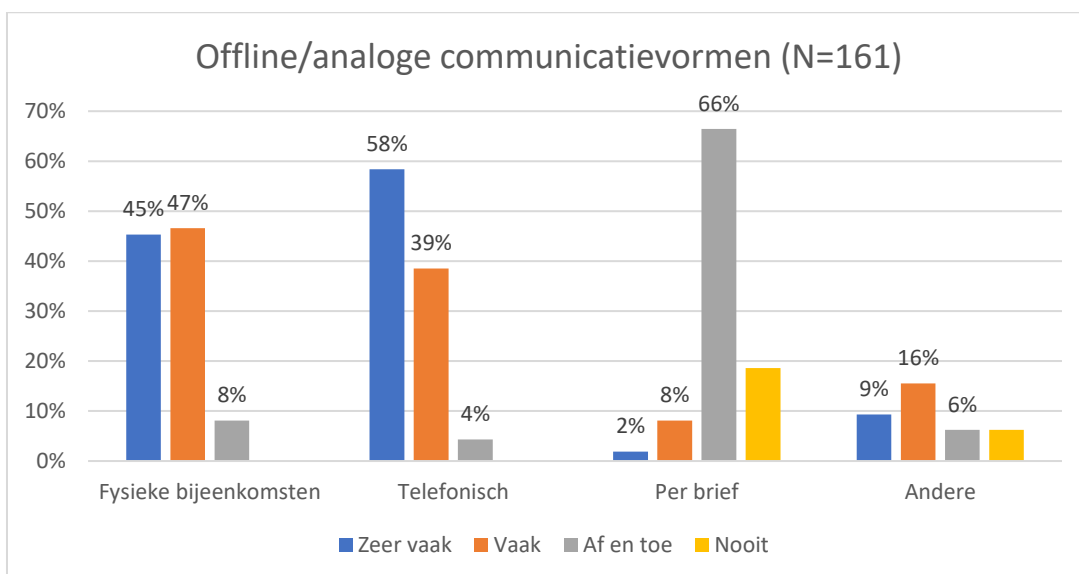
Ongeveer 9 op 10 respondenten kent een digitale toepassing die kan worden ingezet om te communiceren, documenten te delen of samen te werken in een netwerk. 131 respondenten die ‘ja’ antwoordden gaven duiding bij deze vraag. Meerdere antwoorden bevatten verschillende digitale toepassingen.



Figuur 11. Gekende digitale toepassingen bij professionals om te communiceren of samen te werken

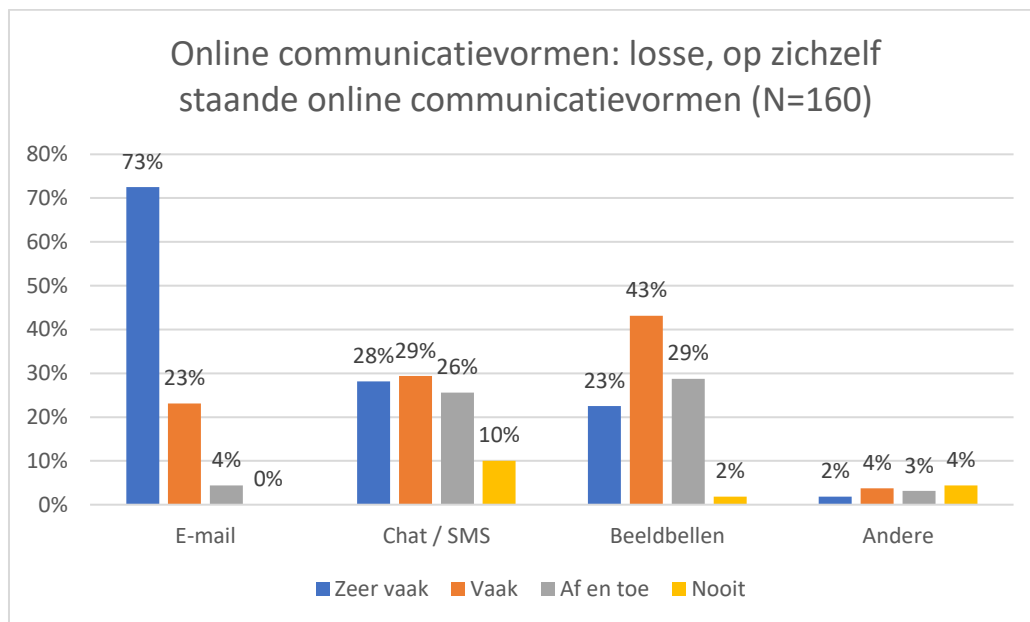
In bovenstaande grafiek zijn de meest gekende toepassingen opgenomen. Minder gekende toepassingen waren Google Meet (9), eCQare (8), Dropbox (8), Facebook (8), Samen1Plan (6), JitsiMeet/Praatbox (5), Smartschool (5), Cloud (4), Whereby (4), Zorgonline (4), Wettransfer (4), Webex (3), NewHorizon (3), Kalena (3), Google Docs (3), Intranet (2), Regas (2), Babelbox (1), Orbis (1), MoreCare4 (1), MC4 (1), Doodle (1), Signal (1), Miro (1), Slack (1), Lars (1), LifeCity (1), Gimme (1) & Iris (1).

Hoe wordt op dit ogenblik gecommuniceerd in hulpverleningstrajecten?



Figuur 12. Offline of analoge communicatievormen die worden gebruikt door professionals

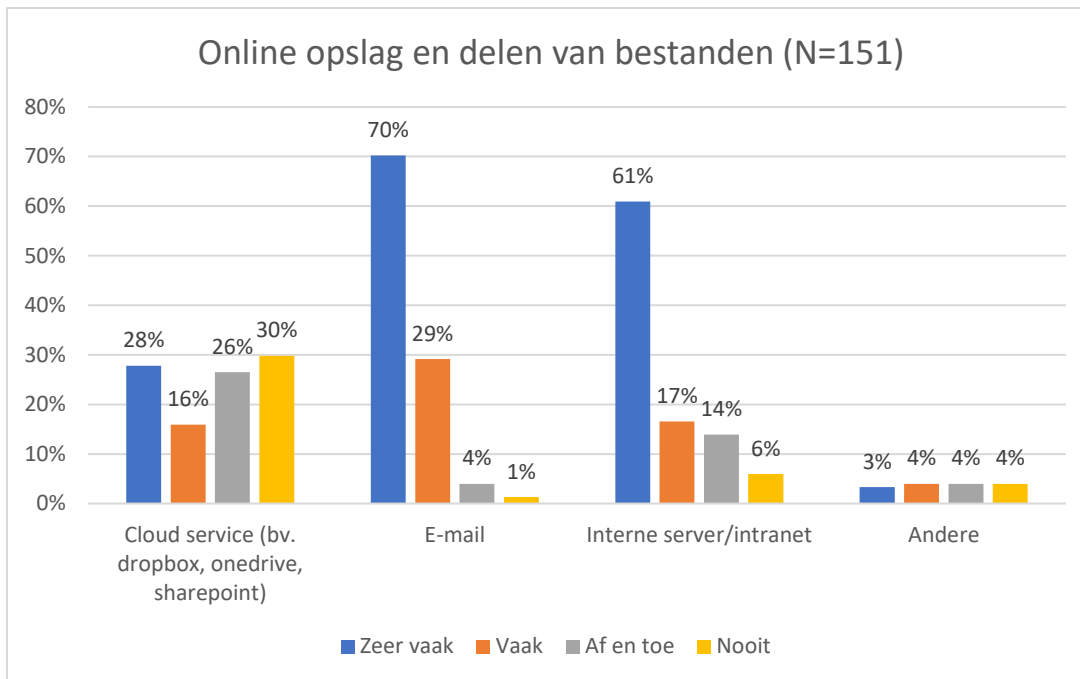
Communicatie aan de hand van offline/analoge communicatie in hulpverleningstrajecten gebeurt op dit ogenblik in de 1^e plaats telefonisch (58% geeft hier zeer vaak aan), of aan de hand van fysieke bijeenkomsten (45% zeer vaak). Af en toe (66%) gebeurt dit ook per brief.



Figuur 13. Online communicatievormen die worden gebruikt door professionals

Wat online communicatievormen betreft gebruikt de meerderheid voornamelijk e-mail (73% zeer vaak), gevolgd door Chat / SMS (28% zeer vaak) en Beeldbellen (23% zeer vaak). 13 respondenten gaven ook extra duiding bij de 'andere' communicatievormen die ze gebruikten, nl:

- 4 respondenten antwoordden met WhatsApp
- Enkele antwoorden werden 2 keer gegeven: Messenger en Sociale Media.
- Verder waren er veel antwoorden die maar één keer gegeven werden: Messenger, ZorgOnline, BINC, Teams, Instagram, Online Dagboek, Smartschool en Online Meeting

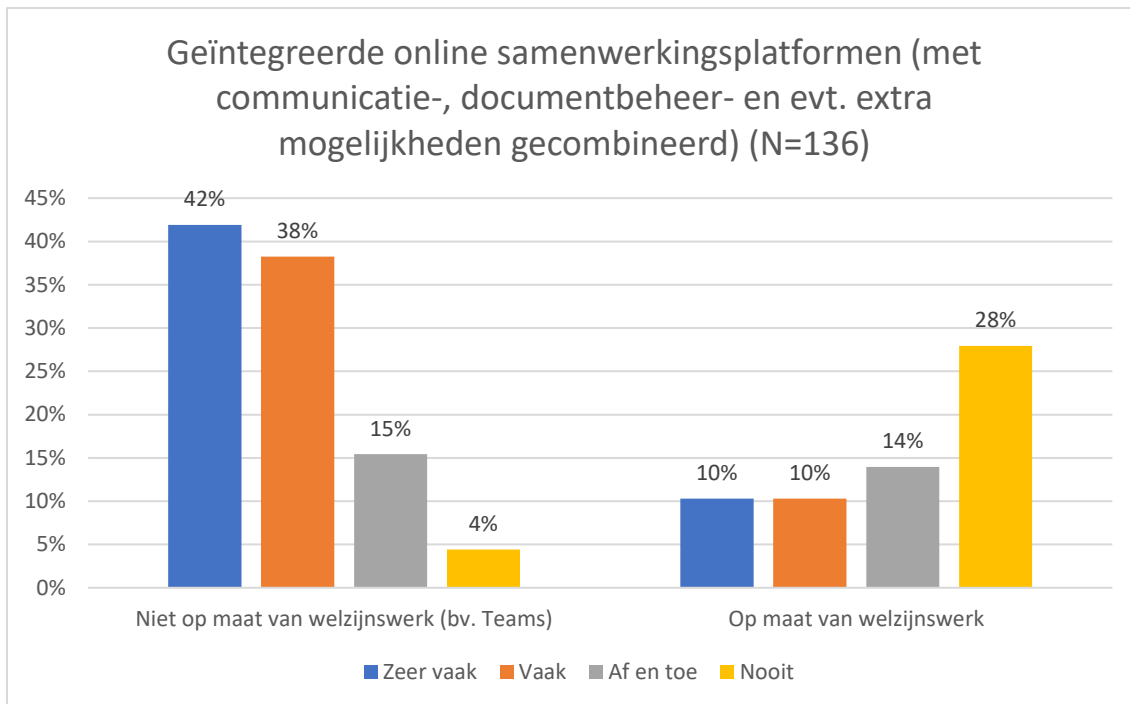


Figuur 14. Online tools voor opslag en gegevensdeling die worden gebruikt door professionals

Wanneer er gevraagd werd aan respondenten hoe vaak men online toepassingen gebruikt voor het opslaan en delen van bestanden dan gebeurt dit voornamelijk via e-mail (70% zeer vaak) of via een interne server of het intranet (61% zeer vaak). Ongeveer evenveel respondenten geven aan zowel 'zeer vaak' (28%) als 'nooit' (30%) gebruik te maken van cloud toepassingen (zoals bv. Dropbox, OneDrive, Sharepoint).

17 respondenten die het antwoord 'andere' aanduiden gaven extra toelichting over welke applicaties het dan ging:

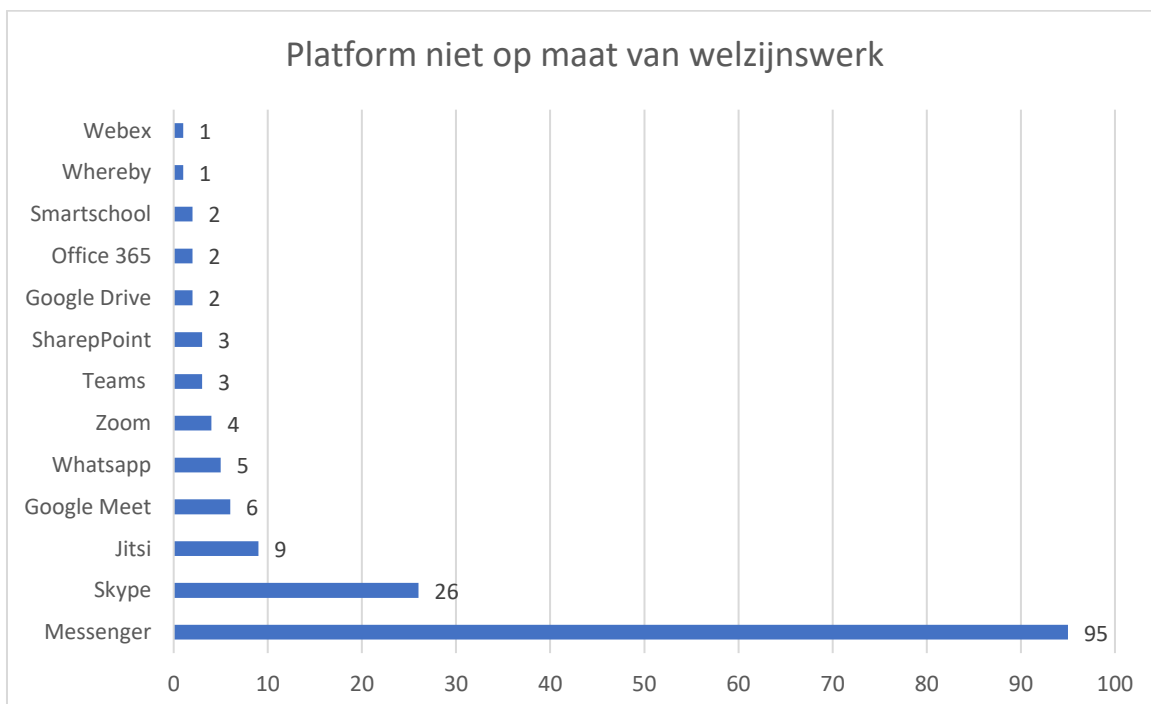
- 5 respondenten gaven BINC aan
- 5 respondenten Domino
- 3 respondenten Teams
- 2 respondenten Insisto
- Verder waren er veel antwoorden die maar één keer gegeven werden: Zorgonline, Mail, Drive, Smartschool, Samen1plan, WhatsApp, NewHorizon, MC4, Messenger, Facebook, WeTransfer



Figuur 15. Geïntegreerde online samenwerkingsplatformen die worden gebruikt door professionals

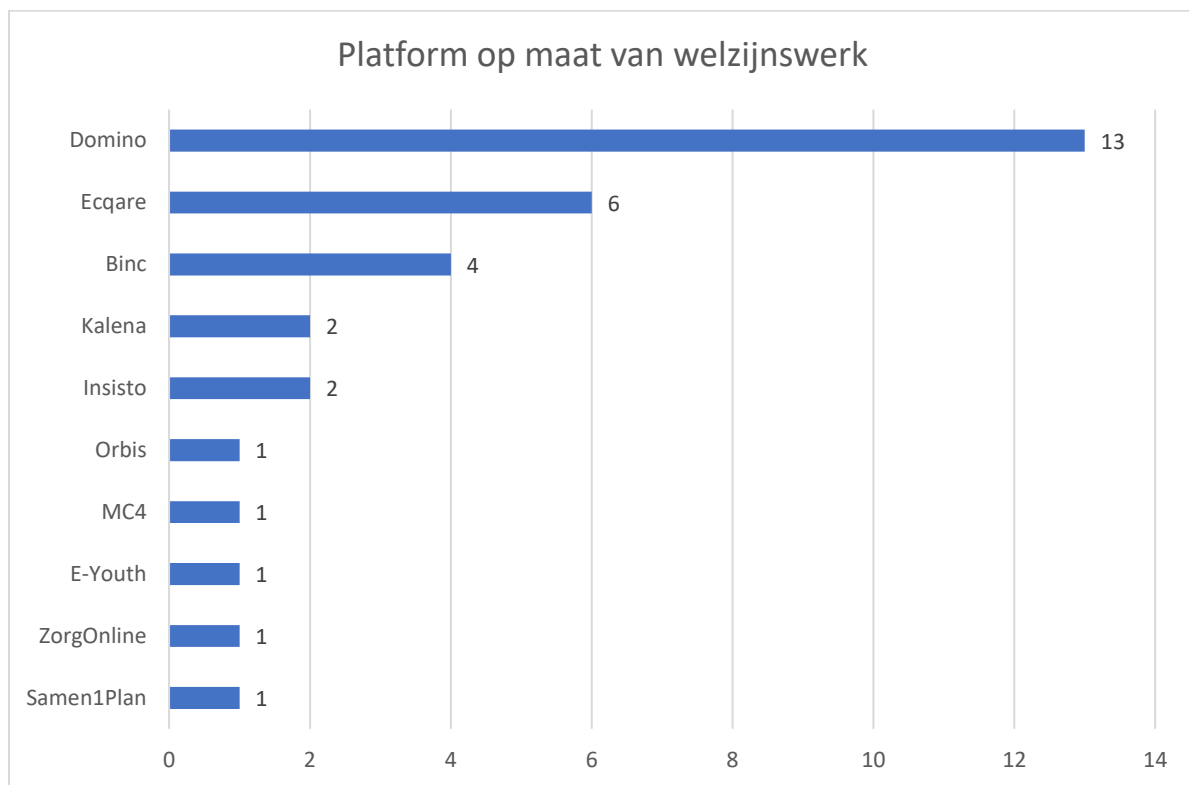
Ongeveer 4 op 10 respondenten geeft aan 'zeer vaak' of 'vaak' gebruik te maken van geïntegreerde online samenwerkingstoepassingen die niet specifiek op maat van welzijnswerk of zorg ontwikkeld werden (bv. MS Teams). Enkel maken ook gebruik van toepassingen die op maat ontwikkeld zijn.

102 respondenten gaven toelichting bij de vraag welke platformen niet op maat van het welzijnswerk ze gebruikten.



Figuur 16. Online samenwerkingsplatformen niet op maat van het welzijnswerk die worden gebruikt door professionals

Nog eens 34 respondenten haalden enkele digitale toepassingen die ontwikkeld werden op maat van het welzijnswerk aan:



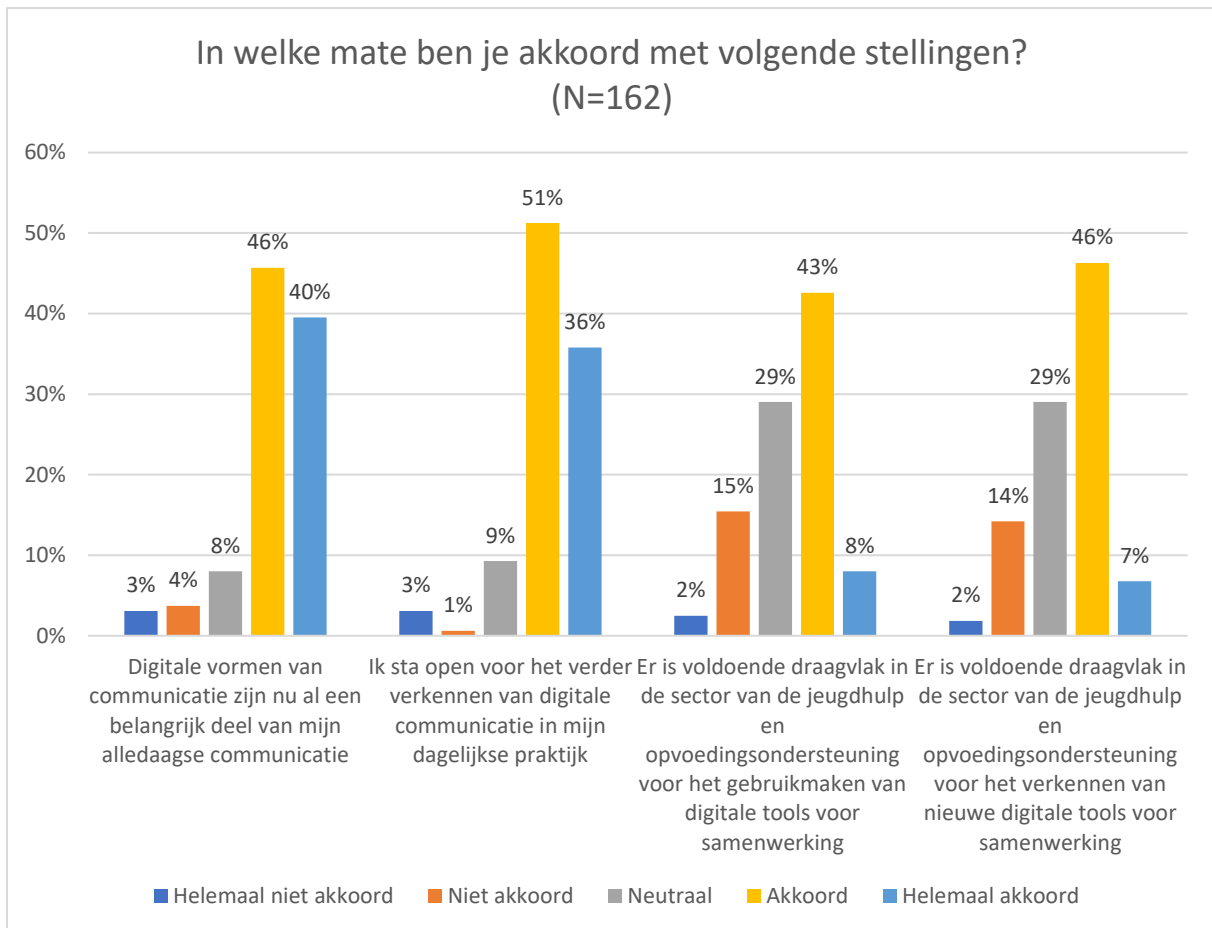
Figuur 17. Online samenwerkingsplatformen nop maat van het welzijnswerk die worden gebruikt door professionals

De positie en het draagvlak voor digitale tools voor samenwerking

Onderstaande grafiek laat een redelijk instemmende mening zien over volgende stellingen:

- De meeste respondenten ervaren digitale vormen van communicatie nu al als belangrijk onderdeel van de alledaagse communicatie
- Een meerderheid staat open voor het verder verkennen van digitale vormen van communicatie in de eigen praktijk

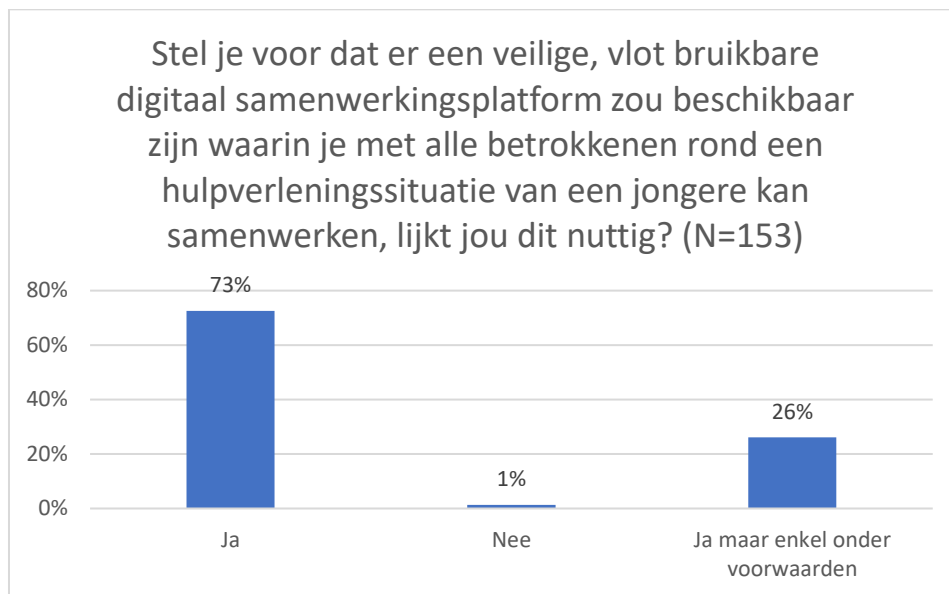
Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat er in de sector voldoende draagvlak is voor het gebruikmaken van digitale tools voor samenwerking. Of er voor het verkennen van nieuwe digitale tools voor samenwerking eveneens voldoende draagvlak is, daarover zijn de meningen verdeeld. Respectievelijk 15% en 14% van de medewerkers is niet akkoord en 29% scoort het draagvlak als eerder gematigd.



Figuur 18. De positie en het draagvlak voor digitale tools voor samenwerking volgens professionals

Respondenten kregen ook de mogelijkheid om hun antwoorden bij bovenstaande vragen toe te lichten:

- 7 respondenten gaven aan dat het personeel een te kort aan kennis heeft, wat het draagvlak verkleint. Er is nood aan ondersteuning, vorming en het verhogen van kennis en vaardigheden.
- 4 respondenten gaven aan dat er angst of wantrouwen is ten opzichte van het gebruik van digitale media, aanvullend gaven 5 respondenten aan een voorkeur te hebben voor live contact. *“Digitale communicatie blijft een werkpunt. Het schrikt nog te vaak af of wordt als 'vijand' of extra belasting gezien naast een meer traditionele manier van communiceren” (communicatieverantwoordelijke).*
- 5 respondenten gaven aan dat de motivatie verhoogt wanneer de meerwaarde van het inzetten van technologie in de hulpverleningsrelatie duidelijk is.
- 4 respondenten gaven aan dat extra administratieve belasting de motivatie verkleint.
- 3 respondenten gaven aan dat door gebrek aan middelen gebruikers hun eigen privé toestellen moet gebruiken.



Figuur 19. Het draagvlak voor een digitaal samenwerkingsplatform volgens professionals

Gevraagd naar het nut van een nieuwe digitale samenwerkingstool, geeft een meerderheid aan dit nuttig te vinden (73%), maar ongeveer 1 op 4 respondenten verbindt hier voorwaarden aan:

- 20 respondenten (47%) gaven aan dat de tool vooral *gebruiksvriendelijk* moet zijn, voor cliënten en hun netwerk. Het moet laagdrempelig zijn, eenvoudig, snel en overzichtelijk.
- 14 respondenten (33%) gaven aan dat de tool voldoende *privacy* moet bieden en dat beroepsgeheim gegarandeerd moet blijven ('Wie heeft inzagerecht?', 'Geen toegang voor niet betrokken collega's of familieleden', 'Gepast accountbeheer, veilige inlogprocedure').
- 13 respondenten (30%) gaven aan dat digitale samenwerking pas zinvol is aanvullend op de reguliere hulpverlening = *blended care*. ('voldoende afwisseling', 'zeker niet voor iedereen een meerwaarde', 'afweging moet gemaakt worden: wat is zinvol, noodzakelijk...').
- 5 respondenten gaven aan dat digitale samenwerking enkel kan gebruikt worden indien *fysiek contact onmogelijk* is (bv. omwille van ziekte).
- 5 respondenten gaven aan dat zo'n digitaal samenwerkingsplatform enkel zinvol is als de *werkdruk* hierdoor *niet extra verhoogd* ('geen extra platform, maar één platform', 'geen eindeloze administratie', 'niet via verschillende kanalen', 'compatibel met bestaande systemen, liever een extensie op Office 365, dan een volledig nieuw platform').
- 2 respondenten gaven aan dat de *fysieke randvoorwaarden* in orde moeten zijn voordat er gebruik gemaakt kan worden van een digitaal samenwerkingsplatform (bv. voldoende computers ter beschikking en voldoende internet).
- 2 respondenten gaven aan dat er een *duidelijk kader* moet zijn voor het gebruik van de tool ('duidelijke afspraken rond gebruik en de manier waarop ermee aan de slag wordt gegaan zodat dit overzichtelijk blijft')
- 1 respondent gaf aan dat de tool *gratis* moet zijn.

"Digitale platformen moeten een meerwaarde bieden in het belang van de trajecten van cliënten, erg vlot en duidelijk toegankelijk zijn, voldoende veiligheid bieden, mogen de verbinding met cliënten niet in de weg staan. Voor ons blijft het erg belangrijk om digitale zaken te zien als iets dat kan ingezet worden, als dit

aansluit bij de vragen en noden van de cliënten. Belangrijk om rekening te houden met de digitale kloof. We zien dat het voor heel wat cliënten niet zo evident is om digitale platformen te gebruiken omwille van beperkte vaardigheden, beperkte middelen enz...” (contextbegeleider, OBJ).

Slechts 2 respondenten gaven aan dat een veilig, vlot bruikbaar digitaal samenwerkingsplatform waarin je met alle betrokkenen in een hulpverleningstraject van een jongere kan samenwerken, niet nuttig is. De redenen hiervoor zijn dat het veel minder persoonlijk is en er minder betrokkenheid is. Daarnaast is er volgens een respondent te weinig mentale ruimte om in deze tijd (anno 2021) hiervoor weeral een nieuw digitaal platform te gebruiken.

“Ik denk dat de huidige platformen nuttig en bruikbaar zijn, en zou het eerder vervelend vinden als in het huidige onrustige klimaat (personeelstekorten, COVID-gevolgen enz.) richting een nieuw platform gekeken wordt.” (Jongerenbegeleider GI).

“Ik ben geen voorstander van de zoveelste nieuwe tool in een tijd waar tools een wildgroei kennen en vaak de mogelijkheden en het gebruiksgemak van reguliere tools (Teams, Google meet, Google drive, Sharepoint,...) niet benaderen.” (Coördinator organisatie jeugdwerk en school- en loopbaanbegeleiding).

Dromen over de ideale digitale samenwerkingstool

Vervolgens werden respondenten gevraagd om aan de hand van een droomvraag hun ideale digitale samenwerkingstool te omschrijven. De volgende vraag werd aan hen voorgelegd *‘als je mag dromen, los van beschikbare tijd en middelen, hoe ziet volgens jou de ideale digitale samenwerkingstool er uit voor cliënten/hun netwerk en hulpverleners/begeleiders? Omschrijf het hier kort (wat is het, voor wie, waarvoor dient het, wat kan het).* 96 respondenten gaven antwoord op deze vraag, de belangrijkste eigenschappen worden hieronder overlopen:

- 45 respondenten gaven in hun antwoord aan dat de tool gebruikt moet kunnen worden door meerdere partijen, hulpverleners, cliënten, ouders.... De tool moet daarom toegankelijk en op maat zijn voor deze doelgroepen. Hierbij werd expliciet aangegeven dat de *cliënt eigenaar* moet kunnen zijn van dit platform. *“Een platform waar jongeren en gezin eigenaar van is, waar belangrijke informatie opgeslagen wordt en waar hulpverleners aan toegevoegd kunnen worden zodat ze vlot met elkaar informatie uitwisselen” (coördinator). “Soort van digitaal paspoort, beheert door de jongere” (contextbegeleider, OBJ).*
- 44 respondenten gaven aan dat het doel van de tool voornamelijk het *delen van informatie* tussen verschillende partijen moet zijn, of het samenbrengen van informatie vanuit verschillende partijen.
 - o Waaronder een overzicht van het hulpverleningstraject zodat deze dossiers ook makkelijker overgedragen kunnen worden (12 respondenten). Dit bevat de hulpverleningsgeschiedenis van de cliënt, de betrokken actoren in het hulpverleningstraject, en de geboden hulp.
 - o Behandelplannen, afspraken en agenda’s (15 respondenten)
 - o Verslagen (8 respondenten)
 - o Informatie over fiscale voordelen voor ouders (2 respondenten)
- 35 respondenten gaven aan dat *communicatie* een belangrijke functionaliteit van de tool is. Hiermee wordt o.a. groepscommunicatie bedoeld tussen verschillende partijen, een beeldbeloptie of een chatbox.

- 28 respondenten gaven aan dat privacy en veiligheid een essentiële voorwaarde is. *“Belangrijk is dat bepaalde informatie enkel gedeeld wordt met, en toegankelijk is voor, die mensen die daar recht toe hebben en waarvoor de cliënt toestemming heeft gegeven om het met die personen te delen” (coördinator BJZ).*
- 12 respondenten geven aan dat de tool beschikbaar moet zijn op *verschillende besturingssystemen* en devices (vooral de smartphone). Deze respondenten gaven expliciet aan dat de tool beschikbaar moet zijn op de GSM of tablet.
- 2 respondenten gaven aan dat de tool *gratis* moet zijn.

Dromen over de ideale samenwerkingstool: verschillende rollen voor verschillende gebruikers?

Bij bovenstaande droomvraag werd aan de respondenten gevraagd of *‘het belangrijk is dat verschillende personen of gebruikers verschillende dingen kunnen in hun ideale digitale tool’*? 89 respondenten beantwoordden deze vraag, waarvan 78 instemmend antwoordden.

50 respondenten gaven aan dat iedereen verschillende dingen moet kunnen in de digitale tool, maar dit volgens de privacywetgeving zijn eigen stuk moet zijn. *“Het lijkt me verstandig om 'rollen' toe te kennen aan een systeem, rollen die gekoppeld zijn aan acties die men kan uitvoeren/dingen die men kan lezen. Zodat we steevast voorzichtig omgaan met de info die we delen. Dat we bewust moeten nadenken: wie kan wat”(maatschappelijk werker, GI).*

Volgende taakverdeling werd gesuggereerd door deze respondenten:

- De jongeren: cliënten moeten hun eigen dossier kunnen inkijken, en moeten kunnen weten wat van hen wordt bijgehouden. Zij moeten ook hulp kunnen vragen via deze tool. Daarnaast moeten zij toestemming kunnen geven wie wat kan zien. De jongere wordt gezien als de beheerder die volledige controle heeft over zijn of haar dossier.
- De professionals: staan in voor het uitwisselen van mogelijke informatie en notities. Daarnaast kunnen zij ook instaan voor het delen van documenten (bv. contactgegevens, verslaggeving), handtekeningen plaatsen, communicatie (online contacten met betrokkenen), het toekomsttraject opvolgen...
- De ouders: de basisgegevens van het kind (indien geen contactverbod) en bepaalde documenten kunnen raadplegen.
- School: informatie over de schoolloopbaan (maar geen toegang tot de voorgeschiedenis van bv. ouders of pleegzorg).
- Administratieve en inhoudelijke medewerkers: lijsten trekken, controles uitvoeren, inhoudelijke opvolging door collega's van permanentie, acties, verslagen, mails,
- Niet-betrokkenen in het hulpverleningstraject mogen niets zien of opzoeken. Zij moeten toestemming vragen aan de cliënt om toegang te krijgen tot bepaalde informatie.

3 respondenten antwoordden ‘geen idee’, 4 respondenten antwoordden ‘neen’ en 6 respondenten benadrukten dat alles gelijk moet verlopen voor iedereen. 3 van de 4 respondenten die ‘neen’ beantwoordden, gaven aan dat transparantie en een open agenda belangrijk is *“Geeft geen fijn gevoel als er personen zijn die meer kunnen zien” (contextbegeleider).*

Dromen over een digitale samenwerkingstool: wat dient het zeker niet te zijn?

Aansluitend werden respondenten gevraagd *“Wat zo'n digitale samenwerkingstool of digitale werkruimte zeker niet dient te zijn of te kunnen. Wat zijn no go's?”*

80 respondenten beantwoordden deze vraag.

- 25 respondenten gaven aan dat de tool niet te moeilijk mag zijn. Eenvoudig, handig in gebruik (ook voor minder digitaal vaardige doelgroepen) is belangrijk. Het moet laagdrempelig gebruikt kunnen worden door meerdere partijen.
- 19 respondenten gaven aan dat het geen ‘roddelplatform’ mag worden, waar geventileerd wordt en waar zaken boven het hoofd van de jongere worden beslist. 4 van deze respondenten geven expliciet aan dat de regie niet bij de hulpverleners mag liggen. Daarnaast wordt ook aangegeven dat het geen controlemiddel mag zijn.

“Het dient een werkmiddel te zijn en niet meer dan dat, het mag geen tool zijn die gehanteerd wordt om van overheidswege toezicht te houden op de prestaties of de realisatie binnen dossiers, het moet een middel zijn die de hulpverlening faciliteert.” (Coördinator BJZ).

- 17 respondenten gaven aan dat de veiligheid en privacy van de jongere gewaarborgd moet blijven en dus dat niet iedereen zomaar aan alle informatie moet kunnen.
- 10 respondenten gaven aan dat de tool geen extra werklast of administratieve last met zich mee mag brengen. Het mag geen registratiesysteem worden (2).
- De tool moet een meerwaarde zijn en geen allegaartje van informatie (1), het mag geen plaats worden waar informatie wordt verzameld die niet relevant is (2), of waar niets mee wordt gedaan (8).
- 6 respondenten geven aan dat het geen tweede Facebook mag worden waarop triviale zaken worden verzameld of dat uitsluitend dient voor communicatie. 1 respondent zegt echt dat het wel een systeem moet zijn dat lijkt op Facebook.
- Tot slot geven 8 respondenten aan dat de tool het live afspreken niet mag vervangen.

Gewenste functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte volgende functies heeft... (N=127)

Noodzakelijk (Need to have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
--	--	-------------------

<i>Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte volgende functies heeft... (N=127)</i>	Noodzakelijk (Need to have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
<i>Een gebruikersbeheer functie (overzicht van deelnemers, toevoegen en verwijderen van deelnemers)</i>	80%	20%	0%
<i>Documenten delen en bewerken</i>	88%	13%	1%
<i>Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken (doelen/ acties/ afspraken)</i>	82%	19%	2%
<i>Communiceren via berichten</i>	70%	29%	2%
<i>Communiceren via beeldbellen</i>	62%	36%	3%
<i>Mogelijkheid om meldingen of notificaties te krijgen</i>	60%	38%	2%
<i>Een gedeelde agenda</i>	46%	40%	13%

<i>Een afsprakenplanner</i>	49%	44%	7%
<i>Foto's of video's delen</i>	28%	50%	21%
<i>Een vertaalfunctie</i>	43%	46%	10%
<i>Een upload en download/export functie</i>	71%	26%	4%

Tabel 3. Overzicht van de gewenste functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Meer dan de helft van alle respondenten geeft aan dat bijna alle functies noodzakelijk zijn:

- Documenten delen en bewerken (88% geeft aan dat dit noodzakelijk is)
- Een gebruikersbeheer functie (80%)
- Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken (82%)
- Een upload en download functie (71%)
- Communiceren via berichten (70%)
- Communiceren via beeldbellen (62%)
- Mogelijkheid om meldingen of notificaties te krijgen (60%)

Volgende functies zijn eerder nice-to-have's, of verdelen de meningen:

- Foto's of video's delen (50% vindt dit belangrijk, maar niet noodzakelijk, hierbij geeft ook ca. 1/5^e van de respondenten aan dat deze functie niet nodig is)
- Een vertaalfunctie (46% vindt dit belangrijk, maar niet noodzakelijk)
- Een afsprakenplanner (44% vindt dit belangrijk, maar niet noodzakelijk)
- Een gedeelde agenda (40% vindt dit belangrijk, maar niet noodzakelijk)

Belangrijke kenmerken van een digitale samenwerkingstool

Ik vind het belangrijk dat een digitale werkrumte voldoet aan volgende kenmerken... (N=123)

	Noodzakelijk (Need to have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
--	-----------------------------	---	------------

<i>Kan ook gebruikt worden door de jongere zonder hulpverlener</i>	53%	33%	15%
<i>Kan ook gebruikt worden tussen alleen maar professionals zonder dat een jongere deelneemt</i>	63%	24%	13%
<i>De informatie blijft ook beschikbaar na het hulpverleningstraject</i>	60%	28%	12%
<i>Het is een mobiele applicatie eerder dan alleen een website</i>	51%	38%	7%
<i>Het zou goed zijn dat er een link wordt gemaakt met het cliëntregistratiesysteem</i>	54%	37%	7%

<i>De sector zou best gebruikmaken van één dezelfde digitale tool (in plaats van meerdere tools door meerdere organisaties)</i>	72%	28%	4%
<i>Een digitale samenwerkingstool dient zo veel mogelijk beheerd te worden door het cliëntsysteem (bv. jongeren en/of netwerk)</i>	24%	41%	34%

Tabel 4. Overzicht van de gewenste functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Tenslotte geven respondenten aan dat een ideale digitale samenwerkingstool dient te voldoen aan volgende kenmerken:

- De sector zou best zoveel mogelijk gebruik maken van éénzelfde digitale tool (72% ziet dit als 'noodzakelijk', vs. 4% ziet dit als 'niet nodig').
- De digitale tool zou ook enkel door professionals kunnen gebruikt worden zonder een jongere (63% ziet dit als 'noodzakelijk').
- De informatie dient ook na het hulpverleningstraject beschikbaar te blijven (60% ziet dit als noodzakelijk).

Net meer dan de helft van de respondenten vindt het noodzakelijk dat de digitale tool volgende kenmerken heeft:

- Een koppeling met een cliëntregistratiesysteem (54%)
- Kan gebruikt worden door een jongere zonder hulpverlener (53%)
- Het is een mobiele applicatie eerder dan enkel een webapplicatie (51%)

Maar over deze kenmerken zijn de meningen meer verdeeld. Tenslotte geeft een opvallend hoog aandeel respondenten aan dat een digitale samenwerkingstool zo veel mogelijk beheerd dient te worden door het cliëntsysteem (34% vindt dit 'niet nodig', vs. 24% vindt dit 'noodzakelijk'). Dit contrasteert met de antwoorden hierboven over de 'regie in een traject' waarbij de meerderheid aangaf dat de regie zoveel mogelijk bij een jongere en zijn/haar netwerk dient te liggen.

Functionaliteiten en kenmerken: extra motivering

In een open vraag konden respondenten hun antwoorden op bovenstaande vragen toelichten of aangeven indien er iets ontbrak volgens hen. 5 respondenten geven aan dat het beheer bij de cliënt en zijn omgeving moet liggen.

“Een digitale samenwerkingstool beheerd door alleen cliëntsysteem: wanneer er zorg voorgesteld wordt of noodzakelijk geacht wordt en client/systeem gaat niet akkoord kunnen zij partners bv. verwijderen waardoor die geen toegang meer hebben tot systeem. Terwijl de hulp/bijdrage van de partners misschien wel essentieel is. Gedeelde verantwoordelijkheid of aanstellen van partner door cliëntsysteem (vertrouwensfiguur voor hen) lijkt me dan meer aangewezen” (Psycholoog, CLB).

Één respondent nuanceert beheer als volgt *“Beheer en gebruik mogen sterker worden omschreven. Beheer mag bij HV, ongebreideld gebruik bij de cliënt en netwerk” (projectfacilitator, OBJ).*

Drie andere respondenten geven aan dat cliënten niet zomaar alles mogen aanpassen in hun dossier. De privacywetgeving is belangrijk. Drie respondenten geven daarnaast aan dat samenwerking met andere actoren belangrijk is (bv. school).

Randvoorwaarden bij het gebruik van een digitale samenwerkingstool

61 respondenten gaven antwoord op volgende vraag: *‘Wat is naast het digitale volgens jou nog nodig zodat gebruikers een digitale samenwerkingstool willen en kunnen gebruiken (wat zijn nog randvoorwaarden om ermee aan de slag te gaan)?’*

- 36 respondenten geven aan dat gebruiksvriendelijkheid een essentiële voorwaarde is. De tool moet eenvoudig en makkelijk te gebruiken zijn, ook voor mensen met lage digitale vaardigheden. Daarnaast worden suggesties gegeven voor het aanbieden van handleidingen en opleidingen om mensen hierin te ondersteuning wanneer dit nodig zou zijn.
- 18 respondenten geven aan dat middelen belangrijk zijn. Dit gaat over zaken zoals digitale toestellen en internet thuis. Ook kennis en vaardigheden zijn belangrijke voorwaarden (zie boven).

“Netwerk en jongere moet in de mogelijkheid zijn om gebruik te maken van internet. Ze moeten de juiste benodigdheden hebben: laptop, smartphone. Ze moeten voldoende digitale kennis hebben. Een handleiding in verschillende talen is noodzakelijk om de taalbarrières te overbruggen. Het platform moet in een andere taal gezet kunnen worden en een vertaalfunctie lijkt zinvol.” (maatschappelijk werker, GI).

- 11 respondenten gaven aan dat veiligheid en privacy noodzakelijke voorwaarden zijn.
- 4 respondenten gaven aan dat motivatie, vertrouwen en het inzien van de meerwaarde van de tool een essentiële voorwaarde is om met de tool aan de slag te gaan.
- 3 respondenten gaven aan dat een helpdesk voor vragen over het platform een meerwaarde is
- 3 respondenten gaven aan dat de tool in het verlengde van een bestaande tool zou moeten liggen of een andere tool vervangen, niet een extra tool.
- 3 respondenten gaven aan dat gewerkt moet worden aan de bewustwording van het principe dat de regie in de handen van cliënten moet liggen.
- 2 respondenten gaven aan dat de tool best gratis is.
- 1 respondent gaf aan dat er voldoende tijd moet zijn om met de tool te leren werken.

Online bevraging deel 5: over de rollen van verschillende actoren bij het verkennen en ondersteunen van een digitale samenwerkingstool

Op niveau van de organisatie

61 respondenten beantwoordden de vraag: *‘Welke rol zie jij weggelegd voor jouw organisatie bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)’*

- 27 respondenten gaven aan bereid te zijn om de tool uit te testen.
- 22 respondenten willen graag de noden, suggesties of mogelijkheden helpen scherp stellen en willen feedback verzamelen bij collega’s en bij het cliëntensysteem. *“Bevraging van de werknemers naar noden, proefronde bij het gebruik van een digitale tool, ruimte voor het geven van feedback” (Pleegzorgbegeleider, Pleegzorg).*
- 11 respondenten willen hun cliëntensysteem ondersteunen bij het gebruik van de tool of willen aanspreekpunt zijn bij problemen.
- 7 respondenten gaven aan dat ze interne vormingen en ondersteuning willen geven aan collega’s die met de tool aan de slag gaan.

- 6 respondenten zouden willen instaan voor het ter beschikking stellen van digitale middelen zoals internettoegang en toestellen.
- 5 respondenten gaven aan in te willen staan voor samenwerking en delen van informatie *“Een gedeelde rol/verantwoordelijkheid om expertise/info uit vormingen, overlegmomenten,.../good practices te delen: binnen team, maar ook in de relatie/communicatie met partnerorganisaties” (contextbegeleider).*

Op niveau van een koepelorganisatie

52 respondenten beantwoordden de vraag ‘Welke rol zie jij weggelegd voor jouw koepel bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)’. Er worden verschillende suggesties gegeven:

- Volgens 13 respondenten is nodendetectie en adviesverlening de rol van een koepel
- 12 respondenten gaven aan dat samenwerking stimuleren essentieel is *“Samenbrengen en samenwerking organiseren zodat er samen aan digitalisering gewerkt wordt en niet naast elkaar door”, “Het zou belangrijk zijn dat het agentschap deze tool in samenwerking met andere partners ontwikkelend en instaat voor de verspreiding hiervan” (adjunct-coördinator).*
- 9 respondenten gaven aan dat het uitwerken van de tool een rol van de koepel is, aanvullend gaven 7 respondenten aan dat de koepel moet instaan voor implementatie van de tool (afspraken, coördinatie). *“Mee richting geven aan de inhoud en de werking van de digitale tools zodat deze breed toepasbaar is over de hele sector en/of ook andere sectoren” (coördinator).*
- 7 respondenten gaven aan dat de koepel moet instaan voor de opleiding en ondersteuning van gebruikers, zowel personeel als cliënteel.
- 6 respondenten gaven aan dat de koepel een rol heeft te spelen in het verspreiden van informatie en bekendmaking, 5 respondenten gaven aan dat de koepel moet instaan voor het activeren en stimuleren van het gebruik van de tool.
- 6 respondenten gaven aan dat de koepel kan instaan voor het beschikbaar stellen van middelen en het betaalbaar maken van de tool.
- 5 respondenten gaven aan dat de koepel kan instaan voor het testen van de tool.

Op niveau van de overheid

60 respondenten beantwoordden de vraag: “Welke rol zie jij weggelegd voor de overheid bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)”.

- 34 respondenten gaven aan dat de overheid voldoende middelen hiervoor moet vrijmaken.
- 12 respondenten gaven aan dat de overheid moet instaan voor de ontwikkeling van de tool.
- 11 respondenten gaven aan dat de overheid facilitator moet zijn en ondersteuning moet bieden aan personeel en cliënteel.
- 9 respondenten gaven aan dat communicatie en samenwerking essentieel is. Voor het opzetten van de tool moet er met verschillende partners samengewerkt worden en het cliëntsysteem moet hierbij betrokken zijn.

“De overheid zou hierin een sturende rol moeten opnemen: opzetten van een onderzoek - en ontwikkelplatform, het organiseren van een participatietraject met betrokkenheid van jongeren (bijv. Cachet vzw), netwerk, en hulpverleners ten einde bottom up een degelijke tool te kunnen ontwikkelen op maat van de jeugdhulpverlening.” (coördinator BJZ).

- 7 respondenten gaven aan dat de rol van de overheid ligt in het promoten van deze tools.
- 6 respondenten gaven aan de overheid moet instaan voor de implementatie van de tool (afspraken, coördinatie).
- 5 respondenten gaven aan dat een wettelijk kader noodzakelijk is.
- 5 respondenten benadrukken dat de overheid de noden in kaart moet brengen en testomgevingen moet opzetten.
- Tot slot geven 5 respondenten aan dat het de verantwoordelijkheid van de overheid is om administratieve last te verminderen. De tool moet bestaande systemen vervangen of integreren en niet er extra bovenop komen.

Toevoegingen op het einde van de online bevraging

Op het einde van de online bevraging werden respondenten gevraagd of ze nog iets wilden toevoegen aan hun antwoorden. We overlopen hieronder enkele antwoorden:

“Een digitale ruimte voor kostbare persoonlijke herinneringen (zoals foto's, videomateriaal) voor alle jongeren in de jeugdhulp! De geschiedenis van veel jongeren is te gefragmenteerd in de jeugdhulp en dit kan bijdragen om dit over voorzieningen heen toch beschikbaar te maken voor jongeren” (coördinatie, Pleegzorg).

“Zorg ervoor dat het geld voor hulpverlening en scholen zoveel mogelijk op de eigenlijke werkvloer terecht komt i.p.v. bij "specialisten" die zich enkel op iets specifiek concentreren. Dat werkt niet omdat het mensen ontmenselijkt. (Cfr. Modern Times van 100 jaar geleden. Toen was dat al geweten!)” (zorgcoördinator).

"Er dient echt rekening gehouden te worden met oudere werknemers die minder vertrouwd zijn met de nieuwe digitale tools, minder snel leren (en onthouden)... Ikzelf ben 54 jaar, ben geen held in dit alles, en moet nog 13 jaar mee kunnen draaien. Dit digitale vooruitzicht geeft soms stress, wat niet de bedoeling kan zijn. Gebruiksgemak, voldoende tijd, uitleg en opleiding zijn zeer nodig!" (contextbegeleider).

"Er zijn drie logica's: jongeren zelf die heel wat blitse digitale werktools/apps kennen / gebruiken. Organisaties / overheid die alles willen beheersen en daardoor steeds weer de privacy / de transparantie voor de cliënt wie wat kan zien, overtreden. Hulpverleners die zorgzaam werken willen combineren met zo weinig mogelijk tijdsverlies van registreren, technische problemen, etc.” (medewerker Agentschap Opgroeien).

Daarnaast geven twee respondenten het belang van blended werken aan, het digitale mag het fysieke contact niet vervangen.

3.1.4 Tussentijdse conclusie OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?

Meerdere respondenten vanuit verschillende bevragingen zien potentieel in een digitale samenwerkingstool, tenminste, als deze voldoet aan bepaalde criteria en voorwaarden. Zo is er de wens dat verschillende betrokkenen kunnen samenwerken via deze digitale samenwerkingstool, met name jongeren, hun netwerk en verschillende professionals of organisaties. Concreet betekent dit dat die personen toegang hebben tot de nodige informatie zoals documenten, verslagen, handelingsplannen en een agenda. Het betekent dus ook dat deze zaken vlot terug te vinden zijn, raadpleegbaar zijn, en eenvoudig te delen of te bewerken.

Doelen verbonden aan een digitale samenwerkingstool

Transparante digitale communicatie tussen verschillende betrokkenen wordt door respondenten expliciet vermeld als een van de hoofddoelen van een digitale samenwerkingstool. Zo'n digitale tool moet de communicatie en samenwerking tussen verschillende partijen toelaten en bevorderen.

Jongeren en hun netwerk geven aan dat er op dit ogenblik verschillende hulpverleners betrokkenen zijn bij een traject, maar dat deze niet altijd op de hoogte zijn van elkaars werk en dat ze hun verhaal vaak opnieuw moeten brengen. Een digitale samenwerkingstool zou dit kunnen vergemakkelijken.

Jongeren en hun netwerk vinden dat de betrokken hulpverleners op de hoogte moeten zijn van wat er gebeurt in een hulpverleningstraject. Voor jongeren en hun netwerk zou een digitale samenwerkingstool moeten bijdragen aan de transparantie in een traject. Op dit ogenblik hebben ze niet altijd zicht op wat er in hun dossier staat, wie allemaal betrokken is, of wat hulpverleners over hen zeggen of schrijven. Een digitale samenwerkingsruimte zou hieraan kunnen bijdragen. Daarnaast zou een digitale samenwerkingstool ook een overzicht kunnen bieden van relevante inhoud, hulpverleningsdoelen of plannen, verslagen en afspraken.

Daarentegen benadrukken meerdere respondenten dat het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte niet verplicht mag worden en dat het de offline gesprekken niet mag vervangen. Niet elke professional, jongere of netwerkfiguur is bereid om met een digitale samenwerkingstool te werken.

Een digitale samenwerkingsruimte mag geen louter cliëntregistratiesysteem zijn waarin enkel maar informatie wordt bijgehouden over cliënten.

De regie in een digitale samenwerkingstool

De meeste respondenten geven aan dat gestreefd moet worden naar het leggen van de regie bij een jongere en zijn netwerk. Toch worden er enkele kanttekeningen bij gemaakt. Professionals geven aan dat het niet altijd mogelijk, wenselijk of haalbaar is voor jongeren of hun netwerk om die regie op te nemen. Jongeren daarentegen benadrukken hun wens om zo maximaal mogelijk toegang te krijgen en zelf (mee) te beslissen over hun traject in een digitale samenwerkingsruimte. Ze willen (mee) beslissen wie waartoe toegang heeft. Enkele jongeren uit de interviews vinden dat zij de enige mogen zijn met toegang tot de tool en dat ze zelf willen beslissen wie wat mag zien.

Uit de online bevraging kwam naar boven dat 7 op de 10 professionals stelt dat de regie van een hulpverleningstraject nu al bij een jongere en zijn netwerk ligt. Dit is in contrast met wat uit de bevraging van de jongeren kwam. Jongeren zeggen geen, of slechts beperkt toegang tot hun dossier te hebben, en dat ze niet vaak beslissingsrecht hebben. Jongeren zijn wel geprikkeld door het idee van

een digitale samenwerkingsruimte die kan bijdragen aan meer eigen regie over hun hulpverleningstraject. Uit de verschillende bevestigingen blijkt een nood aan afspraken en een duidelijk kader over wie waartoe toegang heeft, en wie welke rol heeft in de samenwerking en in de digitale samenwerkingstool.

Jongeren halen daarnaast aan dat in de context van een (semi-)residentiële begeleiding een individuele begeleider (IB) eventueel samen met de jongere de regie kan opnemen, waardoor het gaat om een gedeelde regie. Tijdens de focusgroep met de jongeren van Cachet vzw kwam het belang van de ondersteuning van een IB aan bod, ook bij meerderjarigheid. De IB heeft voor hen een belangrijke rol in het (mee helpen) opnemen van de regie, niet alleen als iemand die keuzes maakt, maar ook als persoon die jongeren steunt in het maken van eigen keuzes.

Privacy en veiligheid

Een ander thema dat regelmatig aan bod kwam tijdens bevestigingen, was de (privacy-)veiligheid van een digitale tool. Meerdere respondenten zijn het er over eens dat de informatie in een digitale samenwerkingsruimte een veilige plaats moet krijgen. De privacy van jongeren en hun ruimere netwerk moet gegarandeerd blijven en het platform moet van die aard zijn dat alle informatie op een betrouwbare manier bewaard wordt. Idealiter, zo geven de meeste respondenten aan, is het de jongere en zijn netwerk die (mee) moeten kunnen bepalen wie wat kan zien en bewerken. Daarnaast dient het gebruik, de toegang, en het delen en bewaren van documenten te passen in een duidelijk juridisch kader.

Kennis van digitale samenwerkingstools voor welzijnswerk

Over het algemeen zijn respondenten op dit ogenblik minder vertrouwd met bestaande digitale samenwerkingstools die ontwikkeld werden op maat van het welzijnswerk. De bevestigde jongeren en hun netwerk noemen slechts twee samenwerkingstools en drie meer algemene tools die ingezet werden tijdens een hulpverleningstraject. Professionals vermelden wel enkele digitale samenwerkingstools die worden gehanteerd, hoewel hierbij ook vaak uitsluitend digitale registratiesystemen worden vermeld. De meeste professionals sommen daarnaast ook eerder algemene digitale communicatietools en sociale media op zoals MS Teams, Messenger of WhatsApp waarmee op dit ogenblik het vaakst gecommuniceerd wordt met jongeren en hun netwerk. Vanuit de verschillende bevestigingen blijkt dat er, los van meer klassieke vormen van digitaal communiceren (via mail), voorzichtige stappen worden gezet in het gebruik van digitale communicatie in de vorm van chat (WhatsApp, Facebook Messenger) en beeldbellen (bv. Teams).

Wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Het is voor de meeste respondenten wenselijk dat het digitaal samenwerkingsplatform eenvoudig en gebruiksvriendelijk moet zijn. Dit betekent dat zowel jongeren, hun netwerk, en alle betrokken hulpverleners toegang hebben tot de digitale ruimte, én hier makkelijk documenten in kunnen raadplegen, delen en bewerken. Begeleiders vertrekken vanuit de mogelijkheden van cliënten en vrezen dat niet iedereen momenteel over voldoende digitale vaardigheden bezit om in complexe digitale systemen aan de slag te kunnen. Jongeren geven aan dat ze geen te complexe digitale systemen wensen.

Enkele jongeren vermelden in de interviews het belang van een aantrekkelijke en eventueel personaliseerbare 'look-and-feel'. Dit zou hen aanmoedigen om de tool te gebruiken.

Jongeren, netwerk en professionals willen na afronding van een traject toegang behouden tot de digitale samenwerkingsruimte. De digitale samenwerkingstool moet ook gebruikt kunnen worden door

een jongere of netwerkfiguur zonder dat een professional betrokken is. Andersom wensen professionals dat de digitale samenwerkingstool ook kan gebruikt worden door alleen professionals zonder dat een cliënt deelneemt. Dit ligt gevoelig bij de bevroegde jongeren (zie onder bij 'regie').

Doorheen de bevraging wordt de wens uitgesproken dat de digitale samenwerkingsruimte (ook) een mobiele applicatie is. Een mobiele applicatie is volgens verschillende respondenten eenvoudiger en toegankelijker in gebruik dan een web only applicatie.

Verschiedende respondenten vermelden de wens om de digitale samenwerkingsruimte te koppelen aan een elektronisch cliëntdossier (met name professionals), of een medisch dossier (jongeren en professionals).

Daarnaast benadrukken professionals in de online bevraging dat er idealiter gebruik gemaakt wordt van één en dezelfde digitale samenwerkingstool om te vermijden dat cliënten en professionals met meerdere tools geconfronteerd worden wanneer verschillende organisaties bij het traject betrokken zijn.

Als respondenten in de focusgroepen en interviews mogen dromen van een digitale samenwerkingsruimte, dan beschrijven ze onderstaande functionaliteiten. Sommigen respondenten hadden in aanloop naar het interview of de focusgroep al wat ideeën verzameld omtrent een samenwerkingstool, anderen niet en reageerden *on top of mind*. Door het beperkt aantal respondenten, wordt de functionaliteit in onderstaande tabel vermeld als minstens één persoon spontaan de functionaliteit vermeldde. De gewenste functionaliteiten staan alfabetisch gerangschikt en zijn niet hiërarchisch geordend.

Wenselijke functionaliteiten	Jongeren (n=25)	Netwerk (n=3)	Professionals (focusgroep; n=41)
<i>Aangeven wie wat kan lezen/toevoegen (gebruikersbeheer)</i>	x		x
<i>Afsprakenplanner/ kalender met activiteiten</i>	x		x
<i>Back-up functie</i>			x
<i>Beeldbellen</i>		x	x
<i>Beheer door jongeren en netwerk</i>	x		x
<i>Chatfunctie</i>	x		x
<i>Communicatie tussen cliënten en hulpverleners</i>	x	x	x
<i>Contactgegevens/ Wie-is-wie</i>	x		
<i>Een burgerprofiel met meldingen</i>	x		x
<i>Gespreksverslagen/documenten delen</i>	x	x	x
<i>Historiek per jongere</i>			x
<i>Interactie verhogen (spelletjes, tools, apps,..)</i>	x		x
<i>Interne communicatie</i>			x
<i>Doelen of handelingsplan</i>	x	x	x
<i>Moet als app kunnen gebruikt worden</i>	x		x

<i>Online logboek</i>	x		
<i>Persoonlijke sociale kaart</i>	x		
<i>Professionals kunnen tool zonder deelname jongere gebruiken</i>			x
<i>Link met cliëntregistratiesysteem</i>			x
<i>Ruimte voor foto's/video's</i>			x
<i>Verwijdering van inhoud op vraag van de cliënt</i>	x		

Tabel 5. Overzicht van verschillende wenselijke functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool op basis van de interviews en focusgroepen met jongeren hun netwerk en professionals

Waar het in bovenstaande tabel gaat over de vermelding van de functionaliteit, geeft de online bevraging van professionals specifiekere informatie m.b.t. de noodzakelijkheid van de functionaliteiten. Volgende functionaliteiten worden als noodzakelijk beschouwd:

- Documenten delen en bewerken,
- Een gebruikersbeheer functie,
- Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken,
- Een upload en download functie,
- Communiceren via berichten,
- Communiceren via beeldbellen,
- Mogelijkheid om meldingen of notificaties te krijgen.

Verschillende respondenten (jongeren, netwerk en professionals) wijzen tijdens de interviews, de focusgroepen en de online bevraging op de noodzakelijkheid van:

- Een online hulpverleningsplan
- Het delen/bewerken van verslagen/documenten
- Communicatie tussen hulpverleners en cliënten

Bezorgdheden

De nood aan blended werken met een balans tussen offline en online communicatievormen, wordt door meerdere respondenten bij de verschillende bevragingen aangehaald. Sommige professionals, jongeren of netwerkfiguren hebben liever offline gesprekken en begeleidingsvormen. Hiervoor werden verschillende redenen gegeven, zoals het vluchtige/oppervlakkige karakter van online communiceren, het niet als prioriteit zien, of gewoon liever face-to-face contacten willen. Een digitale werkruimte mag geen vervanging zijn voor een fysiek contact. Het moet aanvullend en verrijkend zijn.

De verschillende groepen respondenten zijn eveneens bezorgd over het verkeerd interpreteren van digitale communicatie, het onpersoonlijke karakter, en het wegvallen van non-verbale informatie of nuances. Er is ook een bezorgdheid over de wijze waarop de informatie in een digitale werkruimte al dan niet een eigen leven gaat leiden. De informatie staat beschikbaar voor betrokkenen met mogelijk gebrek aan nuancering of evenwicht. Verschillende jongeren vermelden dat ze vrezen dat professionals die hen nog niet kennen hun negatief zouden percipiëren op basis van informatie uit het verleden. De onbevooroordeelde blik van een hulpverlener komt mogelijk in het gedrang. Deze bezorgdheid komt zowel bij jongeren, netwerk als bij professionals naar boven.

Vooraleer een digitale werkruimte in gebruik genomen wordt, moeten er afspraken gemaakt worden over het gebruik. Onder andere:

- Welke informatie op het platform komt
- Wie toegang heeft tot welke delen van de informatie
- Welke partij wat wel en wat niet kan doen met die delen van de informatie
- Hoe verzekeren dat informatie geen eigen leven gaat leiden
- Hoe verzekeren dat informatie juist en voldoende genuanceerd kan begrepen worden
- ...

Professionals vrezen voor een vergroting van de werkdruk ten gevolge van de implementatie van een digitale samenwerkingstool, temeer als die bovenop de digitale tools komt die nu al worden gebruikt.

Het doel en de meerwaarde van een digitale samenwerkingstool moeten duidelijk zijn, en bij de implementatie moet er voldoende tijd, middelen, omkadering, opleiding en ondersteuning geboden worden.

Tot slot is er een bezorgdheid over de mogelijke gevolgen van een vergroting van de digitale kloof door het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform. Jongeren schatten zichzelf niet altijd als even digitaal vaardig in. Daarnaast beschikken cliënten, netwerk en professionals niet altijd over de nodige digitale mediatoestellen. Hier moet op ingezet worden.

Rol van de overheid

Vooraf professionals formuleerden een antwoord op de vraag naar de rol van de overheid bij het ontwikkelen en implementeren van een digitale samenwerkingsruimte. Dit kwam in veel mindere mate aan bod bij de bevraging van jongeren en van de netwerkfiguren.

Professionals geven aan dat de overheid vooral een financierende en faciliterende rol moet aannemen. Hun noden moeten hierbij gehoord worden en ze willen betrokken worden in de ontwikkeling of selectie van een digitale samenwerkingsruimte. Verschillende professionals willen de tool graag eerst uittesten en feedback leveren.

Professionals geven ook aan dat de overheid deze digitale samenwerkingstool niet als controle instrument mag zien, en geen inhoudelijke toegang mag hebben.

Doorheen de bevraging komt geregeld de nood aan visie op samenwerking in de jeugdhulp naar boven, en bijgevolg de vraag naar visie op de meerwaarde van en op het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte. De visie op de regie in een hulpverleningstraject, wie de regie opneemt en hoe deze concreet vorm krijgt, moet eveneens duidelijk worden. Professionals zien hier een rol in weggelegd voor de overheid om het gesprek hierover te faciliteren en mensen hiervoor samen te brengen.

3.2 Resultaten OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?

3.2.1 Inventaris van digitale samenwerkingstools

Aan de hand van deskresearch door de projectmedewerkers, input van de opdrachtgever en een bevraging van jongeren, netwerk en professionals (OV1) werd een inventaris met potentieel bruikbare digitale samenwerkingstools samen gesteld. In totaal werden 70 digitale tools verzameld. We geven het overzicht van deze tools hieronder weer.

Naam van de tool	Link naar tool (of meer informatie)
Adapcare (en app voor cliënt Anne)	https://www.adapcare.nl/
Atlas	https://www.participate-autisme.be/go/nl/ondersteuning-zoeken/de-atlas/uitleg-over-de-atlas.cfm
Asana	https://asana.com/nl?noredirect=
B-Adult	https://www.b-adult.be/badult
BINC	https://www.jeugdhulp.be/professionelen/werking/e-dossier/binc
Born In brussels	https://www.bornin.brussels/nl/born-in-brussels-wie-wat/
Careplan	https://careplan.nl/
Carenzorgt	https://www.carenzorgt.nl/
Cliendo	https://www.cliendo.nl/online-clientdossier/
Cozo	https://www.cozo.be/
Cubigo	https://www.cubigo.com/nl
Digitaal Sociaal Dossier	https://website.ometa.net/2020/06/12/digitaal-sociaal-dossier-schakelt-een-versnelling-hoger-met-overgang-naar-o365/
Digitaal Zorg- en Ondersteuningsplatform (DZOP)	https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/VIP-BelRAI_infossessies-november_business_v191122.pdf
Doccle	https://doccle.be/nl/
Domino	https://www.jeugdhulp.be/professionelen/werking/e-dossier/domino
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
EQcare	https://www.telus.com/en/health/organizations/group-health-benefits/employers/eq-care
Familienet	https://www.familienet.nl/
Fello	https://getfello.com/
Fierit (Tenzinger)	https://tenzinger.com/oplossingen/fierit/
GCOS (Generiek Casusoverleg Ondersteunend Systeem)	https://www.zorgenveiligheidshuizen.nl/doc/nieuws/Informatieblad-GCOS.pdf
Gimme	https://welcome.gimme.eu/
Google Drive (Google Docs)	https://www.google.be/drive/about.html
Helena	https://helena.care/
Insisto	https://www.jeugdhulp.be/professionelen/werking/e-dossier/insisto
Iris – CLB-Online	https://iris-clbonline.be/#/paspoort/home
Jouw Omgeving	https://www.jouwomgeving.nl/
Joep	https://www.mijnjoep.nl/home

Kalena 365	https://kalena365.org/
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-ke-do/
Keuzewijzer	https://www.keuzewijzermantelzorg.be/over-de-keuzewijzer
Lars	https://www2.clb-lars.be/
LifeCity	https://www.onlinehulp-apps.be/apps-overzicht/lifecity
Luscii	https://luscii.com/nl/
Medicore	https://tenzinger.com/oplossingen/eed-voor-jeugd zorg/
MEXTRA	https://mextra.nl/
Microsoft Sharepoint	https://www.microsoft.com/nl-be/microsoft-365/sharepoint/collaboration
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Mezuri	https://www.kunlabora.be/blog/2018/11/15/mezuri-1.0-is-live/
Mijn Plan Driestroom	https://mijnplandriestroom.nl/
Mijn Plan in Beeld	http://www.mijnplaninbeeld.nl/
Miro	https://miro.com/index/
MS Teams	https://www.microsoft.com/nl-be/microsoft-teams/log-in
My Neva	https://www.myneva.eu/nl-nl/
My Roadmap	https://www.myroadmap.eu/
NeoParent	https://neoparent.be/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-nederland.nl/
Nomadesk	https://www.nomadesk.com/
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Orbis	https://www.softwel.be/orbis-dossier
Ozo	https://www.ozoverbindzorg.nl/
Quebble	https://schriftje.quebble.com/
Questi	https://www.questi.com/benl/online-platform-voor-het-onderwijs/home/
Quli	https://www.quli.nl/
MyNeva (Regas)	https://www.myneva.eu/nl-nl/platform
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/
Schriftje	https://schriftje.nl/
Schulden de Baas	Schulden de Baas
Signal	https://signal.org/nl/
Siilo	https://www.siilo.com/nl/
Slack	https://slack.com/
Smartschool	https://www.smartschool.be/
Twizzit	https://app.twizzit.com/v2/home?fromLogin=1&organization-id=28122
Unit4Cura	https://www.unit4.com/nl/products
VIR	https://bronnen.zorggegevens.nl/Bron?naam=Verwijsindex-risicojongeren
WhatsApp	https://web.whatsapp.com/
Zilliz	https://zilliz.nl/
Zipster	https://www.zipster.care/
ZorgOnlineNetwerk	https://www.zorgonline.be/

Tabel 6. Inventaris van potentieel bruikbare digitale samenwerkingstools

3.2.2 Selectie van tools voor verdere screening: verkenning, scope en inclusiecriteria

Na het inventariseren van potentieel bruikbare digitale samenwerkingstools werden deze verkend aan de hand van enkele inclusiecriteria en kenmerken. Volgende inclusiecriteria werden gehanteerd tijdens een 1^e verkenning van deze 70 tools:

- De tool biedt een samenwerkingsfunctionaliteit aan
- De tool is ook actief te gebruiken door een jongere (i.p.v. enkel door een professional)
- De tool is te gebruiken door meerdere personen in een netwerk (bv. jongeren, netwerk en professionals)
- De tool kent geen 1e aanwijzingen voor privacy-onveiligheid (bv. het niet beschikken over een privacy-policy of SSL-certificaat).
- De tool kan meer dan alleen het registreren van info en gegevens over cliënten
- De essentiële functionaliteiten van de tool lijken op het eerste zicht naar behoren te werken
- De tool is beschikbaar in het Nederlands
- De tool is breed inzetbaar wat doelgroep en doel betreft
- De tool is onmiddellijk beschikbaar (de tool is niet nog volop in ontwerp, of ontwikkeling)

Naast bovenstaande inclusiecriteria werden ook volgende aspecten bekeken:

- Gegevens over de aanbieder
- De doelgroep van de tool
- Of de tool specifiek voor de welzijnssector werd ontwikkeld of eerder algemeen
- Op welke platformen de tool beschikbaar is
- Vanuit welk land de tool wordt aangeboden

Op basis van bovenstaande inclusiecriteria werd na de verkenning van elke digitale tool een inschatting gemaakt van de relevantie en prioriteit voor diepgaandere screening. 13 van de 70 tools werden weerhouden als relevante en prioritaire tools voor een diepgaandere screening:

Naam van de tool:	Link naar tool (of meer informatie)
Adapcare (en app voor cliënt Anne)	https://www.adapcare.nl/
Carenzorgt	https://www.carenzorgt.nl/
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
Jouw Omgeving	https://www.jouwomgeving.nl/
JOEP	https://www.mijnjoep.nl/home
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-kedo/
Medicore	https://tenzinger.com/oplossingen/ecd-voor-jeugdzorg/
MEXTRA	https://mextra.nl/
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-ng.nl/clientonline.html
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/

Tabel 7. Overzicht van de weerhouden digitale samenwerkingstools met hoge prioriteit

Naast deze 13 tools die werden weerhouden voor een diepgaandere screening, haalden nog enkele digitale tools de selectie. Deze andere digitale samenwerkingstools werden als minder prioritair, of minder relevant beschouwd om diepgaander te screenen in kader van de beschikbare tijd en middelen

in dit onderzoeksproject. Zo werden volgende digitale samenwerkingstools eveneens geselecteerd, maar niet verder gescreend:

Gemiddelde prioriteit / relevantie	Eerder lage prioriteit / relevantie
Careplan	Atlas
Cliëndo	Asana
Miro	Digitaal Sociaal Dossier
My Neva	LifeCity
Quli	Miro
Signal	Nomadesk
Zilliz	MS Teams

Tabel 8. Overzicht van de digitale samenwerkingstools met gemiddelde of lage prioriteit

Graag benadrukken we dat de digitale tools die niet weerhouden werden, of de tools met een gemiddelde of lagere prioriteit of relevantie, geenszins tools zijn die niet als ‘kwalitatief’ of ‘nuttig’ kunnen worden beschouwd. Wel werden deze tools op basis van een eerste verkenning op dit ogenblik als minder geschikt ervaren om als digitale samenwerkingstool te worden ingezet tussen professionals, jongeren en hun netwerk in de Jeugdhulp in Vlaanderen.

Andere tools zoals bv. B-Adult of DZOP zijn nog volop in ontwikkeling waardoor een diepgaande screening onmogelijk is met de beschikbare tijd in dit project.

Verder wensen we ook nog te benadrukken dat digitale tools zoals MS Teams en WhatsApp tijdens de nodenbevraging meerdere keren werden aangehaald door professionals in de jeugdhulp als bruikbare tools om te communiceren of gegevens te delen met jongeren, hun gezin of ruimere netwerk. En hoewel deze tools zeker hun ‘nut’ kunnen hebben voor deze doeleinden haalden ze de screening niet (in het geval van WhatsApp), of (in het geval van MS Teams) omwille van een lagere score op één of meerdere van de inclusiecriteria hierboven. In dezelfde lijn werden enkele online cliëntregistratiedossiers niet weerhouden zoals BINC of Insisto, aangezien deze beperkte functionaliteiten voorzien voor de samenwerking met een cliëntsysteem.

3.2.3 Tussentijdse conclusie OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?

Aan de hand van een deskresearch en op basis van input tijdens de nodenbevraging werden er 70 digitale tools verzameld die momenteel al worden ingezet, of mogelijks kunnen worden ingezet om de samenwerking in de jeugdhulp te ondersteunen. We zien een grote verscheidenheid aan digitale tools die vanuit verschillende landen worden aangeboden, en voor verschillende doelstellingen en doelgroepen werden ontwikkeld. Meer concreet gaat het hierbij over (veilige) sociale netwerktools, (veilige) instant-messaging tools, documentbeheer en -bewerktools, communicatietools, hulpverleningstools m.i.v. een vorm van samenwerkingsfunctionaliteit, cliëntregistratiesystemen, m.i.v. een samenwerkingsfunctionaliteit, en ‘andere’ digitale samenwerkingstools.

Uit de grote verscheidenheid aan beschikbare digitale samenwerkingstools werden na een 1^e verkenning 13 tools weerhouden op basis van de opgestelde inclusiecriteria. Deze 13 tools werden als het meest prioritair en relevant beschouwd voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking in de jeugdhulp. Daarnaast zijn er ook heel wat andere digitale tools beschikbaar die op andere vlakken (kunnen) worden ingezet in het werkveld en die evenzeer nuttig kunnen zijn, maar die de selectie niet hebben gehaald.

3.3 Resultaten OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

3.3.1 Werkwijze

Op basis van een eerste verkenning en selectie (OV2) werden 13 digitale samenwerkingstools weerhouden als relevante en prioritaire tools om diepgaand te screenen. Om tot een beoordeling te komen van deze 13 tools werden volgende stappen doorlopen:

- (test-)accounts werden aangemaakt of opgevraagd bij de aanbieders van digitale samenwerkingstool.
- Vervolgens werden de digitale samenwerkingstools zo integraal mogelijk uitgetest door projectmedewerkers, en dit vanuit verschillende gebruikersperspectieven (jongere, netwerk en professional), en door het uitproberen van alle beschikbare functionaliteiten.
- Verder werd er een online vragenlijst verspreid naar de aanbieders van digitale samenwerkingstools met een zelfbeschrijving en zelfevaluatie op vlak van het opgemaakte screeningskader, en om extra informatie en documentatie te verzamelen. Bij vragen, onduidelijkheden of onvolledigheden werden aanbieders gecontacteerd, of werd eventueel bijkomend overleg georganiseerd.
- Tenslotte werden de digitale samenwerkingstools beoordeeld op basis van de informatie verkregen in bovenstaande activiteiten, en aan de hand van een screeningskader bestaande uit kwaliteitscriteria en functionele vereisten.

Van de 13 digitale samenwerkingstools die werden weerhouden, werd van 'Adapcare en app Anne', 'Medicare' en 'Jouw Omgeving' geen test-account verkregen, of was er onvoldoende (of geen) reactie van de aanbieders. Sommige van deze aanbieders weigerden mee te werken omdat ze naar eigen zeggen onvoldoende interesse of mogelijkheden ervaren om hun tool ook in Vlaanderen aan te bieden. Van de aanbieder 'JOEP' werd vernomen dat de tool verdwijnt in de loop van 2022. Hierdoor was het niet mogelijk om deze tools diepgaander te beoordelen.

Bijgevolg kwamen volgende 9 digitale samenwerkingstools in aanmerking voor een diepgaande screening:

Naam van de tool:	Link naar tool (of meer informatie)
Carenzorgt	https://www.carenzorgt.nl/
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-kedo/
MEXTRA	https://mextra.nl/
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-ng.nl/clientonline.html
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/

Tabel 9. Overzicht van de digitale samenwerkingstools die gescreend en beoordeeld werden

De screening van de digitale samenwerkingsplatformen vond plaats tussen begin december 2021 en januari 2022. Het is dus een momentopname. Intussen kan een andere reeds gewijzigd zijn bij het aanbod. Onder andere op basis van een feedbacklus die met de aanbieders van de platformen plaatsvond in april-mei 2022.

Indien de kwaliteitsvolle digitale samenwerkingsplatformen bruikbaar zijn in Vlaanderen, worden ze ook opgenomen en beschreven op www.onlinehulp-apps.be waar je een actuele beschrijving vindt van de kwaliteit van dit aanbod.

3.3.2 Screening en beoordeling van digitale samenwerkingstools

In wat volgt worden de belangrijkste resultaten van de screening en beoordeling van de digitale samenwerkingstools besproken. Meer gedetailleerde informatie over de geselecteerde kenmerken is per digitale samenwerkingstool terug te vinden in bijlage.

Basisinformatie

In bovenstaande tabel worden de basiskenmerken van de 9 geselecteerde digitale samenwerkingstools opgelijst. Een eerste vaststelling is dat 8 van de 9 tools worden aangeboden vanuit Nederland. Enkel de aanbieder van digitale tool 'eCQare' bevindt zich in België.

Daarnaast gaat het bij 7 van de 9 digitale tools om tools die specifiek ontwikkeld werden voor welzijn en gezondheid. Digitale tools 'Embracecloud' en 'KeDo' werden ruimer ontwikkeld.

Verder bieden 4 van de 9 digitale tools uitsluitend een webapplicatie aan van hun digitale samenwerkingsplatform. Bij digitale tool 'eCQare' is er wel een mobiele applicatie in ontwikkeling. De overige 5 tools bieden een combinatie aan van een webapplicatie en een mobiele applicatie.

Wat kostprijs en toegang betreft zijn enkel de digitale samenwerkingstools 'Carenzorgt' en 'Samen1Plan' gratis te gebruiken, en daarnaast ook vrij toegankelijk om te registreren. De overige 7 tools zijn betalend. Gebruikers kunnen pas registreren na aankoop van een licentie. Bij sommige tools kunnen individuele gebruikers na aankoop pas registreren nadat de tool is ingesteld door een welzijns- of zorgverstreker.

Basisinformatie over de tool	Carenczorgt	eCQare	Embracecloud	KeDo	MEXTRA	MijnEigenPlan	Nexus (ECD & CLIENTONLINE)	Online Zorgplan	Samen1Plan
Naam aanbieder	Nedap Healthcare	Licquid	Embrace the human cloud	Xlab Cloud Services BV	Mextra	MijnEigenPlan	Nexus	Online Zorgplan	Stichting Samen1Plan
Locatie aanbieder	NL	BE	NL	NL	NL	NL	NL	NL	NL
(Evt.) Naam en locatie moederbedrijf	/	/	/	/	Symax, NL	/	Nexus AG, DE	Gino B.V., NL	Stichting Groningen, NL
Ontwikkeld voor algemeen gebruik of specifiek voor welzijn of gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Voor algemeen gebruik	Voor algemeen gebruik	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid	Specifiek voor welzijn en gezondheid
Beschikbaar via iOS (Apple)	/	/(In testfase)	X	/	X	X	/	X	/
Beschikbaar via Android	/	/(In testfase)	X	X	X	X	/	X	/
Beschikbaar als webapplicatie	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Kostprijs	Gratis voor jongeren en hun netwerk (mogelijks betalend voor organisaties?)	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Betalend om verder te ontwikkelen op maat van welzijnswerk	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Betalend, prijs afhankelijk van het aantal gebruikers	Gratis
Vrije toegang om te registreren	Ja	Registreren kan na aankoop.	Na ontwikkeling en aankoop	Registreren kan na aankoop en instellen organisatie-account	Registreren kan na aankoop en instellen organisatie-account	Registreren kan na aankoop.	Registreren kan na aankoop en instellen organisatie-account	Registreren kan na aankoop en instellen organisatie-account. Voorlopig niet in Vlaanderen.	Ja

Tabel 10. Basisinformatie over de gescreende digitale samenwerkingstools

Functionaliteiten van tools

Uit de overzichtstabel met de functionaliteiten van de 9 digitale samenwerkingstools blijkt dat alle tools een gebruikersbeheerfunctie aanbieden zodat er gebruikers kunnen worden toegevoegd en verwijderd. Alle digitale tools behalve 'MijnEigenPlan' bieden een rollenbeheer aan. Hierdoor kunnen rechten worden toegekend aan de verschillende rollen of types van gebruikers om zo te bepalen wie in welke mate toegang heeft tot informatie om te bekijken, of om bepaalde functionaliteiten te kunnen gebruiken.

6 van de 9 tools bieden een vorm van een content management systeem aan (CMS) dat beheerders toelaat (meestal op organisatieniveau) om inhouden, vormgeving of functionaliteiten aan te passen (bijvoorbeeld meer op maat van de jeugdhulp of een specifieke context).

Beheren en bewerken van externe documenten is een standaardfunctie bij 8 van de 9 digitale samenwerkingstools. Enkel bij 'Samen1Plan' en 'Carenzorgt' is het niet mogelijk om deze te bewerken op het platform. Verder merken we op dat het delen en beheren van video's of afbeeldingen bij 7 van de 9 digitale tools mogelijk is.

Op vlak van communicatiemogelijkheden bieden alle digitale samenwerkingstools een functionaliteit aan om berichten te sturen. Een geïntegreerde beeldbelfunctionaliteit is beschikbaar in twee tools, namelijk 'MijnEigenPlan' en 'Online Zorgplan'.

'Embrace Cloud' is de enige tool die een sociale netwerkfunctie toelaat waarbij er een berichtentijdlijn is, er aparte groepspagina's kunnen aangemaakt worden, en statusupdates kunnen worden gedeeld.

Verder laten alle digitale samenwerkingstools toe om een melding of notificatie te krijgen indien er iets belangrijks wordt aangepast of gedeeld. Bij digitale tools met een mobiele app kan dit via push-notificatie. Andere tools met een webapplicatie geven meldingen via e-mail en een overzicht op het eigen profiel.

Functionaliteiten van tools	Carenzorgt	eCQare	Embrace Cloud	KeDo	MEXTRA	MijnEigenPlan	Nexus (ECD & CLIENTONLINE)	Online Zorgplan	Samen1Plan
Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	X	X	X	X	X	/	X	X	X
Content-management systeem (aanpassen van inhouden of functionaliteiten).	/	X	X	X	X	/	X	X	/

Documenten delen, beheren en bewerken	X (Niet bewerken)	X	X	X	X	/	X	X	X (Niet bewerken)
Video's of afbeeldingen delen en beheren	X	X	X	X	X	/	X	X	/
Communiceren via berichten	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Communiceren via beeldbellen	/	/	/	/	/	X	/	X	/
Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	/	/	X	/	/	/	/	/	/
Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gemeenschappelijk handelings- of hulpverleningsplan (bv. met doelen, acties en afspraken)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Gedeelde agenda	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Een afsprakenplanner	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Een vertaalfunctie	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Tabel 11. Functionaliteiten van de gescreende digitale samenwerkingstools

Een ander belangrijk onderdeel van een digitale samenwerkingstool is het kunnen werken aan een gemeenschappelijk handelings- of hulpverleningsplan waarbij doelen, acties en afspraken kunnen bepaald worden. We merken op dat alle digitale samenwerkingstools dit aanbieden, zij het in verschillende varianten.

Een geïntegreerde (gedeelde) agenda en een afsprakenplanner worden aangeboden door alle digitale samenwerkingsplatformen.

Geen enkele digitale tool biedt een geïntegreerde vertaalfunctie aan.

In alle digitale samenwerkingstools behalve 'MijnEigenPlan' is het mogelijk om bestanden of informatie te importeren of te exporteren.

Een koppeling met een extern systeem zoals een ander ECD, Office365 of een externe agenda is bij 7 van de 9 digitale samenwerkingstools mogelijk. Enkel 'MijnEigenPlan' of 'Samen1Plan' laten deze vorm van koppeling met een extern systeem niet toe.

Daarnaast bieden 5 van de 9 digitale samenwerkingstools een eigen API aan, zodat er een koppeling of integratie mogelijk is vanuit het systeem met andere externe systemen.

Een Single Sign-On mogelijkheid vinden we enkel terug bij de digitale samenwerkingstools 'Embrace Cloud' en 'Nexus'. Een vorm van Multifactor Authenticatie is mogelijk bij 5 van de 9 digitale tools.

Bij 5 van de 9 tools is kan de digitale tool gebruikt worden door een cliënt zonder dat er een hulpverlener betrokken is. Bij 'eCQare' is deze functionaliteit in ontwikkeling, bij 'Nexus' en 'Online Zorgplan' is dit mogelijk na tussenkomst van een hulpverlener.

Tenslotte bieden sommige digitale samenwerkingstools nog enkele 'andere' functionaliteiten. Meer informatie hierover is per tool terug te vinden in bijlage.

Functionaliteiten van tools	Carenczorgt	eCQare	Embrace Cloud	KeDo	MEXTRA	MijnEigenPlan	Nexus (ECD & CLIENTONLINE)	Online Zorgplan	Samen1Plan
Een import of export functie (upload en download)	X	X	X	X	X	/	X	X	X
Een koppeling met andere externe systemen is mogelijk, zoals een ECD, Office 365 integratie, agendasytemen, ...	X	X	X	X	X	/	X	X	/
Ondersteunt de aanbieder koppelingen met een EPD of ECD?	/	X	X	X	X	/	X	X	/
Ondersteunt de aanbieder koppelingen met agenda's of kalenders?	/	X	X	/	/	/	X	X	/
Een eigen API om het platform te koppelen aan of te integreren in een ander systeem	/	X	X	X	/	/	X	X	/
Single Sign-On waarbij de aanbieder als Service Provider koppelt aan een Identity Provider van de organisatie	/	/	X	/	/	/	X	/	/
Multifactor Authentication	/	X	X	/	X	/	X	/	X
Gebruik door een cliënt is mogelijk zonder hulpverlener	X	/ (In voorbereiding)	?	X	X	X	X (Toegang via hulpverlener nodig)	X (Toegang via hulpverlener nodig)	X
Andere		X	Alles moet op maat van jeugdhulp ontwikkeld worden			X	X	X	

Tabel 12. Functionaliteiten van de gescreende digitale samenwerkingstools (vervolg)

Specifieke beoordeling op vlak van technische ontwikkeling, privacy en technische beveiliging

Er werd een extra screening verricht van digitale samenwerkingstools op vlak van technische ontwikkeling, privacy en technische beveiliging. Volgende vragen kwamen daarbij aan bod:

- Is het samenwerkingsplatform technisch in orde?
- Is het samenwerkingsplatform GDPR-proof?
- Gaat het samenwerkingsplatform professioneel om met privacygevoelige gegevens?
- Is de verbinding met het samenwerkingsplatform beveiligd?
- Zijn de servers waarop een samenwerkingsplatform gehost wordt in orde?
- Is het platform inzetbaar in Vlaamse context?

We overlopen de resultaten van deze screening op vlak van technische ontwikkeling, privacy en technische beveiliging. Meer informatie over het beoordelingsproces is terug te vinden in bijlage 6.

Uit de resultaten van de screening op vlak van technische ontwikkeling, privacy en technische beveiliging blijkt dat twee tools 'MijnEigenPlan' en 'Samen1Plan' onvoldoende scores op indicatoren bij de vraag of het 'samenwerkingsplatform technisch in orde is'. eCQare voldoet aan de vereisten, maar behaalde geen kwaliteitscertificatie hiervoor. Dezelfde twee tools 'MijnEigenPlan' (score van 0%) en 'Samen1Plan' (score van 8%) behalen eveneens een onvoldoende wanneer het gaat over de vraag of een digitale tool 'GDPR-proof' is. De tool 'Carenzorgt' behaalt hier nog net een voldoende, maar we merken op dat hier enkele aandachtspunten bij te melden zijn. Op basis van bovenstaande twee vragen kan besloten worden dat de tools 'MijnEigenPlan' en 'Samen1Plan' niet voldoende professioneel omgaan met privacygevoelige gegevens. Bij de tool 'Carenzorgt' zijn er enkele extra aandachtspunten te melden.

Wat beveiligde verbinding betreft scoren alle tools goed, behalve de tool 'MijnEigenPlan' die een onvoldoende behaalt bij dit criterium. Alle tools beschikken over een hosting via servers die in orde zijn.

Op basis van de criteria hierboven kunnen we concluderen dat 7 van de 9 digitale samenwerkingstools voldoende of goed scoren op vlak van technische beveiliging en privacy. Bij de digitale tools 'Carenzorgt', 'eQCare' en 'Nexus' zijn er nog één of meerdere aandachtspunten te vermelden. De digitale samenwerkingstools 'MijnEigenPlan' en 'Samen1Plan' behalen een onvoldoende op meerdere van de bovenvermelde criteria. Daardoor zijn deze niet aangewezen om in huidige vorm in te zetten in de Vlaamse context zonder voorafgaande verbeteringen of aanpassingen.

Vraag / tool	Caren-zorgt	eCQare	Embrace-Cloud	Ke-Do	Mex-tra	MijnEigen-Plan	Nexus	Online Zorg-plan	Samen1-Plan
Is het samenwerkingsplatform technisch in orde?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Heeft de aanbieder voor het samenwerkingsplatform een certificatie behaald zoals de ISO 27001, NIST 800-53, NEN-7510, of een andere gelijkwaardige certificatie?	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Indien nee, attesteert de aanbieder dan dat het samenwerkingsplatform voldoet aan de vereisten van een bepaalde standaard inzake informatiebeveiliging?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Indien nee, attesteert de aanbieder dat het bepaalde Secure Coding Practices volgt voor de ontwikkeling van het platform en de achterliggende systemen?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Score	100%	67%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%

Tabel 13. Technische beoordeling van de gescreende digitale samenwerkingstools

Vraag / tool	Caren-zorgt	eCQare	Embrace-Cloud	Ke-Do	Mex-tra	MijnEigen-Plan	Nexus	Online Zorg-plan	Samen1-Plan
Is het samenwerkingsplatform GDPR-proof?	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Wanneer persoonsgegevens bij een betrokkene worden verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens al de volgende informatie:	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke	Ja	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming	Nee	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	N.v.t.	N.v.t.	Nee
de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, alsook de rechtsgrond voor de verwerking	Ja	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	N.v.t.
de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op het gerechtvaardigd belang is gebaseerd	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Ja	Nee	N.v.t.	N.v.t.	Nee
in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens	Ja	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee

in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een derde land of een internationale organisatie; of er al dan niet een adequaatheidsbesluit van de Commissie bestaat; of, in het geval van doorgiften op basis van passende waarborgen, bindende bedrijfsvoorschriften of na het informeren bij de toezichthoudende autoriteit over de doorgifte, welke de passende of geschikte waarborgen zijn, hoe er een kopie van kan worden verkregen of waar ze kunnen worden geraadpleegd	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Nee	N.v.t.	Ja	Nee
Naast bovenstaande informatie verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens de volgende aanvullende informatie om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen:	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn	Nee	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid	Nee	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
wanneer de verwerking op toestemming is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan	Nee	N.v.t.	Ja	N.v.t.	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit (basisrecht wat voor deze beoordeling niet doorslaggevend is, iedereen kan immers een klacht neerleggen bij een toezichthoudende autoriteit)	Nee	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Ja	Nee	Nee	Ja	Nee

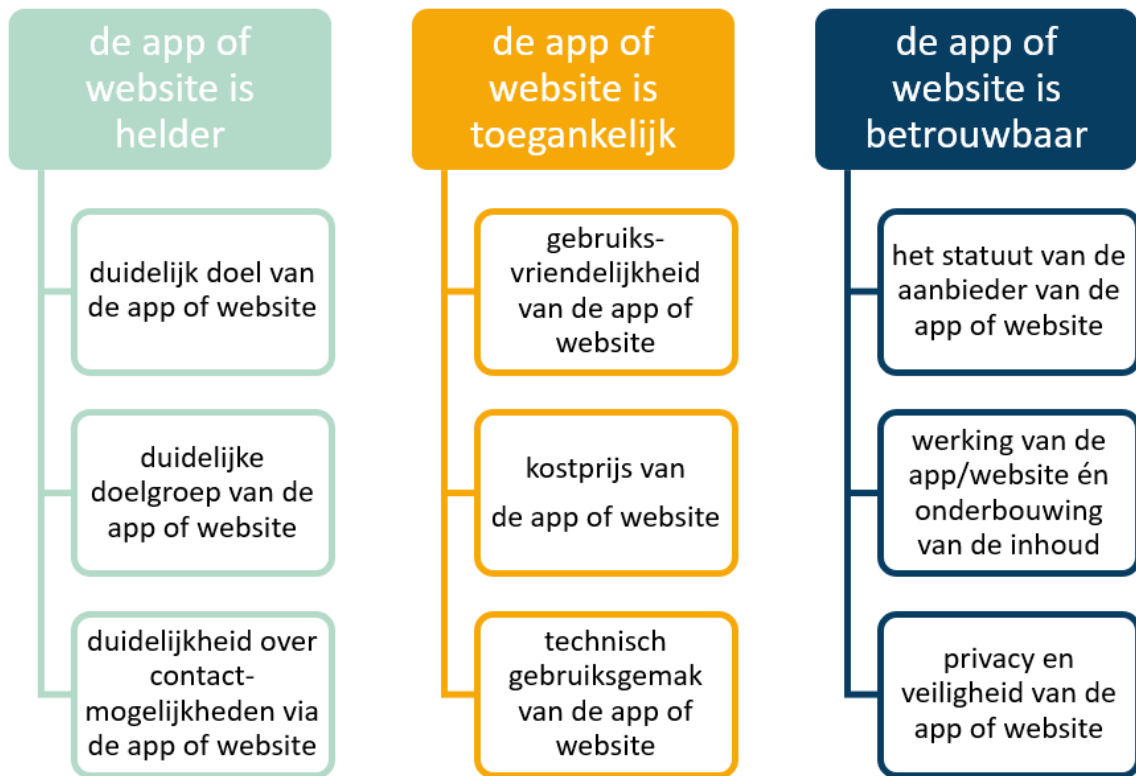
of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Nee	Ja	N.v.t.	Nee
het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4 van de AVG, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	Nee	N.v.t.	N.v.t.	Nee
Score	58%	100%	100%	100%	100%	0%	92%	100%	8%

Tabel 14. Beoordeling op vlak van GDPR van de gescreende digitale samenwerkingstools

Vraag / tool	Caren-zorgt	eCQare	Embrace-Cloud	Ke-Do	Mex-tra	MijnEigen-Plan	Nexus	Online Zorg-plan	Samen1-Plan
Gaat het samenwerkingsplatform professioneel om met privacygevoelige gegevens?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Werd vraag 1 met betrekking tot de technische beveiliging positief beoordeeld?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Indien nee, heeft de aanbieder bepaalde policies en procedures gedocumenteerd en geïmplementeerd in verband met de verwerking van gevoelige gegevens?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Werd vraag 2 met betrekking tot de privacywetgeving positief beoordeeld?	Nee	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Score	67%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	0%
Is de verbinding met het samenwerkingsplatform beveiligd?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
Behaalt het platform minimaal 80% of grade A op de SSL Test?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Ja
Score	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%
Zijn de servers waarop het samenwerkingsplatform gehost wordt in orde?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Is de hosting provider gevestigd binnen de EU of heeft de hosting provider een vertegenwoordiger binnen de EU?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Heeft de hosting provider bepaalde certificaties waarmee de betrouwbaarheid kan aangetoond worden?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Score	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Is het platform inzetbaar in Vlaamse context?	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Totaalscore op vlak van technische beveiliging en privacy	85%	93%	100%	100%	100%	20%	98%	100%	42%

Tabel 14. Beoordeling op vlak van privacy-veiligheid en eindbeoordeling op vlak van technische ontwikkeling, privacy en technische veiligheid van de gescreende digitale samenwerkingstools

Om tot een algemene kwaliteitsbeoordeling te komen van de digitale samenwerkingstools werd elke tool beoordeeld aan de hand van het kwaliteitskader van Onlinehulp-apps.be (Bocklandt, Beelen, Claeys, Custers, Mees, Mindermann & Van Daele, 2020). In dit kwaliteitskader staan drie kwaliteitsclusters centraal met negen bijhorende kwaliteitscriteria:



Figuur 20. Screeningskader kwaliteitscriteria van Onlinehulp-apps.be

De 1^e kwaliteitscluster behandelt de mate waarin een digitale applicatie helder is. De helderheid wordt bekeken aan de hand van drie criteria, namelijk de duidelijkheid van het doel, de doelgroep en de contactmogelijkheden. Een 2^e cluster behandelt de toegankelijkheid van de digitale applicatie, met name: de gebruiksvriendelijkheid, de kostprijs en het technisch gebruiksgemak. Een laatste en 3^e cluster gaat over de betrouwbaarheid van de digitale applicatie waarbij gekeken wordt naar het statuut van de aanbieder, de werking en de onderbouwing, en het omgaan met privacy en veiligheid.

Dit kwaliteitskader werd daarnaast aangevuld met enkele andere criteria die specifiek voor het screenen van digitale samenwerkingstools voor de Jeugdhulp werden vastgelegd op basis van de nodenbevraging. Deze criteria zijn:

- De focus op contactmogelijkheden (bv. berichten sturen, chatten, beeldbellen, of andere contact- en communicatiemogelijkheden).
- De focus op het delen van inhoud (mogelijkheid om inhoud, documenten of hulpverleningsmethodieken op te maken en te delen met betrokkenen).
- De focus op het afstemmen van inhoud (mogelijkheid om vanuit verschillende betrokken samen aan inhoud te werken en deze te bewerken via de digitale samenwerkingstool).
- De mogelijkheid om de cliënt centraal te stellen (kunnen leden van het cliëntsysteem zoals jongeren en netwerk gelijktijdig de tool gebruiken? Kunnen zij [mee] beslissen wat er in de tool

gebeurt? Kunnen zij eigenaar zijn van inhoud en profielen en mee rechten toekennen? Kunnen zij zelfstandig de tool gebruiken zonder hulp van een professional, ook nadat een hulptraject is afgerond)?

- De mate van inzetbaarheid binnen een netwerk in de jeugdhulp (In welke mate kan elke actor in een hulpverlenend traject de tool gebruiken? Wat zijn mogelijkheden van het gebruikers- en rollenbeheer? In welke mate wordt samenwerking gefaciliteerd via de tool? In welke mate is deze tool zonder aanpassingen inzetbaar in de jeugdhulp in Vlaanderen?)

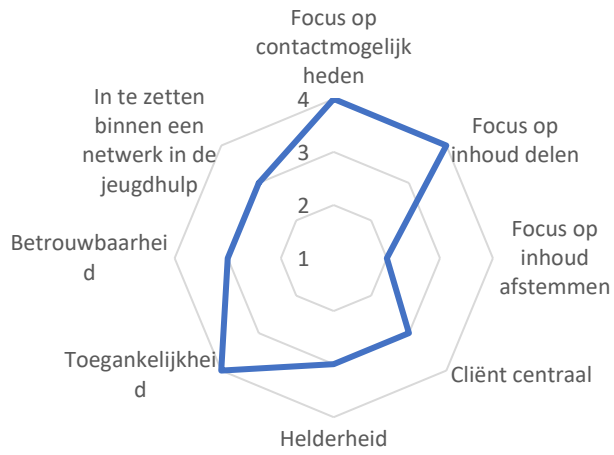
Aan de hand van deze kwaliteitscriteria werd er een algemene kwaliteitsbeoordeling van de digitale samenwerkingstools bekomen. Deze beoordeling kan in detail geraadpleegd worden per digitale samenwerkingstool in bijlage. In het deel hieronder bespreken we de belangrijkste resultaten. We geven deze hieronder ook visueel mee.

Zo komen we tot volgend screeningskader voor dit onderzoek:

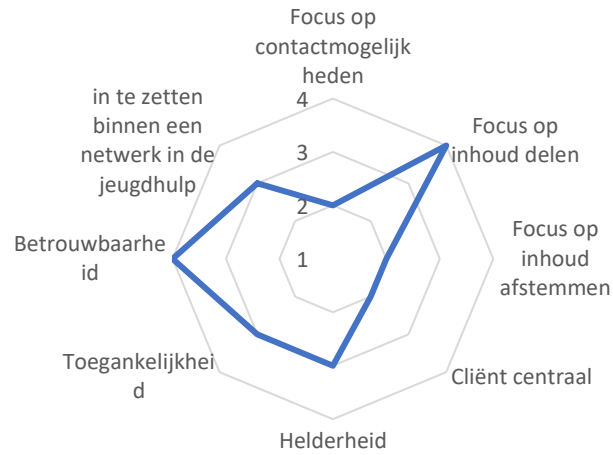


Figuur 21. Screeningskader onderzoek digitale samenwerkingsplatformen

Carenzorgt:



eCQare:



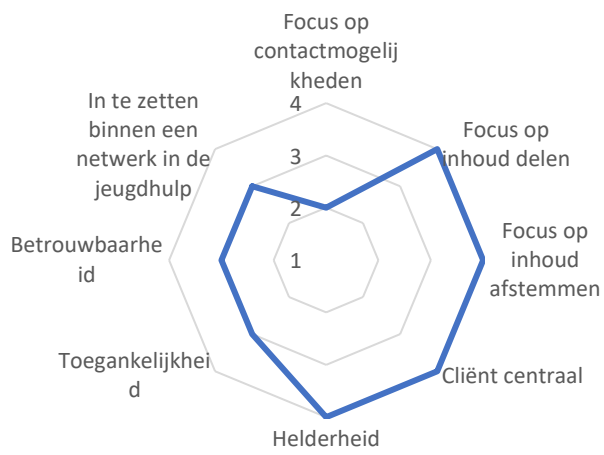
Embracecloud:



KeDo:

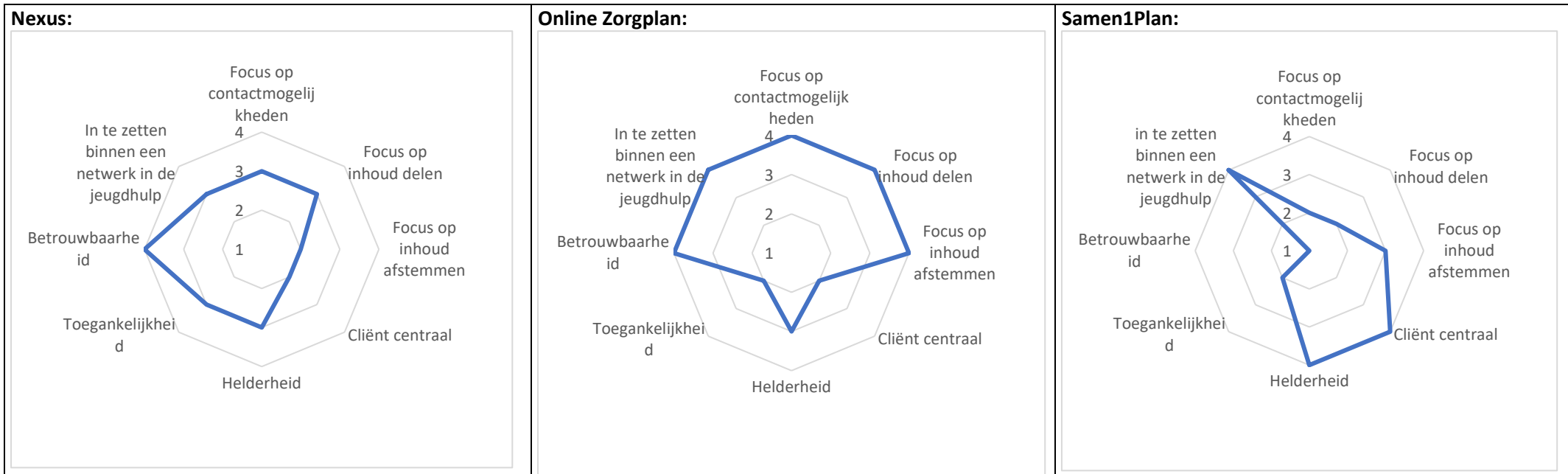


Mextra:



MijnEigenPlan:





Tabel 15. Overzicht van de kwaliteitsbeoordelingen per digitale samenwerkingstool. Legende: 1 = onvoldoende of afwezig, 2 = beperkt, 3 = voldoende en 4 = sterk

Uit bovenstaand overzicht blijkt allereerst dat er géén perfecte tool bestaat die maximaal scoort op alle afzonderlijke kwaliteitscriteria. Elke digitale samenwerkingstool heeft zijn eigen combinatie van sterkere punten en enkele verbetermogelijkheden. Afhankelijk van het gewicht dat men geeft of de voorkeur die men heeft vanuit een welbepaalde samenwerkingscontext in de jeugdhulp kunnen daarom verschillende tools nuttig zijn voor gebruik. We overlopen hieronder per tool de belangrijkste bevindingen.

Carenzorgt

De Nederlandse tool Carenzorgt van Nedap Healthcare is een gratis, toegankelijke en bruikbare tool voor vele netwerksituaties in de ruime zorg- en welzijnssector, o.a. voor de jeugdhulp. Deze digitale samenwerkingstool scoort vooral sterk op de contactmogelijkheden die de tool aanbiedt, de mogelijkheid om inhoud te delen met verschillende betrokkenen en de toegankelijkheid van de tool. Zo kan er makkelijk gecommuniceerd worden, zijn er meerdere functionaliteiten om inhoudelijke aspecten te delen over een hulp- en zorgtraject en is de tool gebruiksvriendelijk en intuïtief. De tool en aanbieder zijn voldoende betrouwbaar, helder en bieden de mogelijkheid aan om de cliënt centraal te stellen.

Er zijn enkele uitdagingen en verbeterpunten op te merken. Zo is de mogelijkheid om inhoudelijke aspecten af te stemmen beperkt. De tool is eerder talig en op dit moment gericht op de Nederlandse zorgsector. De link met Vlaamse Welzijnsorganisaties is nog niet gelegd waardoor een connectie met professionals via die weg nog niet kan. Hierdoor is het noodzakelijk om verder in overleg te gaan met de aanbieder van deze tool om ook Vlaamse gebruikers toegang te verlenen.

eCQare

De digitale samenwerkingstool eCQare is een betrouwbare tool met vele mogelijkheden op vlak van informatie bijhouden en delen. Het is de enige gescreende tool met een Vlaamse aanbieder, het softwarebedrijf 'Licquid'. eCQare wordt vandaag reeds gebruikt in de jeugdhulp in Vlaanderen. De tool biedt, naast een elektronisch cliëntdossier (ECD), verschillende samenwerkingsmogelijkheden. Een sterk punt is de betrouwbaarheid en de transparantie vanuit de aanbieder. Daarnaast kan er veel informatie gedeeld worden met verschillende betrokkenen, zowel intern onder collega's in een jeugdhulporganisatie, als met externe professionals die betrokken zijn, als met jongeren en hun netwerk. Daarnaast is de tool voldoende toegankelijk en helder in gebruik.

Uitdaging bij deze tool is dat er beperkte mogelijkheden zijn wat contact betreft en het afstemmen van inhoud, en het gebruik ervan door cliënten (jongeren en netwerk) en de mogelijkheid om de cliënt centraal te stellen. Zo is het op dit ogenblik enkel mogelijk om cliënten toe te voegen via de tool, maar kunnen deze op dit ogenblik voornamelijk inhoud over hun traject raadplegen. Er zou in de toekomst wel nog gewerkt worden aan extra functionaliteiten voor het cliëntstelsel en de mogelijkheid om cliënten centraal te stellen. Ook is het momenteel omslachtig om externe hulpverleners die niet aangesloten zijn bij eCQare toegang te geven en informatie te delen via de tool. Daardoor zijn er ook minder mogelijkheden om inhoud af te stemmen tussen verschillende betrokkenen.

Embracecloud

De Nederlandse tool Embracecloud van aanbieder Embrace biedt de mogelijkheid aan organisaties en hun partners en betrokkenen om een eigen digitale werkplek te organiseren en van daaruit samen te werken, kennis te delen en te verbinden. Ook voor organisaties buiten de welzijns- en zorgsector.

Deze digitale tool scoort vooral sterk op de mogelijkheid om inhoud te delen met verschillende betrokkenen. De tool biedt voldoende mogelijkheden aan om te communiceren en om in te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp. Zo zijn er verschillende functionaliteiten die overeenkomen met de mogelijkheden van een (professionele) sociale netwerktool zoals het versturen van berichten, het

aanmaken van aparte groepen met een berichtentijdlijn enzovoort. De tool is flexibel en op maat van de organisatie aanpasbaar.

Er zijn enkele cruciale bemerkingen en uitdagingen bij deze tool. Zo hangt veel af van de organisatiebeheerder, en vertrekt veel in deze tool vanuit de organisatie. Daardoor is deze minder toegankelijk in gebruik en legt deze minder de regie bij de cliënt. Er is erg veel mogelijk via deze tool, maar alles moet op maat van een organisatie ontwikkeld worden. Daarnaast is de tool minder gebruiksvriendelijk voor cliënten (jongeren en hun netwerk) en geeft de aanbieder zelf aan dat door het open karakter van de tool het een uitdaging is om privacy gevoelige informatie uit te wisselen in een jeugdhulptraject via de tool. Met andere woorden is dit een erg flexibele tool waarbij er veel mogelijk is, maar tegelijkertijd moet alles op maat ingesteld worden (wat een kostelijke zaak is) en zijn er nog veel aanpassingen nodig om deze tool als digitale samenwerkingstool in te zetten in een hulpverleningstraject in de jeugdhulp in Vlaanderen.

KeDo

De digitale tool KeDo van Xlab heeft als doel om een optimale ketensamenwerking te faciliteren tussen verschillende betrokkenen in een traject. De tool is eveneens ruimer inzetbaar dan alleen binnen de welzijns- en zorgsector. KeDo is daarnaast een degelijke digitale tool die voldoende inzet op contactmogelijkheden, de mogelijkheid om inhoud af te stemmen en de mate van inzetbaarheid in een netwerk in de jeugdhulp. Verder is de tool (en aanbieder) voldoende betrouwbaar en helder. Zo zijn er vele contactmogelijkheden tussen een jongere, zijn netwerk en één of meer professionals. Ook contact tussen (interne en externe) professionals onderling is mogelijk. Verder is er de mogelijkheid om aan gemeenschappelijke (hulpverlenings-) plannen te werken, afspraken te maken en documenten te delen. In samenspraak met de aanbieder kan de tool op maat gesneden worden van verschillende contexten.

Er zijn daarentegen ook enkele uitdagingen en bemerkingen. Zo kan er niet samen aan documenten gewerkt worden, en de regie in gebruik en toegang ligt voornamelijk bij de organisatie-beheerder en individuele professional. Ook is de tool iets minder intuïtief en duidelijk in gebruik. Daarnaast dient veel op maat uitgewerkt te worden in samenspraak met de gebruiker. En zijn er nog aanpassingen en afspraken nodig omtrent koppelingen met bestaande systemen in Vlaanderen. Zoals daar zijn, een koppeling met het rijksregisternummer of de sociale kaart.

Mextra

De tool Mextra van de Nederlandse gelijknamige aanbieder (moederbedrijf Symax) omschrijft zichzelf als een betrokken Elektronisch Cliëntdossier (ECD) waarbij er zowel een webapplicatie en mobiele applicatie beschikbaar is. De mogelijkheden van deze tool gaan echter verder dan een klassiek ECD aangezien cliënten, hun netwerk en (interne en externe) professionals onderling in contact kunnen treden via de digitale tool, gegevens uitwisselen, plannen en doelen opstellen, evaluaties maken en kunnen samenwerken. Deze digitale tool scoort sterk op de mogelijkheden om inhoud te delen, de focus op inhoud afstemmen, de helderheid en ook de mogelijkheid om de cliënt centraal te stellen in de tool. Zo kan er inhoud via verschillende formats en rond verschillende thema's gedeeld worden en is deze tool duidelijk in gebruik. Daarnaast kan je verschillende rechten toekennen aan gebruikers. Een sterk punt is ook de mogelijkheid om het cliëntstelsel meer centraal te stellen en meer regie te geven, waardoor cliënten en hun netwerk zelf meer rechten en functionaliteiten verkrijgen en ook na afronding van een hulpverleningstraject de toegang en het beheer over hun eigen traject en een hulpverleningsplan kunnen behouden via de tool. Een voordeel is de flexibiliteit om veel op maat aan te passen naargelang de noden en situatie. Deze tool is voldoende toegankelijk en betrouwbaar in gebruik, en voldoet aan de noden om in te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp.

De uitdagingen en bemerkingen bij deze tool zijn de volgende. De mogelijkheden om te communiceren zijn eerder beperkt doordat contact via verschillende betrokkenen verloopt, via een dagboek en via notificaties aan de hand van een mailsysteem. Verder kan de mate van aanpasbaarheid, de veelheid aan mogelijkheden en de flexibiliteit van deze tool zorgen voor een complexiteit in gebruik. Tenslotte zijn bij deze tool ook nog enkele aanpassingen nodig op maat van de jeugdhulp in Vlaanderen, bv. op vlak van het Vlaamse jeugdrecht en de taal en vormgeving van deze tool.

MijnEigenPlan

MijnEigenPlan van de gelijknamige Nederlandse aanbieder heeft als voornaamste doel het zelfvertrouwen, de zelfredzaamheid en de eigen regie van cliënten te bevorderen. Deze tool kan zowel door professionals als door cliënten afzonderlijk worden gebruikt, en heeft als voornaamste sterkte zijn toegankelijkheid. De applicatie is zeer toegankelijk voor cliënten met aandacht voor eenvoudig taalgebruik en visualisaties. Verder is deze tool voldoende helder en geeft het enkele beperkte mogelijkheden om cliënten centraal te stellen. Zo verloopt de regie wel via een professional maar kunnen cliënten (en netwerk) toegang krijgen via een eigen applicatie. Ook kan er met cliënten beperkte informatie worden gedeeld via digitale borden, en kan informatie tussen professionals onderling gedeeld worden.

Deze digitale tool kent meerde uitdagingen waardoor deze momenteel minder geschikt is om in te zetten als digitale samenwerkingstool in de jeugdhulp in Vlaanderen. Zo zijn er grondige twijfels over de betrouwbaarheid van deze tool en het omgaan met privacygevoelige gegevens zoals bleek uit de specifieke technische en privacy-veilige screening in het vorige deel. Op dit vlak zijn aanpassingen noodzakelijk. Daarnaast biedt de tool onvoldoende of te beperkte mogelijkheden om samen te werken met verschillende betrokkenen aan inhouden of plannen, en worden er te weinig contactmogelijkheden aangeboden via de tool. Het delen van documenten met andere professionals of met cliënten en hun netwerk is niet mogelijk.

Nexus

De Nederlandse aanbieder Nexus biedt een betrouwbaar en veelzijdig elektronisch cliëntdossier (ECD) aan met samenwerkingsmogelijkheden en een bijhorende tool voor cliënten (en hun netwerk) genaamd CLIENTONLINE. Deze zijn beiden toegankelijk via een webapplicatie. Het ECD is in 1^e instantie ontwikkeld voor het gebruik in de (Nederlandse) geestelijke gezondheidszorg, maar kan mits enkele ingrepen ook worden aangepast voor gebruik in de jeugdhulp.

Een belangrijke sterkte van deze tool is de mate van betrouwbaarheid, omgang met privacygevoelige gegevens en technische veiligheid. Daarnaast biedt de digitale tool ook voldoende contactmogelijkheden en functionaliteiten om inhouden te delen en om in te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp. Zo kan makkelijk informatie worden bijgehouden en gedeeld, is er de mogelijkheid om afspraken te maken en cliënten te bevragen en kan er aan een hulpverleningsplan worden gewerkt. De tool biedt daarnaast ook verschillende mogelijkheden en methodieken aan voor de cliënt en diens netwerk om zelf aan de slag te gaan met onlinehulp modules. Verder is het mogelijk om de rechten van verschillende gebruikers in te stellen, bv. voor een specifieke gezagsdrager van een cliënt. De tool is voldoende toegankelijk en helder in gebruik.

Daarnaast zijn er enkele uitdagingen en bemerkingen. Zo zijn de mogelijkheden om inhouden af te stemmen met cliënten en netwerk beperkt, en is het lastig om de cliënt centraal te zetten. De regie ligt in deze tool voornamelijk bij de professional. Alle toegang dient via een beheerder te verlopen. Het samenwerken aan en het bewerken van documenten of plannen, en het gemeenschappelijk afstemmen hierover, is minder uitgewerkt in deze tool. Verder zijn de formuleringen en lay-out van de

tool sterk gericht op professioneel gebruik binnen de (Nederlandse) geestelijke gezondheidszorg, waardoor er aanpassingen nodig zijn voor gebruik in Vlaamse Jeugdhulporganisaties.

Online Zorgplan

De digitale samenwerkingstool Online Zorgplan van Nederlandse aanbieder Gino Software is een digitale samenwerkingstool die samenwerking tussen verschillende betrokkenen in een zorg- en hulpverleningstraject toelaat. Zo ook voor verschillende professionals, cliënten en hun netwerk. Sterke punten van deze tool zijn de uitgebreide samenwerkingsmogelijkheden in een netwerk in de jeugdhulp, de mogelijkheden om inhoud te delen, samen af te stemmen en om onderling te communiceren. Zo wordt een agenda, dashboard, berichtensysteem en beeldbelfunctie aangeboden, en kan er samen aan begeleidingsplannen worden gewerkt. Ook kunnen verschillende rechten en rollen worden toegewezen (o.a. een gezaghebber). Verder is de tool ook erg betrouwbaar en voldoende helder. Daardoor is deze tool in vele netwerksituaties in zorg en welzijn inzetbaar.

Voornaamste uitdagingen bij deze tool zijn dat er op dit ogenblik een beperkte regie bij de cliënt (en zijn netwerk) mogelijk is, dat de tool op dit ogenblik niet erg gebruiksvriendelijk is voor cliënten om zelfstandig te gebruiken, en dat er momenteel geen koppeling is met professionele organisaties in Vlaanderen. De taal en de vormgeving zijn op dit ogenblik gericht op de (Nederlandse) professional eerder dan op de cliënt. Het is noodzakelijk om verdere aanpassingen te bekomen aan de tool opdat deze ook in de Vlaamse Jeugdhulp inzetbaar wordt.

Samen1Plan

De gratis samenwerkingstool Samen1Plan van de Stichting Samen1Plan is bottom-up ontstaan vanuit de jeugdhulp in Nederland met als doel een betere samenwerking te faciliteren in hulpverleningstrajecten met verschillende betrokkenen, samen te werken aan een gemeenschappelijk plan, en de regie zo maximaal mogelijk bij het cliëntensysteem te leggen. Belangrijke sterktes van deze tool zijn de helderheid, de inzetbaarheid in een netwerk in de jeugdhulp, en de mogelijkheid om cliënten centraal te stellen. Zo is alles vanuit de tool opgebouwd om cliëntensystemen (bv. gezinnen) zo veel mogelijk de regie te geven binnen de tool. Zij kunnen namelijk zelf een account aanmaken en bepalen wie wordt toegevoegd en wie welke informatie mag zien. Daarnaast is er veel aandacht voor het onderling afstemmen tussen verschillende professionele betrokkenen en niet-professionele betrokkenen in een netwerk en hulpverleningstraject. Er is ook de mogelijkheid om allerlei afspraken, doelen, documenten en notities te delen. De communicatie verloopt via een berichtensysteem.

Verder zijn er enkele uitdagingen en bemerkingen bij deze digitale samenwerkingstool. Zo is betrouwbaarheid en het omgaan met privacy-veilige data de belangrijkste bemerking bij deze tool zoals ook bleek uit de specifieke technische en privacy-veilige screening in het vorige deel. Op dit vlak dienen er aanpassingen te gebeuren. Daarnaast is de tool op dit ogenblik vrij talig en oogt deze minder aantrekkelijk voor het gebruik door jongeren of cliënten.

3.3.3 Tussentijdse conclusie OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

Van de 13 geselecteerde digitale samenwerkingstool konden er uiteindelijk 9 tools diepgaander gescreend en beoordeeld worden. Door een gebrek aan reactie, medewerking of door discontinuering was het niet mogelijk om de overige 4 geselecteerde digitale samenwerkingstools te screenen. De digitale samenwerkingstools die wel gescreend en beoordeeld werden zijn:

Naam van de tool:	Link naar tool (of meer informatie)
Carenzorgt	https://www.carenzorgt.nl/
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-kedo/
MEXTRA	https://mextra.nl/
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-ng.nl/clientonline.html
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/

Tabel 16. Overzicht van de digitale samenwerkingstools die gescreend en beoordeeld werden

Deze 9 digitale samenwerkingstools bieden uiteenlopende functionaliteiten aan, hebben uiteenlopende doelgroepen voor ogen, en werden vanuit verschillende doelstellingen ontwikkeld.

Wat de kwaliteit van deze tools betreft valt op dat er géén perfecte tool bestaat die maximaal scoort op alle afzonderlijke kwaliteitscriteria. Elke digitale samenwerkingstool heeft zijn eigen combinatie van sterkere punten, uitdagingen en verbetermogelijkheden. Zo zijn er bij sommige tools enkele aanpassingen nodig op vlak van privacy en technische beveiliging, terwijl deze sterk scoren op andere aspecten. Andere tools bieden allerlei functionaliteiten aan om te communiceren of inhoud te delen, maar bieden dan weer te weinig samenwerkingsmogelijkheden of een te beperkte mogelijkheid om de regie bij het cliëntsysteem te leggen. Afhankelijk van het gewicht dat men geeft aan elk van deze kwaliteitscriteria, of de voorkeur die men heeft vanuit een welbepaalde samenwerkingscontext in de jeugdhulp kunnen verschillende tools nuttig zijn voor verdere implementatie en gebruik.

Uit de beoordeling en de bovenstaande resultaten blijkt dat er voldoende degelijke en potentieel bruikbare tools voorhanden zijn om in te zetten in de Jeugdhulp in Vlaanderen ter bevordering van een digitale samenwerking tussen verschillende betrokkenen. Weliswaar is het aanbevolen om verder overleg te plannen met de aanbieders, enkele aanpassingen door te voeren en gebruikersonderzoek te organiseren om rechtstreekse feedback van cliënten (jongeren en hun netwerk) en professionals te verkrijgen vooraleer een onderbouwde keuze te maken.

4 Conclusies

In dit hoofdstuk brengen we de conclusies samen van de verschillende onderzoeksvragen:

- OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?
- OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?
- OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

4.1 Conclusie OV1: Welke noden zijn er volgens jongeren, hun netwerk en professionals op vlak van digitale samenwerking in een hulpverleningstraject?

Meerdere respondenten vanuit verschillende bevragingen zien potentieel in een digitale samenwerkingstool, tenminste, als deze voldoet aan bepaalde criteria en voorwaarden. Zo is er de wens dat verschillende betrokkenen kunnen samenwerken via deze digitale samenwerkingstool, met name jongeren, hun netwerk en verschillende professionals of organisaties. Concreet betekent dit dat die personen toegang hebben tot de nodige informatie zoals documenten, verslagen, handelingsplannen en een agenda. Het betekent dus ook dat deze zaken vlot terug te vinden zijn, raadpleegbaar zijn, en eenvoudig te delen of te bewerken.

Doelen verbonden aan een digitale samenwerkingstool

Transparante digitale communicatie tussen verschillende betrokkenen wordt door respondenten expliciet vermeld als een van de hoofddoelen van een digitale samenwerkingstool. Zo'n digitale tool moet de communicatie en samenwerking tussen verschillende partijen toelaten en bevorderen.

Jongeren en hun netwerk geven aan dat er op dit ogenblik verschillende hulpverleners betrokkenen zijn bij een traject, maar dat deze niet altijd op de hoogte zijn van elkaars werk en dat ze hun verhaal vaak opnieuw moeten brengen. Een digitale samenwerkingstool zou dit kunnen vergemakkelijken.

Jongeren en hun netwerk vinden dat de betrokken hulpverleners op de hoogte moeten zijn van wat er gebeurt in een hulpverleningstraject. Voor jongeren en hun netwerk zou een digitale samenwerkingstool moeten bijdragen aan de transparantie in een traject. Op dit ogenblik hebben ze niet altijd zicht op wat er in hun dossier staat, wie allemaal betrokken is, of wat hulpverleners over hen zeggen of schrijven. Een digitale samenwerkingsruimte zou hieraan kunnen bijdragen. Daarnaast zou een digitale samenwerkingstool ook een overzicht kunnen bieden van relevante inhoud, hulpverleningsdoelen of plannen, verslagen en afspraken.

Daarentegen benadrukken meerdere respondenten dat het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte niet verplicht mag worden en dat het de offline gesprekken niet mag vervangen. Niet elke professional, jongere of netwerkfiguur is bereid om met een digitale samenwerkingstool te werken.

Een digitale samenwerkingsruimte mag geen louter cliëntregistratiesysteem zijn waarin enkel maar informatie wordt bijgehouden over cliënten.

De regie in een digitale samenwerkingstool

De meeste respondenten geven aan dat gestreefd moet worden naar het leggen van de regie bij een jongere en zijn netwerk. Toch worden er enkele kanttekeningen bij gemaakt. Professionals geven aan dat het niet altijd mogelijk, wenselijk of haalbaar is voor jongeren of hun netwerk om die regie op te nemen. Jongeren daarentegen benadrukken hun wens om zo maximaal mogelijk toegang te krijgen en zelf (mee) te beslissen over hun traject in een digitale samenwerkingsruimte. Ze willen (mee) beslissen wie waartoe toegang heeft. Enkele jongeren uit de interviews vinden dat zij de enige mogen zijn met toegang tot de tool en dat ze zelf willen beslissen wie wat mag zien.

Uit de online bevraging kwam naar boven dat 7 op de 10 professionals stelt dat de regie van een hulpverleningstraject nu al bij een jongere en zijn netwerk ligt. Dit is in contrast met wat uit de bevraging van de jongeren kwam. Jongeren zeggen geen, of slechts beperkt toegang tot hun dossier te hebben, en dat ze niet vaak beslissingsrecht hebben. Jongeren zijn wel geprikkeld door het idee van een digitale samenwerkingsruimte die kan bijdragen aan meer eigen regie over hun hulpverleningstraject. Uit de verschillende bevragingen blijkt een nood aan afspraken en een duidelijk kader over wie waartoe toegang heeft, en wie welke rol heeft in de samenwerking en in de digitale samenwerkingstool.

Jongeren halen daarnaast aan dat in de context van een (semi-)residentiële begeleiding een individuele begeleider (IB) eventueel samen met de jongere de regie kan opnemen, waardoor het gaat om een gedeelde regie. Tijdens de focusgroep met de jongeren van Cachet vzw kwam het belang van de ondersteuning van een IB aan bod, ook bij meerderjarigheid. De IB heeft voor hen een belangrijke rol in het (mee helpen) opnemen van de regie, niet alleen als iemand die keuzes maakt, maar ook als persoon die jongeren steunt in het maken van eigen keuzes.

Privacy en veiligheid

Een ander thema dat regelmatig aan bod kwam tijdens bevragingen, was de (privacy-)veiligheid van een digitale tool. Meerdere respondenten zijn het er over eens dat de informatie in een digitale samenwerkingsruimte een veilige plaats moet krijgen. De privacy van jongeren en hun ruimere netwerk moet gegarandeerd blijven en het platform moet van die aard zijn dat alle informatie op een betrouwbare manier bewaard wordt. Idealiter, zo geven de meeste respondenten aan, is het de jongere en zijn netwerk die (mee) moeten kunnen bepalen wie wat kan zien en bewerken. Daarnaast dient het gebruik, de toegang, en het delen en bewaren van documenten te passen in een duidelijk juridisch kader.

Kennis van digitale samenwerkingstools voor welzijnswerk

Over het algemeen zijn respondenten op dit ogenblik minder vertrouwd met bestaande digitale samenwerkingstools die ontwikkeld werden op maat van het welzijnswerk. De bevroegde jongeren en hun netwerk noemen slechts twee samenwerkingstools en drie meer algemene tools die ingezet werden tijdens een hulpverleningstraject. Professionals vermelden wel enkele digitale samenwerkingstools die worden gehanteerd, hoewel hierbij ook vaak uitsluitend digitale registratiesystemen worden vermeld. De meeste professionals sommen daarnaast ook eerder algemene digitale communicatietools en sociale media op zoals MS Teams, Messenger of WhatsApp waarmee op dit ogenblik het vaakst gecommuniceerd wordt met jongeren en hun netwerk. Vanuit de verschillende bevragingen blijkt dat er, los van meer klassieke vormen van digitaal communiceren (via mail), voorzichtige stappen worden gezet in het gebruik van digitale communicatie in de vorm van chat (WhatsApp, Facebook Messenger) en beeldbellen (bv. Teams).

Wenselijke kenmerken en functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool

Het is voor de meeste respondenten wenselijk dat het digitaal samenwerkingsplatform eenvoudig en gebruiksvriendelijk moet zijn. Dit betekent dat zowel jongeren, hun netwerk, en alle betrokken hulpverleners toegang hebben tot de digitale ruimte, én hier makkelijk documenten in kunnen raadplegen, delen en bewerken. Begeleiders vertrekken vanuit de mogelijkheden van cliënten en vrezen dat niet iedereen momenteel over voldoende digitale vaardigheden bezit om in complexe digitale systemen aan de slag te kunnen. Jongeren geven aan dat ze geen te complexe digitale systemen wensen.

Enkele jongeren vermelden in de interviews het belang van een aantrekkelijke en eventueel personaliseerbare 'look-and-feel'. Dit zou hen aanmoedigen om de tool te gebruiken.

Jongeren, netwerk en professionals willen na afronding van een traject toegang behouden tot de digitale samenwerkingsruimte. De digitale samenwerkingstool moet ook gebruikt kunnen worden door een jongere of netwerkfiguur zonder dat een professional betrokken is. Andersom wensen professionals dat de digitale samenwerkingstool ook kan gebruikt worden door alleen professionals zonder dat een cliënt deelneemt. Dit ligt gevoelig bij de bevroegde jongeren (zie onder bij 'regie').

Doorheen de bevraging wordt de wens uitgesproken dat de digitale samenwerkingsruimte (ook) een mobiele applicatie is. Een mobiele applicatie is volgens verschillende respondenten eenvoudiger en toegankelijker in gebruik dan een web only applicatie.

Verschillende respondenten vermelden de wens om de digitale samenwerkingsruimte te koppelen aan een elektronisch cliëntdossier (met name professionals), of een medisch dossier (jongeren en professionals).

Daarnaast benadrukken professionals in de online bevraging dat er idealiter gebruik gemaakt wordt van één en dezelfde digitale samenwerkingstool om te vermijden dat cliënten en professionals met meerdere tools geconfronteerd worden wanneer verschillende organisaties bij het traject betrokken zijn.

Als respondenten in de focusgroepen en interviews mogen dromen van een digitale samenwerkingsruimte, dan beschrijven ze onderstaande functionaliteiten. Sommigen respondenten hadden in aanloop naar het interview of de focusgroep al wat ideeën verzameld omtrent een samenwerkingstool, anderen niet en reageerden *on top of mind*. Door het beperkt aantal respondenten, wordt de functionaliteit in onderstaande tabel vermeld als minstens één persoon spontaan de functionaliteit vermeldde. De gewenste functionaliteiten staan alfabetisch gerangschikt en zijn niet hiërarchisch geordend.

Wenselijke functionaliteiten	Jongeren (n=25)	netwerk (n=3)	Professionals (focusgroep; n=41)
<i>Aangeven wie wat kan lezen/toevoegen (gebruikersbeheer)</i>	x		x
<i>Afsprakenplanner/ kalender met activiteiten</i>	x		x
<i>Back-up functie</i>			x
<i>Beeldbellen</i>		x	x
<i>Beheer door jongeren en netwerk</i>	x		x

<i>Chatfunctie</i>	x		x
<i>Communicatie tussen cliënten en hulpverleners</i>	x	x	x
<i>Contactgegevens/ Wie-is-wie</i>	x		
<i>Een burgerprofiel met meldingen</i>	x		x
<i>Gespreksverslagen/documenten delen</i>	x	x	x
<i>Historiek per jongere</i>			x
<i>Interactie verhogen (spelletjes, tools, apps,..)</i>	x		x
<i>Interne communicatie</i>			x
<i>Doelen of handlingsplan</i>	x	x	x
<i>Moet als app kunnen gebruikt worden</i>	x		x
<i>Online logboek</i>	x		
<i>Persoonlijke sociale kaart</i>	x		
<i>Professionals kunnen tool zonder deelname jongere gebruiken</i>			x
<i>Link met cliëntregistratiesysteem</i>			x
<i>Ruimte voor foto's/video's</i>			x
<i>Verwijdering van inhoud op vraag van de cliënt</i>	x		

Tabel 17. Overzicht van verschillende wenselijke functionaliteiten van een digitale samenwerkingstool op basis van de interviews en focusgroepen met jongeren hun netwerk en professionals

Waar het in bovenstaande tabel gaat over de vermelding van de functionaliteit, geeft de online bevraging van professionals specifiekere informatie m.b.t. de noodzakelijkheid van de functionaliteiten. Volgende functionaliteiten worden als noodzakelijk beschouwd:

- Documenten delen en bewerken,
- Een gebruikersbeheer functie,
- Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken,
- Een upload en download functie,
- Communiceren via berichten,
- Communiceren via beeldbellen,
- Mogelijkheid om meldingen of notificaties te krijgen.

Verschillende respondenten (jongeren, netwerk en professionals) wijzen tijdens de interviews, de focusgroepen en de online bevraging op de noodzakelijkheid van:

- Een online hulpverleningsplan
- Het delen/bewerken van verslagen/documenten
- Communicatie tussen hulpverleners en cliënten

Bezorgdheden

De nood aan blended werken met een balans tussen offline en online communicatievormen, wordt door meerdere respondenten bij de verschillende bevragingen aangehaald. Sommige professionals, jongeren of netwerkfiguren hebben liever offline gesprekken en begeleidingsvormen. Hiervoor

werden verschillende redenen gegeven, zoals het vluchtige/oppervlakkige karakter van online communiceren, het niet als prioriteit zien, of gewoon liever face-to-face contacten willen. Een digitale werkruimte mag geen vervanging zijn voor een fysiek contact. Het moet aanvullend en verrijkend zijn.

De verschillende groepen respondenten zijn eveneens bezorgd over het verkeerd interpreteren van digitale communicatie, het onpersoonlijke karakter, en het wegvallen van non-verbale informatie of nuances. Er is ook een bezorgdheid over de wijze waarop de informatie in een digitale werkruimte al dan niet een eigen leven gaat leiden. De informatie staat beschikbaar voor betrokkenen met mogelijk gebrek aan nuancering of evenwicht. Verschillende jongeren vermelden dat ze vrezen dat professionals die hen nog niet kennen hun negatief zouden percipiëren op basis van informatie uit het verleden. De onbevooroordeelde blik van een hulpverlener komt mogelijk in het gedrang. Deze bezorgdheid komt zowel bij jongeren, netwerk als bij professionals naar boven.

Vooraleer een digitale werkruimte in gebruik genomen wordt, moeten er afspraken gemaakt worden over het gebruik. Onder andere:

- Welke informatie op het platform komt
- Wie toegang heeft tot welke delen van de informatie
- Welke partij wat wel en wat niet kan doen met die delen van de informatie
- Hoe verzekeren dat informatie geen eigen leven gaat leiden
- Hoe verzekeren dat informatie juist en voldoende genuanceerd kan begrepen worden

Professionals vrezen voor een vergroting van de werkdruk ten gevolge van de implementatie van een digitale samenwerkingstool, temeer als die bovenop de digitale tools komt die nu al worden gebruikt.

Het doel en de meerwaarde van een digitale samenwerkingstool moeten duidelijk zijn, en bij de implementatie moet er genoeg tijd, middelen, omkadering, vorming en ondersteuning geboden worden.

Tot slot is er een bezorgdheid over de mogelijke gevolgen van een vergroting van de digitale kloof door het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform. Jongeren schatten zichzelf niet altijd als even digitaal vaardig in. Daarnaast beschikken cliënten, netwerk en professionals niet altijd over de nodige digitale mediatoestellen. Hier moet op ingezet worden.

Rol van de overheid

Vooral professionals formuleerden een antwoord op de vraag naar de rol van de overheid bij het ontwikkelen en implementeren van een digitale samenwerkingsruimte. Dit kwam in veel mindere mate aan bod bij de bevraging van jongeren en van de netwerkfiguren.

Professionals geven aan dat de overheid vooral een financierende en faciliterende rol moet aannemen. Hun noden moeten hierbij gehoord worden en ze willen betrokken worden in de ontwikkeling of selectie van een digitale samenwerkingsruimte. Verschillende professionals willen de tool graag eerst uittesten en feedback leveren.

Professionals geven ook aan dat de overheid deze digitale samenwerkingstool niet als controle instrument mag zien, en geen inhoudelijke toegang mag hebben.

Doorheen de bevraging komt geregeld de nood aan visie op samenwerking in de jeugdhulp naar boven, en bijgevolg de vraag naar visie op de meerwaarde van en op het gebruik van een digitale samenwerkingsruimte. De visie op de regie in een hulpverleningstraject, wie de regie opneemt en hoe deze concreet vorm krijgt, moet eveneens duidelijk worden. Professionals zien hier een rol in

weggelegd voor de overheid om het gesprek hierover te faciliteren en mensen hiervoor samen te brengen.

4.2 Conclusie OV2: Welke digitale samenwerkingstools zijn er beschikbaar?

Aan de hand van een deskresearch en op basis van input tijdens de nodenbevraging werden er 70 digitale tools verzameld die momenteel al worden ingezet, of mogelijks kunnen worden ingezet om de samenwerking in de jeugdhulp te ondersteunen. We zien een grote verscheidenheid aan digitale tools die vanuit verschillende landen worden aangeboden, en voor verschillende doelstellingen en doelgroepen werden ontwikkeld. Meer concreet gaat het hierbij over (veilige) sociale netwerktools, (veilige) instant-messaging tools, documentbeheer en -bewerktools, communicatietools, hulpverleningstools m.i.v. een vorm van samenwerkingsfunctionaliteit, cliëntregistratiesystemen, m.i.v. een samenwerkingsfunctionaliteit, en 'andere' digitale samenwerkingstools.

Uit de grote verscheidenheid aan beschikbare digitale samenwerkingstools werden na een 1^e verkenning 13 tools weerhouden op basis van de opgestelde inclusiecriteria. Deze 13 tools werden als het meest prioritair en relevant beschouwd voor het digitaal ondersteunen van de samenwerking in de jeugdhulp.

Naam van de tool:	Link naar tool (of meer informatie)
Adapcare (en app voor cliënt Anne)	https://www.adapcare.nl/
Carenzorgt	https://www.carenzorgt.nl/
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
Jouw Omgeving	https://www.jouwomgeving.nl/
JOEP	https://www.mijnjoep.nl/home
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-kedo/
Medicore	https://tenzinger.com/oplossingen/ecd-voor-jeugdzorg/
MEXTRA	https://mextra.nl/
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-ng.nl/clientonline.html
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/

Tabel 18. Overzicht van de weerhouden digitale samenwerkingstools met hoge prioriteit

Daarnaast zijn er ook heel wat andere digitale tools beschikbaar die op andere vlakken (kunnen) worden ingezet in het werkveld en die evenzeer nuttig kunnen zijn, maar die de selectie niet hebben gehaald omdat deze als minder relevant of prioritair werden beschouwd in kader van de scope van dit onderzoek.

4.3 Conclusie OV3: Hoe worden de beschikbare digitale samenwerkingstools beoordeeld aan de hand van een kwaliteitskader?

Van de 13 geselecteerde digitale samenwerkingstool konden er uiteindelijk 9 tools diepgaander gescreend en beoordeeld worden. De digitale samenwerkingstools die gescreend en beoordeeld werden zijn:

Naam van de tool:	Link naar tool (of meer informatie)
Carenczorgt	https://www.carenczorgt.nl/
eCQare	https://www.ecqare.com/website/home?
Embracecloud	https://www.embracecloud.nl/
KeDo	https://xlab.nl/de-mogelijkheden-van-kedo/
MEXTRA	https://mextra.nl/
MijnEigenPlan	https://mijneigenplan.nl/
Nexus AG (ECD & CLIENTONLINE)	https://www.nexus-ng.nl/clientonline.html
Online Zorgplan	https://www.online-zorgplan.nl/
Samen1Plan	https://samen1plan.nl/

Tabel 19. Overzicht van de digitale samenwerkingstools die gescreend en beoordeeld werden

Deze 9 digitale samenwerkingstools bieden uiteenlopende functionaliteiten aan, hebben uiteenlopende doelgroepen voor ogen, en werden vanuit verschillende doelstellingen ontwikkeld.

Bij diverse Nederlandse tools stelden we eveneens vast dat er momenteel geen koppeling beschikbaar, of mogelijk is met Vlaamse jeugdhulpaanbieders. Ook deze interesse en mogelijkheid moet verder onderzocht worden.

Wat de kwaliteit van deze tools betreft valt het op dat er géén perfecte tool bestaat die maximaal scoort op alle afzonderlijke kwaliteitscriteria. Elke digitale samenwerkingstool heeft zijn eigen combinatie van sterkere punten, uitdagingen en verbetermogelijkheden. Zo zijn er bij sommige tools enkele aanpassingen nodig op vlak van privacy en technische beveiliging, terwijl deze sterk scoren op andere aspecten. Andere tools bieden allerlei functionaliteiten aan om te communiceren of inhoud te delen, maar bieden dan weer te weinig samenwerkingsmogelijkheden of een te beperkte mogelijkheid om de regie bij het cliëntsysteem te leggen. Afhankelijk van het gewicht dat men geeft aan elk van deze kwaliteitscriteria, of de voorkeur die men heeft vanuit een welbepaalde samenwerkingscontext in de jeugdhulp kunnen verschillende tools nuttig zijn voor verdere implementatie en gebruik.

Uit de beoordeling en de resultaten van de screening (zie het hoofdstuk met resultaten voor meer details) blijkt dat er voldoende degelijke en potentieel bruikbare tools voorhanden zijn om in te zetten in de Jeugdhulp in Vlaanderen ter bevordering van een digitale samenwerking tussen verschillende betrokkenen. Weliswaar is het aanbevolen om verder overleg te plannen met de aanbieders, enkele aanpassingen door te voeren en gebruikersonderzoek te organiseren om rechtstreekse feedback van cliënten (jongeren en hun netwerk) en professionals te verkrijgen vooraleer een onderbouwde keuze te maken om één of meerdere digitale samenwerkingstools te gebruiken.

5. Beleidsaanbevelingen voor het inzetten van digitale samenwerkings-tools in de jeugdhulp

In onderstaand en laatste hoofdstuk overlopen we tenslotte enkele overwegingen en aanbevelingen voor het voeren van een verder beleid rond het inzetten van digitale samenwerkingstools in de jeugdhulp, ter ondersteuning van professionals, jongeren en hun netwerk.

Dit onderzoek maakt duidelijk dat er bij professionals enigszins interesse (onder voorwaarden) is om te werken met een digitaal samenwerkingsplatform in de ondersteuning van jongeren en hun netwerk. We bespreken daarom enkele essentiële aspecten met betrekking tot beleidsvoering hieronder:

- Het aandachtspunt dat samenwerken met jongeren, gezinnen en hun netwerk geen evidentie is.
- Het aandachtspunt dat online samenwerken op digitale platformen niet waardenvrij is.
- De nood aan een visie en strategie rond (digitaal) samenwerken in de jeugdhulp.
- De nood aan verder onderzoek over digitaal samenwerken in de jeugdhulp.
- Het bepalen van beleidsinstrumenten om het gebruik van digitaal samenwerkingstools te stimuleren.
- Het bepalen van het niveau waarop beleidsinstrumenten ingezet worden.
- Het bepalen van de fasering waarmee beleidsinstrumenten ingezet worden.

5.1 Samenwerken met jongeren, hun netwerk en professionals is geen evidentie

Samenwerken met jongeren, hun netwerk en professionals in de jeugdhulp is makkelijker gezegd dan gedaan. Dat heeft te maken met de diversiteit aan actoren, met elk hun eigen samenwerkingsintenties, en hun eigen samenwerkingspraktijken.

5.1.1 Een grote verscheidenheid aan actoren

In het 'geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid' waarvoor minister Beke in december 2021 acht uitdagingen lanceerde, is een grote verscheidenheid van hulp- en zorgactoren betrokken. Het gaat niet alleen over de hulpverlening in voorzieningen in de jeugdhulp, de gezinszorg, het algemeen welzijnswerk en de gehandicaptenzorg, het gaat evenzeer over preventie, vroegdetectie, vroeginterventie, terugvalpreventie en eerstelijnssteuningen waarbij tal van andere sectoren in het vizier komen. Zonder exhaustief te willen zijn, en in alfabetische volgorde, zijn dit een aantal mogelijke actoren in de samenwerking met jongeren en gezinnen:

- Bemiddelaar
- Bewindvoerder
- CAW
- CLB
- Gezinsleden
- Het netwerk (van elk) van de gezinsleden
- Huisarts
- Jeugdrechter
- JAC
- medewerker van een voorziening uit de jeugd- en gehandicaptenzorg
- Jeugdadvocaat
- Jeugdconsulent
- Jeugdwerker
- Justitie-assistent

- Kind & Gezin
- Leerkrachten
- OCMW-medewerker
- Politie
- Psycholoog – therapeut - ... (GGZ, ...)
- Sociale dienst van een voorziening
- Sociale dienst van een ziekenfonds
- Sociale dienst van een ziekenhuis
- Toeleiders naar tewerkstelling
- VDAB
- Vertrouwenspersoon
- Voorzitters cliëntoverleg
- Vrederechter
- Zorgleerkracht op school

Bovendien zijn er in het welzijnslandschap voor jongeren en gezinnen steeds meer nieuwe initiatieven die proberen één of meerdere kloven te dichten.

“Er zijn naast de eerder reguliere werkingen in de verschillende sectoren steeds meer projecten. Deze projecten zijn pogingen om in te spelen op de complexiteit en de mazen in het net te dichten, soms binnen één organisatie maar meer ook in samenwerkingsverbanden. I.p.v. substantieel meer structurele werkingsmiddelen toe te kennen, geven ook overheden vaak tijdelijke projectmiddelen. Door de tijdelijkheid is er gebrek aan continuïteit van bepaalde werkingen. Expertise opgedaan in projecten geraakt niet ingebed in de organisatie. En de kaart van actoren is bovendien ook voor praktijkwerkers onoverzichtelijk geworden” (Colonne, 2021).

Daarbij is het belangrijk vast te stellen dat deze actoren vanuit verschillende professionele contexten en deontologische beroepsrichtlijnen naar de ondersteuning van jongeren en gezinnen kijken. Er zijn daarnaast grote verschillen in de mate waarin de samenwerkingsverbanden stabiel of tijdelijk zijn, in de visie, de opdracht, de positie en de doelstellingen die de verschillende actoren hebben bij het ondersteunen van jongeren en gezinnen.

5.1.2 Omschrijving, verwachtingen en visie omtrent samenwerken

Het is dan ook vanzelfsprekend dat elk van die mogelijk betrokken actoren een andere kijk hebben op ‘samenwerken’ en een andere drive om daar al dan niet in te investeren. Dit alles heeft gevolgen voor het delen van cliëntgegevens en voor de aard van de relatie (van kort tot langdurend – van heel nabij tot op afstand) en bij gevolg van de samenwerkingsmogelijkheden tussen jongeren, het netwerk en professionals.

“Met ‘verschillende organisaties’ verwijzen we zowel naar de positionering van organisaties op verschillende beleidsniveaus, over sectoren heen, als naar de specifieke eigenheid in missie, visie en uiteenlopende werkvormen. Sommige organisaties werken sterk vraaggericht terwijl anderen nog steeds een specifiek aanbod hebben, vaak gestuurd vanuit overheidswege, waar de jongere al dan niet inpast. Of er is een combinatie van gedeeltelijk groepsaanbod maar ook mogelijkheid voor trajectbegeleiding die dan weer sterk vraaggericht werkt.” (Colonne, 2021)

Om het zacht uit te drukken. “Niet elke actor zit op dezelfde lijn” zoals Marijke Huybrecht (coördinator van 1G1P Voor- en Noorderkempen) het zegt.

“We werken helemaal op maat en op tempo van het gezin, zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. We staan naast het gezin, gelijkwaardig, niet vanuit de expertfunctie. En we gebruiken de metafoor van de boot en de loods. Het gezin is kapitein en wij zijn de loods die hen helpt de goede richting te varen.” (Serrien, 2021)

Vaak wordt bij samenwerken uitgegaan van een evenwaardige positie van de betrokken actoren. Ook dat is in deze context niet het geval. Daarbij speelt de onderlinge professionele verhouding van de diversiteit aan professionals en vrijwilligers een belangrijke rol. Ieders mandaat, tijd en betrokkenheid zal een invloed hebben op het samenwerken. Een jeugdrechter zal bijvoorbeeld dominanter zijn in het opleggen van zijn/haar doelstellingen en op een andere wijze mogelijk rekening houden met de inbreng van andere actoren in een samenwerkingsverband. Zelfs los van het persoonlijk engagement van elke betrokkene, leiden de professionele opdracht en posities tot een complex samenwerkingslandschap.

Zo'n samenwerking vergt méér dan de loutere bereidheid van alle actoren om hun eigen betrokkenheid bij de samenwerking te verduidelijken. Het vergt minstens één actor die wil investeren in de samenwerking zelf, in het stimuleren en mobiliseren van andere actoren om betrokken te zijn en te blijven op de samenwerking.

5.1.3 Een verscheidenheid aan samenwerkingspraktijken

Te vaak raken gezinnen en jongeren verstrikt in een ondersteuningskluwen met jargon waar ze niet wijs uit geraken.

“Eerst ging ik naar de politie. Het ondersteuningscentrum Jeugdzorg (OCJ) kwam er bij. Sinds al die mensen in mijn leven opdoken, ben ik niet langer een ouder, maar een context. Zes maanden heb ik dag en nacht gehuild ... Hulp begint bij de vraag: Wat kan ik voor je doen? Ik heb niet het gevoel dat ik de vraag ooit gekregen heb ... ”. (Silis, 2020)

In het beste geval focussen alle professionele actoren die betrokken zijn bij de samenwerking op het volledige plaatje en die niet enkel op de eigen inbreng en de eigen opdracht en professionaliteit. Waar met diverse partners samengewerkt wordt in overleg met jongeren en hun netwerk als gelijkwaardige partners in een proces ontstaan sterke voorbeelden van samenwerking en ondersteuning.

De samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals zal niet versterkt worden door alleen een digitaal samenwerkingsplatform ter beschikking te stellen. Samenwerken krijgt vorm vanuit visie, opdracht, mandaat, intentie, focus en bereidheid van de betrokken actoren.

Een digitaal samenwerkingsplatform kan die samenwerking wel praktisch mee organiseren maar het blijft een middel, geen doel op zich.

5.2 Samenwerken via een digitale samenwerkingstool is niet waardenvrij

5.2.1 Digitaal samenwerken is niet waardenvrij

Hoewel digitale samenwerkingsplatformen slechts een middel zijn bij het ondersteunen van de samenwerking tussen jongeren, hun netwerk en professionals, toch is het gebruiken van zo'n digitaal samenwerkingsplatform op zich ook waardengeladen. Onderstaande vragen illustreren dit:

- Is het meewerken op zo'n digitaal samenwerkingsplatform vrijblijvend of verplicht?
- Voor welke betrokken actoren dient het digitaal samenwerkingsplatform wel/niet?
- Om welke informatie wel of niet te delen?
- Hoeveel belang wordt gehecht aan het digitaal delen van informatie?
- Welke expliciete en achterliggende bedoelingen hebben de overheid, de organisaties, de medewerkers, de jongeren/gezinnen en hun netwerk als ze zo'n digitale samenwerking stimuleren of gebruiken? En is dit voor iedereen even transparant?
- Wordt er rekening gehouden met al wat niet digitaal gedeeld zal of mag worden?
- Hoe 'fragiel' is zo'n digitaal samenwerkingsplatform als cruciale actoren ontbreken?
- Wat met de digitale voetafdruk van de info die er verzameld wordt? Hoe lang wordt informatie bewaard? Voor wie is die beschikbaar? Wie beslist daarover? Wat met het recht om opnieuw te mogen beginnen?
- Wat met cliënten die hun digitale competenties laag inschatten? Wat betekent dat voor hun positie in een digitale samenwerkingsruimte?

In het lopende onderzoek 'Recht op dossier in de integrale jeugdhulp' (Eerdeken, 2021) komen spanningsvelden naar boven omtrent het digitaal samenbrengen van gegevens van jongeren en hun omgeving in een digitaal dossier. Die spanningen gaan onder andere over volgende kwesties.

- Enerzijds is het zinvol dat feitelijke gegevens en de hulpverleningsgeschiedenis van een jongere toegankelijk gebundeld wordt – anderzijds missen jongeren coherentie in hun eigen digitaal verhaal als ze zien wat er van hen bijgehouden wordt (bijv. het positieve wordt er uitgelaten).
- Er is een groot besef van delicateit van wat online bijgehouden wordt, maar de repercussies van het bijhouden van informatie worden zelden ingeschat.
- Er wordt nog veel geregistreerd over de jongere en zijn netwerk in plaats van samen met de jongere en zijn netwerk.
- Enerzijds wordt een dossier beleidsmatig afgegrensd, anderzijds is dat zowel voor jongeren en hun netwerk als voor hulpverleners een kluwen van partieel gefragmenteerd verzamelde informatie waarbij onduidelijk is wie waartoe toegang heeft, en of je daar als jongere of ouders wel toelating toe gegeven hebt (ook als het systeem daar de 'knoppen' voor heeft).
- Er is een groot spanningsveld tussen de inhoud (het narratief van het ondersteuningsverhaal) en de systeemkant (druk van wat moet geregistreerd worden).

Deze spanningsvelden die ervaren worden rond digitaal dossier én het belang van 'samen verhaal maken' doorheen tijd en ruimte, zullen ook cruciale uitdagingen zijn bij het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform.

5.2.2 Digitale samenwerkingsplatformen zijn niet waardenvrij

Elk digitaal samenwerkingsplatform heeft een eigen logica – opbouw – look en feel. Daardoor worden reeds tal van keuzes gemaakt. Zo bijvoorbeeld in de verscheidenheid aan functionaliteiten die de tool aanbiedt (of juist niet) en in de functionaliteiten die op de voorgrond staan. Gaat het vooral om contactmogelijkheden, ligt de nadruk op informatie kunnen raadplegen of delen, is de focus eerder

tekstueel of kan gewerkt worden met beelden, verloopt de informatiedeling en de communicatie via specifieke functionaliteiten in het platform zoals agenda's, dagboeken....

Welke actoren wel of niet op het platform kunnen meewerken is eveneens waardengeladen. Alsook de verscheidenheid aan rollen en rechten die aan de actoren kunnen gegeven worden. Enkele voorbeelden:

- Wie de rechten kan krijgen om samenwerkingspartners toe te laten of te verwijderen op een platform.
- Wie gegevens kan toevoegen, wijzigen of verwijderen.
- Wie kan bepalen waar, en hoelang gegevens op zo'n samenwerkingsplatform bewaard blijven en wie toegang heeft.

5.3 De nood aan een visie en strategie rond digitaal samenwerken in de jeugdhulp

Een duidelijke en gedragen visie op samenwerken in de jeugdhulp, wie daarbij betrokken wordt, wie daarin de regie neemt, etc. is een essentiële voorwaarde om te kunnen bepalen welke plek een digitaal samenwerkingsplatform daarin krijgt en hoe daarmee omgesprongen wordt. Een digitaal tool is immers maar een middel. Digitale samenwerkingsplatformen op zichzelf zijn dan ook geen hefboom om anders te kijken naar 'samenwerking' en 'regie' in de jeugdhulp, ze kunnen wél helpen om een visie op samenwerking om te zetten in de praktijk.

Op voorwaarde dat de visie op samenwerking in de praktijk allereerst duidelijk en ook gedragen is door verschillende betrokkenen. Naast digitale innovatie is er namelijk voldoende aandacht nodig voor de randvoorwaarden die digitale innovatie mogelijk maken. Zo ook het inzetten op sociale innovatie en de gedragenheid en ondersteuning van samenwerking in de jeugdhulp. En het voorzien van voldoende tijd en middelen hiervoor voor alle betrokkenen.

5.3.1 Omspringen met digitale samenwerkingstools ... een middel en geen doel op zich

Hoe dan ook blijft een digitaal samenwerkingsplatform een hulpmiddel in een blended hulp- en zorgaanbod van gezinnen/jongeren en hun netwerk. De uitdaging zal zijn om met betrokken eindgebruikers te bekijken hoe en waarvoor ze dit platform vooral wensen in te zitten. En waar het een complementaire meerwaarde kan betekenen voor het huidige hulpaanbod.

Volgens een recent IPSOS-onderzoek (Vyncke, 2021) waarbij cliënten en hun netwerk bevestigd werden, zit die voor die actoren in volgende aspecten:

- *“Verhogen van de bereikbaarheid van de hulpverlening:*
 - *Concreet contactpunt tijdens crisismomenten*
 - *Niet moeten wachten tot de formele face-to-facecontacten om praktische zaken mee te delen of gedachten en gevoelens te delen*
 - *Op een toegankelijker en gemoedelijkere manier dan de klassieke telefoon of e-mail.*
- *Empoweren van zowel jongeren als hun sociaal netwerk*
 - *Faciliteren van toegang tot persoonlijke info en correcte basisinfo*
 - *Faciliteiten van contacten met lotgenoten”*

Daarnaast zal het gebruik maken van zo'n digitaal samenwerkingsplatform bepaald worden door de competenties van de betrokken actoren. Competenties zijn de combinatie van kennis, vaardigheden en houdingen. Over houding ten aanzien van samenwerken hadden we het hierboven al uitvoeriger. Kennis en vaardigheden hebben betrekking op de digitale inclusie-mogelijkheden en mediawijsheid

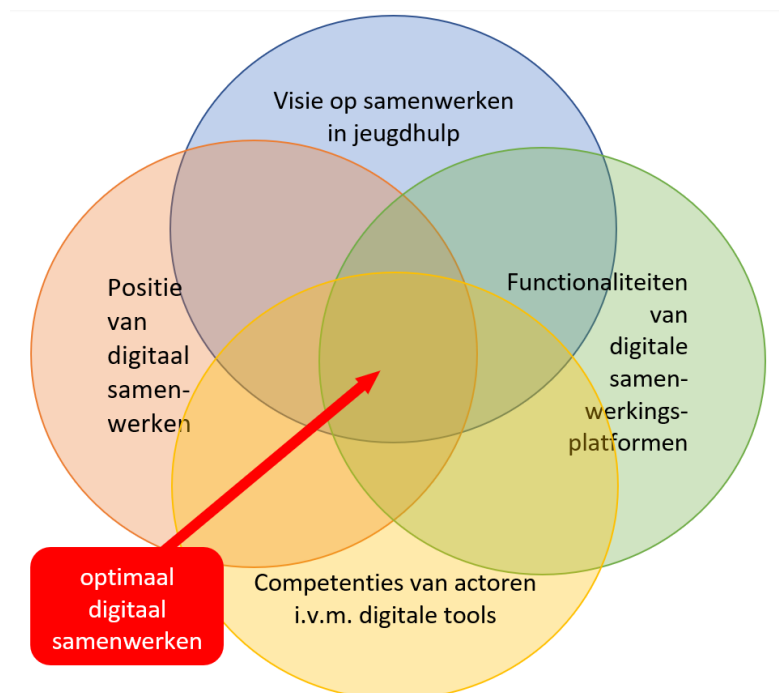
maar ook de kennis over wat (niet) wenselijk is om digitaal in zo'n samenwerkingsplatform te delen met het oog voor de korte én de lange termijn. De vaardigheden om transparant te communiceren via de beschikbare tools is voor alle samenwerkingspartners essentieel.

5.3.2 De essentie van goed digitaal samenwerken

Goed digitaal samenwerken wordt bepaald door volgende zaken:

- De visie op samenwerking in de ondersteuning van jongeren en een gezin van alle betrokken actoren.
- Tenminste één actor die investeert in de mobilisatie om te blijven samenwerken.
- De positie van digitaal samenwerken in de professionele workload van elk van de betrokken actoren.
- De functionaliteiten van het digitaal samenwerkingsplatform moeten matchen met de visie en mogelijkheden van de betrokken actoren.
- De (digitale) competenties van de betrokken actoren.

Om het in een figuur uit te drukken:



Figuur 22. Optimaal digitaal samenwerken op een kruispunt van thema's (aangepast op basis van Nieuwboer, 2018)

Een digitaal samenwerkingsplatform is namelijk een hulpmiddel en geen doel op zich. Het zal betere samenwerking in de ondersteuning van jongeren en gezinnen niet garanderen. Het kan samenwerking wél faciliteren op voorwaarde dat de functionaliteiten van zo'n platform matchen met wat de betrokken actoren voor ogen hebben en deze een meerwaarde kunnen betekenen.

5.4 Beperkingen van dit onderzoek en aanbevelingen voor verder onderzoek

Met dit onderzoek kon er een eerste verkenningsoefening verricht worden teneinde de verdere selectie en implementatie van digitale samenwerkingstools in de jeugdhulp te ondersteunen. Niettemin zijn er enkele uitdagingen en kritische bedenkingen te stellen ter nuancering van de bekomen resultaten.

De korte uitvoeringsperiode van september 2021 tot februari 2022, en de aanhoudende covid-beperkingen zorgden zo voor heel wat methodologische en organisatorische uitdagingen. Maar ook los van deze uitdagingen zijn er enkele methodologische overwegingen te maken.

Zo kan er worden vastgesteld dat er tijdens de nodenbevraging geen gebruik gemaakt werd van een toevalsteekproef waardoor de selectie van respondenten gebeurde op basis van zelfselectie. Zo weten we niet of respondenten die niet deelnamen een andere houding of noden hebben ten aanzien van het thema.

Verder konden er slechts een beperkt aantal netwerkfiguren geïnterviewd worden en stellen we vast dat er geen representatieve steekproef verkregen werd van de deelnemende jongeren aan de interviews en professionals die deelnamen aan de focusgroepen en online bevraging. Er is bijgevolg geen sprake van een perfecte afspiegeling van de steekproef ten aanzien van de totale populatie van jongeren, netwerkfiguren en professionals in de brede integrale jeugdhulp in Vlaanderen. Hierdoor zijn we niet zeker dat de verkregen resultaten en conclusies ook van toepassing zijn indien andere respondenten bevroegd zouden worden. Het is aan te raden om de verkregen bevindingen verder af te toetsten bij de doelgroepen die niet- of ondervertegenwoordigd zijn. In dezelfde lijn was het door een gebrek aan tijd en middelen ook niet mogelijk om voldoende feedback vanuit gezinnen, ouders of andere opvoedingsverantwoordelijken te verzamelen.

Daarnaast lieten de beperkte tijd en middelen in dit onderzoek slechts een screening toe van 13 tools uit een inventaris van 70 potentiële digitale samenwerkingstools. Indien er meer tijd ter beschikking was, zouden er mogelijks nog extra digitale samenwerkingstools in kaart kunnen gebracht worden en zouden er meerdere tools diepgaander gescreend kunnen worden.

Wat de screening op vlak van de kwaliteit van de technische ontwikkeling en privacy-veiligheid betreft was het met de beperkte tijd en middelen eveneens onmogelijk om een doorgedreven assessment uit te voeren aan de hand van een rechtstreekse toegang tot de backend en doorgedreven contact met de ontwikkelaars, of het uitvoeren van testen omtrent de kwetsbaarheid van de software (= vulnerability scans). De analyse gebeurde bijgevolg voornamelijk op basis van de informatie die aangeboden werd door de aanbieders zelf, of die in de applicatie zelf terug te vinden was. Hierdoor geeft de screening wel indicaties van het al dan niet in orde zijn, maar positieve indicaties bieden vanzelfsprekend geen absolute garantie dat de beweringen ook effectief kloppen. Het is dan ook aangeraden om hier in de toekomst een nog diepgaandere analyse rond uit te voeren. Bij diverse Nederlandse tools stelden we daarnaast vast dat er momenteel geen koppeling beschikbaar of mogelijk is met Vlaamse jeugdhulpaanbieders. Ook deze interesse en mogelijkheid moet verder onderzocht worden.

Tenslotte was er geen tijd en ruimte om de weerhouden digitale samenwerkingstools ook voor te leggen aan de potentiële eindgebruikers en belanghebbenden in dit onderzoek, namelijk jongeren, hun netwerk en professionals. Hierdoor berust de beoordeling van deze tools uitsluitend op de inschatting van de projectmedewerkers aan de hand van een gestandaardiseerde procedure en

screeningskader. Daardoor is het cruciaal om in de toekomst ook feedback te verzamelen van de eindgebruikers van deze tools vooraleer verdere keuzes kunnen worden gemaakt.

5.5 Beleidsinstrumenten om het gebruik van digitale samenwerkingstools te stimuleren

Zonder exhaustief te zijn formuleren we enkele mogelijke beleidsinstrumenten die kunnen ingezet worden om het werken met digitale samenwerkingsplatformen te stimuleren.

Om digitale samenwerkingsplatformen in de ondersteuning van jongeren en gezinnen te faciliteren:

- Kan een ruimere visie op digitaal samenwerken in de jeugdhulp worden uitgeschreven en afgetoetst met verschillende actoren. In dezelfde lijn kan een ruimer kader met doelstellingen, doelgroepen, verwachtingen, activiteiten en rollen uitgeschreven worden rond het gebruik van een digitale samenwerkingstools. Hierbij dient ook aandacht te zijn voor de positie t.o.v. offline vormen van hulpverlening, andere vormen van online hulp en digitale samenwerking (die nu al worden ingezet), digitale inclusie en de aard van gebruik van een digitaal samenwerkingsplatform.
- Kan ingezet worden op het verzamelen van feedback van en draagvlak bij verschillende betrokkenen om de vastgestelde noden en conclusies uit dit onderzoek te verifiëren (of te weerleggen). Ook bij doelgroepen die tot dusver niet of onvolledig konden gehoord worden.
- Kan ingezet worden op overleg met de aanbieders van bestaande digitale samenwerkingstools om de nodige aanpassingen en mogelijkheden te verkennen (vanuit Nederland: voor de Vlaamse sector). We merken hierbij op dat een duidelijk kader en overzicht van de Vlaamse jeugdhulpsector, de verschillende betrokkenen en de visie en positie van een digitale samenwerkingstool hierbij kan ondersteunen.
- Kan ingezet worden op testing, gebruikersonderzoek, pilootprojecten en proeftuinen om het gebruik van (verschillende) digitale samenwerkingsplatformen te verkennen en te beoordelen vanuit diverse settings en vanuit verschillende perspectieven. We merken hierbij op dat dit een voorwaarde is om de keuze voor één of meerdere samenwerkingstools grondig en onderbouwd te kunnen maken. Een goede begeleiding, ondersteuning en opvolging van deze activiteiten is daarbij nodig.
- Kan ingezet worden op het ontwikkelen van ondersteunende kaders, gebruikershandleidingen, en methodieken en op het organiseren van vorming, intervisie, IT-support en ervaringsuitwisseling rond het werken met digitale samenwerkingsplatformen. Er dient hierbij ook aandacht te zijn voor factoren van digitale uitsluiting.
- Kan ingezet worden op de erkenning en de financiële ondersteuning van het inzetten van digitale samenwerkingsplatformen.

Om te communiceren over digitale samenwerkingsplatformen:

- Kan werk gemaakt worden van een duidelijk definiëring van wat 'samenwerkingsplatformen' juist inhouden, hoe ze zich verhouden tot andere instrumenten (bv. handelingsplannen en cliëntdossiers), voor wie zie zijn bedoeld (en voor wie niet) en wat de verschillende rollen en verwachtingen zijn van de verschillende betrokkenen.
- Kan een overzicht gemaakt worden van inspirerende mogelijkheden en kunnen deze voorgelegd worden aan de potentiële eindgebruikers.
- Kan een organisatie uitgedaagd worden om haar visie op en de positie van 'samenwerken in de ondersteuning van gezinnen' te concretiseren.

Om het werken met digitale samenwerkingsplatformen te regelen:

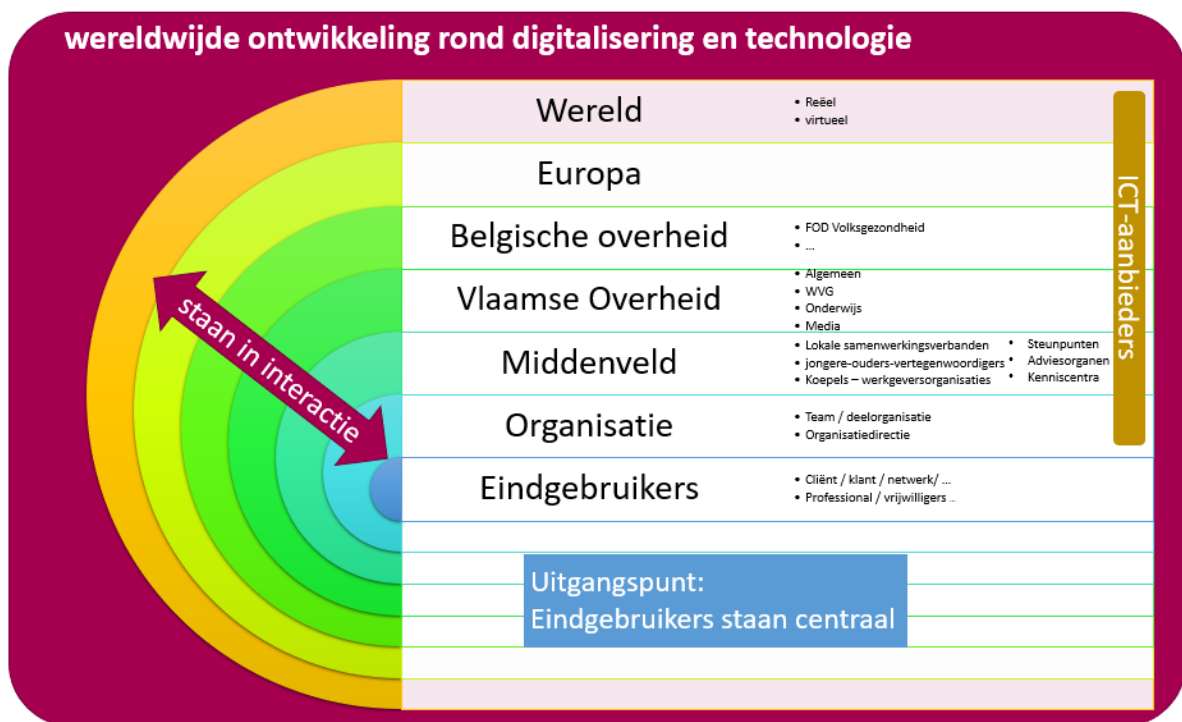
- Kan een set van criteria en normen opgemaakt worden waaraan digitale samenwerkingsplatformen moeten voldoen.
- Kan een richtinggevend juridisch en deontologisch kader worden opgemaakt voor het werken met digitale samenwerkingsplatformen.

Om het werken met digitale samenwerkingsplatformen te realiseren:

- Kunnen één of meerdere digitale samenwerkingstools ondersteund, aangeboden of (her-)ontwikkeld worden, of kan een nieuwe digitale samenwerkingstool ontwikkeld worden.

5.6 Bepalen op welk niveau welke beleidsinstrumenten worden ingezet

Als het erop aan komt zal een digitaal samenwerkingsplatform slechts degelijk kunnen ingezet worden als alle betrokken actoren in een samenwerking dat zien zitten. Vraag is daarbij door wie dit best gebeurt. Anders gezegd, welke van de hoger genoemde beleidsinstrumenten worden best door welke actor ingezet? Wat wordt er verwacht van organisaties en teams, van koepels, steunpunten en kenniscentra en wat van de overheid?

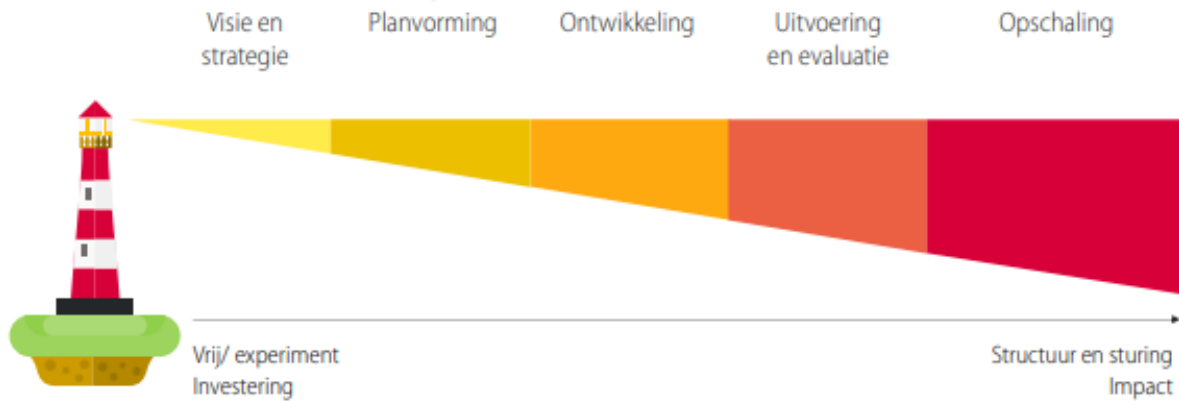


Figuur 23. Overzicht van de niveaus waarop beleidsinstrumenten kunnen worden ingezet

Daarom is het aangeraden om te beslissen op welk niveau welke beleidsinstrumenten dienen genomen te worden om een onderbouwd, gedragen en doordacht beleid te voeren rond het gebruik van digitale samenwerkingstools in de jeugdhulp in Vlaanderen.

5.7 Bepalen in welke fase welke beleidsinstrumenten worden ingezet

Naast het bepalen van het niveau waarop beleidsinstrumenten worden ingezet dient ook rekening gehouden te worden met de fasering en volgorde van de verschillende beleidsinstrumenten.



Figuur 24. Implementatiefases bij innovatie (Wolters, 2019).

Zo dienen in eerste instantie activiteiten opgezet te worden op vlak van een visie, positionerings- en strategie-oefening rond digitale samenwerking vooraleer er digitale samenwerkingstools kunnen worden uitgetest of uitgerold. Verschillende belanghebbenden dienen hierin betrokken te worden. Hierna dient een grondig plan opgemaakt te worden van hoe men verder gaat in functie van het bereiken van de doelstellingen die op voorhand werden geformuleerd. Hierbij dient zowel aandacht te zijn voor digitale innovatie (het gebruik van een digitale samenwerkingstool), alsook voor de menselijke kant (sociale innovatie, draagvlak en betrokkenheid, participatie en voorbereiding) en randvoorwaarden (bv. middelen en tijd, digitale inclusie). Dit dient te gebeuren op verschillende niveaus van betrekking (bv. overheid, koepels en middenveld, organisaties, professionals, jongeren en hun netwerk). Het al dan niet slagen van een digitaal innovatieproject wordt namelijk zeer sterk beïnvloed door het voldoende aandacht hebben voor sociale aspecten verbonden aan een digitale innovatie. Nadat deze bovenstaande fasen hebben plaatsgevonden kunnen de activiteiten die nodig zijn om de doelstellingen (sociaal en digitaal) te bereiken worden voorbereid en ontwikkeld, waarna deze uiteindelijk worden uitgevoerd, geëvalueerd en bijgestuurd. Pas na een succesvolle uitvoering en bijsturing op kleinere schaal (bv. tijdens testing, pilootprojecten of proeftuinen) kan de innovatie worden opgeschaald.

Literatuurlijst

Beke, W. (2021) *Minister Beke wil meer kinderen, jongeren én gezinnen sneller bereiken door nieuwe, veel meer geïntegreerde aanpak*. Geraadpleegd via: <http://www.wouterbeke.be/nieuws/minister-beke-wil-meer-kinderen-jongeren-en-gezinnen-sneller-bereiken-door-nieuwe-veel-meer-geintegreerde-aanpak> op 5 januari 2022

Bocklandt, P.; Beelen, S.; Claeys, H.; Custers, S.; Mees, A.; Mindermann, O. & Van Daele, T. (2020) *Screeningscriteria voor apps en websites in onlinehulp-apps.be*. Te raadplegen via: <https://www.onlinehulp-apps.be/screeningskader>

Colonne, L.; Eerdeken, W. & Naert, J. (2021) *Op het randje – onderzoek naar de brug tussen actoren in het domein jeugdwelzijnswerk, jeugdhulp en onderwijs die werken met jongeren in kwetsbare situaties in Gent*. [onuitgegeven onderzoeksrapport werkjaar 1]. Gent: Arteveldehogeschool, p. 18

Eerdeken, W.; Kerger, D. & Naert, J. (2021) *Recht op dossier in de integrale jeugdhulp*. [niet-uitgegeven tussentijdse presentatie]. Gent: december 2021. Meer info over dit project vind je via: <https://www.arteveldehogeschool.be/projecten/recht-op-dossier-de-integrale-jeugdhulp>

Nieuwboer, C. &. (2018). *De kwaliteit van online opvoedingsondersteuning en de rol van de praktijkprofessional. Informatierecepten en afstemmingsgesprekken met gevalideerde inhoud*. Tijdschrift voor orthopedagogiek, 58-64

Serrien, L. (2021) *Eén gezin, een plan' gaat met hele gezin aan de slag*. In: Sociaal-net – achtergrond. Te raadplegen via: <https://sociaal.net/achtergrond/een-gezin-een-plan/>

Sillis, M. (2020) *Ouders met kinderen in de jeugdhulp: 'Een kind is geen dossier'*. In Sociaal-net – verhaal. Te raadplegen via: <https://sociaal.net/verhaal/ouders-met-kinderen-in-de-jeugdhulp/>

Vyncke, F. & Van den Herrewegen, E. (2021) *Online communicatie in de jongerenhulpverlening – kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en verwachtingen van jongeren en hun sociaal netwerk*. Gent: Ipsos

Wolters, W. (2019). *Disruptie in Zorg en Welzijn*. [Presentatie]. Congres Onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Brussel. Te raadplegen via: https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2019/04/Disruptie-in-zorg-en-welzijn-Keynote-Wouter-Wolters_CongresOnlinehulp2019.pdf.

Bijlagen

Bijlage 1: online vragenlijst voor professionals

Bevraging (digitaal) samenwerken tussen professionals, jongeren en hun netwerk in jeugd- en gezinshulp.

Jouw idee over online samenwerken in jeugd- en gezinshulp

Hoe werk jij nu samen met andere professionals, jongeren en hun netwerk in de jeugd- en gezinshulp? Kunnen digitale tools daarbij ondersteunen? Of hoe ziet jouw ideale digitale samenwerking eruit? Aan de hand van jouw feedback kunnen we op zoek gaan naar de do's en dont's, aanbevelingen voor de overheid en mogelijke tools voor professionals en cliënten. Jouw medewerking is daarbij cruciaal. Dus laat je stem horen via deze bevraging en bepaal mee de toekomst van digitale samenwerking in het werkveld.

We horen graag jouw feedback over drie thema's:

1. Hoe kijk jij in jouw praktijk naar samenwerking tussen diverse betrokkenen rond een cliëntcasus?
2. Als je samenwerkt met andere actoren, welke communicatiekanalen en samenwerkingstools (offline of online) zetten jullie in?
3. Wat zijn jullie ideeën over een ideale digitale samenwerkingstool of digitale werkruimte?

We kijken uit naar feedback van iedereen die werkt met kinderen, jongeren of hun netwerk en met andere welzijnspartners, meer bepaald in gezinsondersteuning, jeugd- of gezinshulp.

De totale tijd om de vragenlijst te doorlopen schatten we in op max. 20 minuten (of minder op basis van welke vragen relevant zijn voor jou). Er zijn geen juiste of foute antwoorden, we willen graag jouw eerlijke mening horen. Als je het antwoord op een vraag niet weet mag je de vraag openlaten. Deze bevraging wordt uitgevoerd door UCLL, Arteveldehogeschool, SAM vzw, en Onlinehulpverlening.be, in opdracht van het agentschap Opgroeien in kader van het project 'Bandbreedte'. Als onderzoekers engageren we ons om jouw antwoorden anoniem te verwerken. Alvast heel erg bedank voor jouw bijdrage!

Geïnformeerde toestemming

- Ik weet dat ik zal deelnemen aan: het invullen van vragenlijsten over het gebruik van digitale werkruimte in de jeugd- en gezinshulp.
- Ikzelf of anderen kunnen baat bij dit onderzoek hebben op volgende wijze: als deelnemer heb je baat bij deelname doordat je zelf input kan geven over wat je belangrijk vindt in digitale tools om samen te werken binnen de jeugd- en gezinshulp. Op deze manier kan je je stem laten horen.
- Ik weet dat er geen beloning of compensatie gekoppeld is aan mijn deelname aan het onderzoek.
- Ik begrijp dat mijn deelname aan deze studie vrijwillig is. Ik heb het recht om mijn deelname op elk moment stop te zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij kan ontstaan.
- Voor de verdere verwerking van de verzamelde gegevens geldt het algemeen belang als rechtsgrond volgens de AVG/GDPR. Stopzetting van deelname aan de studie houdt dus in dat

de eerder verzamelde gegevens nog verder rechtsgeldig kunnen worden betrokken in de studie en niet moeten worden verwijderd.

- De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij niet gepubliceerd, anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens is in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd.
- Jouw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijblijvend en je kan op elk moment jouw deelname stoppen. Door verder te gaan met de vragenlijst ga je akkoord met de voorwaarden van het onderzoek.
- Voor feedback, vragen of bemerkingen kan je terecht bij Stijn Custers, onderzoeker aan hogeschool UC Leuven-Limburg op het e-mailadres stijn.custers@ucll.be.

Q1. Ga je akkoord om deel te nemen aan deze bevraging?

- Ja, ik ga akkoord om deel te nemen aan deze bevraging
- Neen, ik ben niet akkoord (gelieve in dat geval deze bevraging te sluiten)

DEEL I: Achtergrondinformatie

Q2. Hoeveel jaar ervaring heb je in het werken met kinderen, jongeren of hun gezin?

Q3. Wat is jouw functie?

Q3. Hoe sta jij in het algemeen tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten in de welzijnssector? (Duid aan wat past).

Kies één van de volgende antwoorden

- Heel negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Heel positief

Q4. Ik vind van mezelf dat ik competent ben op vlak van het gebruik van digitale toepassingen (Duid aan wat past).

Kies één van de volgende antwoorden

- Helemaal niet akkoord
- Niet akkoord
- Neutraal
- Akkoord
- Helemaal akkoord

Q5. Wat is de naam van de organisatie waar je werkt?

Q6. Onder welke soort dienst valt jouw organisatie (meerkeuze)?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Crisishulp aan huis (CAH)
- Centrum integrale gezinszorg (CIG)
- Centrum kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG)
- Centrum voor ontwikkelingsstoornissen (COS)
- Crisismeldpunt
- Dienst voor pleegzorg
- Gemeenschapsinstelling
- GES+ voorziening
- Dienst voor herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)
- Internaat met permanente openstelling (IPO)
- Intersectorale toegangspoort (ITP)
- Multidisciplinaire team (MDT)
- Naadloos flexibel traject (NAFT)
- Observatie- en behandelcentrum (OBC)
- Ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ)
- Onthaal-, observatie- en oriëntatiecentrum (OOOC)
- Ondersteuningsteam allochtonen (OTA)
- Organisatie voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)
- Vlaams detentiecentrum
- Vertrouwenscentrum kindermishandeling (VK)
- Eerstelijnsdiensten (huisartsen, paramedici, ziekenhuizen, OCMW ...)
- Inloopteams (regioverpleegkundigen) en preventieteams Kind en Gezin (Opgroeien)
- Centra voor leerlingenbegeleiding (CLB)
- Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) en jongeren advies centra (JAC)
- Centra voor geestelijke gezondheidszorg (CGG)
- Centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG)
- Rechtstreeks toegankelijke hulp en diensten ondersteuningsplan (DOP) van het VAPH
- Cano
- Crisisnetwerken
- Anders: _____

Q7. Met welke doelgroep werk je zelf?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Kinderen/jongeren
- Ouders en netwerkfiguren
- Anders: _____

DEEL II: Over samenwerking gesproken

Q8. Wie werkt samen in de hulpverleningstrajecten van kinderen, jongeren of gezinnen in jouw organisatie?

	Dagelijks	Enkele keren per week	Enkele keren per maand	Enkele keren per jaar	Niet
Er wordt door meerdere collega's in de eigen organisatie samengewerkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is samenwerking met externe professionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is samenwerking met netwerkfiguren (bv. ouders, netwerk, familie, buurt, ...) van de jongere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q9. Wie heeft de regie (bepalen hoe iets in zijn werk gaat en wie mag meedoen) in het hulpverleningstraject?

Meerdere antwoorden mogelijk

- De jongere
- Een netwerkfiguur van de jongere
- Ik
- Een andere welzijns- of zorgpartner
- Anders: _____

Q10 Wat vind je belangrijk in de samenwerking tussen professionals, het netwerk en de jongere?

"In de samenwerking vind ik het belangrijk om ..."

	Heel belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
... de regie bij de jongere te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de regie bij het netwerk van de jongere te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de regie bij de hulpverleners/begeleiders te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen verschillende betrokken professionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen jongere en de hulpverleners/ begeleiders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen jongere, netwerk en de hulpverleners/ begeleiders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van jongeren te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van het netwerk van jongeren te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van andere externe hulpverleners/ begeleiders te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren voor jongeren op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren voor het netwerk op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren tussen externe hulpverleners/ begeleiders op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q11. Wil je nog iets toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:

Over communicatie in de samenwerking

Q12. Ken je digitale toepassingen (je hoeft deze niet persé zelf te gebruiken) die kunnen ingezet worden om te communiceren, documenten te delen of samen te werken met verschillende professionals en een jongere (en zijn netwerk)?

Kies één van de volgende antwoorden

- Nee
- Ja, namelijk _____

Q13. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?

Offline/analogue communicatievormen

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Fysieke bijeenkomsten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per brief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q14. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?

Online communicatievormen: losse, op zichzelf staande online communicatievormen

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat/SMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beeldbellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q15. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?

Online communicatievormen: Online opslag en delen van bestanden

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Cloud service (bv. dropbox, onedrive, sharepoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interne server/intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q16. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?

Online communicatievormen: Geïntegreerde online samenwerkingsplatformen (met communicatie-documentbeheer- en evt. andere functionaliteiten geïntegreerd)

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Niet op maat van welzijnswerk (bv. Teams), namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Op maat van welzijnswerk, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Q17. In welke mate ben je akkoord met volgende stellingen?

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord
Digitale vormen van communicatie zijn nu al een belangrijk deel van mijn alledaagse communicatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik sta open voor het verder verkennen van digitale communicatie in mijn dagelijkse praktijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende draagvlak in de sector van de jeugdhulp en opvoedingsondersteuning voor het gebruikmaken van digitale tools voor samenwerking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende draagvlak in de sector van de jeugdhulp en opvoedingsondersteuning voor het verkennen van nieuwe digitale tools voor samenwerking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q18. Wil je nog iets toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:

DEEL III: Over digitale samenwerking

Met dit onderzoek willen we digitale tools verkennen die ondersteunend kunnen zijn bij de samenwerking tussen professionals (intern en extern) en jongeren (en hun netwerk). Het gaat hierbij niet over cliëntregistratiesystemen die enkel dienen om cliëntgegevens te registreren.

Q19. Stel je voor dat er een veilige, vlot bruikbare digitaal samenwerkingsplatform zou beschikbaar zijn waarin je met alle betrokkenen rond een hulpverleningssituatie van een jongere kan samenwerken, lijkt jou dit nuttig?

Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Ja, maar enkel onder volgende omstandigheden, namelijk: _____
- Neen, omwille van volgende reden(en): _____

Q19.1 Indien je antwoord 'neen' was bij vorige vraag, in welke mate zou een bijkomende functie/aspect je eventueel nog kunnen overtuigen?

Over een ideale digitale samenwerkingstool

Q20. Als je mag dromen, los van beschikbare tijd en middelen, hoe ziet volgens jou de ideale digitale samenwerkingstool er uit voor cliënten/hun netwerk en hulpverleners/begeleiders? Omschrijf het hier kort (wat is het, voor wie, waarvoor dient het, wat kan het):

Q21. Is het belangrijk dat verschillende personen of gebruikers verschillende dingen kunnen in deze digitale tool? (Zo ja, wie kan wat wel/niet? Zo neen: waarom niet?)

Q22. Wat dient zo'n digitale samenwerkingstool of digitale werkruimte zeker niet te zijn of te kunnen volgens jou? Wat zijn no go's?

Q23. Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte volgende functies heeft:

	Noodzakelijk (Must have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
Een gebruikersbeheer functie (overzicht van deelnemers, toevoegen en verwijderen van deelnemers)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documenten delen en bewerken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken (doelen/ acties/ afspraken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiceren via berichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiceren via beeldbellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mogelijkheid om meldingen te krijgen of notificaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een gedeelde agenda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een afsprakenplanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foto's of video's delen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een vertaalfunctie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een upload en download functie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q24. Mis je nog iets in de lijst hierboven? Of wil je nog uitleg toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:

Q25. Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte voldoet aan volgende kenmerken:

	Noodzakelijk (Must have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
Kan ook gebruikt worden door de jongere zonder hulpverlener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kan ook gebruikt worden tussen alleen maar professionals zonder dat een jongere deelneemt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie blijft ook beschikbaar na het hulpverleningstraject	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is een mobiele applicatie eerder dan alleen een website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zou goed zijn dat er een link wordt gemaakt met het cliëntregistratiesysteem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sector zou best gebruikmaken van één dezelfde digitale tool (in plaats van meerdere tools door meerdere organisaties)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een digitale samenwerkingstool dient zo veel mogelijk beheerd te worden door het cliëntstelsel (bv. jongeren en/of netwerk)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Q26. Mis je nog iets in de lijst hierboven? Of wil je nog uitleg toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:

Q27. Wat is naast het digitale volgens jou nog nodig zodat gebruikers een digitale samenwerkingstool willen en kunnen gebruiken (wat zijn nog randvoorwaarden om ermee aan de slag te gaan)?

Actoren

Hieronder willen we je enkele vragen voorleggen over de rol van verschillende actoren bij het ondersteunen of verkennen van digitale samenwerkingstools.

Q28. Welke rol zie jij weggelegd voor jouw organisatie bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)

Q29. Welke rol zie jij weggelegd voor jouw koepel bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)

Q30. Welke rol zie jij weggelegd voor de overheid bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)

Einde van de vragenlijst

Q31. Is er nog iets dat je wil meegeven aan ons of wil toevoegen aan je antwoorden?

Heel erg bedankt voor jouw antwoorden! We zullen deze zorgvuldig verwerken. Bij vragen of bedenkingen kan je ons ook steeds contacteren:

Aanspreekpersoon onderzoek, algemene vragen of informatie UCLL: stijn.custers@ucll.be

Contactpersoon Arteveldehogeschool: philippe.bocklandt@arteveldehs.be

Contactpersoon SAM vzw: sandra.beelen@samvzw.be

Bijlage 2: Topiclijst focusgroep met professionals

Samenwerking

- Intensiteit van een samenwerking rond een hulptraject van een jongere?
 - o Met wie? (Binnen en buiten de jeugdhulp)
 - o Hoe vaak? (dagelijks, wekelijks, maandelijks)
- Regie in het traject van een jongere
 - o Wie heeft de regie?
 - o Wat betekent 'regie'?
- Belangrijke elementen in de samenwerking

Communicatie

- Welke offline kanalen gebruik je in de samenwerking?
- Welke online kanalen gebruik je in de samenwerking?
- Volstaan deze middelen om te communiceren in de samenwerking?
- Wat zijn de grootste pijnpunten op vlak van communicatie in de samenwerking?

Digitaal Samenwerken

- In welke mate sta je open voor het verkennen van een (extra) digitale samenwerkingstool?
- Als je mag dromen, hoe ziet een ideale samenwerkingstool er dan uit?
- Dromen over een ideale digitale samenwerkingsruimte
 - o Wat kan er in die ideale digitale samenwerkingsruimte?
 - o Aan welke kenmerken moet die ideale digitale samenwerkingsruimte voldoen?
 - o Wie mag die tool gebruiken en wie niet?
 - o Wie beheert die tool?
 - o Wat moet die tool zeker (niet) kunnen of zijn?
 - o Wanneer zou je die tool zeker (niet) willen gebruiken?
 - o Wat zijn nog (rand-)voorwaarden voor zo'n tool?

Rollen

- Als je aan het 'verkennen', 'aankopen', 'ondersteunen',... van een digitaal samenwerkingsplatform denkt, wat is dan de rol van...
 - o ... jouw organisatie?
 - o ... jouw koepel?
 - o ... de overheid?
- En wat is hun rol zeker niet?

Nog andere vragen of bedenkingen

Bijlage 3: Topiclijst focusgroep met jongeren

Inleiding

- Wat is het eerste dat je online deed vandaag?
- Vind je jezelf digitaal vaardig?
- Hoe gebruik je digitale tools en digitale communicatie in het dagelijks leven?

Samenwerking

- Door hoeveel begeleiders werd/word je begeleid tijdens je hulpverlening?
- Met welke professionals binnen en buiten de jeugdhulp kwam/kom je in aanraking?
- Hoe werd/wordt er door hen samengewerkt? Wat waren/zijn jouw verwachtingen hierin?
- Werd/word je netwerk betrokken bij de hulpverlening die je kreeg/krijgt? (ouders, familie, vrienden, kennissen,...)
- Wie heeft/had de touwtjes in handen in jouw begeleiding?
- Stel dat je hulpverleners tips mag geven rond samenwerking met jou, met elkaar en met je netwerk, welke zouden dit zijn?

Communicatie

- Hoe communiceer(de) je met hulpverleners?
- Hoe werd/wordt er gecommuniceerd met je netwerk door hulpverleners?
- Welke offline kanalen worden er gebruikt om te communiceren?
- Welke online kanalen worden er gebruikt om te communiceren?

Digitaal samenwerken

- Droomvraag: stel dat we een digitale tool kunnen ontwikkelen ... hoe ziet die er volgens jou dan uit?
 - o Wat kan er in die ideale digitale samenwerkingstool?
 - o Aan welke kenmerken moet die ideale digitale samenwerkingstool voldoen?
 - o Wie mag die tool gebruiken en wie niet?
 - o Wie beheert die tool?
 - o Wat moet die tool zeker (niet) kunnen of zijn?
 - o Wanneer zou je die tool zeker (niet) willen gebruiken?
- Wat zou je grootste nachtmerrie zijn m.b.t. een digitale samenwerkingstool?
- Heb je tips voor de overheid m.b.t. een digitale samenwerkingstool?

Bijlage 4: Interviewleidraad interviews met jongeren

1. Kennismaking en korte voorstelling van student/onderzoeksproject en de persoon die bevroegd wordt.
 - Naam:
 - Leeftijd:
 - Gezinssituatie:
 - o Wie woont er in je gezin? (broers/zussen)(schoolsituatie)
 - Huidige hulpverleningssituatie? (woont in voorziening/ contextbegeleiding/ gaat naar psycholoog/ gaat naar CLB/JAC, krijgt huiswerkbegeleiding...)
 - o Welke hulp krijg je nu?/ Door wie werd je begeleid?
 - o Hoelang krijg je al begeleiding?
 - o Hoe ben je er geraakt?
2. Vraag naar hulpverleningssituatie:
 - De meeste hulpverleners hebben beroepsgeheim en wat je hen vertelt is dus vertrouwelijk.
 - o Hebben ze hier uitleg over gegeven?
 - o Vertrouw je je hulpverleners?
 - o Is dit altijd zo geweest?
 - Hoelang heb je kunnen rekenen op de hulp van de organisatie?
 - Hoe ervaren jij de stap naar de hulpverlening? Hoe ben je in de hulpverlening terecht gekomen? Hoe kwam je in contact met deze hulp?
 - Hoe ervaren je de huidige hulpverlening? Heb je het gevoel dat je geholpen wordt/ dat ze je helpen bij je hulpvraag?
 - Voel je je bij elke organisatie even welkom/even goed begrepen?
 - Naar hoeveel andere organisaties ben je al doorgestuurd? Hoe voel je je daarbij?
 - Heb je het gevoel dat je bij elke organisatie opnieuw je verhaal moet doen?
 - Heb je het gevoel dat je iets kan bepalen in de hulp die je krijgt? Hoe wordt er richting gegeven aan de hulp voor jou? Wie bepaalt er wat er gebeurt?
 - o Heb je het gevoel dat je iets te zeggen hebt?

3.A Communicatie

- Hoe sta je in contact met de hulpverleners nu? (fysiek/online/ hoe tussendoor contact (sms/mail...)
- Hoe kan je de organisatie bereiken tussen 2 afspraken door?
 - o Kan je bij je hulpverlener terecht als er iets is, zonder dat je een afspraak hebt?
- Heb je nu een dossier?
 - o Heb je er toegang tot?
 - o Weet je waar dat staat?
 - o Ken je het programma waar je dossier bewaard wordt?
 - o Kan je dit inkijken?
 - o Hoe wordt hier over gecommuniceerd?
 - o Wordt dit er soms bijgenomen of is het eens vermeld in het begin?

3.B Samenwerking

- Wordt er wel eens samengewerkt tussen diensten voor/over jou? (bv. Is er soms contact van de ene organisatie met de andere?)
 - o Hoe vind je dat dat gaat?

- o Waaroever gaat het dan precies?
- o Welke ervaringen heb je hier mee?
- Hoe ben je van de ene organisatie naar de andere gegaan?
 - o Was er een warme overdracht?
 - o Is je begeleider van de ene organisatie eens meegegaan naar de andere?
 - o Hoe is de doorverwijzing gebeurd?
 - o ...
- Op welke manieren wordt er nu al met jou en andere hulpverleners samengewerkt?
 - o Via gesprekken waar je fysiek aanwezig bent
 - o Via telefoon
 - o Via e-mail
 - o Via chat
 - o Via apps zoals WhatsApp, Messenger, Facebook of andere sociale media
 - o Wordt er in de organisatie/voorziening al een bepaalde tool/app gebruikt? Wat vind je daarvan?
- Hoe werken de organisaties onderling samen?
- Hoe werken ze samen met jou?

3.C Digitale samenwerkingsruimte

- Om de samenwerking vlotter te laten verlopen, denken we om een tool/app te gebruiken om de hulpverlening/ informatiestroom tussen de verschillende organisaties beter te laten verlopen. Dat zou een digitale plaats zijn waar een jongere, zijn netwerk en hulpverleners samen in zouden kunnen werken rond het hulp/zorgtraject.
 - o Zou jij dit een meerwaarde vinden?
 - o Hoe zou dit er moeten uitzien? (eventueel voorbeeld van Equare of mijn omgeving of andere app/tool)
 - o Wat vind jij noodzakelijk dat er in die tool/app staat? (puur info/contact gegevens of ook verslagen van de gesprekken/ handelingsplan,...)
 - o Wat zou er goed zijn voor jou?
 - o Wie mag er allemaal toegang hebben tot de digitale werkruimte? (enkel jij of ook jouw ouders, leerkracht of andere hulpverleners?)
- Zijn er zaken die nu al gebruikt worden?
- Hoe ziet jouw ideale samenwerking in de hulpverlening er uit?
 - o Zouden er bepaalde zaken zijn die je zeker zou behouden in de huidige samenwerking?
 - o En wat zijn de zaken die je in de toekomst graag anders zou zien?
- Zijn er dingen bij een digitale werking waar je bang van zou zijn? (bv. gegevens die lekken, terechtkomt bij de verkeerde mensen,...)

Bijlage 5: Interviewleidraad interviews met netwerkfiguren van jongeren

- Inleiding
 - o Voorstellen van de projectmedewerker.
 - o Kaderen van het onderzoek.
 - o Vragen van toestemming om opname te maken.
- Samenwerking
 - o Met welke professionals binnen en buiten de jeugdhulp kwam/kom je in aanraking?
 - o Hoe werd/wordt er door hen samengewerkt? Wat waren/zijn jouw verwachtingen hierin?
 - o Werde/word je netwerk betrokken bij de hulpverlening die je kreeg/krijgt? (familie, vrienden, kennissen,...)
 - o Wie heeft/had de regie tijdens de begeleiding?
 - o Stel dat je hulpverleners tips mag geven rond samenwerking met jou, met elkaar en met je netwerk, welke zouden dit zijn?
- Communicatie
 - o Hoe communiceer(de) je met hulpverleners?
 - o Welke offline kanalen worden er gebruikt om te communiceren?
 - o Indien online kanalen worden gebruikt.
 - o Welke online kanalen worden er gebruikt om te communiceren?
 - o Wat zijn de voordelen van online kanalen?
 - o Wat zijn de nadelen van online kanalen?
- Digitaal samenwerken
 - o Hoe gebruik je zelf digitale tools in het dagelijks leven?
 - o Vind je jezelf digitaal vaardig?
- Droomvraag: stel dat we een digitale tool kunnen ontwikkelen ... hoe ziet die er volgens jou dan uit?
 - o Wat kan er in die ideale digitale samenwerkingstool?
 - o Aan welke kenmerken moet die ideale digitale samenwerkingstool voldoen?
 - o Wie mag die tool gebruiken en wie niet?
 - o Wie beheert die tool?
 - o Wat moet die tool zeker (niet) kunnen of zijn?
 - o Wanneer zou je die tool zeker (niet) willen gebruiken?
- Wat zou je grootste nachtmerrie zijn m.b.t. een digitale samenwerkingstool?
- Welke randvoorwaarden zijn er om een digitale samenwerkingstool te kunnen gebruiken?
- Heb je tips voor de overheid m.b.t. een digitale samenwerkingstool?
- Afronding

SCREENING DIGITALE SAMENWERKINGSPLATFORMEN TECHNISCHE ONTWIKKELING EN PRIVACY EN TECHNISCHE BEVEILIGING

Auteurs: Vincent Verbruggen & Herwig Claeys



1. Situering en doelstelling

In het kader van een onderzoek in opdracht van Opgroeien over digitale samenwerkingsplatformen ter ondersteuning van gezinnen, werd ons de vraag gesteld om een aantal van deze platformen te beoordelen op vlak van technische ontwikkeling en van privacy en technische beveiliging.

2. Vraagstelling

De werkgroep wenst een antwoord te ontvangen op volgende vragen:

- 1) Is het samenwerkingsplatform technisch in orde?
- 2) Is het samenwerkingsplatform GDPR-proof?
- 3) Gaat het samenwerkingsplatform professioneel om met privacygevoelige gegevens?
- 4) Is de verbinding met het samenwerkingsplatform beveiligd?
- 5) Zijn de servers waarop een samenwerkingsplatform gehost wordt in orde?
- 6) Is er een koppeling met andere externe systemen mogelijk, zoals een EPD, ECD, Office 365 integratie, agendasystemen, ...?
- 7) Beschikt het platform over een API die het mogelijk maakt om applicaties met elkaar te laten communiceren?
- 8) Ondersteunt het platform Single Sign-On (SSO)?
- 9) Ondersteunt het platform multi-factor authenticaton?
- 10) Is het platform inzetbaar in Vlaamse context?

Een aantal van deze vragen zijn erg breed. Wat betreft de kwaliteit van de technische ontwikkeling bijvoorbeeld, is de vraag onmogelijk exhaustief te beantwoorden zonder rechtstreekse toegang te hebben tot de backend van de applicaties zelf en nauw contact te hebben met de ontwikkelaars. Er was onvoldoende budget en tijd om de applicaties te onderwerpen aan een dergelijke assessment.

Wat betreft beveiliging en respecteren van de AVG (GDPR) hebben we ons gebaseerd op de informatie die de ontwikkelaars beschikbaar hebben gesteld. Hierin konden we belangrijke indicaties aantreffen die doen vermoeden dat beveiliging en het respecteren van de AVG (GDPR) in orde zijn, maar dit biedt vanzelfsprekend geen absolute garantie dat de beweringen ook effectief kloppen.

Voor de hosting van de platformen moesten we ons eveneens baseren op de informatie die providers ter beschikking stellen. Om dit technisch te testen zouden we vulnerability scans moeten uitvoeren op de servers. Dergelijke scans vallen buiten de scope van onze analyse.

Om tot een concrete beoordeling te komen aan de hand van de informatie die ons ter beschikking gesteld werd door de werkgroep en de aanbieders van de platformen, en de publiekelijk beschikbare informatie op de websites van de platformen, hebben we de vragen op een zo objectief mogelijk manier trachten te benaderen.

3. Beoordelingsstrategie

Hieronder wordt weergegeven welke strategieën we gehanteerd hebben om tot de antwoorden te komen die weergegeven worden in het Excel document 'Beoordeling samenwerkingsplatformen.xlsx'.

3.1. Is het samenwerkingsplatform technisch in orde?

De manier bij uitstek om na te gaan of een platform of systeem technisch in orde is op vlak van beveiliging, is het te onderwerpen aan een security assessment, vulnerability scan en een penetration test. Dit kan echter uitsluitend gebeuren met toestemming van de aanbieder en op systemen waar geen productiedata opgeslagen of verwerkt worden. Omdat dit soort assessments veel tijd vragen, was het niet mogelijk om dat op te nemen in deze scope.

De technische kwaliteit van een platform of systeem kan eveneens beoordeeld worden door middel van normen of standaarden die relevant zijn in de sector.

Normen en frameworks met betrekking tot de informatiebeveiliging en technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen, zoals de ISO 27001, NIST 800-53 en NEN-7510, bieden een relatieve garantie om te beoordelen of de nodige maatregelen getroffen zijn om de systemen die onder de scope van de certificatie vallen technisch in orde zijn.

Een aanbieder kan echter ook een bepaalde norm implementeren, of bepaalde beleids- en beveiligingsmaatregelen en procedures die daar een onderdeel van zijn, zonder hiervoor een certificatie te behalen. Certificatie is immers een dure zaak en is niet wettelijk verplicht. De aanbieder zal in dergelijk geval moeten kunnen attesteren dat bepaalde normen gehanteerd werden.

Naast het implementeren van een norm of behalen van een certificatie, is het volgen van 'Secure Coding Practices' (SCP's) een indicator dat de aanbieder aandacht besteedt aan de technische beveiliging van het systeem en de kwaliteit van de programmeercode.

Omdat we niet de rol van auditor kunnen aannemen en om de vraag toch op een zo objectief mogelijke manier te kunnen beantwoorden, hanteren we volgende indicatoren om aan te geven of een platform al dan niet technisch in orde is:

1) Heeft de aanbieder voor het samenwerkingsplatform een certificatie behaald zoals de ISO 27001, NIST 800-53, NEN-7510, of een andere gelijkwaardige certificatie?

Ja

Nee

2) Indien nee, attesteert de aanbieder dan dat het samenwerkingsplatform voldoet aan de vereisten van een bepaalde standaard inzake informatiebeveiliging?

Ja

Nee

3) Indien nee, attesteert de aanbieder dat het bepaalde Secure Coding Practices volgt voor de ontwikkeling van het platform en de achterliggende systemen?

Ja

Nee

Indien een van deze vragen positief beantwoord kan worden, dan kan aangenomen worden dat het samenwerkingsplatform technisch in orde is.

3.2. Is het samenwerkingsplatform GDPR-proof?

'GDPR-proof' betekent dat de aanbieder en het samenwerkingsplatform voldoen aan de wettelijke verplichtingen en toepasselijke privacywetgevingen zoals bepaald door de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, GDPR).

Onze GDPR Assessment Tool omvat 128 vragen die elk aspect van de privacywetgeving behandelen. Die kunnen we onmogelijk allemaal beoordelen binnen het voorziene budget en tijd. Bovendien zou dat om heel wat inspanningen van de leveranciers vragen.

Voor de beoordeling van de AVG normen beperken we ons daarom tot het privacybeleid dat op elk platform kenbaar gemaakt wordt, en op de informatie die bij het verkrijgen van de toestemming om persoonsgegevens te verwerken ('informed consent') verstrekt wordt. Deze informatie moet immers voldoen aan bepaalde voorwaarden die opgenomen zijn in artikels 12 en 13 van de Algemene Verordening Gegevensverwerking en vormt een goede indicator dat de aanbieder en het platform 'GDPR-proof' kunnen zijn.

Om positief te antwoorden op deze vraag moet aan volgende voorwaarden voldaan zijn:

1) Wanneer persoonsgegevens bij een betrokkene worden verzameld, verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de volgende informatie:

de identiteit en de contactgegevens van de verwerkingsverantwoordelijke en, in voorkomend geval, van de vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke;

- in voorkomend geval, de contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming (of DPO);
- de verwerkingsdoeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn bestemd, alsook de rechtsgrond voor de verwerking;
- de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, indien de verwerking op het gerechtvaardigd belang is gebaseerd;
- in voorkomend geval, de ontvangers of categorieën van ontvangers van de persoonsgegevens;
- in voorkomend geval, dat de verwerkingsverantwoordelijke het voornemen heeft de persoonsgegevens door te geven aan een derde land of een internationale organisatie;
 - a. of er al dan niet een adequaatheidsbesluit van de Gegevensbeschermingsautoriteit bestaat;
 - b. of, in het geval van doorgiften op basis van passende waarborgen, bindende bedrijfsvoorschriften of na het informeren bij de toezichthoudende autoriteit over de doorgifte, welke dan de passende of geschikte waarborgen zijn, hoe er een kopie van kan worden verkregen of waar deze persoonsgegevens kunnen worden geraadpleegd.

2) Naast bovenstaande informatie verstrekt de verwerkingsverantwoordelijke de betrokkene bij de verkrijging van de persoonsgegevens de volgende aanvullende informatie om een behoorlijke en transparante verwerking te waarborgen:

- de periode gedurende welke de persoonsgegevens zullen worden opgeslagen, of indien dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- dat de betrokkene het recht heeft de verwerkingsverantwoordelijke te verzoeken om inzage van en rectificatie of wissing van de persoonsgegevens of beperking van de hem betreffende verwerking, alsmede het recht tegen de verwerking bezwaar te maken en het recht op gegevensoverdraagbaarheid;
- wanneer de verwerking op toestemming is gebaseerd, dat de betrokkene het recht heeft de toestemming te allen tijde in te trekken, zonder dat dit afbreuk doet aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking daarvan;
- dat de betrokkene het recht heeft klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit;
- of de verstrekking van persoonsgegevens een wettelijke of contractuele verplichting is dan wel een noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst te sluiten, en of de betrokkene verplicht is de persoonsgegevens te verstrekken en wat de mogelijke gevolgen zijn wanneer deze gegevens niet worden verstrekt;
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming, met inbegrip van de in artikel 22, leden 1 en 4 van de AVG, bedoelde profilering, en, ten minste in die gevallen, nuttige informatie over de onderliggende logica, alsmede het belang en de verwachte gevolgen van die verwerking voor de betrokkene.

In het geval de betrokkene niet de persoon is die het initiatief neemt voor de verwerking van de persoonsgegevens en het samenwerkingsplatform in die zin niet optreedt als verwerkingsverantwoordelijke, dan is de hulpverlener als vertegenwoordiger van de verwerkingsverantwoordelijke verantwoordelijk voor het correct verkrijgen van de toestemming van de betrokkene (indien de grondslag voor de verwerking op toestemming berust) en voor het verstrekken van de informatie die nodig is om te voldoen aan de transparantievoorwaarde in de AVG. In dit laatste geval beschouwen we het samenwerkingsplatform als 'GDPR-proof'.

Naast het feit of de gebruikers van het platform op een transparante manier geïnformeerd worden over de verwerking van hun persoonsgegevens en hun rechten, is het noodzakelijk dat de organisatie die het samenwerkingsplatform zal inzetten een verwerkingsovereenkomst afsluit met de aanbieder. Deze verwerkingsovereenkomst moet eveneens voldoen aan een aantal wettelijke vereisten en zal een aantal artikels moeten bevatten met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens en garanties die de verwerker ertoe verbinden de nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen voor de veilige verwerking van de gegevens.

Wanneer de aanbieder van een platform melding maakt van een verwerkingsovereenkomst, of een voorbeeldmodel daarvan aanbiedt, is dat alvast een pluspunt. Het initiatief nemen tot en het afsluiten van een verwerkingsovereenkomst is echter een van de verantwoordelijkheden van de verwerkingsverantwoordelijke. Ondanks het feit dat dit noodzakelijk is om de wettelijke verplichtingen na te komen inzake de AVG, valt dit buiten de scope van deze vraag.

3.3. Gaat het samenwerkingsplatform professioneel om met privacygevoelige gegevens?

De vraag of een aanbieder of platform correct omgaat met gevoelige gegevens kan vrijwel volledig afgeleid worden uit de volgende vragen:

1. Indien de aanbieder een Information Security Management System (ISMS) of norm zoals de ISO 27001, NIST 800-53 of NEN-7510 hanteert, dan is dat een positieve indicatie dat de aanbieder professioneel omgaat met gevoelige gegevens.

2. Ook indien de aanbieder geen erkende norm hanteert, maar bepaalde policies of procedures zoals een Data Protection Policy, Information Security Policy, Access Control Policy, Incident Management Policy, Risk Assessment & Risk Treatment Policy, Information Classification Policy, Data Retention Policy, Asset Management Policy, Clear Desk & Clear Screen Policy, Information Security Awareness Policy, Network Security Policy, ... geïmplementeerd heeft, dan is dat eveneens een positieve indicatie.

We beoordelen deze vraag op volgende wijze:

Werd vraag 1 met betrekking tot de technische beveiliging positief beoordeeld?

- Ja
- Nee

2) Indien nee, heeft de aanbieder bepaalde policies en procedures gedocumenteerd en geïmplementeerd in verband met de verwerking van gevoelige gegevens?

- Ja
- Nee

3) Werd vraag 2 met betrekking tot de privacywetgeving positief beoordeeld?

- Ja
- Nee

3.4. Is de verbinding met het samenwerkingsplatform beveiligd?

Indien toegang tot het platform mogelijk is kunnen we nagaan of de verbinding tussen het apparaat van de gebruikers en de servers van het platform voldoende beveiligd zijn.

Een verbinding moet minstens beveiligd zijn d.m.v. een SSL certificaat. Dit zorgt ervoor dat de communicatie tussen de apparaten en het platform versleuteld is en alleen gelezen kan worden door het apparaat van de gebruiker en de server.

Zowel het SSL certificaat zelf en de implementatie van het SSL protocol, kunnen kwetsbaarheden bevatten. De SSL Test van Qualys SSL Labs controleert het SSL certificaat en het SSL protocol naar deze kwetsbaarheden en geeft een eenvoudige score als resultaat. Zo worden o.a. het SSL certificaat zelf, het protocol, het key exchange algoritme, de ondersteunde ciphers en de aanwezigheid van een aantal kwetsbaarheden gecontroleerd tijdens de test.

De methodologie die gehanteerd wordt door de test is terug te vinden op: <https://github.com/ssllabs/research/wiki/SSL-Server-Rating-Guide>

Een numerieke score groter of gelijk aan 80% staat gelijk aan grade A.

We beoordelen de vraag op volgende manier:

1) Behaalt het platform minimaal 80% of grade A op de SSL Test?

- Ja
- Nee

3.5. Zijn de servers waarop het samenwerkingsplatform gehost wordt in orde?

De meeste hosting providers hebben bepaalde certificaties om aan te tonen dat zij een betrouwbare provider zijn. Het gaat dan om ISO 27001 (informatieveiligheid), ISO 27017 en ISO 27018 (informatieveiligheid voor cloud services), ISO 9001 (kwaliteit), ISAE 3402 (informatieveiligheid) en SOC 2 (System & Organisation Controls).

Deze vraag gaat echter ook over de fysieke locatie van de servers en providers. Indien een platform buiten de EU gehost wordt, dan zijn er bijkomende aandachtspunten inzake de privacywetgeving. Zo zal de verwerkingsovereenkomst tussen de aanbieder en de hosting provider die buiten de EU gevestigd is de Standard Contractual Clauses moeten bevatten, en zal er een Data Transfer Impact Assessment uitgevoerd moeten worden door de organisatie.

De privacywetgevingen evolueren nog volop, zowel binnen als buiten Europa. Met rechtszaken zoals o.a. 'Schrems II', waarbij belangrijke instrumenten die de doorgifte van persoonsgegevens naar derde landen regelen, nietig verklaard werden, is het reëel om aan te nemen dat op een gegeven moment bepaalde persoonsgegevens -zoals bijv. gezondheidsgegevens- niet langer buiten de EU of buiten de landsgrenzen zullen mogen verwerkt worden.

We beoordelen de vraag op volgende manier:

1) Is de hosting provider gevestigd binnen de EU of heeft de hosting provider een vertegenwoordiger binnen de EU?

- Ja
- Nee

2) Heeft de hosting provider bepaalde certificaties waarmee de betrouwbaarheid kan aangetoond worden?

- Ja
- Nee

3.6. Is er een koppeling met andere externe systemen mogelijk, zoals een ECD, EPD, Office 365 integratie, agendasytemen, ...?

We beoordelen deze vraag op basis van de informatie die gepubliceerd wordt door de aanbieder en de informatie die ons aangeleverd werd.

1) Ondersteunt de aanbieder koppelingen met een EPD of ECD?

- Ja
- Nee

2) Ondersteunt de aanbieder koppelingen met agenda's of kalenders?

- Ja
- Nee

3) Ondersteunt de aanbieder koppelingen met andere applicaties?

- Ja
- Nee

3.7. Beschikt het platform over een API die het mogelijk maakt om applicaties met elkaar te laten communiceren?

Om systemen aan elkaar te koppelen, bijv. een EPD of ECD en een samenwerkingsplatform, is er een API of Application Protocol Interface nodig waarbij beide systemen elkaars API begrijpen.

API's kunnen op allerlei manieren gebouwd worden en voor specifieke doelen. Ondanks het feit dat beide systemen bepaalde API's ondersteunen, betekent dat niet dat deze met elkaar gekoppeld kunnen worden. Vaak is er dus bijkomend maatwerk nodig in een van de systemen of in beide systemen om een koppeling te realiseren.

We beoordelen de vraag als volgt:

1) Beschikt het platform minstens over een eigen API om het platform te koppelen aan of te integreren in een ander systeem?

Ja

Nee

3.8. Ondersteunt het platform Single Sign-On (SSO)?

We beoordelen deze vraag op basis van de gepubliceerde informatie over de platformen en de informatie die door de aanbieder aangeleverd werden.

Single Sign-On is nuttig wanneer het samenwerkingsplatform geïntegreerd of gekoppeld kan worden met andere systemen waarbij de gebruiker slechts éénmaal hoeft in te loggen of waarbij de gebruiker met dezelfde inloggegevens kan inloggen op beide systemen.

We beoordelen de vraag als volgt:

1) Ondersteunt het platform Single Sign-On waarbij de aanbieder als Service Provider een koppeling kan realiseren met een Identity Provider van de organisatie?

Ja

Nee

3.9. Ondersteunt het platform MFA (Multifactor Authentication)?

Multifactor Authentication of meervoudige verificatie is een beveiligingsmaatregel bovenop het gebruik van een gebruikersnaam en wachtwoord.

Er bestaan verschillende vormen van MFA, zoals werken met een authenticatiecode die aangemaakt wordt op een smartphone of computer die elke 30 seconden wijzigt, het verzenden van een e-mail met daarin een tijdelijke authenticatielink, of het verzenden van een authenticatiecode via SMS.

We beoordelen deze vraag op basis van de gepubliceerde informatie over de platformen en de informatie die door de aanbieder aangereikt werd:

1) Ondersteunt het platform een vorm van Multifactor Authentication?

Ja

Nee

3.10. Is het platform inzetbaar in Vlaamse context?

De technische inzetbaarheid van een platform of systeem is niet afhankelijk van grenzen of wetgevingen, tenzij de aanbieder gevestigd is in een land waar de vrijheden en toegang tot het internet beperkt zijn. Dit valt echter buiten de scope van de vraagstellingen die het onderwerp zijn van deze analyse.

Verder is dit een erg brede vraag waarbij gefocust moet worden op de inzetbaarheid van het samenwerkingsplatform en eventuele bezwarende elementen op vlak van privacywetgeving, die de inzetbaarheid in Vlaanderen of België of de rechten van de betrokkenen kunnen aantasten. Wat dit laatste betreft worden de antwoorden hierop gegeven bij de voorgaande vragen.

Bijlage 7: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Carenzorgt'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Carenzorgt</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Met Caren heb je regie over jouw en elkaars gezondheid. Door te helpen met het organiseren van zorg, informatie te delen en taken te plannen ondersteunt Caren de zorgsituatie waarin je als zorgbehoevende of verzorger betrokken bent.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	Platform	URL
	iOS (Apple)	
	Android	
x	Website	https://www.carenzorgt.nl/
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Nedap Healthcare</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://nedap-healthcare.com/</p> <p><u>Contactpersoon of contactgegevens van de aanbieder:</u> info@carenzorgt.nl</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Groenlo - Nederland</p> <p><u>Eventuele naam en locatie van het moederbedrijf van de aanbieder:</u> /</p>

3. Basiskenmerken van de tool:

<p><u>Hoofdfocus van de tool:</u></p> <p>De voornaamste bedoelingen van Carenzorgt zijn ...</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Samen afspraken maken tussen cliënten, hun netwerk en hulpverleners

- Heldere communicatie tussen alle betrokken actoren
- Afstemming maken met zorgaanbieders

Doelgroep(en) van de tool:

Carenzorgt richt zicht op drie doelgroepen...

- Personen met hulp- en zorgvragen
- Mantelzorgers of netwerk van hulp- en zorgvragers
- Hulpverleners of zorgverstrekkers

Wat is het doel van deze tool: afspraken maken, info uitwisselen en afstemmen met betrokkenen op het platform.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van de tool):

- Personen aan dit samenwerkingsplatform toevoegen
- In kalender afspraken inplannen en concretiseren ... kalender kan uitgeprint worden
- Berichten sturen naar iedereen of naar een selectie betrokkenen
- Bijlages in berichten toevoegen (tekst, foto's , ...)
- Notities toevoegen die zichtbaar zijn voor iedereen in het netwerk
- Aangeven welke notificaties (= meldingen) van afspraken – berichten – nieuws je wel of niet wil krijgen

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg):

Specifiek ontwikkeld voor welzijn en zorg (als zorgaanbieders is voorlopig wel enkel lijst Nederlandse zorgaanbieders(organisaties) beschikbaar.

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: Juli 2011

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?
Stand-alone te gebruiken.

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Koppeling met Nederlands elektronisch dossier (ONS) mogelijk.

Wat is de kostprijs van deze tool?

Gratis. Maar koppeling voorlopig enkel met Nederlandse zorgaanbieders

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
x	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	
x	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	
	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	
x	Documenten delen, beheren en bewerken	Documenten delen kan wel. Je kan ze niet bewerken.
x	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	Max. 5 MB
x	Communiceren via berichten	
	Communiceren via beeldbellen	
	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
x	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
x	Een gedeelde agenda	
x	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	
x	Een import of export functie (upload en download)	
	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
x	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...)	

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft ?

- Carenzorgt is heel gebruiksvriendelijk
- De hulpvrager kan zelf beslissen wie hij/zij wel of niet toelaat op het samenwerkingsplatform
- Alles wat Carenzorgt aanbiedt, werkt vlot en vanzelfsprekend

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft ?

- Een verbinding maken met andere netwerkactoren vergt enkele stappen (e-mail – telefonische bevestiging via code)
- Professionals/zorgactoren zijn op dit moment enkel (officieel) te betrekken vanuit een lijst van Nederlandse zorgvoorzieningen.
- Zeer talige tool

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in de tool?

- Aparte rol voor cliënt
- Aparte rol voor netwerk
- Aparte rol voor professional – zorgverstreker

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

- Geen verschil

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

- Via e-mail
- Op uitnodiging via gsm-telefonische bevestiging

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

- Regie kan door gelijk wie opgenomen worden

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen regie en beheer betreft?

- Regie kan door iedereen opgenomen worden
- Rollen zijn duidelijk te onderscheiden
- Iedereen kan partners aanbrengen

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

- Link met Vlaamse welzijnsorganisaties is nog niet gelegd waardoor connectie met professionals via die weg nog niet kan.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vlot netwerk samenstellen + kalender en afspreken ▪ Intuïtief in gebruik
6.2 Focus op inhoud delen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vlot documenten en foto's kunnen delen met wie je wil
6.3 Focus inhoud afstemmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beperkttere mogelijkheden ▪ Afspraken kunnen maken ▪ Niet samen aan documenten kunnen werken
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cliënt of zijn omgeving kan zelf netwerk uitbouwen ▪ Inloggen via e-mail en met GSM-code bevestigen is complex
6.5 Helderheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Doel en doelgroepen zijn duidelijk ▪ Wel zeer talige tool
6.6 Toegankelijkheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Werkt heel vlot en intuïtief ▪ Vlaamse zorgaanbieders toelaten wordt een uitdaging
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitgebreide info beschikbaar ▪ Het is onduidelijk hoelang info bewaard blijft.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkingsmogelijkheden)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nu al mogelijk om in jeugdhulp in te zetten ... hoewel op maat van Nederlandse 'zorgsector' geschreven ▪ Uitdaging om Vlaamse welzijnsaanbieders toe te laten

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

- In vele netwerksituaties in zorg en welzijn inzetbaar.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

- Indien Vlaamse organisaties kunnen gekoppeld worden, is dit een prima tool.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- Veel samenwerkingsmogelijkheden die voor zich spreken.
- Heel intuïtief in gebruik.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- Geen mogelijkheid om samen aan documenten te werken

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?

- Toegang voor Vlaamse welzijnsprofessionals.

Conclusie:

- Heel bruikbare tool
- In overleg gaan met aanbieder over potentiële mogelijkheden om die in te zetten en aan te passen aan de Vlaamse jeugdhulpcontext

Bijlage 8: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'eCQare'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>eCQare</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Bij eCQare wordt alles bijgehouden op 1 plaats: cliëntendossiers, aanwezigheden, zorggerelateerde registraties, rapportage, facturatie, administratieve gegevens. De hoofdfocus ligt op administratieve vereenvoudiging</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
--	---

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
	iOS (Apple)	In testfase
	Android	In testfase
X	Website	eCQare
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Licquid BV</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://www.ecqare.com/website/home</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> België.</p>
--

3. Basiskenmerken van de tool

<p><u>Hoofdfocus van de tool:</u></p> <p>Administratieve vereenvoudiging, alles rond één persoon wordt op één plaats bijgehouden.</p> <p><u>Doelgroep(en) van de tool:</u> Jeugdzorg, VAPH en 1G1P.</p>

Wat is het doel van deze tool: Alles bijhouden rond een persoon in 1 tool, te gebruiken door meerdere mensen met een aparte login.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van deze tool):

Er kunnen meerdere mensen tegelijk werken met een eigen login. Op het dashboard kan een medewerker zijn agenda zien, zijn taken en ook berichten en verschillende links (naar registratielijst, naar planningslijst, naar dossierbeheer, naar het financiële luik, ...) er zijn nog andere tabbladen: 'Dossiers': waar de dossiers die door die medewerker of die dienst of afdeling worden opgevolgd inzitten. 'Contacten', 'Facilitair', 'Rapporten' --> al naargelang naar de nood van een organisatie die met eCQare wilt werken.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg): specifiek voor welzijn en zorg

Land van waaruit de tool wordt aangeboden? België

Wanneer is de tool gelanceerd? 1/1/2016

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

Stand-alone

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Er is een elektronisch cliëntdossier in verwerkt. Er wordt gewerkt aan het kunnen linken met bestaande systemen (Binc, Insisto,..).

Wat is de kostprijs van deze tool?

Een maandelijkse kost per VTE, afhankelijk van de grootte van de voorziening.

4. Functionele kenmerken van de tool :

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
x	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	De voorziening die een samenwerking met Ecqare afsluit kan dit doen.
x	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Idem.
x	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Kan in samenwerking met de aanbieder bij opstart en gedurende het gebruik.
x	Documenten delen, beheren en bewerken	

x	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
x	Communiceren via berichten	
/	Communiceren via beeldbellen	
/	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
x	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
x	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
x	Een gedeelde agenda	
x	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	
x	Een import of export functie (upload en download)	
/	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	Nog niet
/	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	Nog niet, dit zit momenteel in de voorbereidende fase van zaken die nu in ontwikkeling zijn.
	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	Er is een logboek en er zijn kant en klare sjablonen voor een handelingsplan.

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Alles rond een jongere/persoon op 1 plaats
- Er kan met verschillende mensen samengewerkt worden, mits ze ook bij eCQare aangesloten zijn, of als ze een overeenkomst sluiten met voorziening die het platform in beheer heeft.
- De aanbieder kan het platform helemaal op maat van een organisatie aanpassen.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Er is nog veel in ontwikkeling (app, toegang en gebruik jongere, link met bestaande systemen,...) en daardoor zijn de mogelijkheden nu ietwat beperkter. Met name voor jongeren of hun netwerk.
- Je kan enkel samenwerken met hulpverleners/diensten/organisaties die ook met eCQare werken. Het is ook mogelijk voor andere organisaties, maar dat vraagt dan een ondertekende overeenkomst.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

- Hulpverlener/medewerker
- Jongere/cliënt (via de hulpverlener, nog niets rechtstreeks)
- Andere hulpverleners rond een jongere, mits afgesloten overeenkomst.

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Een jongere kan inloggen met een apart account dat een hulpverlener moet aanmaken, maar kan enkel raadplegen, niet bewerken of aanpassen. Geen regie.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

De aanbieder zelf heeft hier beheer over. De organisatie geeft door hoeveel accounts er moeten zijn. Bij de start van het werken met eCQare wordt er een intensieve opleiding voorzien, zodat ze nadien zelf aan de slag kunnen.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Neen, er is een account met een login en wachtwoord nodig.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De aanbieder. Bij implementatie van de tool, wordt er wel sterk ingezet op procesbegeleiding.

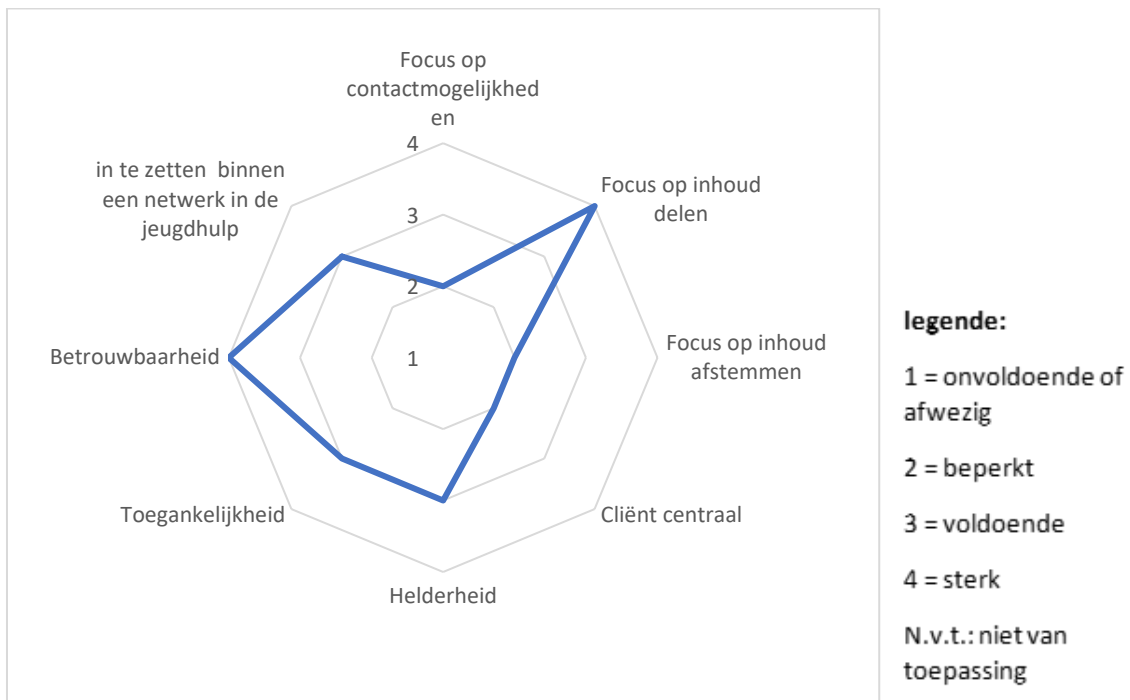
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- Iedere partner rond een jongere kan, als hij een login heeft, hierin werken rond een cliënt. Dit is positief voor de transparantie en alles rond één jongere bij elkaar te houden.
- Jongere heeft toegang en kan alles bekijken.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- Jongere kan nu nog niet bewerken of dit zelf als instrument gebruiken. Hij kan enkel kijken wat anderen over hem schrijven of wanneer hij afspraken heeft
- Hulpverleners vanuit andere organisaties, niet aangesloten zijn bij eCQare kunnen enkel met toegekende login, na afgesloten overeenkomst in het platform rond een jongere werken.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Er kunnen nu berichten met anderen binnen het platform gestuurd worden, maar niet naar andere belangrijke partners die niet op het platform kunnen. Er is nu ook nog geen chat en beeldbelfunctie.
6.2 Focus op inhoud delen	Alles wat gebeurt rond een cliënt wordt in dit platform bijgehouden. Iedereen met een account kan zaken toevoegen en aanvullen. Jongere kan via een hulpverlener zien wat er over hem of haar geschreven staat.
6.3 Focus inhoud afstemmen	Momenteel is alles nu minder gericht op afstemmen, maar vooral op alles bijhouden op éénzelfde plaats.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	Het platform is wel opgebouwd rond de cliënt, maar deze kan op dit moment enkel kijken via een hulpverlener en nu nog niets zelf bewerken of beslissen wie wat mag zien. Daar zou in de toekomst aan gewerkt worden. Zie deze link .
6.5 Helderheid van de tool	Er zijn veel mogelijkheden in het platform, dus het vraagt wel tijd om in te werken. Dit wordt wel voorzien bij implementatie door de aanbieder.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	Met een login en een wachtwoord.
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	De tool is betrouwbaar op alle vlakken.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkingsmogelijkheden)	Mits een organisatie aangesloten is bij Ecqare kan er vlot samengewerkt worden. Samenwerken met een jongere en zijn netwerk zelf is nu niet mogelijk. Samenwerken met andere organisaties, kan, maar is moet met afgesloten overeenkomst tussen 'hoofd'voorziening.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

Inzetbaar in zorg en welzijn (nu al in Jeugdhulp, VAPH-sector en 1G1P).

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

Al in gebruik in verschillende voorzieningen. Dus zeker bruikbaar.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- Administratieve vereenvoudiging
- Kan door aanbieder makkelijk aangepast worden per organisatie
- Samenwerking tussen verschillende diensten (als organisatie bij hen is aangesloten)

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- De regie van het samenwerkingsplatform nu enkel mogelijk bij organisaties
- Nu enkel samenwerking mogelijk met organisaties die zijn aangesloten bij eCQare

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?


- Actiever gebruik van de tool door een jongere is nog in ontwikkeling
- Chatten en beeldbellen zijn nu niet mogelijk in de tool

Conclusie:

- Bruikbare tool. Heeft veel mogelijkheden om in meerdere organisaties gebruikt te worden
- Extra functionaliteiten voor jongeren en hun netwerk zijn wenselijk

Bijlage 9: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Embracecloud'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Embracecloud</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Embracecloud ondersteunt in de groeiende behoefte aan een transparante en flexibele manier van communiceren en samenwerken, zowel binnen organisaties als intranet, als tussen organisaties als communityplatform.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
X	iOS (Apple)	via app en (mobiele website) volgens een url die samen met de klant wordt bepaald: https://klantnaam-acc.embracecloud.nl
X	Android	via app en (mobiele website) volgens een url die samen met de klant wordt bepaald: https://klantnaam-acc.embracecloud.nl
X	Website	via app en (mobiele website) volgens een url die samen met de klant wordt bepaald: https://klantnaam-acc.embracecloud.nl
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Embrace The Human Cloud - Embrace SBS BV</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://www.embracecloud.nl/</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p>
--

3. Basiskenmerken van de tool:

Hoofdfocus van de tool:

Embracecloud legt de nadruk op het organiseren van je eigen digitale werkplek van waaruit je kan samenwerken, kennis delen, verbinden.

Doelgroep(en) van de tool:

Embracecloud is ontwikkeld voor algemeen gebruik – niet specifiek voor welzijn en zorg

Wat is het doel van deze tool:

Het doel kan je als organisatie zelf mee bepalen.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van deze tool):

Embrace biedt de mogelijkheid om een eigen digitale werkplek vorm te geven en van daaruit te netwerken. En dat vanuit volgende modules:

- * klantportaal
- * klantvolgsysteem
- * digitale werkplek
- * Easy Match (housing)

Dit houdt veel potentiële mogelijkheden in.

Maar alles moet op maat van de sector en organisatie nog vorm krijgen.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg):

Algemeen gebruik

Vanuit welk land wordt de tool aangeboden?

Nederland

Wanneer is de tool gelanceerd?

1/2/2011

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

Stand-alone

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Mogelijk om te verbinden.

Wat is de kostprijs van deze tool?

Prijs afhankelijk van aantal gebruikers.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
x	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	
x	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	'beheerder' in organisatie staat centraal
x	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Veel is mogelijk maar moet op maat ontwikkeld worden
x	Documenten delen, beheren en bewerken	
x	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
x	Communiceren via berichten	
	Communiceren via beeldbellen	
x	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
x	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
x	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
x	Een gedeelde agenda	
x	Een afsprakenplanner	
x	Een vertaalfunctie	
x	Een import of export functie (upload en download)	
x	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
x	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...)	

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

Er is zeer veel mogelijk met Embracecloud.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

Alles moet op maat van de organisatie ontwikkeld worden.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in de tool?

Beheerdersrol (vanuit organisatie). Andere rollen kunnen op maat bepaald worden.

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Beheerrol vanuit de organisatie staat centraal.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

Enkel via de beheerder.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Registratie via beheerder.

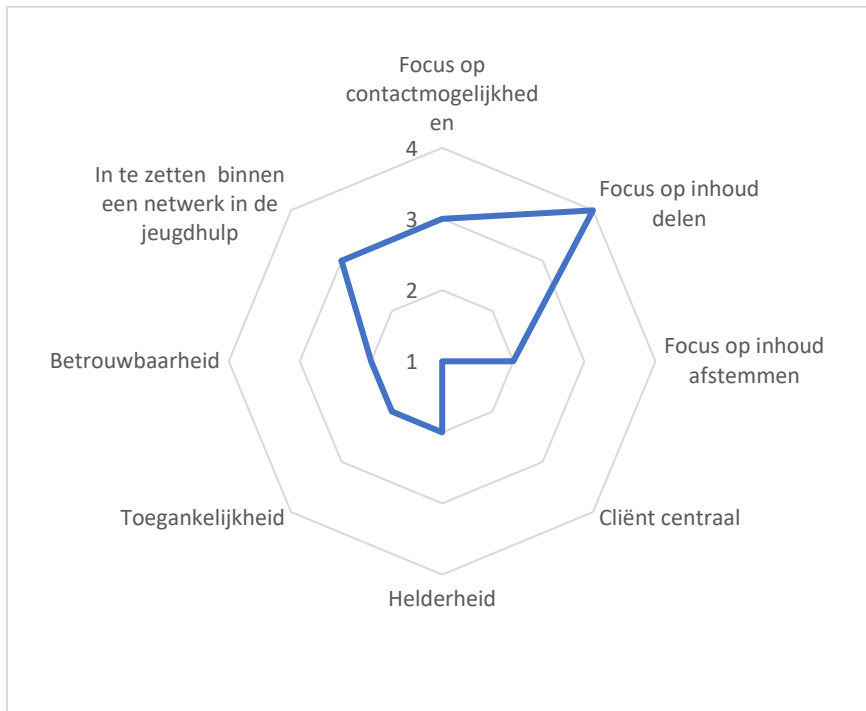
Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

Beheerrol vanuit de organisatie staat centraal.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

Enkel de beheerder kan rollen aanmaken. 1 organisatie staat op dit samenwerkingsplatform centraal.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veel is mogelijk ▪ Maar alles moet op maat uitgewerkt worden
6.2 Focus op inhoud delen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zowat alles kan mee ingebouwd worden
6.3 Focus inhoud afstemmen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beperkter ▪ De beheerder in de organisatie die het platform aanbiedt, staat centraal
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De beheerder van de organisatie die het platform aanbiedt, staat centraal
6.5 Helderheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> • Veel is mogelijk • Maar alles moet op maat uitgewerkt worden
6.6 Toegankelijkheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> • Veel is mogelijk • Maar alles moet op maat uitgewerkt worden • De kostprijs daarvoor is hoog
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De aanbieder is enkel bereikbaar voor de beheerder
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkingsmogelijkheden)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ja ... als het op maat van de sector wordt uitgewerkt

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

Embracecloud kan in veel contexten, ook buiten de jeugdhulp ingezet worden.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

Op dit ogenblik is deze tool minder bruikbaar als digitale samenwerkingstool in de Jeugdhulp in Vlaanderen. Maar deze tool zou wel nog op maat van de Vlaamse Jeugdhulp kunnen ontwikkeld worden.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

Potentieel is heel veel mogelijk

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

Betrouwbaarheid is beperkt.

Heel hoge kostprijs.

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?

Alles moet op maat ontwikkeld worden.

Conclusie:

Op dit ogenblik is deze tool minder bruikbaar als digitale samenwerkingstool in de Jeugdhulp in Vlaanderen. Er zijn daarvoor nog aanpassingen en ontwikkelwerk nodig.

Bijlage 10: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'KeDo'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>KeDo</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Een optimale ketensamenwerking voor de interne organisatie en tussen verschillende organisaties.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
	iOS (Apple)	
X	Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.kedo.nextgenfrontend
X	Website	www.kedo.nu
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Xlab Cloud Services BV</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://xlab.nl/over-ons/</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p>
--

3. Basiskenmerken van de tool:

<p><u>Hoofdfocus van de tool:</u></p> <p>Het verbeteren en optimaliseren van een ketensamenwerking, zowel intern in je organisatie of extern tussen je organisatie en verschillende ketenpartners.</p>
--

Doelgroep(en) van de tool:

Deze tool is ontworpen voor organisaties in het Sociaal Domein en Openbare Orde en Veiligheid.

Wat is het doel van deze tool:

Deze tool is een systeem waarbij alle onderdelen en stappen gekoppeld zijn. KeDo (KetenDossier) is een oplossing voor het registreren, delen, monitoren en analyseren van organisatie – en keteninformatie.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van deze tool):

Via deze samenwerkingstool kunnen heel wat contacten gefaciliteerd worden.

- Persoonlijk contact door de jongere met één of meer hulpverleners.
- Contact van de jongere met zijn netwerk is - zonder dat hulpverleners dit zien.
- Contact tussen hulpverleners mogelijk zonder dat de jongere dit ziet.
- Tussen hulpverleners, tussen budgethouders en hulpverleners of betrokkenen,
- Tussen opdrachtgever en uitvoeringsinstanties,
- Tussen interne medewerkers (collega's) binnen een organisatie.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg):

Deze tool is bedoeld voor algemeen gebruik, en aanpasbaar voor welzijn/zorg.

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: 01/01/2021

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

Deze tool is standalone te gebruiken.

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Deze tool is niet gelinkt aan een of ander ECD of registratiesysteem.

Wat is de kostprijs van deze tool?

Kostprijs afhankelijk van het aantal gebruikers.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
X	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Er is de mogelijkheid om op organisatieniveau inhoud, instellingen en vormgeving aan te passen.
X	Documenten delen, beheren en bewerken	Er is de mogelijkheid om allerlei documenten te delen, door elke gebruiker.
	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
X	Communiceren via berichten	Deze tool heeft een geïntegreerd emailsysteem.
	Communiceren via beeldbellen	
	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
X	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
X	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	In deze tool heb je de mogelijkheid om gemeenschappelijk aan een traject te werken met doelen, een plan van aanpak, evaluatie, afspraken.
X	Een gedeelde agenda	Je kan in deze tool zelf de keuze maken met wie je de agenda deelt, die keuze kan per item gemaakt worden.
X	Een afsprakenplanner	Je hebt in de agenda de mogelijkheid om afspraken in te plannen. Daarnaast kan je to-do's inplannen met maximaal één andere gebruiker.
	Een vertaalfunctie	
X	Een import of export functie (upload en download)	

x	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	Nederlandse systemen zorg of overheidsdiensten.
	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
X	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	In de tool kan je volgende functionaliteiten terug vinden: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Logboek ▪ Doelen ▪ Plan van aanpak ▪ Evaluatie ▪ Toegang ▪ Status ▪ Afspraken ▪ Documenten

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft ?

- Deze tool biedt de mogelijkheid om aan gemeenschappelijke plannen te werken.
- Daarnaast is er de mogelijkheid om allerhande documenten te delen
- Mogelijkheden om gemeenschappelijk aan to do's te werken, afspraken te maken.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft ?

- In deze tool ontbreekt het aan de mogelijkheid om te beeldbellen of chatten.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in deze tool?

Er zijn verschillende gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Rol cliënt
- Rol professional intern en extern
- Rol netwerkfiguur

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Ja, de organisatiebeheerder bepaalt wie welke rechten heeft en welke cliënten online toegang krijgen. Deze kan bepalen dat ook de cliënt de regie verder kan opnemen. Per nieuwe gebruiker kan nadien ook bepaald worden op basis van overwegingen van privacy en beroepsgeheim wie welke gegevens kan inzien of delen. Er kan dus op maat gewerkt worden, elke gebruiker die erbij komt kan verschillende rechten toegekend krijgen.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

De beheerder kan een nieuwe gebruiker registreren. Het registreren gebeurt via een emailadres en een wachtwoord.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Er is de keuze om in deze tool te kiezen voor een tweestapsverificatie.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De beheerder kan in deze tool bepalen met wie de nieuwe gebruikers gekoppeld worden en wie wat kan zien van informatie. Dit is op maat aan te passen en kan in overleg tussen cliënt en hulpverlener bepaald worden.

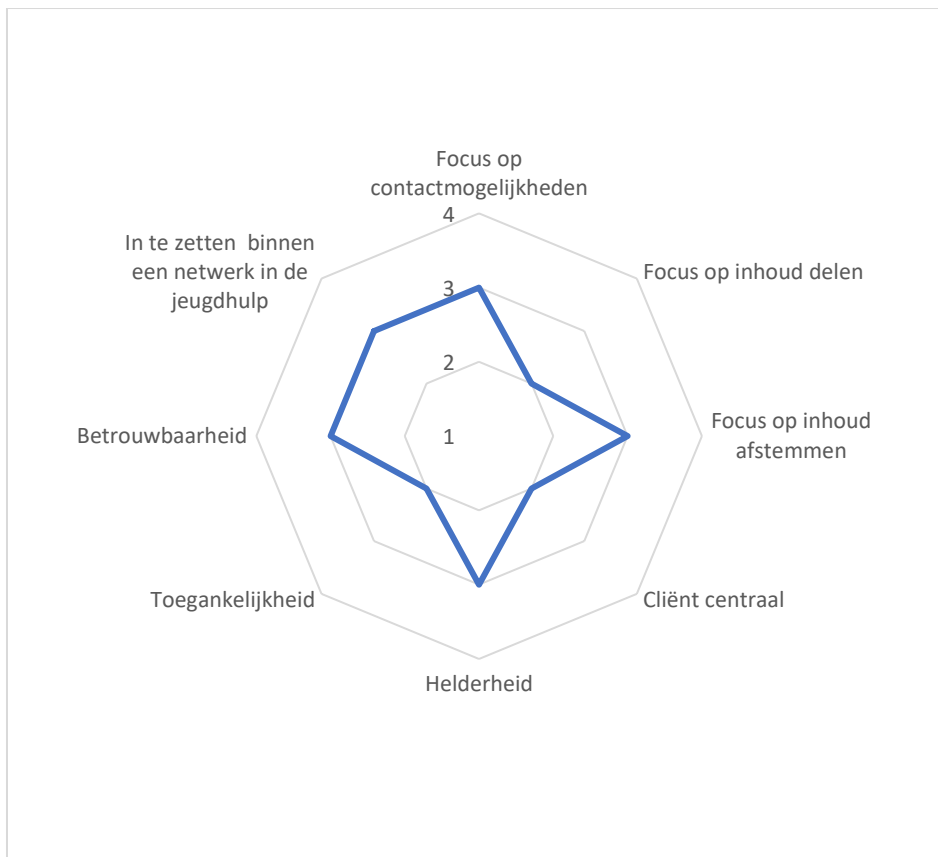
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

- In deze tool is het een sterkte om alle werkzaamheden van de professional in één applicatie te vatten.
- De tool KeDo is een template waarmee je de applicatie op maat kan inrichten volgens de noden/wensen van de organisatie.
- Er zijn vele contactmogelijkheden tussen een jongere en zijn netwerk en één of meer professionals die de tool toelaat. Ook contact tussen (interne en externe) professionals onderling is mogelijk.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

- De regie en het beheer in deze tool is even zoeken en kan een grote uitdaging zijn voor een cliënt(system) om te beheren.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



legende:

1 = onvoldoende of afwezig

2 = beperkt

3 = voldoende

4 = sterk

N.v.t.: niet van toepassing

	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Deze tool heeft de mogelijkheid tot een kalender waarbinnen men afspraken kan maken. Via berichten kan men met elkaar communiceren. Daarnaast is het mogelijk om een gezamenlijke to do op te volgen met één andere gebruiker.
6.2 Focus op inhoud delen	Documenten kan je uploaden en delen in deze tool. Tegelijkertijd werken in een document is niet mogelijk.
6.3 Focus inhoud afstemmen	De sterkte in deze tool is dat je samen de inhoud kan afstemmen met andere gebruikers door afspraken te maken in de agenda en via de dossieropvolging.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	De regie en het beheer in deze tool is toch even zoeken en kan een grote uitdaging zijn voor een cliënt(system) om te beheren.
6.5 Helderheid van de tool	De tool heeft een duidelijk dashboard bij het inloggen. Dit dashboard is op maat aanpasbaar en vergemakkelijkt de opvolging van bepaalde afspraken door alle betrokken partijen.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	Er is de keuze om in deze tool te kiezen voor een tweestapsverificatie. Dit houdt in dat je dient in te loggen met een wachtwoord en een qr code.

	Daarnaast kan je kiezen uit verschillende Nederlandse zorgaanbieders uit een lijst. Het is niet mogelijk om zelf een zorgaanbieder te creëren. Een mogelijke Vlaamse zorgaanbiederslijst kan samengesteld worden met de ontwikkelaar.
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	De tool wordt aangeboden door een betrouwbare aanbieder en voldoet aan alle criteria op vlak van privacy-veiligheid en technische veiligheid.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkings-mogelijkheden)	Deze tool beschikt over uitgebreide mogelijkheden en functionaliteiten om ingezet te worden binnen een netwerk in de jeugdhulp.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

Deze tool is ruim inzetbaar omdat hij makkelijk over te zetten is naar andere settings.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

Inhoudelijk is deze tool zeker bruikbaar in de jeugdhulp in Vlaanderen. Er zijn daaretongen enkele aanpassingen nodig omtrent concrete koppelingen met bepaalde systemen in Vlaanderen of de federale overheid. Vb.: koppeling met rijksregisternummer of de sociale kaart.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- In deze tool zien we een steke in de mogelijkheid tot een duidelijke en vlotte opvolging van gezamenlijke plannen en afspraken.
- Daarnaast is deze tool specifiek gericht op samenwerking tussen de hulpverlener en de cliënt.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- De regie en het beheer in deze tool is toch even zoeken en kan een grote uitdaging zijn voor een cliënt(systeem) om te beheren.
- Er is in deze tool nog een uitdaging verbonden om in te zetten op beeldbellen en in realtime chatten tussen de gebruikers.

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?

- Hier verwijzen we graag naar de risico's en uitdagingen zoals hierboven omschreven.

Conclusie:

- Tot slot is dit een sterke tool bij het thema 'samenwerking'. Het vlot inzetten en werken aan een gemeenschappelijk plan tezamen met de opvolgen ervan is een groot pluspunt.
- De goede visuele en intuïtieve vormgeving van het dashboard maakt het eenvoudig om de doelen en de plannen op te volgen.
- De mogelijkheid om dit dashboard aan te passen in samenwerking tussen aanbieder en klant is een grote meerwaarde. Men kan het dashboard op maat aanpassen.

Bijlage 11: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'MEXTRA'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Mextra</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Met het elektronisch cliëntendossier van Mextra kunnen cliënten, hun netwerk en hulpverleners in contact treden, samenwerken en gegevens uitwisselen. Het maken van evaluaties, opstellen van doelen en het uploaden van documenten kan met deze tool.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
x	iOS (Apple)	https://itunes.apple.com/nl/app/mextra/id978351392?l=nl
x	Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.mextra.app
x	Website	app.mextra.nl
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Mextra</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> www.mextra.nl</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p> <p><u>Eventuele naam en locatie van het moederbedrijf van de aanbieder:</u> Symax, Nederland.</p>

3. Basiskenmerken van de tool:

Hoofdfocus van de tool:

Het delen van documenten van betrokken partners met elkaar, samen overleggen en in interactie gaan is de hoofdfocus. Daarnaast zijn er nog andere mogelijkheden zoals samenwerken aan documenten, evaluaties en doelen opstellen.

Doelgroep(en) van de tool:

Zorg & Welzijn organisaties (tot 1500 cliënten), de medewerkers, cliënten en partners van alle actoren.

Wat is het doel van deze tool:

Het delen, uitwisselen van informatie en samen hulpverleningsplannen ontwikkelen om efficiënt aan de slag te gaan. Doelstellingen samen te behalen. Door deze intuïtieve ECD gaan zorgverleners tot 25% aan werktijd besparen en zodoende meer tijd voor de cliënt bekomen.

Wat kan je met deze tool (geef een omschrijving van alle mogelijkheden van deze tool):

Het opstellen van doelen en deze via PDCA evalueren. Men kan rapporten trekken uit het systeem, en zelf opgestelde formulieren en documenten implementeren. Daarnaast kan de tool ook gebruikt worden als tijdregistratie en het declareren van kilometervergoedingen voor de medewerkers.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg):

Specifiek voor gebruik binnen welzijn en zorg, zodoende bruikbaar voor jeugdhulp in Vlaanderen.

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: 08/12/2000

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

De tool is op zich standalone. Er worden wel koppelingen gemaakt met bestaande netwerken. Zo wordt er in Nederland de koppeling gemaakt met het BSN nummer. Dit is vergelijkbaar met het rijksregisternummer in België

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Mextra is gekoppeld aan een intern registratiesysteem.

Wat is de kostprijs van deze tool?

Er zijn een viertal profielen waarmee men van start kan gaan. Afhankelijk van de noden wordt er op verder op maat gekeken wat de organisatie nodig heeft. De eerste van de vier profielen is gratis en hiermee kan je dadelijk aan de slag gaan na registratie. Hiermee kan je maximaal met vier cliënten werken en zijn een aantal functies niet beschikbaar. Voor de andere profielen gaat Mextra met de klant in gesprek om de mogelijkheden te overlopen en verdere afspraken te maken.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
X	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Er is de mogelijkheid om op organisatieniveau inhoud, instellingen en vormgeving aan te passen.
X	Documenten delen, beheren en bewerken	Er is de mogelijkheid om allerhande documenten te delen, door elke gebruiker.
X	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	Er is de mogelijkheid om allerhande documenten te delen, door elke gebruiker.
X	Communiceren via berichten	Er is een dagboekfunctie aanwezig, onder het luik "algemene rapportage"
	Communiceren via beeldbellen	In ontwikkeling
	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
X	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
X	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
	Een gedeelde agenda	Er is een agendafunctie (Mextra Today) aanwezig waarin je een overzicht van alle genomen stappen met betrekking tot evaluatie en algemene rapportage.
	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	
X	Een import of export functie (upload en download)	
	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met	

	een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
X	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
X	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	Toestemmingsverklaringen, Algemene en doel rapportage-documenten, Zelfstandigheidsmatrix, Evaluatiedocumenten Signaleringsplan Mic formulier, Op dit formulier registreert u iedere melding die betrekking heeft op incidenten in de zorg om preventieve maatregelen te kunnen treffen.

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Deze tool biedt een diepgaande en duidelijke opvolging van plannen en de evaluaties hiervan.
- De cliënt kan de regie krijgen in dit systeem.
- De koppeling met tijdsregistratie en een km vergoeding in één systeem is efficiënt.
- Er zijn veel verschillende mogelijkheden om extra documenten en formulieren te integreren. Je kan op die manier allerhande organisatie specifieke documenten behouden en in het systeem raadplegen.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Er is geen rechtstreekse communicatie tussen actoren mogelijk via chat of beeldbellen. Gedurende de eerste periode van de covid – 19 pandemie heeft men een gelijkaardige functie getest. Uit de ervaringen bleek dat men toch eerder de geijkte en gekende wegen volgde voor communicatie, zoals WhatsApp. Men is vanuit die evaluatie wel aan het verkennen of er andere mogelijkheden zijn.
- Er is geen traditionele agenda aanwezig met bijvoorbeeld een koppeling naar to do's, afspraken.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

Er zijn verschillende gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Een organisatiebeheerder
- Een professional (intern/extern)
- Een cliënt
- Een gezaghebbende van een cliënt
- Een netwerkfiguur van een cliënt

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Ja, de organisatiebeheerder bepaalt wie welke rechten heeft en welke cliënten online toegang krijgen. Deze kan bepalen dat ook de cliënt de regie verder kan opnemen. Per nieuwe gebruiker kan nadien ook bepaald worden op basis van overwegingen van privacy en beroepsgeheim wie welke gegevens kan inzien of delen. Er kan dus op maat gewerkt worden, elke gebruiker die erbij komt kan verschillende rechten toegekend krijgen.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

De beheerder kan een nieuwe gebruiker registreren in eerste instantie. Daarin kan je al de koppeling maken tussen verschillende gebruikers. Het registreren gebeurt via een emailadres en een wachtwoord.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Verloopt via een beheerder.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

Kan aangepast worden. Verloopt in 1^e instantie via een organisatiebeheerder.

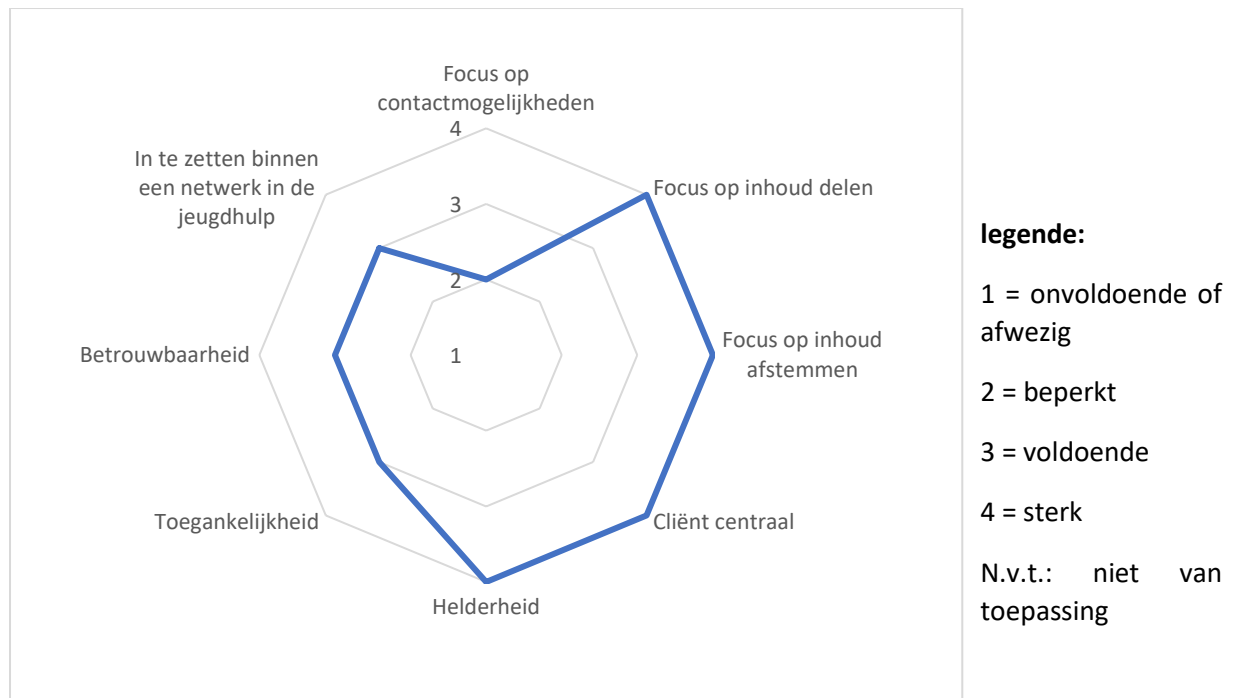
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- Het is mogelijk om verschillende rechten en rollen toe te kennen in de tool. Zo kan bepaald worden per persoon wie welke informatie mag inkijken, delen of ontvangen.
- De regie en beheer is in overleg en op maat van de klant te bepalen.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

- Het zou interessant zijn om wat standaard- of voorbeeldsjablonen van verschillende rollen op te stellen. Zo kunnen bepaalde gebruikers sneller een rol toebedeeld krijgen naarmate hun rol in de organisatie, vb gezinsbegeleider, teamleider, etc..

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



	Motivering:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Contact tussen verschillende betrokkenen verloopt via een dagboek, genaamd Algemene Rapportage. Er is verder geen ingebouwde chat- of beeldbelfunctionaliteit ter beschikking.
6.2 Focus op inhoud delen	Er kan inhoud in verschillende formats en rond verschillende thema's gedeeld worden aan de hand van de tool: documenten, doelen, algemene rapportage, doelrapportage, evaluatie, ...
6.3 Focus inhoud afstemmen	Er kan gecommuniceerd worden rond bepaalde documenten in de tool en deze kunnen geraadpleegd of gedeeld worden. Je kan bestaande documenten/verslaggeving uploaden. En je kan met Mextra overleggen om je eigen opbouw van verslaggeving te implementeren of ontwerpen binnen deze tool.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	Afhankelijk van de visie van je eigen organisatie kan je wel of niet de cliënt centraal staan en regie geven. Hij/zij kan de regie nemen en zelfs behouden na afronden zorgplan. Cliënten kunnen op die manier contacten onderhouden en indien gewenst gebruik maken van functies in hun dagelijkse leven. Opnieuw afhankelijk van de visie van je eigen organisatie kan je hier keuzes in maken. Deze tool voorziet in een grote mate van regie door de cliënt.

6.5 Helderheid van de tool	Doorgaans zijn de doelgroep, mogelijkheden en functies van deze tool duidelijk geformuleerd door de aanbieder. De hoeveelheid aan functies kan wel zorgen voor een complex gegeven. Erg veel hangt af van de organisatiebeheerder hoe hierover gecommuniceerd wordt en wat wordt aangeboden.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	Kostprijs niet helder, en niet helemaal duidelijk hoe UDC aangepakt wordt
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	De tool wordt aangeboden door een betrouwbare aanbieder en voldoet aan alle criteria op vlak van privacy-veiligheid en technische veiligheid.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkings- mogelijkheden)	Deze tool beschikt over uitgebreide mogelijkheden en functionaliteiten om ingezet te worden binnen een netwerk in de jeugdhulp.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

Het ECD van Mestra is bruikbaar voor organisaties in zorg en welzijn, de medewerkers, cliënten en partners van alle actoren.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

Deze tool is bruikbaar, maar vraagt enkele aanpassingen om op maat in te zetten binnen de jeugdhulp in Vlaanderen. We kijken dan bv. naar wetgeving (jeugdrecht) Vlaanderen.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- De regie kan bij cliënt liggen, en ook bruikbaar na het afsluiten van de ondersteuning om vb netwerk te onderhouden.
- Het opvolgen van doelen en handelingsplannen tezamen met de evaluaties.
- De mogelijkheid om allerhande documenten te implementeren vb foto's van opgemaakt plan met de cliënt, pdf's, eigen documenten..
- De mogelijkheid om ondersteuningscontacten te registreren, en koppeling aan loonadministratie (vb kmvergoedingen)
- Mits afstemming met Vlaamse context en alle betrokken instanties ook mogelijkheden naar administratieve vereenvoudiging. Bvb m-doc, beschikkingen jeugdrechtbank, etc.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- Vanwege de grote aanpasbaarheid en het op maat werken, ook een valkuil naar complexiteit.

Conclusie:

- Een zeer duidelijke, op maat aan te passen tool met tal van mogelijkheden om eigen klemtonen te implementeren.

Bijlage 12: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'MijnEigenPlan'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Mijn Eigen Plan</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>MijnEigenPlan verhoogt het zelfvertrouwen van de cliënt door het stimuleren van zelfredzaamheid en eigen regie.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
X	iOS (Apple)	https://itunes.apple.com/us/app/mijneigenplan/id1141818355?l=nl&ls=1&mt=8
X	Android	https://play.google.com/store/apps/details?id=nl.mijneigenplan.app
X	Websit e	https://mijneigenplan.nl
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Mijn Eigen Plan</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://mijneigenplan.nl</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p>

3. Basiskenmerken van de tool:

<p><u>Hoofdfocus van de tool:</u> MijnEigenPlan verhoogt het zelfvertrouwen van de cliënt door het stimuleren van zelfredzaamheid en eigen regie.</p> <p><u>Doelgroep(en) van de tool:</u> gehandicaptenzorg (cliënten in woongroepen & dagbesteding zelfstandig), GGZ (op locatie en ambulante) & particulier (in je gezin of voor jezelf).</p>
--

Wat is het doel van deze tool:

MijnEigenPlan verhoogt het zelfvertrouwen van de cliënt door het stimuleren van zelfredzaamheid en eigen regie. Door cliënten te helpen met zelfredzaamheid vergroot men niet alleen de levenskwaliteit van de cliënt maar verlicht je óók de werkdruk voor de begeleider. MijnEigenPlan werkt met een portaal, digitale informatieborden én een handige app.

Wat kan je met deze tool (geef een omschrijving van alle mogelijkheden van deze tool):

In het online portaal maak je samen met de cliënt én netwerk een plan. Denk aan een duidelijke weekstructuur, stappenplannen en leerdoelen. Bespaar veel tijd met kant & klare schema's en geef de cliënt ook toegang. Het digitale informatiebord laat zien wie er werkt, taken, nieuwsberichten, maaltijden enzovoorts. De app geeft zekerheid aan cliënten door steeds te laten zien wat er nu en straks gaat gebeuren. Je kunt de app aanpassen aan je cliënt, gebruik bijvoorbeeld pictogrammen, kleurcodes of spraak. Stappenplannen maken de dagelijkse taken haalbaar, emotiethermometers geven je inzicht in hoe je cliënt zich voelt

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg): specifiek voor welzijn en zorg, maar kan ook particulier gebruikt worden.

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: 01/01/2016

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

De tool kan op zichzelf gebruikt worden, het informatiebord is een uitbreiding.

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Niet gekoppeld.

Wat is de kostprijs van deze tool?

De kostprijs van deze tool is afhankelijk van het aantal gebruikers dat toegang nodig heeft tot de tool.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
X	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Elke begeleider kan een aantal cliënten toevoegen.
/	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Begeleiders hebben vaste rechten, cliënten kunnen gebruik maken van de app.
/	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit	

	aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	
/	Documenten delen, beheren en bewerken	
/	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	Afbeeldingen in de kalender kunnen wel toegevoegd worden (bv. bepaalde picto's).
X	Communiceren via berichten	Via de kalender en informatiebord kunnen er berichten geplaatst worden
X	Communiceren via beeldbellen	Via de kalender kunnen er online meetings ingepland worden.
/	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	Via het informatiebord kan informatie uitgewisseld worden tussen begeleiders, cliënten kunnen dit ook zien en opvolgen.
X	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
X	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
X	Een gedeelde agenda	
X	Een afsprakenplanner	
/	Een vertaalfunctie	De tool is wel ter beschikking in het Engels.
/	Een import of export functie (upload en download)	Afdrukken is mogelijk
/	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
X	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	De app is zeer toegankelijk voor cliënten.
X	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	Gevoelsthermometer, beloningsystemen, stappenplannen maken, een bibliotheek maken

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- De tool biedt veel en uitgebreide functionaliteiten aan en biedt zo veel mogelijkheden voor gebruik. En dit vanuit verschillende gebruikersperspectieven.
- Zeer gebruiksvriendelijke tool voor specifieke doelstelling (Focus op zelfredzaamheid).

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Twijfelachtige betrouwbaarheid (technisch & privacy).
- Geen mogelijkheid om samen aan documenten te werken, netwerkmogelijkheden of focus contactmogelijkheden.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

Er zijn verschillende gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Een professional (= organisatiebeheerder)
- Een cliënt

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Ja, de professional heeft toegang tot de online omgeving, de cliënt tot de applicatie. Het digitale bord kan gebruikt (én beheerd) worden door cliënten.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

Het aanmaken van accounts gebeurt in de 1^e instantie op organisatieniveau. Professionals kunnen zelf cliënten toevoegen en cliënten daarna toegang geven tot de applicatie.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Professionals kunnen zelf accounts aanmaken.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook een gedeelde regie met de cliënt.

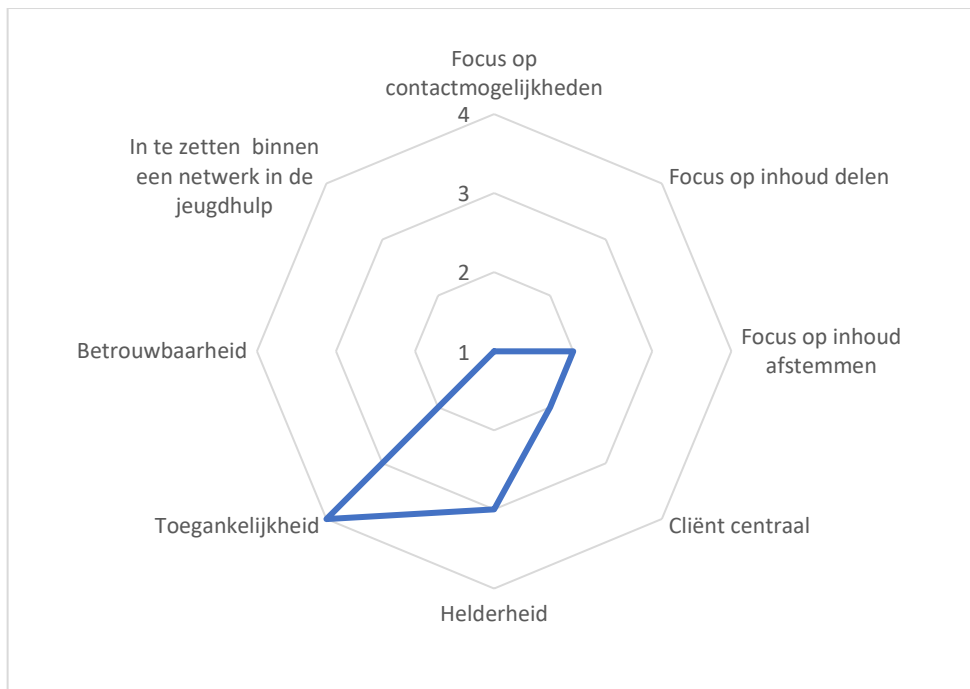
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

Cliënten kunnen gebruik maken van een op maat gemaakt applicatie.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

De tool wordt op dit ogenblik meer beheerd door een organisatie en professional.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



legende:

1 = onvoldoende of afwezig

2 = beperkt

3 = voldoende

4 = sterk

N.v.t.: niet van toepassing

	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Contact verloopt via de kalender en via meldingen die de cliënt krijgt gestuurd door de cliënt. De focus van deze tool ligt niet op het bevorderen van contactenmogelijkheden. Er kunnen wel skypegesprekken ingepland worden in de agenda.
6.2 Focus op inhoud delen	Informatie kan tussen begeleiders gedeeld worden op het informatiebord, maar dit zijn vooral updates, afspraken en korte berichten. Het digitale bord is voor iedereen toegankelijk. Er kunnen geen documenten gedeeld worden met andere experts of met cliënten.
6.3 Focus op inhoud afstemmen	Er kan gecommuniceerd worden rond bepaalde thema's via het informatiebord. Maar het samen werken of bewerken van documenten of het gemeenschappelijk afstemmen hierover is minder uitgewerkt.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook deels een gedeelde regie met het cliëntensysteem. De professional kan cliënten toegang geven tot de app of het digitale bord, op die manier krijgen zij wel meer beheer.
6.5 Helderheid van de tool	Doorgaans zijn de doelgroep, mogelijkheden en functies van deze tool duidelijk. Er zijn duidelijke handleidingen ter beschikking. De

	functionaliteiten zijn alleen niet gericht op het bevorderen van samenwerkingsmogelijkheden.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	De digitale omgeving is vooral gericht op professionals, maar de applicatie is zeer toegankelijk voor cliënten. Eenvoudig taalgebruik, visualisaties,... zijn allemaal aanwezig.
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	Meer informatie omtrent GDPR-wetgeving, eigenaarschap van persoonsgegevens en informatie over waar data over gebruikers wordt opgeslagen is nodig. Informatie over de privacy-policy en het in- en uitschakelen van cookies is wenselijk.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkings- mogelijkheden)	Samenwerkingsmogelijkheden binnen deze tool zijn eerder beperkt omdat de focus ligt op het verhogen van zelfredzaamheid van cliënten.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Algemene beoordeling en conclusie:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

- Voor elke doelgroep die zelfredzaamheid en structuur wil verhogen.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

- Indien Vlaamse organisaties kunnen gekoppeld worden, is dit een prima tool

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- Biedt veel structuur, agenda, kalender, stappenplannen
- Heel intuïtief in gebruik (app & smartbord voor cliënten)

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- Twijfelachtige betrouwbaarheid (technisch & privacy)
- Geen mogelijkheid om samen aan documenten te werken, netwerkmogelijkheden of focus contactmogelijkheden

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?

- Netwerk/contactmogelijkheden

Conclusie:

- Zeer gebruiksvriendelijke tool voor specifieke doelstelling (focus op ondersteunen van zelfredzaamheid)
- Minder betrouwbaar en bruikbaar voor samenwerking in jeugdhulp (delen van info/contactmogelijkheden)

Bijlage 13: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Nexus (ECD & CLIENTONLINE)'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Nexus CLIENTONLINE en ECD</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Via het ECD en het cliëntportaal CLIENTONLINE van Nexus kunnen cliënten, hun netwerk en hulpverleners in contact treden, samenwerken en gegevens uitwisselen.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
---	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
	iOS (Apple)	
	Android	
X	Website	https://www.nexus-nederland.nl/oplossingen/ggz/oplossingen/e.cd-suite
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Nexus Nederland</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://www.nexus-nederland.nl/</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p> <p><u>Eventuele naam en locatie van het moederbedrijf van de aanbieder:</u> Nexus AG, Duitsland</p>

3. Basiskenmerken van de tool:

Hoofdfocus van de tool: CLIENTONLINE is het platform voor de cliënt als onderdeel van een breder Elektronisch Cliëntdossier (ECD) van NEXUS. Hier heeft de cliënt toegang tot zijn communicatie, afspraken en behandelmodules.

Doelgroep(en) van de tool: Zorg- en hulpverleners, cliënten en hun omgeving (incl. gezaghebbers)

Wat is het doel van deze tool:

Informatie delen en uitwisselen in een hulpverleningstraject. Bijdragen aan transparantie in het hulpverleningsproces en het cliëntdossier, communicatie mogelijk maken tussen alle belanghebbenden binnen het ondersteuningssysteem (hulpverleners, cliënten, netwerk ed.). Verder kan ook de begeleiding en behandeling verder vorm krijgen.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van deze tool): Informatie bijhouden, delen en uitwisselen in een hulpverleningstraject. Afspraken maken en opvolgen. Documenten delen. Communiceren via een berichtensysteem. Bevragen van cliënten aan de hand van vragenlijsten en het aanbieden van online hulpmodes. Opmaken van plannen, doorsturen van opdrachten en het bijhouden van een dagboek of gedachtenboekje.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg): specifiek voor welzijn en zorg

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: 10/01/2016

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

De tool van CLIENTONLINE en het ECD maken deel uit van een bredere omgeving die op organisatieniveau dient aangemaakt te worden.

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Het cliëntportaal CLIENTONLINE is gekoppeld aan het ECD van Nexus.

Wat is de kostprijs van deze tool?

De kostprijs van deze tool is afhankelijk van het aantal gebruikers dat toegang nodig heeft tot de tool.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
X	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en c) het niveau van een cliënt.
X	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Er is de mogelijkheid om op organisatieniveau inhoud, instellingen en vormgeving aan te passen.
X	Documenten delen, beheren en bewerken	
X	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	Het is mogelijk om video's of afbeeldingen te delen als bijlage aan berichten
X	Communiceren via berichten	
	Communiceren via beeldbellen	
	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
X	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
X	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
X	Een gedeelde agenda	
X	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	De tool is beschikbaar in meerdere talen. Een geïntegreerde plug-in voor het vertalen van inhoud in de tool is niet beschikbaar.
X	Een import of export functie (upload en download)	
X	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	

	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
X	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	Vragenlijsten, enquêtes, medicatieschema's, onlinehulp methodieken, taken en dagboek

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- De tool biedt veel en uitgebreide functionaliteiten aan en biedt zo veel mogelijkheden voor gebruik. En dit vanuit verschillende gebruikersperspectieven.
- Er zijn mogelijkheden om te linken aan andere systemen via API en een SSO en biedt mogelijkheden om op organisatieniveau aanpassingen te maken.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

Het afstemmen van inhoud en het samenwerken met cliënten gebeurt momenteel nog vooral vanuit de professional. De mogelijkheden tot het aanpassen of bewerken van inhoud zijn vanuit de cliënt eerder beperkt.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

Er zijn verschillende gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Een organisatiebeheerder
- Een professional (intern/extern)
- Een cliënt
- Een gezaghebbende van een cliënt
- Een netwerkfiguur van een cliënt

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Ja, de organisatie en professional bepaalt wie welke rechten heeft en welke cliënten online toegang krijgen. Per nieuwe gebruiker kan nadien ook bepaald worden op basis van overwegingen van privacy en beroepsgeheim wie welke gegevens kan inzien of delen.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

Het aanmaken van accounts gebeurt in de 1^e instantie op organisatieniveau. Een beheerder kan professionele gebruikers toevoegen waarna cliënten kunnen worden toegevoegd, externe professionals en netwerkfiguren.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Het is nodig om eerst te registreren op organisatieniveau. Nadien verloopt de toegang via een professional.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook deels een gedeelde regie met het cliëntsysteem. Een gezaghebber van een cliënt kan zo worden aangewezen met extra toegangsrechten. Ook kan een cliënt zelf personen toevoegen aan zijn dossier en toewijzen welke informatie deze mogen ontvangen.

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- Het is mogelijk om verschillende rechten en rollen toe te kennen in de tool. Zo kan bepaald worden per persoon wie welke informatie mag inkijken, delen of ontvangen.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- De tool wordt op dit ogenblik meer beheerd door een organisatie en professional.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



legende:

1 = onvoldoende of afwezig

2 = beperkt

3 = voldoende

4 = sterk

N.v.t.: niet van toepassing

	Motivering:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Contact met verschillende betrokkenen via de tool verloopt voornamelijk via een berichtensysteem gelijkaardig aan het versturen van e-mails. Er is verder geen ingebouwde chat- of beeldbelfunctionaliteit ter beschikking.
6.2 Focus op inhoud delen	Er kan inhoud in verschillende formats en rond verschillende thema's gedeeld worden aan de hand van de tool: afspraken, begeleidingsplannen, verslagen, ...
6.3 Focus op inhoud afstemmen	Er kan gecommuniceerd worden rond bepaalde documenten in de tool en deze kunnen geraadpleegd of gedeeld worden. Maar het samen werken of bewerken van documenten of het gemeenschappelijk afstemmen hierover is minder uitgewerkt.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook deels een gedeelde regie met het cliëntsysteem. Een gezaghebber van een cliënt kan zo worden aangewezen met extra toegangsrechten. Ook kan een cliënt zelf personen toevoegen aan zijn dossier en toewijzen welke informatie deze mogen ontvangen of zelf deze informatie delen.
6.5 Helderheid van de tool	Doorgaans zijn de doelgroep, mogelijkheden en functies van deze tool duidelijk maar eerder beknopt geformuleerd door de aanbieder. Erg veel hangt af van de organisatiebeheerder hoe hierover gecommuniceerd wordt en wat wordt aangeboden.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	Doorgaans is het platform toegankelijk, maar de formulering en vorm zijn meer gericht op de sector van de geestelijke gezondheidszorg en minder op maat van een jongere in de jeugdhulp, alhoewel deze ook in bepaalde mate aanpasbaar zijn. Er is eveneens een toegankelijkheids-plugin voorzien in de tool zelf waardoor het contrast en de lettergrootte kan aangepast worden. De tool is ook responsive voor verschillende devices (smarphone, tablet, laptop).
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	De tool wordt aangeboden door een betrouwbare aanbieder en voldoet aan alle criteria op vlak van privacy-veiligheid en technische veiligheid. Als verbetermogelijkheid kan nog gesteld worden dat de aanbieder van de tool een duidelijkere cookie-policy kan voorzien.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkingsmogelijkheden)	Deze tool beschikt over uitgebreide mogelijkheden en functionaliteiten om ingezet te worden binnen een netwerk in de jeugdhulp. Toch dient nog het e.e.a. aangepast te worden op organisatieniveau om deze tool toegankelijker te maken en zijn de mogelijkheden tot het afstemmen van inhoud beperkter.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

Het ECD en CLIENTONLINE is inzetbaar voor cliënten, professionals en netwerk. In de 1^e instantie voor de GGZ, maar mits enkele aanpassingen ook voor de jeugdhulp.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

Deze tool is bruikbaar, maar vraagt enkele aanpassingen om op maat in te zetten binnen de jeugdhulp in Vlaanderen.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- Biedt uitgebreide functionaliteiten aan (bv. agenda, kalender, stappenplannen, gezaghebbersfunctie, ondersteunende online hulp tools, dagboeken vragenlijsten, ...)
- Heeft mogelijkheden om te linken aan andere systemen via API en een SSO en biedt mogelijkheden om op organisatieniveau aanpassingen te maken.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- Beperkttere regie bij cliënt of netwerk (veel verloopt via de organisatiebeheerder en hulpverlener)
- Beperkttere mogelijkheid om samen aan documenten te werken
- Beperkttere netwerkmogelijkheden

Conclusie:

- Betrouwbare tool met veel mogelijkheden
- Meer op GGZ gericht en vertrekt veelal vanuit een organisatiebeheerder en professional. Enkele aanpassingen zijn wenselijk om deze tool meer op maat van de jeugdhulp in te zetten in een netwerk.

Bijlage 14: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Online Zorgplan'

1. Basisinformatie over de tool

<p><u>Naam van de tool:</u></p> <p>Online Zorgplan</p> <p><u>Korte omschrijving van de tool:</u></p> <p>Online Zorgplan is een volledig, veilig en modern cliëntvolgsysteem waarin u samen met de cliënt, ketenpartners en collega's samenwerkt aan de beste zorg.</p>	<p><u>Logo van de tool:</u></p> 
--	--

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
X	iOS (Apple)	
X	Android	
X	Website	https://www.online-zorgplan.nl/
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Gino B.V.</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://www.gino.nl/</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p> <p><u>Eventuele naam en locatie van het moederbedrijf van de aanbieder:</u> Gino Software Stationsweg 3d, 9726 AC Groningen.</p>
--

3. Basiskenmerken van de tool:

Hoofdfocus van de tool: Online Zorgplan is een volledig, veilig en modern cliëntvolgsysteem waarin u samen met de cliënt, ketenpartners en collega's samenwerkt aan de beste zorg.

Doelgroep(en) van de tool: Zorg- en hulpverleners, cliënten en hun omgeving (incl. gezaghebbers)

Wat is het doel van deze tool:

Informatie delen en uitwisselen in een hulpverleningstraject. Bijdragen aan transparantie in het hulpverleningsproces en het cliëntdossier, communicatie mogelijk maken tussen alle belanghebbenden binnen het ondersteuningssysteem (hulpverleners, cliënten, netwerk ed.). Verder kan ook de begeleiding en behandeling verder vorm krijgen.

Wat kan je met deze tool (geef een omschrijving van alle mogelijkheden van deze tool): Informatie bijhouden, delen en uitwisselen in een hulpverleningstraject. Afspraken maken en opvolgen. Documenten delen. Communiceren via een berichtensysteem (Zorgmail). Bevragen van cliënten aan de hand van vragenlijsten en het aanbieden van online hulpmodes. Opmaken van plannen, doorsturen van opdrachten en het bijhouden van een dagboek.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg): specifiek voor welzijn en zorg

Land van waaruit de tool wordt aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: 01/04/2016

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken?

Is standalone te gebruiken.

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

Momenteel niet in Vlaanderen. Online Zorgplan gebruikt in Nederland het landelijke AGB-register om organisaties en medewerkers te zoeken en het BSN om cliënten toe te voegen.

Wat is de kostprijs van deze tool?

De kostprijs van deze tool is afhankelijk van het aantal gebruikers dat toegang nodig heeft tot de tool.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
X	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en evt. a) het niveau van de cliënt
X	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	Deze functionaliteit is voorzien op a) het niveau van een organisatie, b) het niveau van een professional en evt. a) het niveau van de cliënt
X	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	Er is de mogelijkheid om inhouden, instellingen en vormgeving aan te passen.
X	Documenten delen, beheren en bewerken	
X	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
X	Communiceren via berichten	Dit verloop via Zorgmail.
X	Communiceren via beeldbellen	Dit is een optioneel pakket.
/	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
X	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
X	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
X	Een gedeelde agenda	
X	Een afsprakenplanner	
/	Een vertaalfunctie	
X	Een import of export functie (upload en download)	
/	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	Niet in Vlaanderen.
X	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	Er is een cliëntenportaal met minder functionaliteiten, maar deze niet erg gebruiksvriendelijk voor deze doelgroep (geen eenvoudig

		taalgebruik, geen picto's, geen voorleesfunctie,...).
X	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	Urenregistratie, informatiebibliotheek, ketensamenwerking, online behandelprogramma's, dagboek, vragenlijstmodule, diagnostische instrumenten, ...

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

De tool biedt veel en uitgebreide functionaliteiten aan en biedt zo veel mogelijkheden voor gebruik. En dit vanuit verschillende gebruikersperspectieven.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

Het afstemmen van inhoud en het samenwerken met cliënten gebeurt momenteel nog vooral vanuit de professional. De mogelijkheden tot het aanpassen of bewerken van inhoud zijn vanuit de cliënt eerder beperkt. Cliëntenportaal is niet erg gebruiksvriendelijk.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

Er zijn verschillende gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Een organisatiebeheerder
- Een professional (intern/extern)
- Een cliënt
- Een gezaghebbende van een cliënt
- Een netwerkfiguur van een cliënt

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

Ja, de organisatie en professional bepaalt wie welke rechten heeft en welke cliënten online toegang krijgen. Per nieuwe gebruiker kan nadien ook bepaald worden op basis van overwegingen van privacy en beroepsgeheim wie welke gegevens kan inzien of delen.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

Het aanmaken van accounts gebeurt in de 1^e instantie op organisatieniveau. Een beheerder kan professionele gebruikers toevoegen waarna cliënten kunnen worden toegevoegd, externe professionals en netwerkfiguren.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Het is nodig om eerst te registreren op organisatieniveau. Nadien verloopt de toegang via een professional.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook deels een gedeelde regie met het cliëntsysteem. Een gezaghebber van een cliënt kan zo worden aangewezen met extra toegangsrechten. Ook kan een cliënt zelf personen toevoegen aan zijn dossier en toewijzen welke informatie deze mogen ontvangen als hij hiervoor de rechten heeft gekregen.

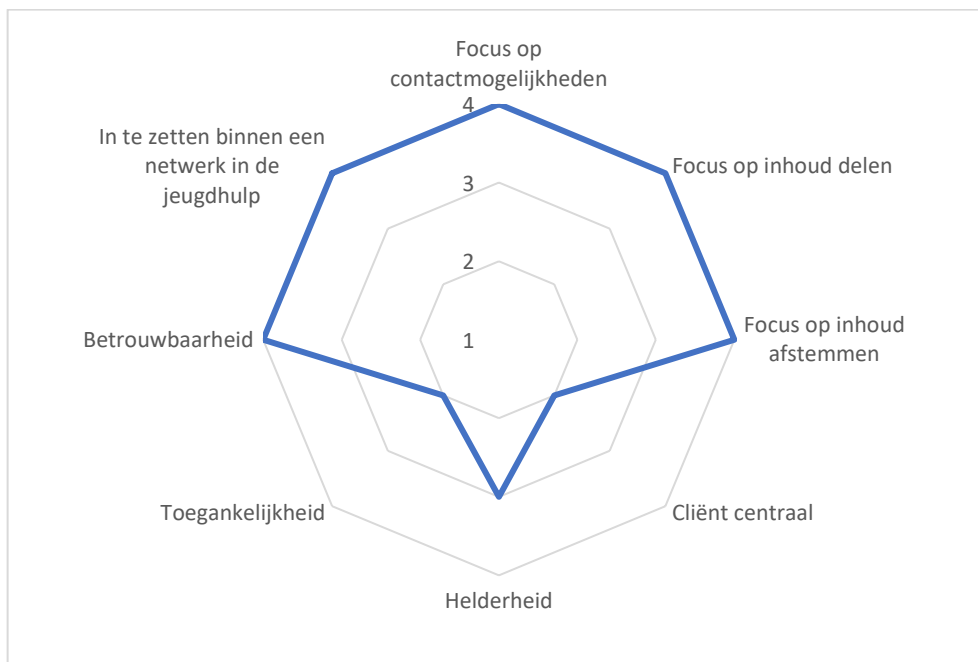
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

Het is mogelijk om verschillende rechten en rollen toe te kennen in de tool. Zo kan bepaald worden per persoon wie welke informatie mag inkijken, delen of ontvangen.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft ?

De tool wordt op dit ogenblik meer beheerd door een organisatie en professional.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



legende:

1 = onvoldoende of afwezig

2 = beperkt

3 = voldoende

4 = sterk

N.v.t.: niet van toepassing

	Motivering:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Contact met verschillende betrokkenen via het de tool verloopt voornamelijk via het dashboard, de agenda en een berichtensysteem gelijkaardig aan het versturen van e-mails. Ook is een beeldbelfunctie mogelijk.
6.2 Focus op inhoud delen	Er kan inhoud in verschillende formats en rond verschillende thema's gedeeld worden aan de hand van de tool: afspraken, begeleidingsplannen, rapporten, ...
6.3 Focus op inhoud afstemmen	Er kan gecommuniceerd worden rond bepaalde documenten in de tool en deze kunnen geraadpleegd of gedeeld worden.

6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	De regie ligt voornamelijk bij de professional in deze tool, maar daarnaast is er ook deels een gedeelde regie met het cliëntsysteem. Een gezaghebber van een cliënt kan zo worden aangewezen met extra toegangsrechten.
6.5 Helderheid van de tool	Doorgaans zijn de doelgroep, mogelijkheden en functies van deze tool duidelijk maar eerder beknopt geformuleerd door de aanbieder. Erg veel hangt af van de organisatiebeheerder hoe hierover gecommuniceerd wordt en wat wordt aangeboden. Er zijn duidelijke handleidingen aanwezig.
6.6 Toegankelijkheid van de tool	Doorgaans is het platform toegankelijk, maar de formulering en vorm zijn meer gericht op de professional en minder op maat van de doelgroep. Als is er wel een cliëntenportaal dat gebruik kan worden.
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	De tool wordt aangeboden door een betrouwbare aanbieder en voldoet aan alle criteria op vlak van privacy-veiligheid en technische veiligheid. Als verbetermogelijkheid kan nog gesteld worden dat de aanbieder van de tool een duidelijkere cookie-policy kan voorzien.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkingsmogelijkheden)	Deze tool beschikt over uitgebreide mogelijkheden (ketensamenwerking, en sociale kaart) en functionaliteiten om ingezet te worden binnen een netwerk in de jeugdhulp. Toch dient opgemerkt te worden dat momenteel de focus op Nederlandse organisaties ligt.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Algemene beoordeling en conclusie:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

- In vele netwerksituaties in zorg en welzijn inzetbaar

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

- Indien Vlaamse organisaties kunnen gekoppeld worden, is dit een prima tool.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

- Zeer veelbelovend naar kennisdeling/contactmogelijkheden.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

- Cliëntenportaal is zeer beperkt. Regie ligt bij de professional.

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?


- Niet erg gebruiksvriendelijk voor cliënten om zelfstandig te gebruiken.
- Momenteel niet ter beschikking in Vlaanderen.

Conclusie:

- Zeer zinvolle tool naar kennisdeling/contactmogelijkheden.
- Beperkte regie bij cliënt.

Bijlage 15: Screeningsfiche digitale samenwerkingstool 'Samen1Plan'

1. Basisinformatie over de tool

<p>Naam van de tool:</p> <p>Samen1Plan</p> <p>Korte omschrijving van de tool:</p> <p>Samen1Plan.nl is een online hulpverleningsplan voor zorgtrajecten waarbij meerdere betrokkenen zijn. Op de beveiligde website delen cliënt of gezin, hulpverleners en eventueel personen uit het sociale netwerk doelen, acties, voortgang en agenda. Eén gezamenlijk plan staat centraal, waarbij de rollen helder worden verdeeld.</p>	<p>Logo van de tool:</p> 
---	---

Op welk platform is de tool beschikbaar? Kruis aan (X)	platform	URL
	iOS (Apple)	
	Android	
x	Website	https://samen1plan.nl/
	Andere	

2. Informatie over de aanbieder

<p><u>Naam van de aanbieder:</u> Stichting Samen1Plan</p> <p><u>Weblink naar deze aanbieder:</u> https://samen1plan.nl/</p> <p><u>Locatie van de aanbieder:</u> Nederland</p>
--

3. Basiskenmerken van de tool:

<p><u>Hoofdfocus van de tool:</u> Faciliteren van samenwerking tussen verschillende betrokkenen rond een cliënt(systeem) a.d.h.v. een online hulpverleningsplan.</p> <p><u>Doelgroep(en) van de tool:</u> Niet gespecificeerd.</p> <p><u>Wat is het doel van deze tool:</u></p>

Het hoofddoel van Samen1Plan.nl is het effectiever en efficiënter maken van de hulpverlening aan cliënten en gezinnen door de samenwerking en communicatie tussen cliënt/gezin, hulpverleners en het sociale netwerk te verbeteren.

Wat kan je met deze tool (mogelijkheden van deze tool):

Op de beveiligde website delen cliënt of gezin, hulpverleners en eventueel personen uit het sociale netwerk doelen, acties, voortgang en agenda. Eén gezamenlijk plan staat centraal, waarbij de rollen helder worden verdeeld.

Toepassingsdomein (algemeen gebruik of specifiek voor welzijn en/of zorg): Specifiek voor welzijn en/of zorg

Vanuit welk land wordt de tool aangeboden: Nederland

De tool werd gelanceerd op: Stichting Samen1 Plan wordt opgericht op 22 januari 2016. De tool werd eerder ontwikkeld en gebruikt door <https://www.molendrift.nl/> omstreeks 2010

Maakt de tool deel uit van een ruimer (hulpverlenings-)platform of is deze standalone te gebruiken:
Stand alone

In welke mate is deze tool gelinkt aan of verbonden met een elektronisch cliëntdossier of registratiesysteem?

n.v.t.

Wat is de kostprijs van deze tool?

Gratis. Mogelijkheid tot donatie aan de stichting.

4. Functionele kenmerken van de tool

Welke functionaliteiten heeft de tool? Kruis aan (X)	Functionaliteiten:	Extra info:
x	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	Wordt uitgevoerd door de regisseur van het plan.
x	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	
	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	
x	Documenten delen, beheren en bewerken	Delen en beheren. Bewerken is niet mogelijk.
	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
x	Communiceren via berichten	Intern systeem vergelijkbaar met mail.
	Communiceren via beeldbellen	

	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
x	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	Notificaties op het profiel en via e-mail.
x	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan) werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	Dit is het hoofddoel van het systeem. Vooruitgang van de doelen en bijhorende acties wordt geregistreerd.
x	Een gedeelde agenda	
x	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	
x	Een import of export functie (upload en download)	Bestanden kunnen geüpload en gedownload worden.
	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
x	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	Het systeem is gratis en vrij toegankelijk. Echter de beschreven methodiek verwacht een blended aanpak.
	Andere, namelijk (vul aan, bv. dagboek, vragenlijsten, andere kant-en-klare hulpverleningssjablonen, of andere functionaliteiten, ...):	

Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Van doelen en concrete bijhorende acties kan de vooruitgang bijgehouden worden door alle betrokkenen.
- Het systeem staat open voor vrij gebruik zonder exclusiecriteria.
- Het systeem registreert een historiek van wat gebruikers uitvoeren op het platform.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat functionaliteiten betreft?

- Het systeem heeft geen interne 'moderne' manier van communiceren. Geen chat noch beeldbellen.
- Het systeem heeft weinig tot geen mogelijkheden om andere media buiten taal in te zetten.

5. Rollen, regie en beheer:

Welke gebruikersrollen zijn er ter beschikking in tool?

Er zijn 2 gebruikersrollen in de tool ter beschikking. Met name:

- Plancoördinator
- Deelnemer

Het is echter op basis van onderlinge afspraken wie de plancoördinator wordt en de regie meer op zich neemt. De plancoördinator kan dus zowel een hulpverlener, een cliënt, een jongere, ... zijn. De plancoördinator kan andere rollen benoemen maar dit zorgt niet voor aangepaste functionaliteiten.

Is er een verschil in wat verschillende gebruikers kunnen in de tool? Welke rechten ze hebben?

De plancoördinator kan deelnemers toevoegen en verwijderen. Iedereen kan doelen en acties aanmaken en deze toewijzen aan bepaalde personen.

Hoe kan een account aangemaakt worden? Hoe kan een (verschillende) gebruiker registreren?

De plancoördinator kan gebruikers uitnodigen om deel te nemen aan het plan. Dit is op basis van registratie met gebruikersnaam en wachtwoord.

Kan je de tool vrij toegankelijk gebruiken of zijn er voorwaarden/drempels op vlak van toegang?

Geen voorwaarden, enkel registratie.

Wie heeft de regie in de tool? (Wie is beheerder? Wie bepaalt wie er mee in het netwerk komt en wie wat kan zien van informatie?)

De plancoördinator kan gebruikers uitnodigen om deel te nemen aan het plan. Dit wordt afgesproken tussen alle betrokkenen in voorafgaand gesprek. De regie kan ook wijzigen afhankelijk van de context. Op niveau van de doelen, en ook de acties, wordt een verantwoordelijke en worden respectievelijke betrokkenen aangeduid.

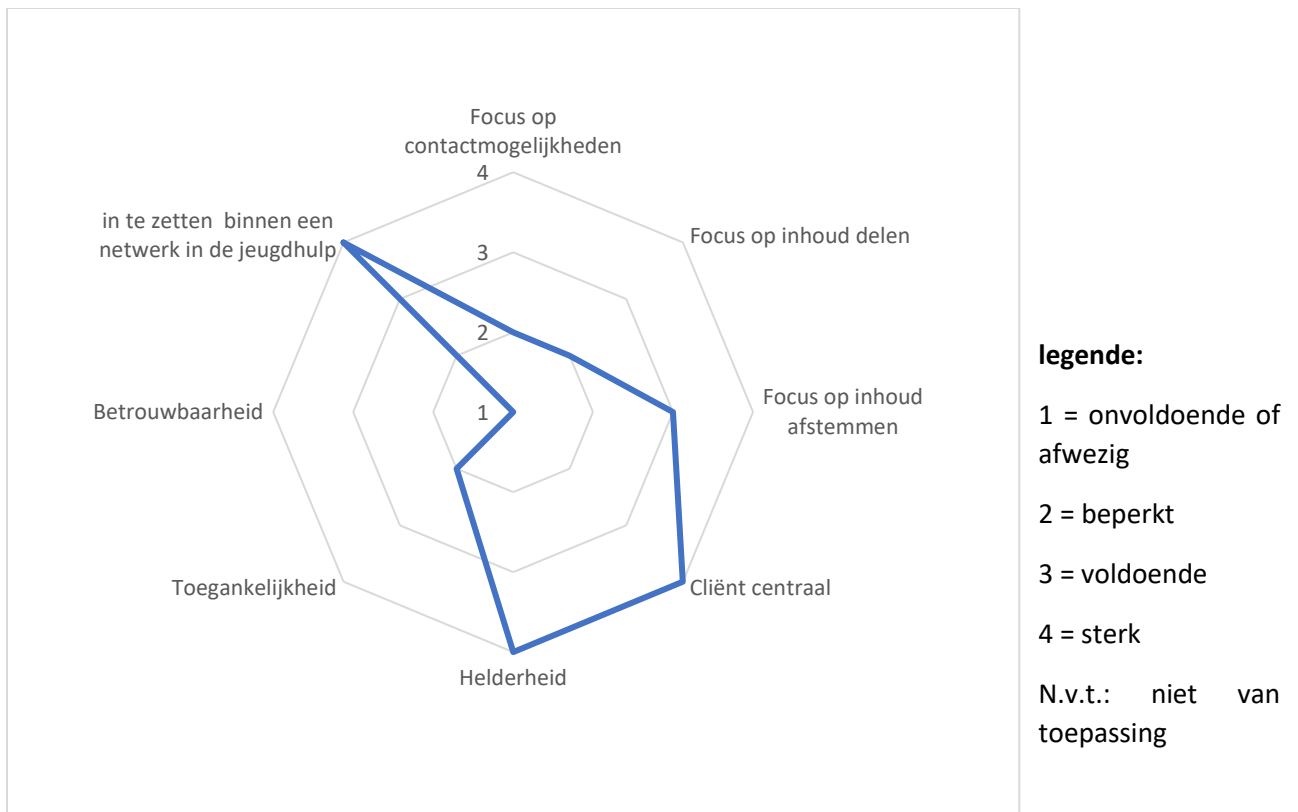
Wat zijn belangrijke 'sterktes' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

- In kader van transparantie is het plan zichtbaar voor iedereen die werd uitgenodigd door de plancoördinator.
- De plancoördinator kan, mits afspraak, doelen en acties toewijzen aan een verantwoordelijke. Op niveau van de acties kunnen betrokkenen worden aangesteld.

Wat zijn belangrijke 'zwakke aspecten' van deze tool wat rollen, regie en beheer betreft?

N.v.t.

6. Kwaliteitsbeoordeling van de tool



	Motivatie:
6.1 Focus op contactmogelijkheden	Beperkte communicatie mogelijk. Er zijn geen meldingen te ontvangen indien niet ingelogd. Berichtensysteem leidt niet tot snelle communicatie.
6.2 Focus op inhoud delen	Stand van zaken en rapportering kan per doel en per actie genoteerd worden. Uploaden van documenten mogelijk.
6.3 Focus inhoud afstemmen	Er kan gecommuniceerd worden rond bepaalde documenten in de tool en deze kunnen geraadpleegd of gedeeld worden. Maar het samen werken of bewerken van documenten of het gemeenschappelijk afstemmen hierover is minder uitgewerkt.
6.4 Mate waarin de cliënt centraal (kan) staan of regie heeft	Een plancoördinator dient aangeduid te worden. Dit hoeft echter geen hulpverlener te zijn. De afspraken over het gebruik van het systeem zijn op basis van onderling overleg en akkoord. Ook de cliënt of een andere betrokkene kan regie hebben over het plan als plancoördinator.
6.5 Helderheid van de tool	De opbouw is functioneel in het kader van het hoofddoel van de tool. Er is weinig ballast in de uitwerking wat zorgt voor helderheid en eenvoud.

6.6 Toegankelijkheid van de tool	Zeer talig. Dit sluit sommige groepen van gebruikers uit. De tool heeft een systematische opbouw die leidt tot methodisch werken. Voor sommige gebruikers gaat dit vreemd lijken.
6.7 Betrouwbaarheid van de tool	Er is info omtrent privacy/veiligheid beschikbaar. Echter, zeer versnipperd en onvolledig. De tool scoort slecht over de ganse lijn.
6.8 In te zetten binnen een netwerk in de jeugdhulp (samenwerkings- mogelijkheden)	Het netwerk kan zelf bepaald worden. Samen een hulpverleningsplan opzetten en uitvoeren met bijhouden van vooruitgang. Er kunnen ook meerdere betrokkenen van andere organisaties aan deelnemen.

7. Algemene beoordeling en conclusies:

Waarvoor, in welke context, voor welke doelgroep of in welke settings is deze tool bruikbaar?

De tool wordt gebruikt om samenwerking te faciliteren. Hij is gericht op alle zorg- en welzijnssectoren waar methodisch met cliënten wordt gewerkt. Het systeem is gericht op het maken en beheren van een hulpverleningsplan door meerdere betrokkenen bij eenzelfde cliënt(systeem). De opgemaakte doelen en acties worden toegewezen aan betrokkenen. Per doel wordt een evaluatiemoment ingepland. Behaalde doelen worden afgesloten.

Hoe bruikbaar is deze tool in een netwerk in de jeugdhulp in Vlaanderen?

De tool is meteen bruikbaar in de jeugdhulp in Vlaanderen. Omwille van zijn gerichte focus op het opvolgen van een hulpverleningsplan heeft de tool geen externe linken met andere systemen nodig zoals bij een online cliëntdossier.

Wat zijn kansen of opportuniteiten van deze tool?

De aanbieder organiseert trainingen omtrent de methodiek Samen1Plan in samenwerking met gerenommeerde kenniscentra in Nederland.

De tool is gratis. De stichting Samen1Plan is transparant omtrent de financiële gezondheid door middel van openbare jaarverslagen.

Wat zijn risico's of uitdagingen verbonden aan deze tool?

De tool is eerder talig en maakt geen gebruik van andere media of visualisaties. Er zijn ernstige bedenkingen bij de technische betrouwbaarheid (privacy/veiligheid) van de tool.

Ontbreekt er nog iets cruciaal in de tool?

De functionaliteiten in de tool zijn gericht op de opvolging van een hulpverleningsplan.

Conclusie:

De tool siert in eenvoud en heeft een duidelijk doel. Om de tool breed in te zetten in Vlaanderen is het wenselijk dat de betrouwbaarheid van deze tool (omgaan met privacygevoelige info) wordt verbeterd.