



Rapport

BOUWEN AAN MEDEWERKERSVERTROUWEN IN DE
DIGITALE MOGELIJKHEDEN VOOR EEN BETERE
BEGELEIDING EN ONDERSTEUNING VAN KINDEREN,
JONGEREN EN GEZINNEN.

Nathalie Drooghmans, Sonja Vanderfeesten, Frank Vendrix
UC LEUVEN-LIMBURG
DECEMBER 2024

Inhoud

Inhoud	2
Kadering opdracht	3
Aanpak	3
De meting: Op weg naar blended hulpverlening binnen jouw organisatie.	3
Resultaten.....	5
De meting: Op weg naar blended hulpverlening binnen jouw organisatie.	5
Samenvatting	25
Conclusies.....	31
Bijlage	35
Bijlage 1: Vragenlijst	35
Bijlage 2: Beschrijvende resultaten Management en Begeleiders	59

Kadering opdracht

Momenteel (h)erkennen we heel wat drempels die ervoor zorgen dat jeugdhulporganisaties té weinig maar ook té onbeslagen op de digitale trein stappen. Dit geldt voor het inzetten van blended hulpverlening, maar ook voor het voorkomen of remediëren van digitale exclusie en het mediawijs ondersteunen van cliënten en hun contexten. De doelstelling van dit project is het vergroten van het medewerkersvertrouwen t.o.v. blended ondersteuning. We zetten hier in 2024-2025 op in vanuit het project Bandbreedte, gefaciliteerd door Agentschap Opgroeien. Mediawijs, SAM, UCLL en Arteveldehogeschool werken als partners samen aan dit project.

Aanpak

De meting: Op weg naar blended hulpverlening binnen jouw organisatie.

We ontwikkelden een vragenlijst waarbij we gegevens op organisatieniveau verzamelen aangaande blended hulpverlening. De vragenlijst werd gebaseerd op de QuickScan voor Onlinehulp in zorg en welzijn (Bocklandt, 2021), de Beleidstool Digitale Inclusie en Mediawijsheid in Welzijnsvoorzieningen (Mediawijs) en een vragenlijst over veranderingspotentieel (De DINAMO, Metselaar, 2018).

Het doel van de meting was om het veranderingspotentieel tegenover blended hulpverlening in kaart te brengen op organisatieniveau, alsook om een stand van zaken (positionering) van organisaties rond dit topic. Het geeft ons een zicht op de nood aan ondersteuning, drempels en randvoorwaarden over organisaties heen. De vragenlijst heeft niet als doel om te evalueren, noch om organisaties met elkaar te vergelijken. De organisatie kan zichzelf hiermee (beter) leren inschatten en komen tot het formuleren van duidelijke doelstellingen met betrekking tot blended hulpverlening.

De vragenlijst werd opgesteld in Qualtrics en gepilot door 9 professionals uit welzijnsvoorzieningen in de periode van 25/03/24 tot 17/04/2024. Na een verwerking van de feedback werd de vragenlijst opengesteld van 17/05/2024 tot 07/07/24. In totaal werd de vragenlijst 222 keer ingevuld. Na het cleanen van onbruikbare data (respondenten die de vragenlijst 2x hadden ingevuld, respondenten die niet verder dan de introductie hadden ingevuld, etc.), gingen we verder met bruikbare data van 144 deelnemers, waarvan 98 begeleiders en 46 management. De vragenlijst kan geraadpleegd worden in bijlage 1.

Specifieke vragen werden gesteld aan management en begeleiders. De vragen werden vanuit het perspectief van de begeleiders gesteld (voor begeleiders “ik vind...”, voor management “ik vind dat begeleiders vinden...”).

De vragenlijst werd verstuurd naar zoveel mogelijk leidinggevendenden, beleidsmedewerkers en begeleiders in organisaties uit de volledige welzijnssector. Respondenten werden via de innovatiehubs, alsook via een brede werving vanuit SAM vzw en Opgroeien gerekruteerd. De vragenlijst werd online verstuurd naar een contactpersoon in de organisatie. Zij werden op hun beurt geresponsabiliseerd om deze te verspreiden naar alle actoren die ze wensen te betrekken. Projectpartners ondersteunden ook in het verspreiden van de vragenlijst.

De data van de vragenlijst werden geanalyseerd in SPSS Statistics 29.0.1.0. Er werden zowel beschrijvende als vergelijkende analyses uitgevoerd. De vragenlijst was opgebouwd uit acht thema's. Hierin polsten we naar de mate van ondersteuning in de organisatie, het eigen blended aanbod, organisatievisie, eigen visie, beleid, praktische randvoorwaarden, deontologie en kennisdeling. Voor de leesbaarheid zijn de percentages in dit rapport afgerond op gehele getallen en zullen percentages onder 5% niet weergegeven worden in de grafieken, maar wel beschreven worden in de tekst. Op basis van deze geanalyseerde data leveren we een aanzet om meer diepgaand rond bepaalde thema's uit te wijden in focusgesprekken en observaties.

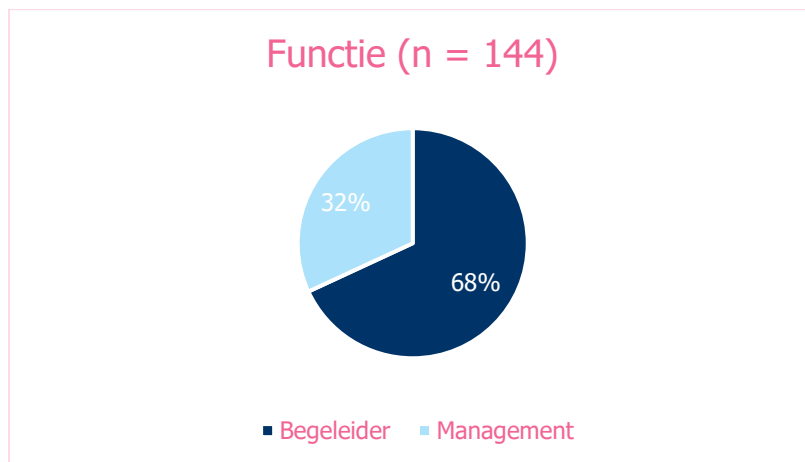
Voor de betrouwbaarheid werd de Cronbach's alpha berekend voor alle thema's, deze was goed tot zeer goed (van 0.7 tot 0.9). Ook de validiteit was goed, hiervoor werd een factoranalyse op schaalniveau gedaan. Er werden drie items (1,2 en 5) weggehaald bij thema ondersteuning en specifieke vragen die enkel bij management gesteld werden, werden ook weggehaald. Om de significantie na te gaan werden t-testen uitgevoerd, zowel op schaal- als itemniveau.

Resultaten

De meting: Op weg naar blended hulpverlening binnen jouw organisatie.

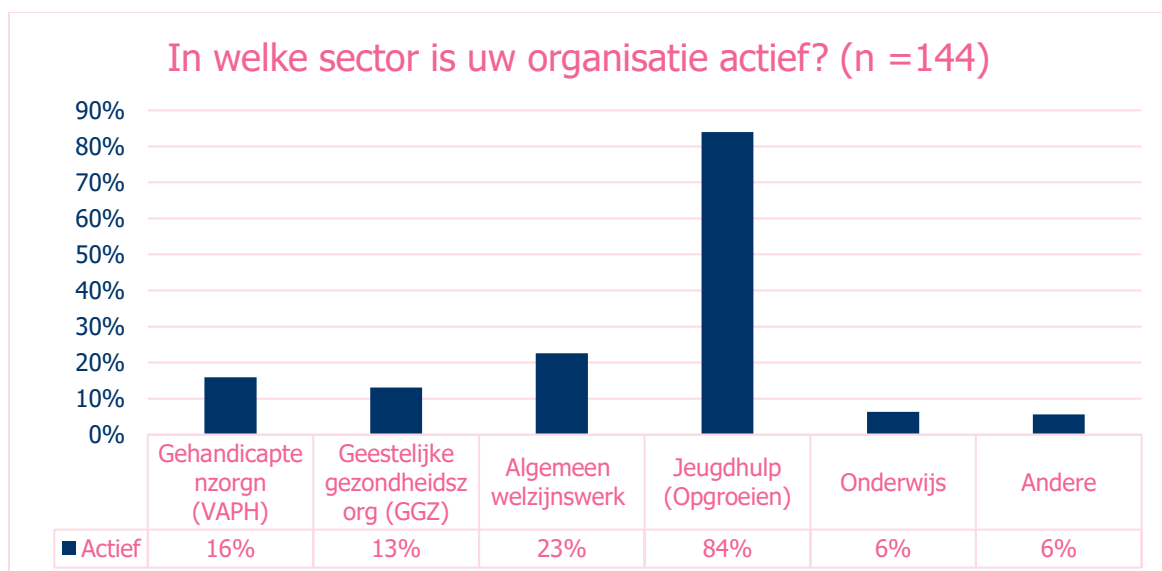
Context

In totaal werd de vragenlijst 144 keer ingevuld, waarvan 98 begeleiders en 46 management.



Figuur 1: resultaten 'Wat is uw functie binnen uw organisatie? (Indien u meerdere functies heeft, kiest u voor de functie met het grootste tewerkstellingspercentage).'

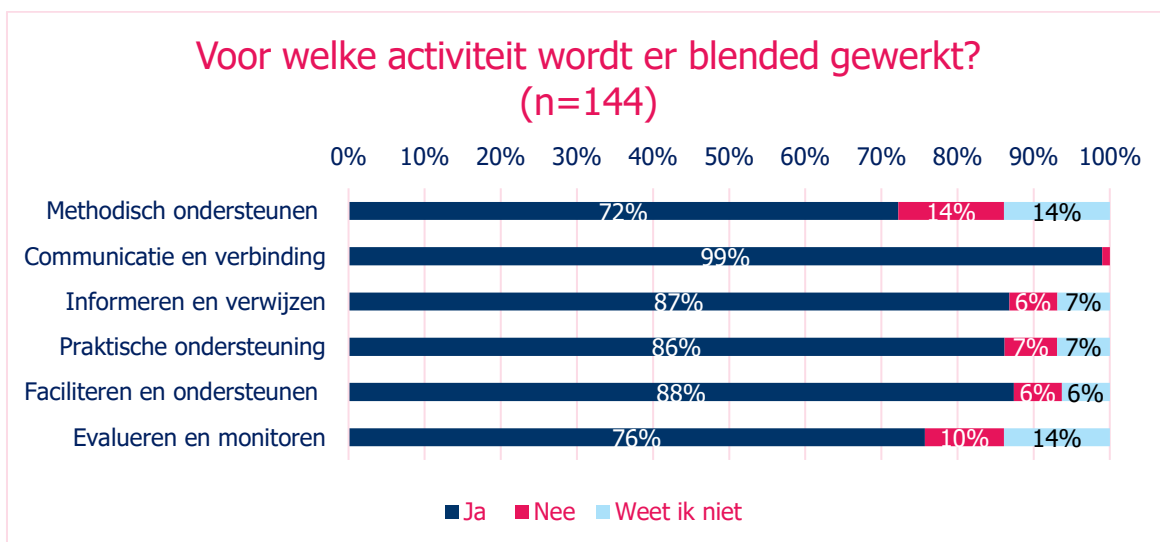
Uit de resultaten blijkt dat de meeste organisaties actief zijn in de Jeugdhulp (84%), vervolgens zien we ook Algemeen welzijnswerk (23%), VAPH (16%), GGZ (13%), onderwijs (6%) en andere (6%). Organisaties hadden de mogelijkheid om meerdere antwoorden in te vullen.



Figuur 2: resultaten 'In welke sector is uw organisatie actief?'

We vroegen voor welke activiteiten er blended gewerkt wordt binnen de organisatie. Ook hier kregen de organisaties de mogelijkheid om meerdere antwoorden aan te duiden. We zien dat de meeste organisaties verschillende activiteiten gebruiken om blended te werken. De activiteit

waarvoor blended werken het meest gebruikt wordt is voor communicatie en verbinding (bv. WhatsApp, beeldbellen, e-mail, sociale media) (99%). Daarnaast zien we ook voor faciliteren en ondersteunen (bv. online evaluatie, digitale planningstools, reminders, online dossiers) (88%), informeren en verwijzen (bv. Smartschool, online aanmeldingsformulier) (87%) en praktische ondersteuning (bv. QR-lezer, vertaalapps, Wakosta, Google maps, online planner) (86%) dat blended gewerkt wordt. Evalueren en monitoren (bv. de eigen dienstverlening, hulpverleningsproces, e-dossiers) (76%) en methodisch ondersteunen (bv. scheidingskoffer, sorrybox, gevoelsthermometer) (72%) sluiten het rijtje af. Opvallend is ook dat voor deze twee laatsten toch 14% aangaf het niet te weten.



Figuur 3: resultaten 'Voor welke activiteit wordt er blended gewerkt?'

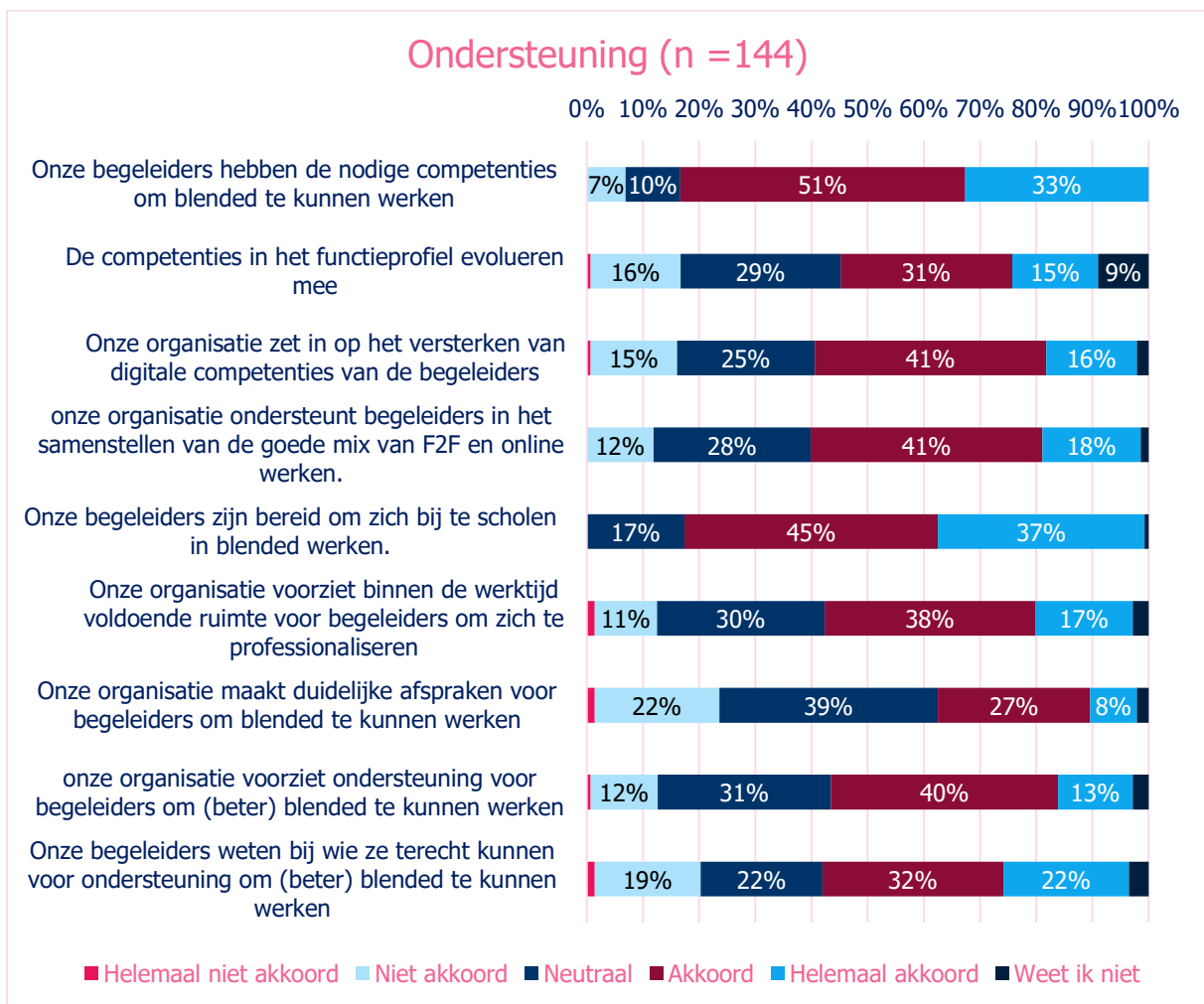
Acht thema's van blended werken

Thema 1: Ondersteuning

Het eerste thema van de bevraging ging over ondersteuning. Er werden negen stellingen bevroegd om een beeld te krijgen over de mate van ondersteuning op vlak van blended werken in de organisatie. We zien dat over het algemeen begeleiders en management (helemaal) akkoord zijn bij de vraag of begeleiders over de nodige competenties beschikken om blended te kunnen werken (84%). Op deze stelling zagen we significante verschillen tussen de groep begeleiders en management (zie tabel 2), waarbij de begeleiders hoger scoorden. Zij waren vaker (helemaal) akkoord in vergelijking met management (88% begeleiders VS. 74% management, waarvan een hele grote groep helemaal akkoord 43% VS. 11%) (zie bijlage 2, figuur 12).

Op de stelling of het functieprofiel mee evolueert met de digitale competenties die noodzakelijk zijn, zien we dat de meesten neutraal (29%) of akkoord (31%) zijn. 26% van het management vindt dat het functieprofiel niet mee evolueert (zie figuur 12).

De meesten zijn ook (helemaal) akkoord (57%) dat de organisatie inzet op het versterken van de digitale competenties van begeleiders, maar we zien toch ook een groep die neutraal is (25%) of (helemaal) niet akkoord gaat (16%). Ook hier zien we significante verschillen tussen begeleiders en management (zie tabel 2), waarbij management hoger scoort in vergelijking met begeleiders. Management antwoordde vaker (helemaal) akkoord, 74% VS. 49% bij begeleiders (zie bijlage 2, figuur 12).



Figuur 4: thema ondersteuning beschrijvende resultaten

We zien ook positieve resultaten terugkomen bij de ondersteuning die begeleiders krijgen in het samenstellen van een goede mix tussen face-to-face begeleiding en online werken. 59% is (helemaal) akkoord, 28% is neutraal en 12% niet akkoord.

82% van de begeleiders en management vindt dat begeleiders bereid zijn om zich bij te scholen op vlak van blended werken. Niemand was (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we significante verschillen, waarbij de begeleiders hoger scoren (zie tabel 2). Ze gaven vaker het antwoord (helemaal) akkoord, 85% in vergelijking met 77% bij management (zie bijlage 2, figuur 12).

Op vlak van werktijd die voorzien wordt, zien we ook dat de meesten (helemaal) akkoord zijn (55%). Toch zien we hier dat 30% neutraal is en 12% (helemaal) niet akkoord. Over duidelijke afspraken voor begeleiders om blended te kunnen werken zijn de meningen meer verdeeld: slechts 35% is (helemaal) akkoord tegenover 39% neutraal en 23% (helemaal) niet akkoord. We zien dat de meeste deelnemers (helemaal) akkoord zijn dat er ondersteuning voorzien wordt (53%), toch is ook hier nog een vrij grote groep neutraal (31%) en 13% (helemaal) niet akkoord. Tot slot zien we dat de meerderheid wel weet bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning (54%), één vijfde is neutraal (22%) en 20% is (helemaal) niet akkoord.

Schaalniveau

In de vergelijkende analyses zochten we naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we geen significante verschillen voor het thema ondersteuning ($t(142) = 1.67$), $p = 0.10$) tussen management ($M = 3.66$, $SD = 0.74$) en begeleiders ($M = 3.45$, $SD = 0.72$). De stellingen 1, 2 en 5 werden eruit gelaten voor de analyses van de schaal omwille van de validiteit. De significante verschillen op itemniveau werden besproken in de tekst hierboven.

Tabel 1: thema ondersteuning vergelijkende analyses op itemniveau

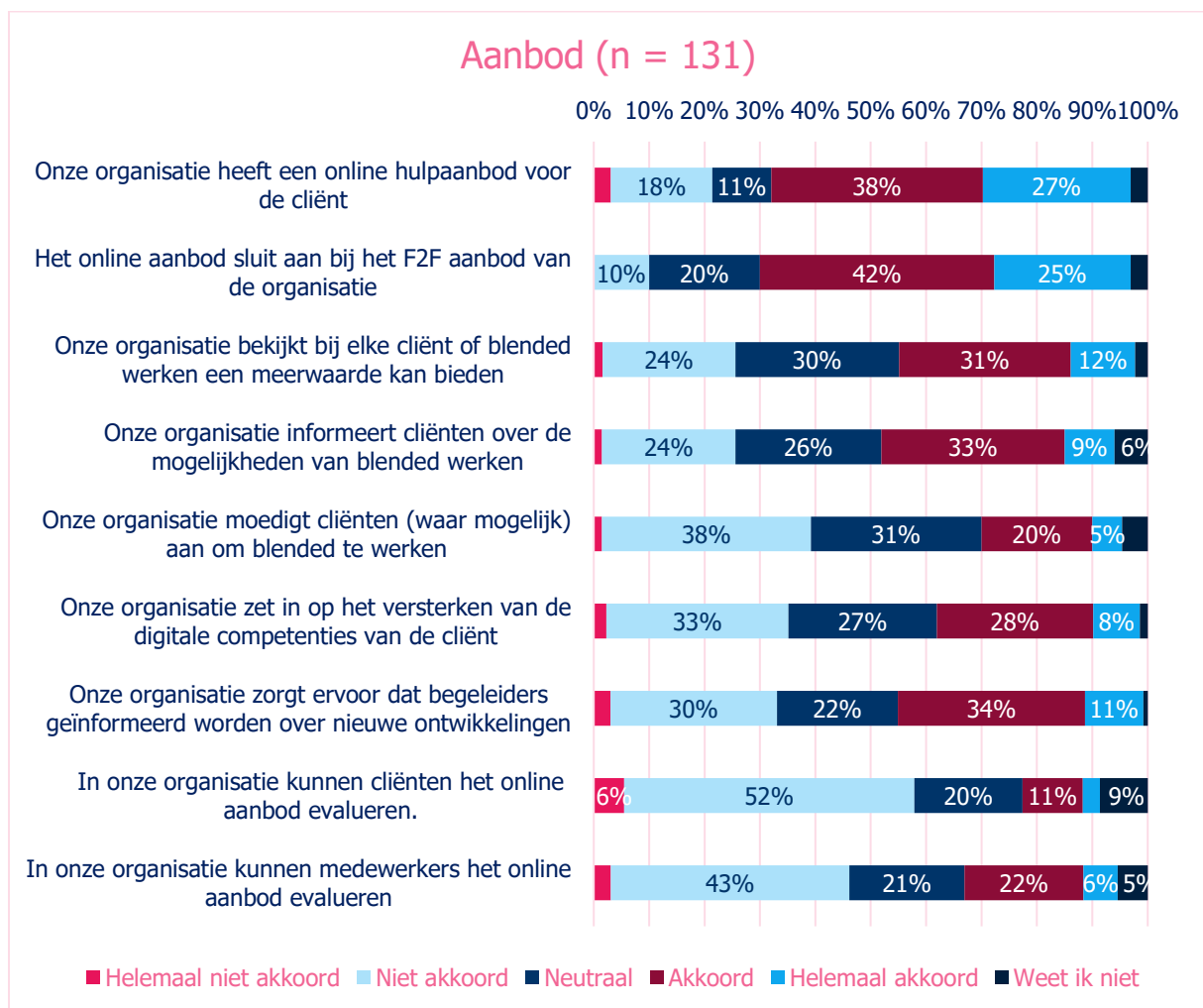
Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
De begeleiders hebben de nodige competenties om blended te werken.	3,67** (0,90)	4,29** (0,73)	4,09 (0,84)
De competenties uit het functieprofiel evolueren mee met de ontwikkelingen m.b.t. blended werken.	3,29 (0,99)	3,58 (0,99)	3,48 (1,00)
Mijn organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties van de begeleiders.	4,02** (0,98)	3,37** (0,94)	3,58 (0,97)
Mijn organisatie ondersteunt mij in het samenstellen van de goede mix van face-to-face en online werken.	3,76 (0,90)	3,60 (0,90)	3,65 (0,90)
Onze begeleiders zijn bereid zich bij te scholen in blended werken.	3,98* (0,66)	4,30* (0,72)	4,20 (0,72)

Mijn organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte om me te professionaliseren m.b.t. blended werken.	3,76 (0,98)	3,53 (0,94)	3,60 (0,96)
Mijn organisatie maakt duidelijke afspraken om blended te kunnen werken.	3,20 (1,05)	3,19 (0,88)	3,19 (0,93)
Mijn organisatie voorziet ondersteuning voor mij om (beter) blended te kunnen werken.	3,73 (0,85)	3,47 (0,92)	3,55 (0,90)
Ik weet bij wie ik terecht kan voor ondersteuning om (beter) blended te kunnen werken.	3,62 (1,21)	3,55 (1,04)	3,57 (1,09)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 2: Aanbod

Er werden op vlak van aanbod binnen de organisatie negen stellingen bevroegd. We zien dat de meerderheid van de organisaties over een online hulpaanbod beschikt voor de cliënt (65%). 11% is neutraal en 21% (helemaal) niet akkoord. Ze vinden ook dat dit aanbod aansluit bij het face-to-face aanbod van de organisatie (67%).



Figuur 5: thema aanbod beschrijvende resultaten

We zien dat bijna de helft (43%) vindt dat de organisatie bij elke cliënt bekijkt of blended werken een meerwaarde kan bieden, 30% is neutraal en 26% (helemaal) niet akkoord. 42% vindt dat de organisatie cliënten informeert over de mogelijkheden van blended werken, 26% is neutraal en 26% (helemaal) niet akkoord. Een kwart (25%) van de bevroagden geeft aan dat de organisatie cliënten aanmoedigt in het gebruik van blended werken waar mogelijk, 31% is neutraal en 40% (helemaal) niet akkoord.

Volgens een derde (36%) van onze bevroagden zet de organisatie in op het versterken van de digitale competenties van de cliënt, een derde (27%) is neutraal en een derde (35%) (helemaal) niet akkoord. Hierbij zagen we significante verschillen tussen de groepen begeleiders en management, waarbij management hoger scoort in vergelijking met begeleiders (zie tabel 4). We zien dat management vaker (helemaal) akkoord waren, 55% VS. 29% bij begeleiders (zie bijlage 2, figuur 13).

Bijna de helft 45% vindt dat de organisatie begeleiders informeert over nieuwe ontwikkelingen m.b.t. blended werken, 22% is neutraal en 33% (helemaal) niet akkoord. Ook hierbij zagen we significante verschillen (zie tabel 4). Management schat dit opnieuw positiever in dan begeleiders (60% VS. 37% bij begeleiders) (zie bijlage 2, figuur 13).

Op vlak van evaluatie zien we dat slechts 14% (helemaal) akkoord is met de stelling dat cliënten het online aanbod kunnen evalueren. 20% is neutraal en 58% is (helemaal) niet akkoord. Ook geeft 9% aan dit niet te weten. Ook hier zien we significante verschillen tussen begeleiders (zie tabel 4): 8% (helemaal) akkoord VS. management 28% (helemaal) akkoord (zie bijlage 2, figuur 13). Ook hier schat het management dit hoger in. Bij begeleiders zien we dat 28% (helemaal) akkoord gaat met de stelling dat begeleiders het online aanbod kunnen evalueren. 21% is neutraal en 46% (helemaal) niet akkoord.

Schaalniveau

We zochten in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we significante verschillen ($t(67.48)=2.61, p=0.01$) voor het thema aanbod ($M=3.40^*, SD=0.76$). Management scoorden algemeen vaker (helemaal) tevreden in vergelijking met begeleiders ($M=3.07^*, SD= 0.62$). De significante verschillen op itemniveau werden besproken in de tekst hierboven.

Tabel 2: thema aanbod vergelijkende analyses op itemniveau

Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
------------	----------------------------	-----------------------------	------------------------

Mijn organisatie heeft een online hulpaanbod (aanmeldingsformulier, chat, info op website) voor de cliënt.	3,63 (1,22)	3,72 (1,13)	3,69 (1,16)
Het online aanbod sluit aan bij het face-to-face aanbod van de organisatie (er kan bijvoorbeeld vlot overgeschakeld worden van fysieke begeleiding	4,00 (0,85)	3,77 (0,95)	3,84 (0,92)
Mijn organisatie bekijkt bij elke cliëntsituatie of blended werken een meerwaarde kan bieden.	3,5 (1,06)	3,17 (0,98)	3,28 (1,02)
Mijn organisatie informeert cliënten over de mogelijkheden van blended werken.	3,51 (1,02)	3,14 (0,97)	3,26 (0,99)
Mijn organisatie moedigt cliënten – waar mogelijk - aan om blended te werken	3,13 (1,02)	2,79 (0,89)	2,90 (0,94)
Mijn organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties (internet-, computer- en softwaregebruik) van de cliënt.	3,45** (1,02)	2,90** (0,99)	3,08 (1,03)
Mijn organisatie zorgt ervoor dat begeleiders geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen (bv. nieuwe online apps) m.b.t. blended werken	3,60** (1,11)	3,00** (1,02)	3,19 (1,08)
In mijn organisatie kunnen cliënten het online aanbod evalueren.	2,78* (1,16)	2,36* (0,73)	2,50 (0,91)
In mijn organisatie kunnen medewerkers het online aanbod evalueren.	3,02 (1,19)	2,74 (0,93)	2,84 (1,03)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 3: Visie organisatie

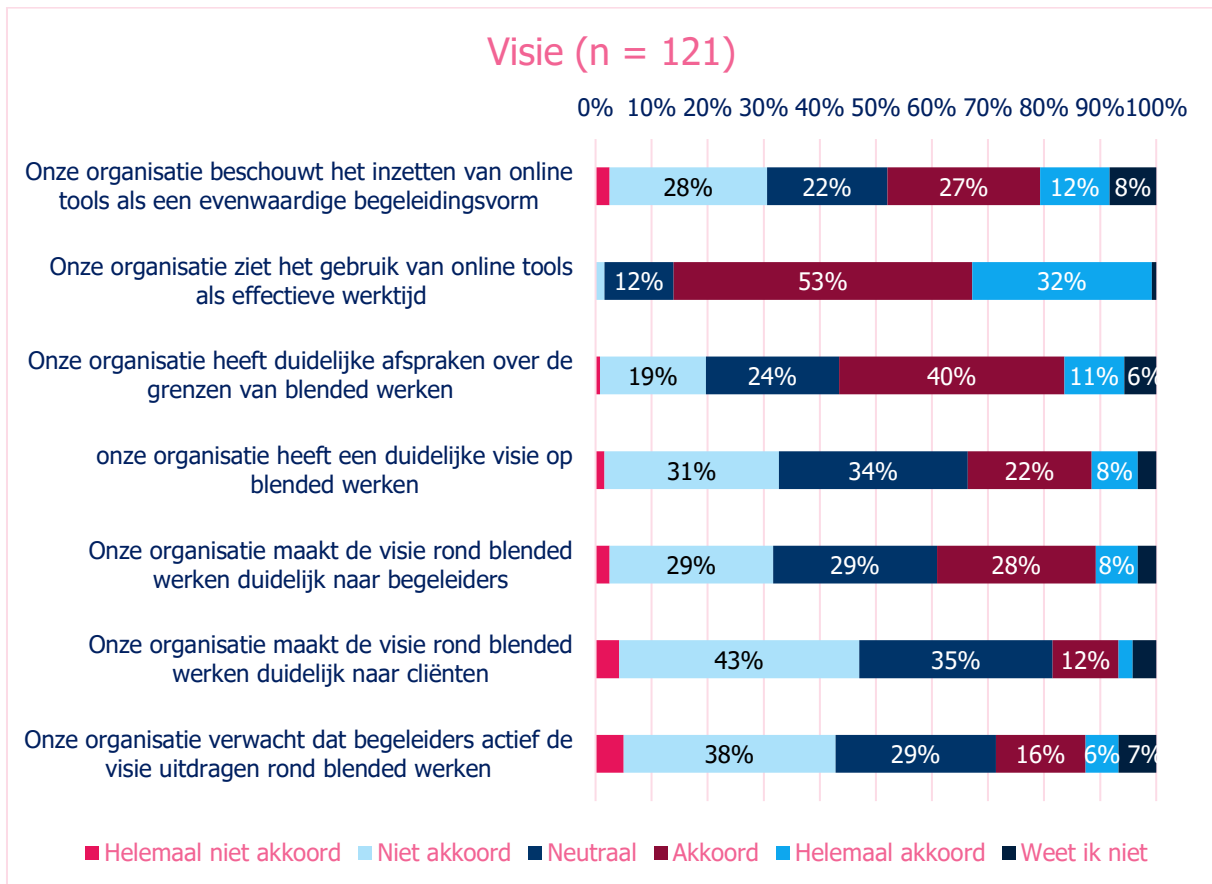
Op vlak van visie werden zeven stellingen bevestigd. 39% van de bevestigden gaat (helemaal) akkoord met de stelling dat de organisatie het inzetten van online tools als een evenwaardige begeleidingstool beschouwt, 22% is neutraal en 31% (helemaal) niet akkoord. Toch zien we wel dat 85% van de bevestigden vindt dat het gebruiken van online tools als effectieve werktijd wordt beschouwd. Slechts 2% is niet akkoord.

Vervolgens vindt 51% dat de organisatie duidelijke afspraken heeft over de grenzen van blended werken. 24% is neutraal en 20% is (helemaal) niet akkoord. Dit ligt in lijn met de stelling bij thema 1: ondersteuning, waarbij bleek dat 35% aangaf dat de organisatie geen duidelijk afspraken maakt.

Op vlak van visie zien we dat 30% vindt dat er een duidelijke visie is, en dat deze gecommuniceerd wordt naar begeleiders (36%) en cliënten (15%). Toch vindt 33% dat er geen duidelijke visie is. Een derde (32%) vindt dat deze visie niet wordt duidelijk gemaakt naar begeleiders en 47% vindt dat deze niet wordt duidelijk gemaakt naar cliënten. Ook hier zien we significante verschillen (zie tabel 6). Management scoort systematisch hoger dan de begeleiders, ze geven vaker (helemaal) akkoord aan in vergelijking met begeleiders (zie bijlage 2, figuur 14).

Tot slot zien we dat bijna de helft (43%) vindt dat de organisatie niet verwacht van begeleiders om de visie actief uit te dragen, 22% vindt van wel en 29% is neutraal. Ook hier zien we significante verschillen tussen beiden groepen (zie tabel 6), waarbij management hoger scoort

en vaker (helemaal) akkoord zijn in vergelijking met begeleiders (49% VS. 30%) (zie bijlage 2, figuur 14).



Figuur 6: thema visie organisatie beschrijvende resultaten

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we significante verschillen voor het thema visie ($t(63.24)=2.47$, $p=0.02$): management ($M= 3.43^*$, $DS=0.78$) scoorden algemeen vaker (helemaal) tevreden in vergelijking met begeleiders ($M= 3.09^*$, $DS= 0.58$). De significante verschillen op itemniveau werden besproken in de tekst hierboven.

Tabel 3: thema visie organisatie vergelijkende resultaten op itemniveau

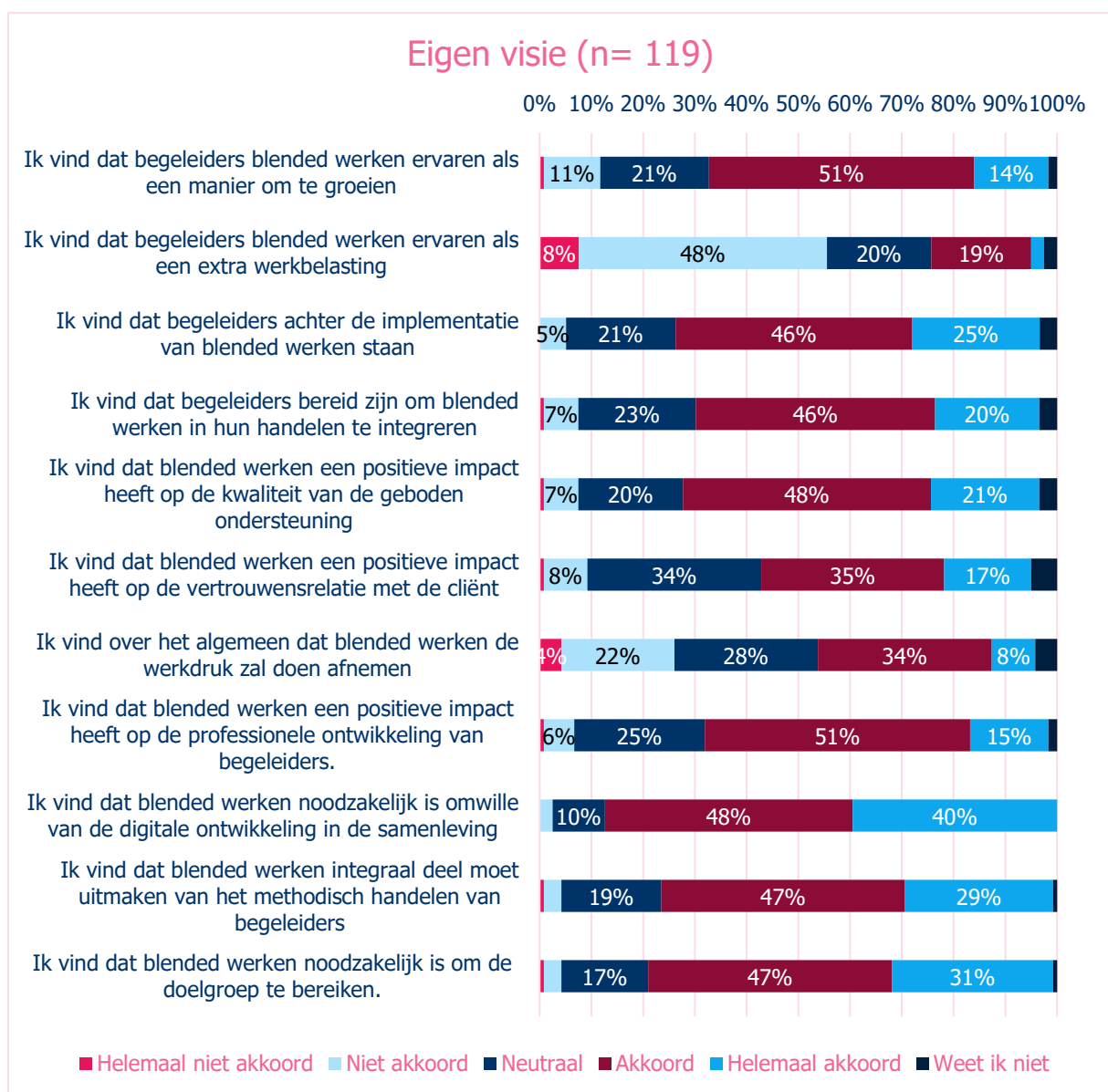
Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Mijn organisatie beschouwt het inzetten van online tools als een evenwaardige begeleidingsvorm (gelijkwaardig aan face-to-face contact).	3,26 (1,02)	3,18 (1,06)	3,21 (1,11)
Mijn organisatie ziet het inzetten van online tools als effectieve werktijd (gelijkwaardig aan face-to-face contact)	4,29 (0,72)	4,10 (0,69)	4,17 (0,70)
Mijn organisatie heeft duidelijke afspraken over de grenzen van blended werken (bv. naar avond/weekend werk, bereikbaarheid).	3,67 (1,03)	3,32 (0,91)	3,43 (0,97)

Mijn organisatie heeft een duidelijke visie op blended werken en op de positie van het digitale aanbod daarbinnen.	3,41** (1,07)	2,84** (0,88)	3,04 (0,98)
Mijn organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar begeleiders.	3,37* (1,04)	2,95* (0,96)	3,09 (1,00)
Mijn organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar cliënten.	2,93* (1,10)	2,49* (0,65)	2,64 (0,85)
Mijn organisatie verwacht dat begeleiders actief de visie uitdragen rond blended werken.	3,23** (1,09)	2,54** (0,88)	2,78 (1,00)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 4: Eigen visie

We vroegen 11 stellingen m.b.t eigen visie rond blended werken waarin ook het veranderingspotentieel is opgenomen.



Figuur 7: thema eigen visie beschrijvende resultaten

De meerderheid (65%) vindt dat begeleiders blended werken ervaren als een manier om te groeien. 21% is neutraal en 12% (helemaal) niet akkoord. We zien hier significante verschillen tussen begeleiders en management (zie tabel 8). Begeleiders scoren hier significant hoger in vergelijking met management. 78% van de begeleiders ziet blended werken als een manier om te groeien VS. 43% van management (zie bijlage 2 figuur 15). Zij denken dat begeleiders dit minder zien als een kans om te groeien.

Een vijfde (22%) vindt dat begeleiders blended werken ervaren als een extra werkbelasting. 56% is hiermee (helemaal) niet akkoord. Ook op deze stelling zagen we significante verschillen vaststellen tussen management en begeleiders (zie tabel 8). Management scoort hier gemiddeld hoger dan begeleiders, en zijn vaker (helemaal) akkoord in vergelijking met begeleiders (zie bijlage 2, figuur 15). Zij denken dus dat begeleiders dit vaker zien als een extra werkbelasting.

We zien dat de meerderheid (71%) vindt dat begeleiders achter de implementatie van blended werken staan. Ook hier zien we significante verschillen tussen de twee groepen (zie tabel 8). Begeleiders zijn duidelijk vaker akkoord in vergelijking met management (81% van de begeleiders VS. 50% van management). Management denkt dus dat begeleiders minder achter de implementatie van blended werken staan. 66% van alle respondenten is (helemaal) akkoord dat begeleiders bereid zijn om blended werken in hun handelen te integreren, 23% is neutraal en 8% (helemaal) niet akkoord. Hier zagen we geen significante verschillen tussen de groepen.

We gingen de impact van blended werken na: 69% vindt dat blended werken een positieve impact heeft op de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Hier zien we opnieuw dat management hoger scoort dan begeleiders (zie tabel 8). 83% van het management geeft aan (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met 63% van de begeleiders. Vervolgens vindt 52% dat blended werken een positieve impact heeft op de vertrouwensrelatie met de cliënt en 66% vindt dat blended werken een positieve impact zal hebben op de professionele ontwikkeling van begeleiders. Ook bij deze laatste zagen we significante verschillen (zie tabel 8), waar management hoger scoort in vergelijking met begeleiders. 62% van de begeleiders is (helemaal) akkoord met deze stelling in vergelijking met 75% van het management.

42% is van mening dat door blended werken de werkdruk zal afnemen. 28% is neutraal en 26% is (helemaal) niet akkoord met deze stelling.

88% van de bevrageden was (helemaal) akkoord met de stelling dat blended werken noodzakelijk is omwille van de digitale ontwikkelingen in onze samenleving. Merk op dat 40% hiervan helemaal akkoord ging. Ook hier zagen we significante verschillen, waarbij

management hoger scoorde in vergelijking met begeleiders. Management was over het algemeen vaker (helemaal) akkoord (98% VS. 82% bij de begeleiders) (zie bijlage 2, figuur 15). Merk op dat dit nog steeds zeer hoge scores zijn.

76% vindt dat blended werken integraal deel moet uitmaken van het methodisch handelen van begeleiders. Ook hier zagen we significante verschillen tussen management en begeleiders, waarbij management hoger scoorde (zie tabel 8). Management was over het algemeen vaker (helemaal) akkoord, 88% VS. 69% bij de begeleiders (zie bijlage 2, figuur 15).

Tot slot zien we dat 78% van onze bevrageden vonden dat blended werken noodzakelijk is om de doelgroep te bereiken. 17% is neutraal en 4% (helemaal) niet akkoord.

Schaalniveau

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we geen significante verschillen voor het thema eigen visie ($t(117)=1.78$, $p=0.08$). De significante verschillende op itemniveau zijn hierboven besproken in de tekst.

Tabel 4: thema eigen visie vergelijkende resultaten op itemniveau

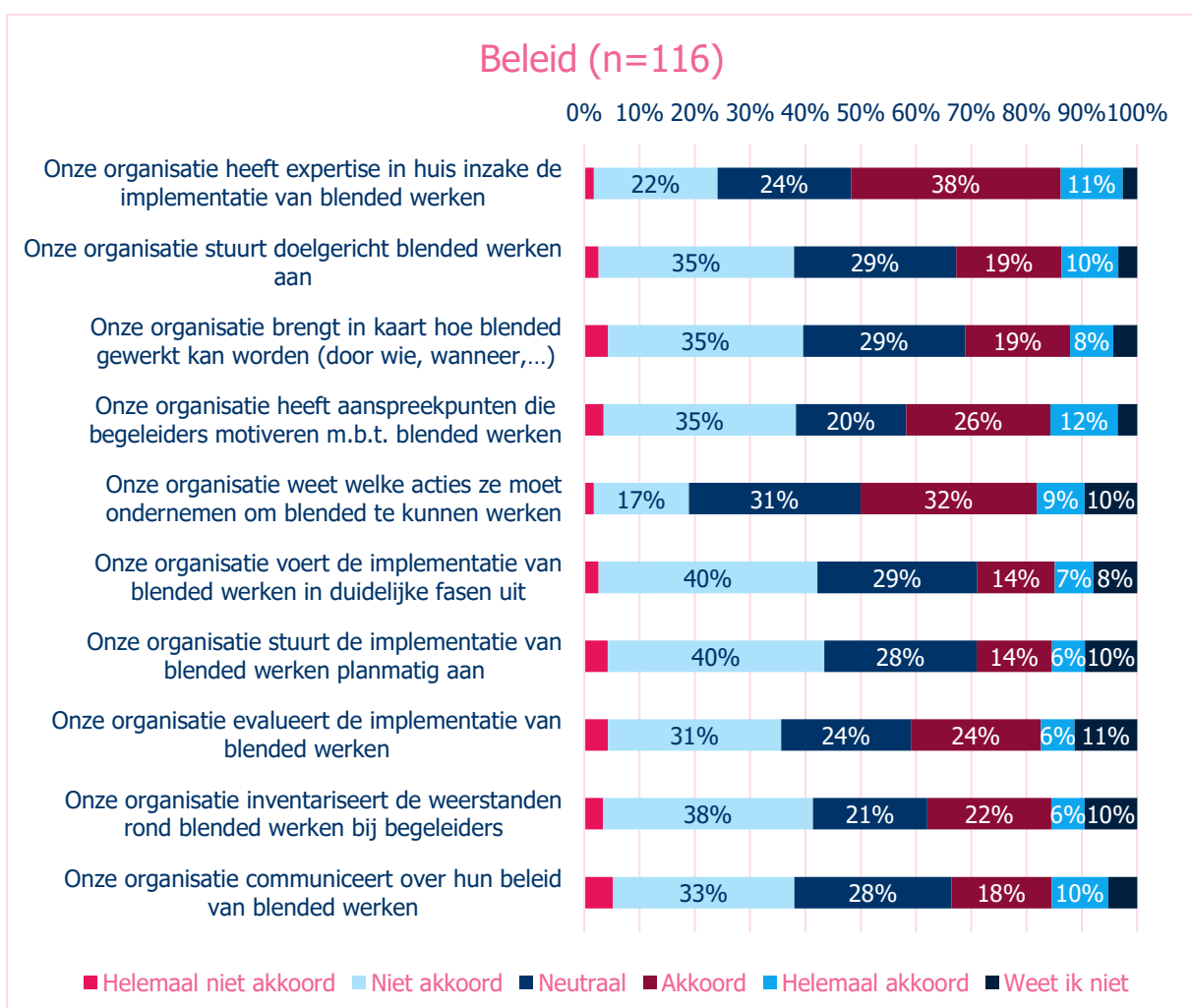
Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Ik ervaar blended werken als een manier om te groeien en nieuwe vaardigheden te ontwikkelen.	3,32** (0,90)	3,86** (0,83)	3,68 (0,89)
Ik ervaar blended werken als een extra werkbelasting.	3,14** (0,95)	2,35** (0,89)	2,60 (0,98)
Ik sta achter de implementatie van blended werken.	3,50** (0,86)	4,14** (0,73)	3,93 (0,83)
Ik ben bereid om (nog meer) blended werken in mijn handelen te integreren.	3,61 (0,79)	3,91 (0,91)	3,81 (0,89)
Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op de kwaliteit van de geboden ondersteuning in mijn organisatie.	4,13* (0,78)	3,70* (0,98)	3,84 (0,88)
Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op mijn vertrouwensrelatie met de cliënt.	3,78 (0,85)	3,54 (0,93)	3,62 (0,91)
Ik vind over het algemeen dat blended werken de werkdruk zal doen afnemen binnen mijn organisatie.	3,30 (1,08)	3,17 (1,02)	3,21 (1,04)
Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op mijn professionele ontwikkeling.	4,03* (0,75)	3,62* (0,82)	3,75 (0,82)
Ik vind over het algemeen dat blended werken noodzakelijk is omwille van de digitale ontwikkeling in de samenleving.	4,55** (0,55)	4,09** (0,77)	4,24 (0,74)
Ik vind over het algemeen dat blended werken integraal deel moet uitmaken van het methodisch handelen van begeleiders.	4,33** (0,69)	3,83** (0,86)	4,00 (0,84)
Ik vind over het algemeen dat blended werken noodzakelijk is voor organisaties om de doelgroep te bereiken.	4,26 (0,79)	3,95 (0,85)	4,05 (0,84)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 5: Beleid

We bevroegen het thema beleid aan de hand van tien stellingen. We zien dat 49% vindt dat de organisatie expertise in huis heeft inzake de implementatie van blended werken, 24% is neutraal en 24% is (helemaal) niet akkoord. Hier zien we significante verschillen tussen begeleiders en management (zie tabel 10), waarbij management hoger scoort en dus vaker (helemaal) akkoord aangeeft in vergelijking met begeleiders (75% VS. 36%) (zie bijlage 2, figuur 16).

29% vindt dat de organisatie blended werken doelgericht aanstuurt, 29% is neutraal en 38% is (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we significante verschillen tussen de groepen waarbij management hoger scoort en dus vaker (helemaal) akkoord is in vergelijking met begeleiders (zie tabel 10). Bij management is 48% (helemaal) akkoord VS. begeleiders slechts 20% (zie bijlage 2, figuur 16).



Figuur 8: thema beleid beschrijvende resultaten

27% vindt dat de organisatie in kaart brengt hoe er blended gewerkt kan worden, 29% is neutraal en 39% is (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we significante verschillen tussen de groepen, waarbij het management opnieuw hoger scoort (zie tabel 10). Management geeft vaker aan (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders (46% VS. 18%) (zie bijlage 2, figuur 16).

38% van de bevrageden vindt dat de organisatie aanspreekpunten heeft die motiverend werken om blended te werken. 20% is neutraal en 39% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we significante verschillen tussen de groepen, waarbij het management opnieuw hoger scoort (zie tabel 10). Management geeft vaker aan (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders (55% VS. 29%) (zie bijlage 2, figuur 16).

41% geeft aan dat ze vinden dat de organisatie weet welke acties ze moeten ondernemen om blended te kunnen werken. 31% is neutraal, 19% (helemaal) niet akkoord en 10% weet dit niet. Ook hier zien we significante verschillen die in lijn liggen met de rest, management schat dit opnieuw positiever in (53% VS. 35%)

Op vlak van het uitvoeren van het beleid, zien we dat 21% van onze bevrageden vindt dat dit in duidelijke fasen gebeurt door de organisatie, 29% is neutraal, 43% is (helemaal) niet akkoord en 8% weet dit niet. Ook hier scoort het management significant hoger. Zij geven vaker aan (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders (33% VS. 14%) (zie bijlage 2, figuur 16).

Het planmatig aansturen door de organisatie van blended werken gebeurt volgens 20% van onze bevrageden, 28% is neutraal, 44% is (helemaal) niet akkoord en 10% weet dit niet. Het evalueren van de implementatie van blended werken gebeurt volgens 30% van onze bevrageden, 24% is neutraal, 35% is (helemaal) niet akkoord en 11% weet dit niet.

Volgens 28% van onze bevrageden worden de weerstanden omtrent blended werken geïnventariseerd door de organisatie, 21% is neutraal, 41% is (helemaal) niet akkoord en 10% weet dit niet. Ook hier zien we dezelfde significante verschillen. Management scoort significant hoger (tabel 10) in vergelijking met begeleiders. Ze geven vaker aan (helemaal) akkoord te zijn (48%) in vergelijking met begeleiders (18%) (zie bijlage 2, figuur 16).

Tot slot vinden 28% van onze bevrageden dat hun organisatie communiceert over hun beleid van blended werken, 28% is neutraal en 38% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we

significante verschillen (tabel 10). Management geeft aan vaker (helemaal) akkoord te zijn (45%) in vergelijking met begeleiders (20%) (zie bijlage 2, figuur 16).

Schaalniveau

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we sterk significante verschillen voor het thema beleid ($t(66.6)=3.23$, $p=0.002$). Dit wil zeggen dat management ($M=3.34^{**}$, $SD=0.89$) significant vaker (helemaal) akkoord aanduiden in vergelijking met begeleiders ($M=2.81^{**}$, $SD=0.72$). De significante verschillen op itemniveau werden besproken in de tekst hierboven.

Tabel 5= thema beleid vergelijkende analyses op itemniveau

Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Mijn organisatie heeft expertise in huis inzake de implementatie van blended werken.	3,88** (0,94)	3,07** (0,95)	3,35 (1,02)
Mijn organisatie stuurt doelgericht blended werken aan.	3,36** (1,16)	2,79** (0,94)	2,99 (1,05)
Mijn organisatie brengt in kaart hoe blended gewerkt kan worden (door wie, waarom, wanneer, met wie).	3,25* (1,15)	2,70* (0,92)	2,90 (1,04)
Mijn organisatie heeft aanspreekpunten die begeleiders motiveren om blended werken (beter) te implementeren in hun begeleidingsaanbod.	3,48** (1,22)	2,87** (1,03)	3,09 (1,13)
Mijn organisatie weet welke acties ze moet ondernemen om blended te kunnen werken.	3,59* (0,99)	3,15* (0,90)	3,31 (0,95)
Mijn organisatie voert de implementatie van blended werken in duidelijke fasen uit.	3,11* (1,18)	2,66* (0,83)	2,82 (0,99)
Mijn organisatie stuurt de implementatie van blended werken planmatig aan.	2,97 (1,20)	2,62 (0,86)	2,75 (1,00)
Mijn organisatie evalueert de implementatie van blended werken.	3,21 (1,20)	2,79 (0,92)	2,95 (1,05)
Mijn organisatie inventariseert de weerstanden die er rond het blended werken bestaan bij de begeleiders.	3,28** (1,11)	2,65** (0,93)	2,90 (1,04)
Mijn organisatie communiceert over hun beleid van blended werken.	3,28* (1,30)	2,77* (0,92)	2,95 (1,10)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

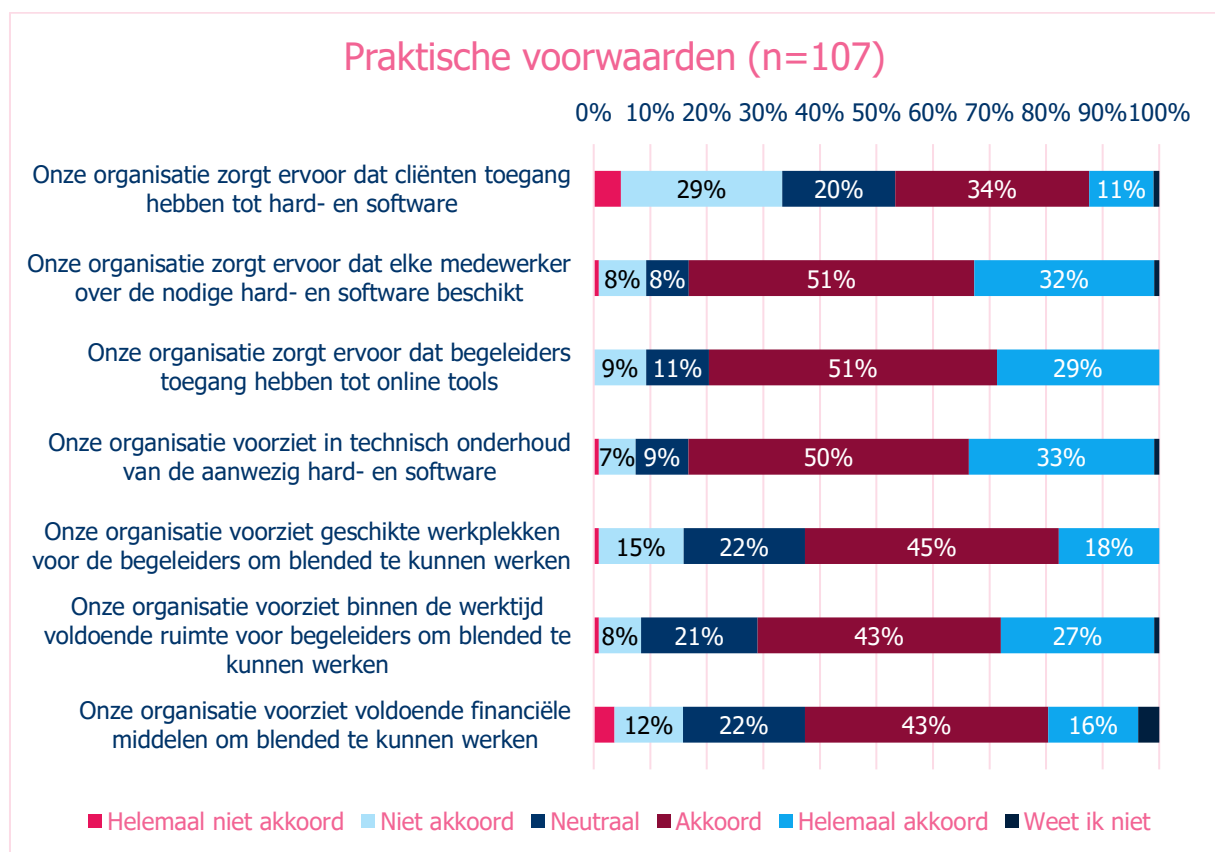
Thema 6: Praktische voorwaarden

Er werden zeven stellingen bevestigd om zicht te krijgen op de praktische voorwaarden m.b.t. blended werken. 45% van de bevestigden vond dat de organisatie ervoor zorgt dat cliënten toegang hebben tot hard- en software, 20% was neutraal en 34% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zagen we significante verschillen (zie tabel 12). Management scoort hoger en geeft dus aan vaker (helemaal) akkoord te zijn (63%) in vergelijking met begeleiders (36%) (zie bijlage 2 figuur 17).

De meerderheid van de bevroagden vindt dat de organisatie ervoor zorgt dat de begeleiders over de nodige hard- en software beschikken (83%), toegang hebben tot online tools (80%) en dat technisch onderhoud van de aanwezig hard- en software voorzien wordt (83%).

Daarnaast voorziet de organisatie volgens 63% geschikte werkplekken voor begeleiders om blended te kunnen werken. 21% van de bevroagden was neutraal en 16% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zagen we dezelfde significante verschillen, waarbij management hoger scoort (zie tabel 12). Management geeft vaker aan (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders (71% VS. 58%).

Vervolgens vinden 70% van de bevroagden dat de organisatie voldoende ruimte binnen de werktijd voorziet voor begeleiders om blended aan de slag te kunnen gaan. 21% was neutraal en 9% (helemaal) niet akkoord. Tot slot vinden 59% van de bevroagden dat de organisatie voldoende financiële middelen voorziet om blended te kunnen werken. 22% is neutraal en 16% (helemaal) niet akkoord.



Figuur 9: thema praktische voorwaarden beschrijvende resultaten

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we significante verschillen ($t(106) = 2.40, p = 0.018$) voor het

thema praktische voorwaarden. Dit wil zeggen dat management ($M=3.98^*$, $SD=0.68$) significant vaker (helemaal) akkoord aanduiden in vergelijking met begeleiders ($M=3.66^*$, $SD=0.64$).

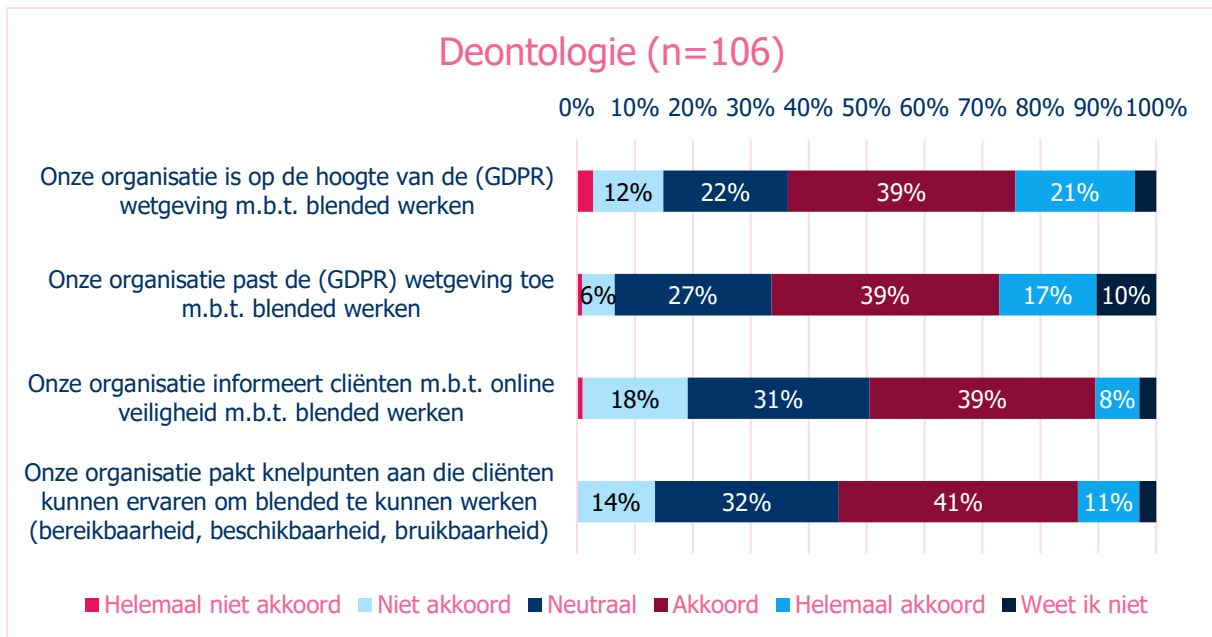
Tabel 6: thema praktische voorwaarden vergelijkende resultaten op itemniveau

Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Mijn organisatie zorgt ervoor dat cliënten toegang hebben tot hard- en software om blended werken mogelijk te maken.	3,55* (1,06)	2,98* (1,12)	3,19 (1,12)
Mijn organisatie zorgt ervoor dat elke medewerker over hard- en software beschikt wanneer het werk dit vereist.	4,18 (0,90)	3,97 (0,91)	4,05 (0,91)
Mijn organisatie zorgt ervoor dat begeleiders toegang hebben tot online tools om blended te kunnen werken.	4,08 (0,96)	3,94 (0,84)	3,99 (0,88)
Mijn organisatie voorziet in het technische onderhoud van de aanwezige hard- en software.	4,26 (0,80)	3,97 (0,91)	4,08 (0,88)
Mijn organisatie voorziet geschikte werkplekken voor de begeleiders om blended te kunnen werken (bv. ongestoord beeldbellen).	3,92* (1,02)	3,48* (0,92)	3,64 (0,98)
Mijn organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte voor begeleiders om blended te kunnen werken.	4,08 (1,04)	3,78 (0,86)	3,89 (0,93)
Mijn organisatie voorziet voldoende financiële middelen om blended te kunnen werken.	3,68 (1,06)	3,52 (1,03)	3,57 (1,04)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 7: Deontologie

Er werden vier stellingen bevestigd rond het thema deontologie. 60% van de bevestigden vindt dat de organisatie of zichzelf op de hoogte zijn van de (GDPR) wetgeving m.b.t. blended werken, 22% is neutraal en 15% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zagen we significante verschillen tussen de groepen, waarbij management hoger scoorde (zie tabel 14). Ze duiden vaker (helemaal) akkoord aan in vergelijking met begeleiders (77% VS. 51%) (zie bijlage 2, figuur 18).



Figuur 10: thema deontologie beschrijvende resultaten

56% vindt dat de organisatie deze wetgeving ook toepast, 27% is neutraal, 7% (helemaal) niet akkoord en 10% weet het niet. Ook hier zagen we significante verschillen (zie tabel 18) tussen de groepen (71% management VS. 48% begeleiders), (zie bijlage 2, figuur 18).

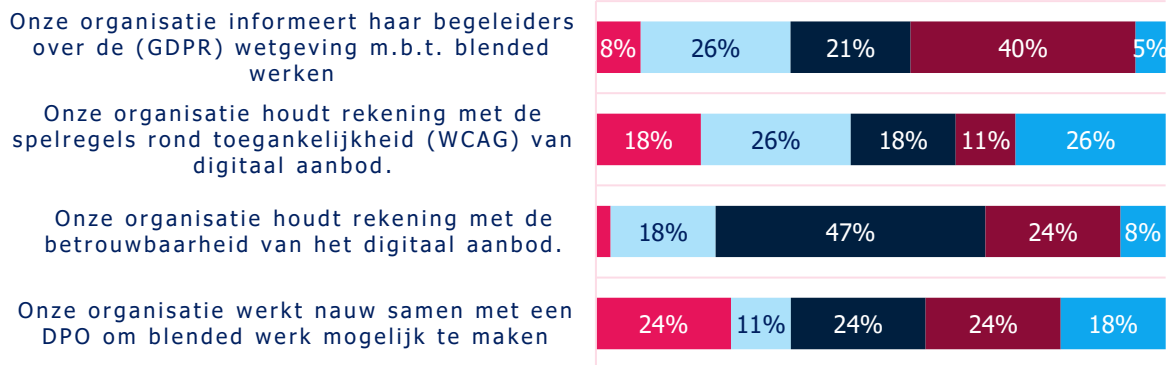
Vervolgens vindt 47% van de bevroagden dat de organisatie cliënten informeert m.b.t. online veiligheid rond blended werken. 31% is neutraal en 19% (helemaal) niet akkoord. Ook hier zien we significante verschillen (zie tabel 18) en scoort management vaker (helemaal) akkoord in vergelijking met de begeleiders (58% VS. 40%, zie bijlage 2, figuur 18).

Tot slot zien we dat 52% van de bevroagden vindt dat de organisatie de knelpunten m.b.t. toegankelijkheid (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid) aanpakt die cliënten kunnen ervaren m.b.t. blended werken. 32% is neutraal en 14% niet akkoord.

Vervolgens werden er ook nog enkele vragen specifiek aan management gesteld. Hieruit blijkt dat management vindt dat de organisatie zijn personeel wel informeert m.b.t. de (GDPR) wetgeving, 61% geeft aan (helemaal) akkoord te zijn. Daarnaast geeft management aan in mindere mate rekening te houden met de spelregels rond toegankelijkheid (WCAG), slechts 29% geeft aan (helemaal) akkoord te zijn. Opvallend is een grote groep binnen de antwoordcategorie 'ik weet het niet'. Vervolgens geeft management wel aan rekening te houden met de betrouwbaarheid van het digitale aanbod, 71% is (helemaal) akkoord. Tot slot geeft een kwart van management aan dat zij niet nauw samenwerken met een DPO en ook hier zien we een grotere categorie 'ik weet het niet'.

Deontologie (enkel management)

■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 11: beschrijvende resultaten van extra vragen voor enkel management

Schaalniveau

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we sterk significante verschillen voor het thema deontologie ($t(104)=3.53$, $p<0.001$). Dit wil zeggen dat management ($M=3.88^{**}$, $SD=0.8$) significant vaker (helemaal) akkoord aanduiden in vergelijking met begeleiders ($M=3.36^{**}$, $SD=0.68$). De vragen die extra gesteld werden aan management werden niet meegenomen in deze schaalberekening. De stellingen op itemniveau werden besproken in de tekst hierboven.

Tabel 7: thema deontologie vergelijkende resultaten op itemniveau

Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Ik ben op de hoogte van de (GDPR) wetgeving m.b.t. blended werken.	4,19** (0,91)	3,35** (1,00)	3,65 (1,05)
Ik pas de (GDPR) wetgeving toe m.b.t. blended werken.	4,17** (0,88)	3,47** (0,77)	3,73 (0,88)
Ik informeer mijn cliënten m.b.t. online veiligheid bij blended werken.	3,67** (0,89)	3,18** (0,88)	3,35 (0,91)
Ik pak knelpunten aan die cliënten kunnen ervaren om blended te kunnen werken (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid)	3,50 (1,06)	3,51 (0,75)	3,50 (0,87)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Thema 8: Kennisdeling

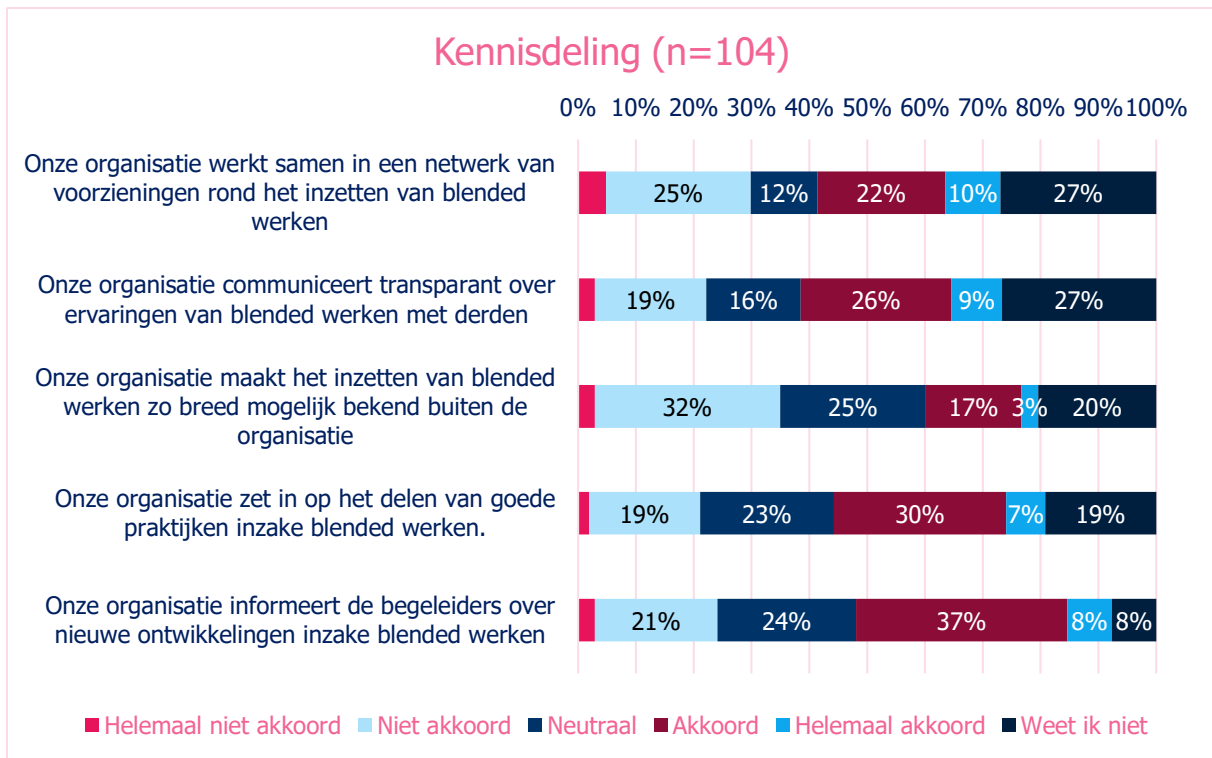
We legden vijf stellingen voor aan onze bevrageden m.b.t. kennisdeling. Opvallend is dat we hier wel hogere percentages zien in de antwoordcategorie 'ik weet het niet' omdat deze vragen ook aan begeleiders gesteld zijn die mogelijk geen kennis hadden van dit thema. We zien dat

32% van de bevroagden vindt dat organisatie samenwerkt in een netwerk van voorzieningen rond het inzetten van blended werken. 12% is neutraal, 30% vindt van niet en 27% weet het niet. 35% van de bevroagden vindt dat de organisatie transparant communiceert over de ervaringen van blended werken met derden, 16% is neutraal, 22% is (helemaal) niet akkoord en 27% weet het niet. Hier zien we ook significante verschillen tussen het management en begeleiders, waarbij management hoger scoort in vergelijking met begeleiders (zie tabel 16). Management geeft vaker aan (helemaal) akkoord te zijn (54% VS. 24%, zie bijlage 2, figuur 20).

Vervolgens zien we dat 20% van onze bevroagden vindt dat de organisatie het inzetten van blended werken zo breed mogelijk maakt buiten de organisatie, 25% is neutraal, 35% is (helemaal) niet akkoord en 20% weet het niet.

37% van de bevroagden vindt dat de organisatie inzet op het delen van goede praktijken inzake blended werken. 23% is neutraal, 21% is (helemaal) niet akkoord en 19% weet het niet. Ook hier zien we significante verschillen tussen beide groepen, waarbij management opnieuw hoger scoort (zie tabel 16). We zien dat zij vaker (helemaal) akkoord zijn in vergelijking met begeleiders (60% VS. 25%) (zie bijlage 2, figuur 20).

Tot slot zien we dat 45% van de bevroagden vindt dat de organisatie de begeleiders informeert over nieuwe ontwikkelingen inzake blended werken, 24% is neutraal, 24% is (helemaal) niet akkoord en 8% weet het niet. Ook hier zien we significante verschillen, waarbij management hoger scoort (zie tabel 16). Ze geven vaker (helemaal) akkoord in vergelijking met begeleiders (59% VS. 36%).



Figuur 12: thema kennisdeling beschrijvende resultaten

Tot slot was er nog één stelling die extra bevestigd werd aan management, maar niet aan begeleiders "Onze organisatie heeft zicht op goede praktijken (binnen of buiten de eigen organisatie) m.b.t. blended werken.". Hierbij was het management veelal (helemaal) akkoord, 60%, 16% neutraal, 16% niet akkoord en 8% 'ik weet het niet'.

Schaalniveau

Opnieuw zochten we in de vergelijkende analyses naar significante verschillen tussen de groepen 'management' en 'begeleiders'. Op schaalniveau, waarbij de resultaten van de items werden samengenomen zagen we geen significante verschillen voor het thema kennisdeling ($t(96)=0.03$, $p=0.07$). Dit wil zeggen dat management ($M=3.32$, $SD=0.90$) vaker (helemaal) akkoord aanduidde in vergelijking met begeleiders ($M=2.98$, $SD=0.88$). In de analyse op schaalniveau zijn de vraag die enkel gesteld werd aan management niet meegenomen.

Tabel 8: thema kennisdeling vergelijkende resultaten op itemniveau

Itemniveau	Management (M, st. Dev)	Begeleiders (M, st. Dev)	Totaal (M, st. Dev)
Mijn organisatie werkt samen in een netwerk van voorzieningen op vlak van het inzetten van blended werk.	3,13 (1,26)	3,07 (1,17)	3,09 (1,20)
Mijn organisatie communiceert over ervaringen van blended werken met derden (bv. de overheid, andere organisaties, partner- of koepels)	3,58* (1,09)	3,02* (1,06)	3,25 (1,10)
Mijn organisatie maakt het inzetten van blended hulpverlening zo breed mogelijk bekend buiten de organisatie.	3,00 (1,04)	2,67 (0,83)	2,80 (0,94)

Mijn organisatie zet in op het delen van goede praktijken inzake blended werken.	3,51* (1,01)	3,06* (0,94)	3,25 (0,99)
Mijn organisatie informeert de begeleiders over nieuwe ontwikkelingen inzake (de invoering van) blended werken.	3,56* (1,03)	3,10* (0,97)	3,27 (1,01)

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Overzicht resultaten vergelijkende analyses schaalniveau

Zoals in de resultaten hierboven uitgebreid beschreven, zien we dat op de schalen 'aanbod', 'visie organisatie', 'beleid', 'praktische voorwaarden', 'deontologie' en 'kennisdeling' significante verschillen waren tussen de management en begeleiders. We zien over deze schalen heen dat management hoger scoort dan begeleiders, zij geven dus aan vaker (helemaal) akkoord te zijn met stellingen.

Tabel 9: Overzicht resultaten vergelijkende analyses schaalniveau

THEMA	μ begeleiders	μ management	μ totaal
Ondersteuning	3,66	3,45	3,52
Aanbod	3,40*	3,07*	3,20
Visie organisatie	3,43*	3,09*	3,21
Eigen visie	3,82	3,64	3,70
Beleid	3,34**	2,81**	2,99
Praktisch voorwaarden	3,98*	3,67*	3,78
Deontologie	3,88**	3,56**	3,54
Kennisdeling	3,32*	2,98*	3,10

Significantie: * = <0.05 significant, ** = <0.01 significant

Ook als we naar de gemiddeldes zelf kijken, zien we dat de thema's 'eigen visie' en 'praktische voorwaarden' de hoogste score kreeg. De thema's 'beleid' en 'kennisdeling' kregen de laagste gemiddeldes, waardoor de scores hierop het laagst waren. Hier kan uit geconcludeerd worden dat vooral op deze thema's nog extra inspanningen kunnen gebeuren.

Samenvatting

De bevraging werd door 98 begeleiders en 46 personen uit managementfuncties ingevuld. De grootste groep was actief in jeugdhulp. We zien dat de meeste organisaties verschillende activiteiten gebruiken om blended te werken (zoals voor communicatie en verbinding, maar ook voor faciliteren en ondersteunen, informeren en verwijzen, praktische ondersteuning, evalueren en monitoren en methodisch ondersteunen).

Thema 1: Ondersteuning

- Over het algemeen vinden begeleiders en management dat begeleiders over de nodige competenties beschikken. Begeleiders schatten hun competenties hoger in dan management.
- Iets meer dan de helft is ook (helemaal) akkoord dat de organisatie inzet op het versterken van de digitale competenties van begeleiders, vooral management vindt dit.
- Meer dan de helft vindt dat de organisatie begeleiders ondersteuning biedt in het samenstellen van een goede mix tussen face-to-face begeleiding en online werken.
- Ruim 80% vindt dat begeleiders bereid zijn om zich bij te scholen in blended werken, waarbij begeleiders dit vaker vinden in vergelijking met management.
- Ruim de helft vindt dat er voldoende werktijd voorzien wordt om te professionaliseren.
- Opvallend: ongeveer een kwart van management en begeleiders vindt dat de organisatie geen duidelijke afspraken maakt voor begeleiders om blended te werken. Slechts een derde vindt dat er voldoende duidelijke afspraken zijn.
- De helft vindt dat er ondersteuning voorzien wordt om blended te kunnen werken en weet bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning.

Thema 2: Aanbod

- Voor deze schaal zagen we dat management systematisch hoger scoorde in vergelijking met begeleiders. Zij gaven dus aan vaker (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders.
- De meerderheid (65%) vindt dat de organisatie over een online aanbod beschikt, dat aansluit bij het face-to-face aanbod.
- Bijna de helft vindt dat de organisatie bij elke cliënt bekijkt of blended werken een meerwaarde kan bieden of de mogelijkheden van blended werken bekijkt. Een kwart vindt van niet.
- Een kwart moedigt cliënten aan in het gebruik van blended werken waar mogelijk. De helft vindt dat de organisatie dit niet doet.
- Meer dan een derde (36%) vindt dat de organisatie inzet op het versterken van de digitale competenties van de cliënt. Vooral management vindt dit.

- Bijna de helft (45%) vindt dat de organisatie begeleiders informeert over nieuwe ontwikkelingen m.b.t. blended werken. Een derde was niet akkoord. Opnieuw schat management dit hoger in in vergelijking met begeleiders.
- 14% geeft aan dat cliënten het online aanbod kunnen evalueren, 28% geeft aan dat begeleiders het aanbod kunnen evalueren.

Thema 3: Visie organisatie

- Voor deze schaal zagen we dat management systematisch hoger scoorde in vergelijking met begeleiders. Zij gaven dus aan vaker (helemaal) akkoord te zijn in vergelijking met begeleiders.
- Iets meer dan een derde vindt dat de organisatie het inzetten van online tools als evenwaardige begeleidingsvorm beschouwt, een derde vindt van niet. Toch ziet 85% het als effectieve werktijd.
- De helft vindt dat er duidelijke afspraken zijn over de grenzen van blended werken, 20% vindt van niet.
- 30% vindt dat er een duidelijke visie is, en dat deze gecommuniceerd wordt naar begeleiders (36%) en cliënten (15%). 33% vindt dat er geen duidelijke visie is. Ook hier zijn significante verschillen: management scoort hoger in vergelijking met begeleiders. Zij beantwoorden de stellingen positiever in vergelijking met begeleiders.
- Bijna de helft van de begeleiders vindt dat organisatie niet verwacht dat zij de visie actief uitdragen. Ook hier zien we dat management dit positiever inschat, zij vinden dat die verwachting er wel meer is.

Thema 4: Eigen Visie

- Opvallend: over heel de lijn zeer positieve visie.
- De meerderheid (65%) vindt dat begeleiders blended werken ervaren als een manier om te groeien. MAAR
 - Management denkt dat begeleiders dit minder ervaren als een kans om te groeien, terwijl de grote meerderheid van begeleiders dit als een kans ervaart om te groeien.
 - Management denkt dat begeleiders dit vaker zien als een extra werkbelasting. 71% van de begeleiders vindt dit geen extra werkbelasting.
 - Management denkt dat begeleiders minder achter de implementatie van blended werken staat. 81% van de begeleiders staat achter de implementatie,

hoewel management denkt dat slechts 50% van de begeleiders achter de implementatie staat.

- De meerderheid (66%) vindt dat begeleiders bereid zijn om blended werken in hun handelen te integreren.
- De meerderheid vindt dat blended werken een positieve impact heeft op:
 - De kwaliteit van de geboden ondersteuning (vooral management denkt dit).
 - De vertrouwensrelatie met de client.
 - De professionele ontwikkeling van begeleiders (vooral management denkt dit).
- Bijna de helft (42%) is van mening dat door blended werken de werkdruk zal afnemen.
- 98% van management en 82% van begeleiders vindt blended werken noodzakelijk.
- 76% vindt dat blended werken integraal deel moet uitmaken van het methodisch handelen van begeleiders. Ook hier scoorde management hoger in vergelijking met begeleiders.
- 78% vindt dat blended werken noodzakelijk is om de doelgroep te bereiken.

Thema 5: Beleid

- Opvallend: begeleiders zijn over heel de lijn kritischer dan management.
- 75% van management vindt dat de organisatie expertise in huis heeft inzake de implementatie van blended werken versus 36% van de begeleiders.
- Management is over de hele lijn positiever op vlak van implementatie:
 - De helft van management vindt dat ze blended werken doelgericht aansturen versus 20% van de begeleiders.
 - De helft van management vindt dat de organisatie in kaart brengt hoe blended gewerkt kan worden versus 18% van de begeleiders.
 - Meer dan de helft van management vindt dat er motiverende aanspreekpunten zijn versus 29% van de begeleiders.
 - Meer dan de helft van management vindt dat ze weten welke acties te ondernemen om blended te kunnen werken versus 35% van de begeleiders.
- Enkele zwakke scores m.b.t. uitvoeren van beleid
 - 43% vindt dat de implementatie niet in duidelijke fasen verloopt (begeleiders zijn kritischer dan management)
 - 44% vindt dat blended werken niet planmatig wordt aangestuurd.
 - 35% vindt dat de organisatie de implementatie niet evalueert.
- Op vlak van weerstanden in kaart brengen zien we opnieuw grote significante verschillen:

- Slechts 18% van de begeleiders vindt dat weerstanden omtrent blended werken geïnventariseerd worden (versus 48% van management).
- Slechts 20% van de begeleiders vindt dat er gecommuniceerd wordt over het beleid (versus 45% van management).
- Opvallend: grote categorie "ik weet het niet".

Thema 6: Praktische voorwaarden

- Over het algemeen zijn begeleiders kritischer dan management.
- 63% van management vindt dat de organisatie ervoor zorgt dat cliënten toegang hebben tot hard- en software, versus 36% van de begeleiders.
- De meerderheid vindt dat de organisatie ervoor zorgt dat de begeleiders over de nodige hard- en software beschikken (83%), toegang hebben tot online tools (80%) en dat in technisch onderhoud van de aanwezig hard- en software voorzien wordt (83%).
- 71% van management vindt dat de organisatie geschikte werkplekken voorziet, versus 58% bij begeleiders.
- De meerderheid vindt dat er voldoende ruimte (70%) en middelen (59%) zijn om blended te kunnen werken.

Thema 7: deontologie

- Ook hier zagen we significante verschillen tussen begeleiders en management:
 - De meerderheid (77%) van management vindt dat de organisatie op de hoogte is van GDPR wetgeving m.b.t. blended werken, versus 51% bij begeleiders.
 - 71% van management vindt dat de organisatie deze wetgeving ook toepast, versus 48% begeleiders.
 - 58% van management vindt dat organisatie cliënten informeert m.b.t. online veiligheid, versus 40% begeleiders.
- De helft vindt dat organisatie de knelpunten m.b.t toegankelijkheid aanpakt die cliënten kunnen ervaren m.b.t. blended werken.
- Opvallend: een derde van begeleiders antwoordde neutraal of "ik weet het niet"
- Opvallend: 26% van management gaf aan niet te weten of hun organisatie rekening houdt met regels rond toegankelijkheid (WCAG) van digitaal aanbod.
- Een kwart (24%) van management gaf aan niet nauw samen te werken met een DPO.

Thema 8: kennisdeling

- Er zijn significante verschillen tussen begeleiders en management op schaalniveau.
- 32% vindt dat organisatie samenwerkt in een netwerk van voorzieningen rond het inzetten van blended werken. 27% weet het niet.
- De helft van management vindt dat de organisatie transparant communiceert over de ervaringen van blended werken met derden, versus 24% begeleiders.
- Slechts 20% vindt dat de organisatie het inzetten van blended werken bekend maakt buiten de organisatie. 35% is (helemaal) niet akkoord en 20% weet het niet.
- 60% van management vindt dat de organisatie inzet op het delen van goede praktijken inzake blended werken, versus 25% begeleiders.
- 59% van management vindt dat de organisatie de begeleiders informeert over nieuwe ontwikkeling inzake blended werken, versus 36% begeleiders.
- Opvallend: begeleiders gaven vaak het antwoord "ik weet het niet".

Conclusies

Er wordt momenteel **al veel blended gewerkt** binnen de organisaties die deelnamen aan onze bevraging. Zowel begeleiders als management vinden dat de begeleiders over de nodige competenties beschikken om blended te kunnen werken. Begeleiders die de vragenlijst invulden schatten hun competenties hoger in dan de respondenten uit het management. Binnen de bevroegde organisaties wordt **veel belang gehecht aan professionalisering**: bijna alle begeleiders die de vragenlijst invulden geven aan bereid te zijn om zich bij te scholen. Dit wordt bevestigd door ruim driekwart van het management. **Slechts de helft van de begeleiders is echter van mening dat de organisatie inzet op het versterken van de digitale competenties van medewerkers**. Bij het management zagen we dat men er sterker van overtuigd is dat de organisatie dit reeds doet. De meerderheid is van mening dat er voldoende werktijd voorzien wordt om blended te kunnen werken. **Bijna een kwart van de respondenten geeft aan dat er binnen de organisatie geen duidelijke afspraken zijn om blended te werken**. Tenslotte geeft ruim de helft van de respondenten aan dat ze weten bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning op vlak van blended werken.

- ⇒ Hoge motivatie om blended te werken.
- ⇒ Weinig duidelijke afspraken.
- ⇒ Slechts de helft weet bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning.

De meerderheid van de organisaties beschikt over een online hulpaanbod voor de cliënt. Opvallend is dat een kwart van de bevroegden van mening is dat de organisatie niet nagaat of blended werken een meerwaarde kan bieden voor de cliënt en cliënten ook niet informeert over de mogelijkheden van blended werken. **Daarnaast geeft 40% van de bevroegden aan dat de organisatie blended werken niet aanmoedigt bij de cliënten en 35% is van mening dat er weinig ingezet wordt op het versterken van de digitale competenties van cliënten**. Deze scores kunnen verklaard worden door motivatie, bijvoorbeeld kunnen ze vinden dat dit hun taak of rol niet is. Ook vindt ongeveer een derde van de begeleiders dat ze niet geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen m.b.t. blended werken en ook hier zien we dat het management dit hoger inschat. Tot slot blijkt dat het evalueren van het aanbod door de cliënten en door de begeleiders slechts in beperkte mate gebeurt. **Opvallend was dat begeleiders kritischer zijn dan management voor het thema aanbod**.

- ⇒ Wel aanbod, weinig informeren, motiveren en stimuleren van cliënten.

⇒ Begeleiders zijn kritischer dan management.

Minder dan de helft van de bevroagden vindt dat de organisatie het inzetten van online tools als een evenwaardige begeleidingsvorm beschouwt. Toch vindt de overgrote meerderheid van de bevroagden dat de organisatie het inzetten van online tools als effectieve werktijd beschouwt (gelijkwaardig aan face-to-face contacten). Daarnaast geeft een minderheid van de bevroagden aan dat er nog te weinig duidelijke afspraken zijn over de grenzen van blended werken. Wat betreft de visie binnen de organisatie is ongeveer een derde van de respondenten van mening dat er een duidelijke visie is maar dat deze slechts beperkt gecommuniceerd wordt naar begeleiders en naar cliënten. **Opvallend is dat ook een derde van de bevroagden aangeeft dat er binnen hun organisatie geen duidelijke visie bestaat op blended werken.** Daarbij valt op dat management en begeleiders hier significant anders scoren, waarbij het management dit positiever inschat. Tenslotte zien we dat een derde van het management en de helft van de begeleiders denkt dat de organisatie niet verwacht dat begeleiders de visie actief uitdragen. Ook dit is een significant verschil tussen beide groepen.

⇒ Begeleiders zijn kritischer dan management.

⇒ Over het algemeen lage scores, zeker niet overall een duidelijke visie en geen verwachting naar het actief uitdragen van deze visie.

Uit de resultaten m.b.t. de eigen visie blijkt dat **de meerderheid van de bevroagden achter blended werken staat.** De overgrote meerderheid van de begeleiders is ervan overtuigd dat blended werken kansen biedt om te groeien. De bevroagden uit het management delen deze overtuiging in mindere mate. De meerderheid vindt dat blended werken een positieve impact zal hebben op de professionele ontwikkeling van begeleiders. Hier schat het management dit significant hoger in dan de begeleiders. **Respondenten geven aan dat ze blended werken niet als extra werkbelasting ervaren.** Opvallend is dat de bevroagden uit het management vaker dan de begeleiders zelf aangeven dat ze denken dat blended werken als extra werkbelasting ervaren wordt door de begeleiders. We zien dat ruim een kwart van de bevroagden ervan overtuigd is dat blended werken de werkdruk zal doen toenemen en dat de helft denkt dat dit niet het geval gaat zijn. **Een ruime meerderheid geeft aan dat begeleiders bereid zijn om blended werken te implementeren in hun handelen.** Daarnaast is een meerderheid ervan overtuigd dat blended werken een positieve impact heeft op de kwaliteit van de geboden ondersteuning, de professionele ontwikkeling van de begeleiders en de vertrouwensrelatie met de cliënt. Het management schat de impact op de

geboden ondersteuning en professionele ontwikkeling significant hoger in dan de begeleiders. **Tot slot is er een sterke overtuiging over de noodzaak van blended werken omwille van de digitale ontwikkelingen in de samenleving en vindt men dat blended werken integraal deel moet uitmaken van het methodisch handelen.** Een meerderheid van de bevrageden is ook van mening dat blended werken noodzakelijk is om de doelgroep (beter) te bereiken.

- ⇒ Over het algemeen hoge scores: sterke visie en overtuiging van blended werken.
- ⇒ Significante verschillen tussen begeleiders en management. Management heeft duidelijk een ander beeld van begeleiders dan begeleiders zelf.

De uitvoering van het beleid rond blended werken scoort over het algemeen laag.

Hoewel de helft van de respondenten aangeeft dat de organisatie over voldoende expertise beschikt, **hebben begeleiders hier minder vertrouwen in dan het management.** Er bestaan significante verschillen tussen management en begeleiders op het gebied van blended werken, inzake expertise, doelgericht aansturen en de aanwezigheid van aanspreekpunten binnen de organisatie. **De meerderheid vindt dat blended werken niet doelgericht wordt aangestuurd en dat een duidelijke strategie ontbreekt.** Bovendien weten veel medewerkers niet waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en ervaren zij een gebrek aan communicatie over het beleid. Over het algemeen beoordeelt het management het beleid positiever dan de begeleiders. **Verder wordt de evaluatie van de implementatie en het in kaart brengen van weerstanden door slechts een minderheid als voldoende beschouwd.** Ruim een derde van zowel management als begeleiders vindt dat de organisatie onvoldoende aanstuurt, geen duidelijke implementatiefasen hanteert, blended werk niet evalueert en onvoldoende communiceert over het beleid.

- ⇒ Over het algemeen laagste scores, dit thema heeft het meeste werk aan de winkel.
- ⇒ Management en begeleiders hebben duidelijk een andere beleving van het beleid binnen hun organisatie.

Over het algemeen zijn de praktische voorwaarden voor blended werken positief beoordeeld.

Het blijkt dat de meeste organisaties inspanningen leveren om blended werken te ondersteunen. **Er zijn echter duidelijke verschillen tussen begeleiders en management in de beoordeling hiervan.** Begeleiders zijn over het algemeen kritischer, vooral met betrekking tot de toegang tot middelen voor cliënten en de beschikbaarheid van geschikte werkplekken. De meerderheid ervaart voldoende ondersteuning op het gebied van hard- en software voor begeleiders, technisch onderhoud en toegang tot online tools.

Daarnaast vindt een groot deel van de respondenten dat er binnen de werktijd voldoende ruimte en middelen worden voorzien om blended te werken.

- ⇒ Over het algemeen positieve scores.
- ⇒ Ook hier duidelijke verschillen tussen management en begeleiders.

De meerderheid van de bevroagden zijn op de hoogte van de GDPR-wetgeving rond blended werken, met een duidelijk verschil tussen begeleiders en management.

Iets meer dan de helft van de respondenten vindt dat de organisatie deze wetgeving ook toepast. Ongeveer de helft van de bevroagden vindt dat de organisatie cliënten informeert m.b.t. online veiligheid rond blended werken. Toch gaf ongeveer een kwart van het management aan niet te weten of hun organisatie rekening houdt met regels rond toegankelijkheid (WCAG) van digitaal aanbod en een kwart zegt niet nauw samen te werken met een Data Protection Officer (DPO).

- ⇒ Veel deelnemers vulden de categorie "ik weet het niet" in.
- ⇒ Grote verschillen tussen management en begeleiders.

Ook bij kennisdeling waren er opvallende verschillen tussen begeleiders en management. **Vooral begeleiders gaven vaak het antwoord "ik weet het niet"**. Slechts ongeveer een derde van de bevroagden vindt dat hun organisatie samenwerkt in een netwerk van voorzieningen voor blended werken, terwijl bijna twee derde aangeeft hier niet mee akkoord te gaan of het niet te weten. **Transparantie naar derden over de ervaringen met blended werken wordt door iets meer dan een derde als positief beoordeeld, maar bijna de helft is het hier niet mee eens of heeft hier geen zicht op**. Wat betreft het delen van goede praktijken inzake blended werken, geeft 37% aan dat de organisatie dit doet, terwijl 21% het niet eens is met deze stelling. Op het gebied van informatievoorziening over nieuwe ontwikkelingen inzake blended werken, vindt de helft dat de organisatie begeleiders hierover informeert, maar de andere helft is neutraal of niet akkoord. Daarnaast vindt slechts 20% van de respondenten dat de organisatie blended werken zo breed mogelijk inzet buiten de eigen werking, terwijl 35% het hier (helemaal) niet mee eens is.

- ⇒ Grote verschillen tussen begeleiders en management.
- ⇒ Grote categorie "ik weet het niet"

Bijlage

Bijlage 1: Vragenlijst

Informed Consent

Welkom bij deze vragenlijst!

De digitale transitie binnen de samenleving gebeurt aan een razendsnel tempo. Het doel van deze bevraging is om na te gaan in welke mate er op organisatieniveau reeds blended gewerkt wordt en in hoeverre er in uw organisatie bereidheid is om mogelijkheden tot verandering en verbetering op dit vlak te overwegen.

Deze bevraging kadert in een opdracht van het Agentschap Opgroeien in het project 'Bouwen aan vertrouwen in de digitale mogelijkheden voor een betere begeleiding en ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen'. Hierin slaan SAM (steunpunt Mens en Samenleving), Arteveldehogeschool, UCLL en IMEC/Mediawijs de handen in elkaar om gegevens op organisatieniveau te verzamelen over de mate waarin organisaties klaar zijn om blended te werken.

Uw antwoorden worden anoniem en vertrouwelijk verwerkt door de betrokken onderzoekers en zullen **nooit** gedeeld worden met derden (bv. leidinggevenden van uw organisatie of andere organisaties). Gelieve hieronder aan te geven of u akkoord gaat met het invullen van deze bevraging.

Bij vragen of onduidelijkheden kan u contact opnemen met nathalie.drooghmans@ucll.be of sam.brulez@samvzw.be

- Ja, ik ga akkoord en doe mee aan de bevraging. (1)
- Nee, ik ga niet akkoord en doe niet mee aan de bevraging. (2)

Blended werken

We spreken in deze vragenlijst van **blended werken**. Blended werken is de combinatie van face-to-face en online ondersteuning van kinderen, jongeren en hun gezin/netwerk. Online ondersteuning omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT) in de hulp en zorg met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid.

Introductie

Indien u graag op de hoogte blijft van dit onderzoek of uw persoonlijk resultaat wilt ontvangen, gelieve hier een e-mailadres achter te laten dat wij mogen gebruiken om u te contacteren. Dit e-mailadres zal enkel gebruikt worden in het kader van dit onderzoek.

Binnen welke organisatie bent u tewerkgesteld?

Binnen welke sector is uw organisatie actief?

	Actief (1)	Niet actief (2)
Gehandicaptenzorg (VAPH) (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geestelijke gezondheidszorg (GGZ) (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Algemeen welzijnswerk (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeugdhulp (Opgroeien) (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Is uw organisatie nog in een andere sector actief? Zo ja, welke?

Voor welke van onderstaande activiteiten wordt er ergens in uw organisatie (deels) blended gewerkt?

	Ja (1)	Nee (2)	Weet ik niet (3)
Methodisch ondersteunen op diverse levensdomeinen (mentaal, fysiek, zingeving, bv. scheidingskoffer, sorrybox, gevoelsthermometer) (1)			
Communicatie en verbinding (bv. WhatsApp, beeldbellen, e-mail, sociale media) (2)			
Informereren en verwijzen (bv. Smartschool, online aanmeldingsformulier) (3)			
Praktisch ondersteunen (bv. QR-lezer, vertaalapps, Wakosta, Google maps, online planner) (4)			
Faciliteren en ondersteunen (bv. online evaluatie, digitale planningstools, reminders, online dossiers) (5)			
Evalueren en monitoren (bv. de eigen dienstverlening, hulpverleningsproces, e-dossiers) (6)			

Zijn er nog andere activiteiten waarbij jullie blended werken? Zo ja, welke?

Wat is uw functie binnen uw organisatie? (Indien u meerdere functies heeft, kiest u voor de functie met het grootste tewerkstellingspercentage).

- Management (heeft geen rechtstreeks contact met cliënten, bv. directie, leidinggevende, teamcoach, beleidsmedewerker, kwaliteitscoördinator). (1)
- Begeleider (heeft rechtstreeks contact met cliënten). (2)

Start of Block: Begeleiders

Volgende vragen gaan over ondersteuning m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Ik heb de nodige competenties (internet-, computer- en softwaregebruik) om blended te kunnen werken. (1)							
De nodige competenties in het functieprofiel evolueren mee met de digitale tendensen om blended te kunnen werken. (2)							
Mijn organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties van de begeleiders. (3)							
Mijn organisatie ondersteunt mij in het samenstellen van de goede mix van face-to-face en online werken. (4)							
Ik ben bereid om me bij te scholen in blended werken. (5)							
Mijn organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte om me te professionaliseren m.b.t. blended werken. (6)							
Mijn organisatie maakt duidelijke afspraken om							

blended te
kunnen werken.
(7)

Mijn organisatie
voorziet
ondersteuning
voor mij om
(beter) blended te
kunnen werken.
(8)

Ik weet bij wie ik
terecht kan voor
ondersteuning om
(beter) blended te
kunnen werken.
(9)

Volgende vragen gaan over aanbod m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Mijn organisatie heeft een online hulpaanbod (aanmeldingsformulier, chat, info op website) voor de cliënt. (1)							
Het online aanbod sluit aan bij het face-to-face aanbod van de organisatie (er kan bijvoorbeeld vlot overgeschakeld worden van fysieke begeleiding op beeldbellen) (2)							
Mijn organisatie bekijkt bij elke cliëntsituatie of blended werken een meerwaarde kan bieden. (3)							
Mijn organisatie informeert cliënten over de mogelijkheden van blended werken. (4)							
Mijn organisatie moedigt cliënten – waar mogelijk – aan							

om blended te werken.
(5)

Mijn organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties (internet-, computer- en softwaregebruik) van de cliënt. (6)

Mijn organisatie zorgt ervoor dat begeleiders geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen (bv. nieuwe online apps) m.b.t. blended werken. (7)

In mijn organisatie kunnen cliënten het online aanbod evalueren. (8)

In mijn organisatie kunnen medewerkers het online aanbod evalueren. (9)

Page Break

Volgende vragen gaan over de visie van jouw organisatie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Mijn organisatie beschouwt het inzetten van online tools als een evenwaardige begeleidingsvorm (gelijkwaardig aan face-to-face contact). (1)							
Mijn organisatie ziet het inzetten van online tools als effectieve werktijd (gelijkwaardig							

aan face-to-face contact). (2)

Mijn organisatie heeft duidelijke afspraken over de grenzen van blended werken (bv. naar avond/weekend werk, bereikbaarheid). (3)

Mijn organisatie heeft een duidelijke visie op blended werken en op de positie van het digitale aanbod daarbinnen. (4)

Mijn organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar begeleiders. (5)

Mijn organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar cliënten. (6)

Mijn organisatie verwacht dat begeleiders actief de visie uitdragen rond blended werken. (7)

Volgende vragen gaan over jouw visie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Ik ervaar blended werken als een manier om te groeien en nieuwe							

vaardigheden te ontwikkelen. (1)

Ik ervaar blended werken als een extra werkbelasting. (2)

Ik sta achter de implementatie van blended werken. (3)

Ik ben bereid om (nog meer) blended werken in mijn handelen te integreren. (4)

Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op de kwaliteit van de geboden ondersteuning in mijn organisatie. (5)

Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op mijn vertrouwensrelatie met de cliënt. (6)

Ik vind over het algemeen dat blended werken de werkdruk zal doen afnemen binnen mijn organisatie. (7)

Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op mijn professionele ontwikkeling. (8)

Ik vind over het algemeen dat blended werken noodzakelijk is omwille van de digitale ontwikkeling in de samenleving. (9)

Ik vind over het algemeen dat

blended werken
integraal deel
moet uitmaken
van het
methodisch
handelen van
begeleiders. (10)

Ik vind over het
algemeen dat
blended werken
noodzakelijk is
voor organisaties
om de doelgroep
te bereiken. (11)

Volgende vragen gaan over het beleid van jouw organisatie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Mijn organisatie heeft expertise in huis inzake de implementatie van blended werken (1)							
Mijn organisatie stuurt doelgericht blended werken aan. (2)							
Mijn organisatie brengt in kaart hoe blended gewerkt kan worden (door wie, waarom, wanneer, met wie). (3)							
Mijn organisatie heeft aanspreekpunten die begeleiders motiveren om blended werken (beter) te implementeren in hun begeleidingsaanbod. (4)							
Mijn organisatie weet welke acties ze moet ondernemen om							

blended te kunnen werken. (5)

Mijn organisatie voert de implementatie van blended werken in duidelijke fasen uit. (6)

Mijn organisatie stuurt de implementatie van blended werken planmatig aan. (7)

Mijn organisatie evalueert de implementatie van blended werken. (8)

Mijn organisatie inventariseert de weerstanden die er rond het blended werken bestaan bij de begeleiders. (9)

Mijn organisatie communiceert over hun beleid van blended werken. (10)

Page Break

Volgende vragen gaan over praktische voorwaarden m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Mijn organisatie zorgt ervoor dat cliënten toegang hebben tot hard- en software om blended werken mogelijk te maken. (1)							

Mijn organisatie zorgt ervoor dat elke medewerker over hard- en software beschikt wanneer het werk dit vereist. (2)

Mijn organisatie zorgt ervoor dat begeleiders toegang hebben tot online tools om blended te kunnen werken. (3)

Mijn organisatie voorziet in het technische onderhoud van de aanwezige hard- en software. (4)

Mijn organisatie voorziet geschikte werkplekken voor de begeleiders om blended te kunnen werken (bv. ongestoord beeldbellen). (5)

Mijn organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte voor begeleiders om blended te kunnen werken. (6)

Mijn organisatie voorziet

voldoende
financiële
middelen
om blended
te kunnen
werken. (7)

Volgende vragen gaan over deontologie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Ik ben op de hoogte van de hoogte van de (GDPR) wetgeving m.b.t. blended werken. (1)							
Ik pas de (GDPR) wetgeving toe m.b.t. blended werken. (2)							
Ik informeer mijn cliënten m.b.t. online veiligheid bij blended werken. (3)							
Ik pak knelpunten aan die cliënten kunnen ervaren om blended te kunnen werken (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid) (4)							

Volgende vragen gaan over kennisdeling m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande stellingen?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Mijn organisatie werkt samen in een netwerk van voorzieningen op vlak van het inzetten van blended werk. (1)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie communiceert over ervaringen van blended werken met derden (bv. de overheid, andere organisaties, partner- of koepelorganisaties). (2)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie maakt het inzetten van blended hulpverlening zo breed mogelijk bekend buiten de organisatie. (3)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie zet in op het delen van goede praktijken inzake blended werken. (4)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn organisatie informeert de begeleiders over nieuwe ontwikkelingen inzake (de invoering van) blended werken. (5)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wil je na het invullen van deze bevraging nog iets kwijt?

End of Block: Begeleiders

Start of Block: Management

Volgende vragen gaan over ondersteuning m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze begeleiders hebben de nodige competenties (internet-, computer- en softwaregebruik) om blended te kunnen werken. (1)							
De nodige competenties in het functieprofiel van de begeleiders evolueren mee met de digitale tendensen om blended te kunnen werken. (2)							
Onze organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties van de begeleiders. (3)							
Onze organisatie ondersteunt begeleiders in het samenstellen van de goede mix van face-to-face en online werken. (4)							
Onze begeleiders zijn bereid om zich bij te scholen in blended werken. (5)							
Onze organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte voor begeleiders om zich te professionaliseren m.b.t. blended werken. (6)							

Onze organisatie maakt duidelijke afspraken voor begeleiders om blended te kunnen werken.
(7)

Onze organisatie voorziet ondersteuning voor begeleiders om (beter) blended te kunnen werken.
(8)

Onze begeleiders weten bij wie ze terecht kunnen voor ondersteuning om (beter) blended te kunnen werken.
(9)

Volgende vragen gaan over aanbod m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie heeft een online hulpaanbod (bv. aanmeldingsformulier, chat, info op website) voor de cliënt. (1)							
Het online aanbod sluit aan bij het face-to-face aanbod van de organisatie (er kan bijvoorbeeld vlot overgeschakeld worden van fysieke begeleiding op beeldbellen). (2)							
Onze organisatie bekijkt bij elke cliëntsituatie of blended werken een meerwaarde kan bieden. (3)							

Onze organisatie informeert cliënten over de mogelijkheden van blended werken. (4)

Onze organisatie moedigt cliënten – waar mogelijk - aan om blended te werken. (5)

Onze organisatie zet in op het versterken van de digitale competenties (internet-, computer- en softwaregebruik) van de cliënt. (6)

Onze organisatie zorgt ervoor dat begeleiders geïnformeerd worden over nieuwe ontwikkelingen (bv. nieuwe online apps) m.b.t. blended werken. (7)

In onze organisatie kunnen cliënten het online aanbod evalueren. (8)

In onze organisatie kunnen medewerkers het online aanbod evalueren. (9)

Volgende vragen gaan over de visie van jouw organisatie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie beschouwt het inzetten van online tools als een evenwaardige begeleidingsvorm (gelijkwaardig aan face-to-face contact). (1)							
Onze organisatie ziet het gebruik							

van online tools als effectieve werktijd (gelijkwaardig aan face-to-face contact). (2)

Onze organisatie heeft duidelijke afspraken over de grenzen van blended werken (bv. naar avond/weekend werk, bereikbaarheid). (3)

Onze organisatie heeft een duidelijke visie op blended werken en op de positie van het digitale aanbod daarbinnen. (4)

Onze organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar begeleiders. (5)

Onze organisatie maakt de visie rond blended werken duidelijk naar cliënten. (6)

Onze organisatie verwacht dat begeleiders actief de visie uitdragen rond blended werken. (7)

Volgende vragen gaan over jouw visie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Ik vind over het algemeen dat begeleiders binnen mijn organisatie							

blended werken
ervaren als een
manier om te
groeien en nieuwe
vaardigheden te
ontwikkelen. (1)

Ik vind over het
algemeen dat
begeleiders
binnen mijn
organisatie
blended werken
ervaren als een
extra
werkbelasting. (2)

Ik vind over het
algemeen dat
begeleiders
binnen mijn
organisatie achter
de implementatie
van blended
werken staan. (3)

Ik vind over het
algemeen dat
begeleiders
binnen mijn
organisatie bereid
zijn om blended
werken in hun
handelen te
integreren. (4)

Ik vind over het
algemeen dat
blended werken
een positieve
impact heeft op
de kwaliteit van
de geboden
ondersteuning in
mijn organisatie.
(5)

Ik vind over het
algemeen dat
blended werken
een positieve
impact heeft op
de
vertrouwensrelatie
met de cliënt. (6)

Ik vind over het
algemeen dat
blended werken
de werkdruk zal
doen afnemen
binnen mijn
organisatie. (7)

Ik vind over het algemeen dat blended werken een positieve impact heeft op de professionele ontwikkeling van begeleiders. (8)

Ik vind over het algemeen dat blended werken noodzakelijk is omwille van de digitale ontwikkeling in de samenleving. (9)

Ik vind over het algemeen dat blended werken integraal deel moet uitmaken van het methodisch handelen van begeleiders. (10)

Ik vind over het algemeen dat blended werken noodzakelijk is voor organisaties om de doelgroep te bereiken. (11)

Volgende vragen gaan over het beleid van jouw organisatie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie heeft expertise in huis inzake de implementatie van blended werken. (1)							
Onze organisatie stuurt doelgericht blended werken aan. (2)							
Onze organisatie brengt in kaart hoe blended gewerkt kan worden (door wie, waarom,							

wanneer, met wie).
(3)

Onze organisatie heeft aanspreekpunten die begeleiders motiveren om blended werken (beter) te implementeren in hun begeleidingsaanbod.
(4)

Onze organisatie weet welke acties ze moet ondernemen om blended te kunnen werken.
(5)

Onze organisatie voert de implementatie van blended werken in duidelijke fasen uit.
(6)

Onze organisatie stuurt de implementatie van blended werken planmatig aan.
(7)

Onze organisatie evalueert de implementatie van blended werken.
(8)

Onze organisatie inventariseert de weerstanden die er rond het blended werken bestaan bij de begeleiders.
(9)

Onze organisatie communiceert over hun beleid van blended werken.
(10)

Volgende vragen gaan over praktische voorwaarden m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie zorgt ervoor dat cliënten							

toegang hebben tot hard- en software om blended werken mogelijk te maken. (1)

Onze organisatie zorgt ervoor dat elke medewerker over hard- en software beschikt. (2)

Onze organisatie zorgt ervoor dat begeleiders toegang hebben tot online tools om blended te kunnen werken. (3)

Onze organisatie voorziet in het technische onderhoud van de aanwezige hard- en software. (4)

Onze organisatie voorziet geschikte werkplekken voor de begeleiders om blended te kunnen werken (bv. ongestoord beeldbellen). (5)

Onze organisatie voorziet binnen de werktijd voldoende ruimte voor begeleiders om blended

te kunnen werken. (6)

Onze organisatie voorziet voldoende financiële middelen om blended te kunnen werken. (7)

Volgende vragen gaan over deontologie m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie is op de hoogte van de (GDPR) wetgeving m.b.t. blended werken. (1)							
Onze organisatie informeert haar begeleiders over de (GDPR) wetgeving m.b.t. blended werken. (2)							
Onze organisatie past de (GDPR) wetgeving toe m.b.t. blended werken. (3)							
Onze organisatie informeert cliënten m.b.t. online veiligheid bij blended werken. (4)							
Onze organisatie houdt rekening met de spelregels rond toegankelijkheid (WCAG) van digitaal aanbod. (5)							
Onze organisatie houdt rekening met de betrouwbaarheid							

van het digitaal aanbod. (6)

Onze organisatie werkt nauw samen met een DPO om blended werken mogelijk te maken. (7)

Onze organisatie pakt knelpunten aan die cliënten kunnen ervaren om blended te kunnen werken (bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid). (8)

GDPR (General Data Protection Regulation) staat in voor het beheer en de beveiliging van persoonlijke gegevens.

WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) zijn richtlijnen voor toegankelijkheid van webcontent.

DPO (Data Protection Officer) is de functionaris voor gegevensbescherming. Deze speelt een sleutelrol in het gegevensbeschermingsbeleid van de organisatie.

Volgende vragen gaan over kennisdeling m.b.t. blended werken.

In welke mate bent u akkoord met onderstaande uitspraken?

	Helemaal niet akkoord (1)	Niet akkoord (2)	Neutraal (3)	Akkoord (4)	Helemaal akkoord (5)	Niet van toepassing (6)	Weet ik niet (7)
Onze organisatie werkt samen in een netwerk van voorzieningen op vlak van het inzetten van blended werk. (1)							
Onze organisatie communiceert transparant over ervaringen van blended werken met derden (bv. de overheid, andere organisaties, partner- of koepelorganisaties). (2)							
Onze organisatie maakt het inzetten van blended hulpverlening zo breed mogelijk							

bekend buiten de
organisatie. (3)

Onze organisatie
heeft zicht op
goede praktijken
(binnen of buiten
de eigen
organisatie) inzake
blended werken.
(4)

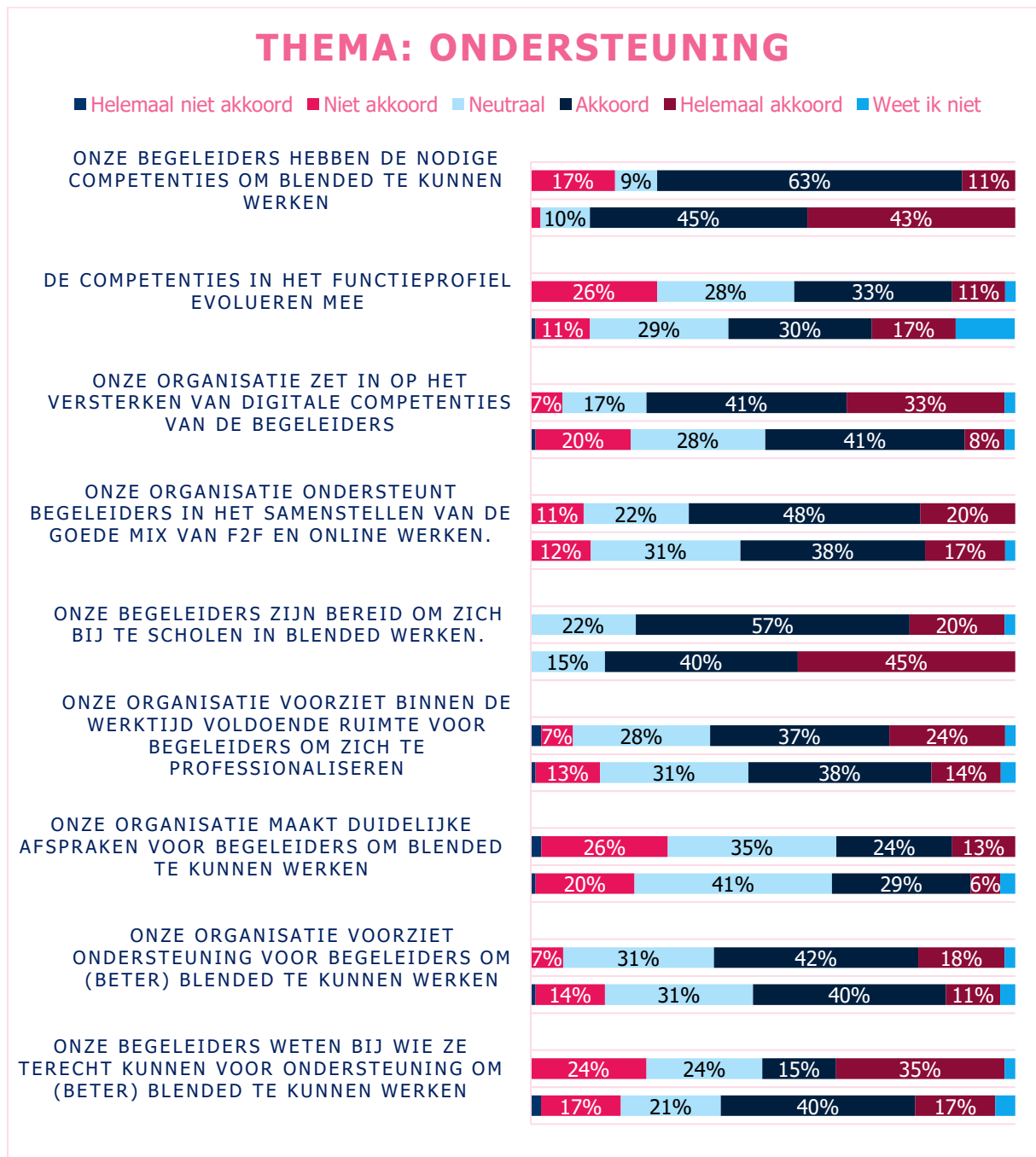
Onze organisatie
zet in op het delen
van goede
praktijken inzake
blended werken.
(5)

Onze organisatie
informeert de
begeleiders over
nieuwe
ontwikkelingen
inzake (de
invoering van)
blended werken.
(6)

Wil je na het invullen van deze bevraging nog iets kwijt?

End of Block: Management

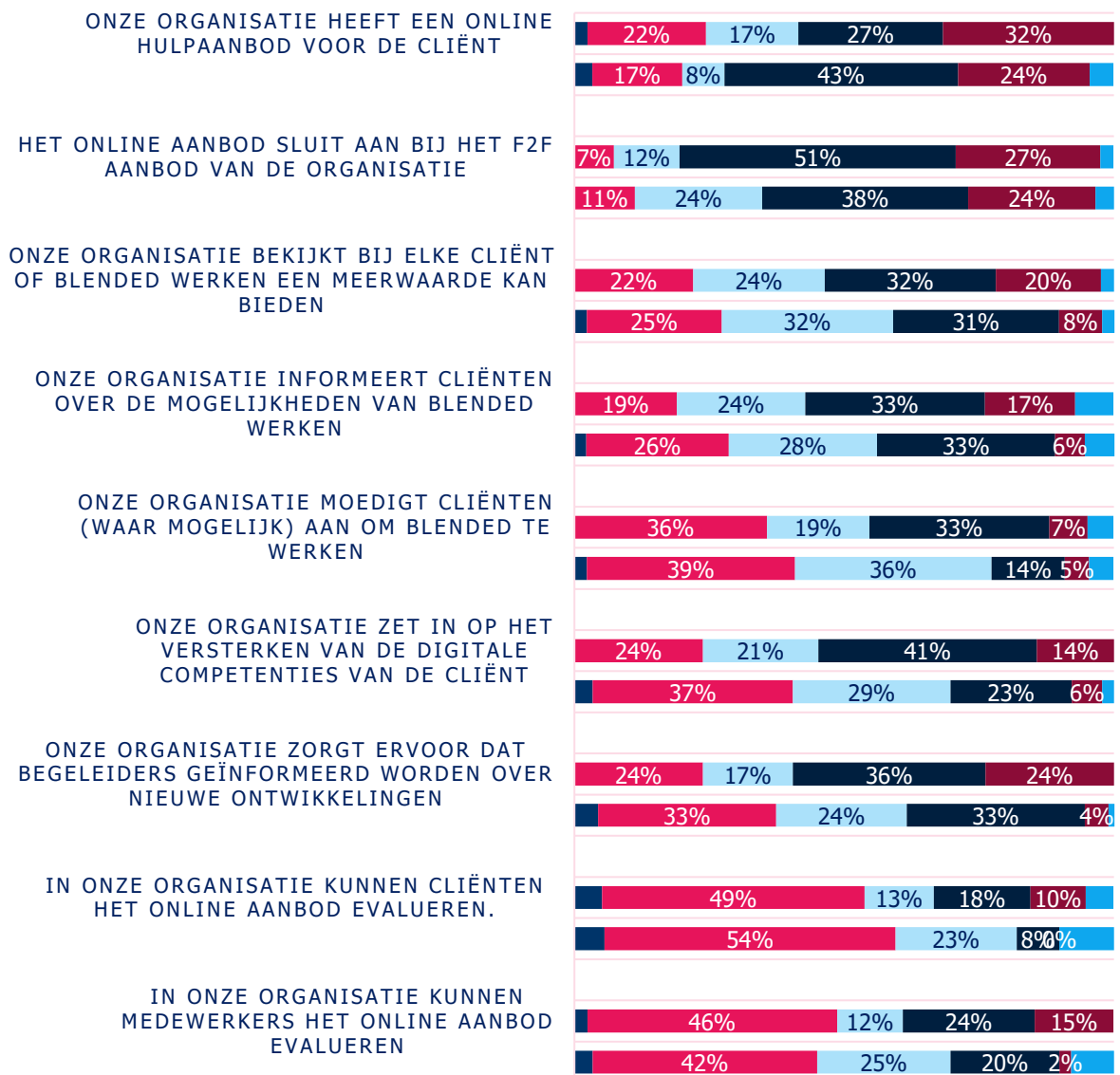
Bijlage 2: Beschrijvende resultaten Management en Begeleiders



Figuur 12: Beschrijvende resultaten thema ondersteuning. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: AANBOD

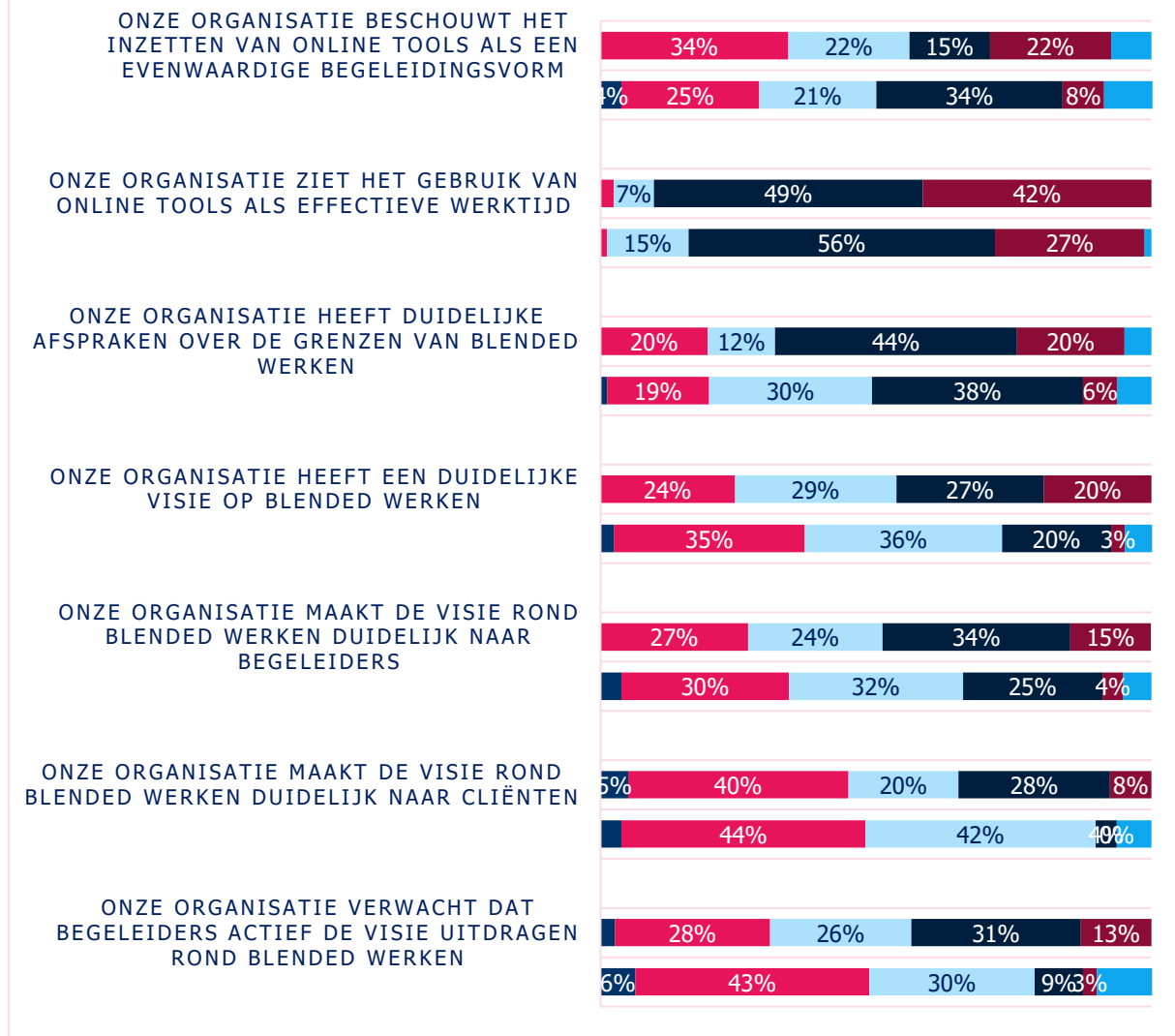
■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 13: Beschrijvende resultaten thema aanbod. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: VISIE ORGANISATIE

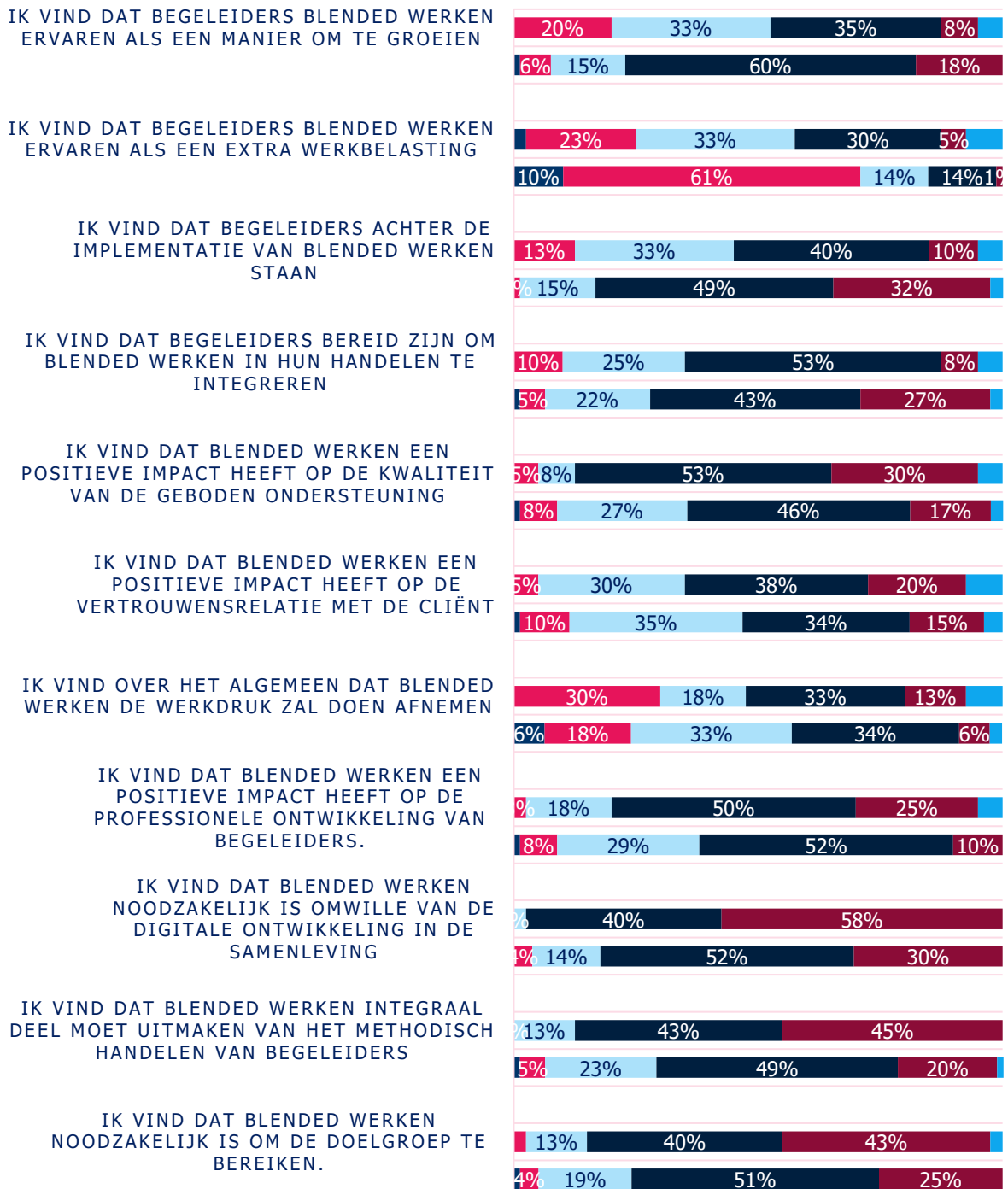
■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 14: Beschrijvende resultaten thema visie organisatie. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: MIJN VISIE

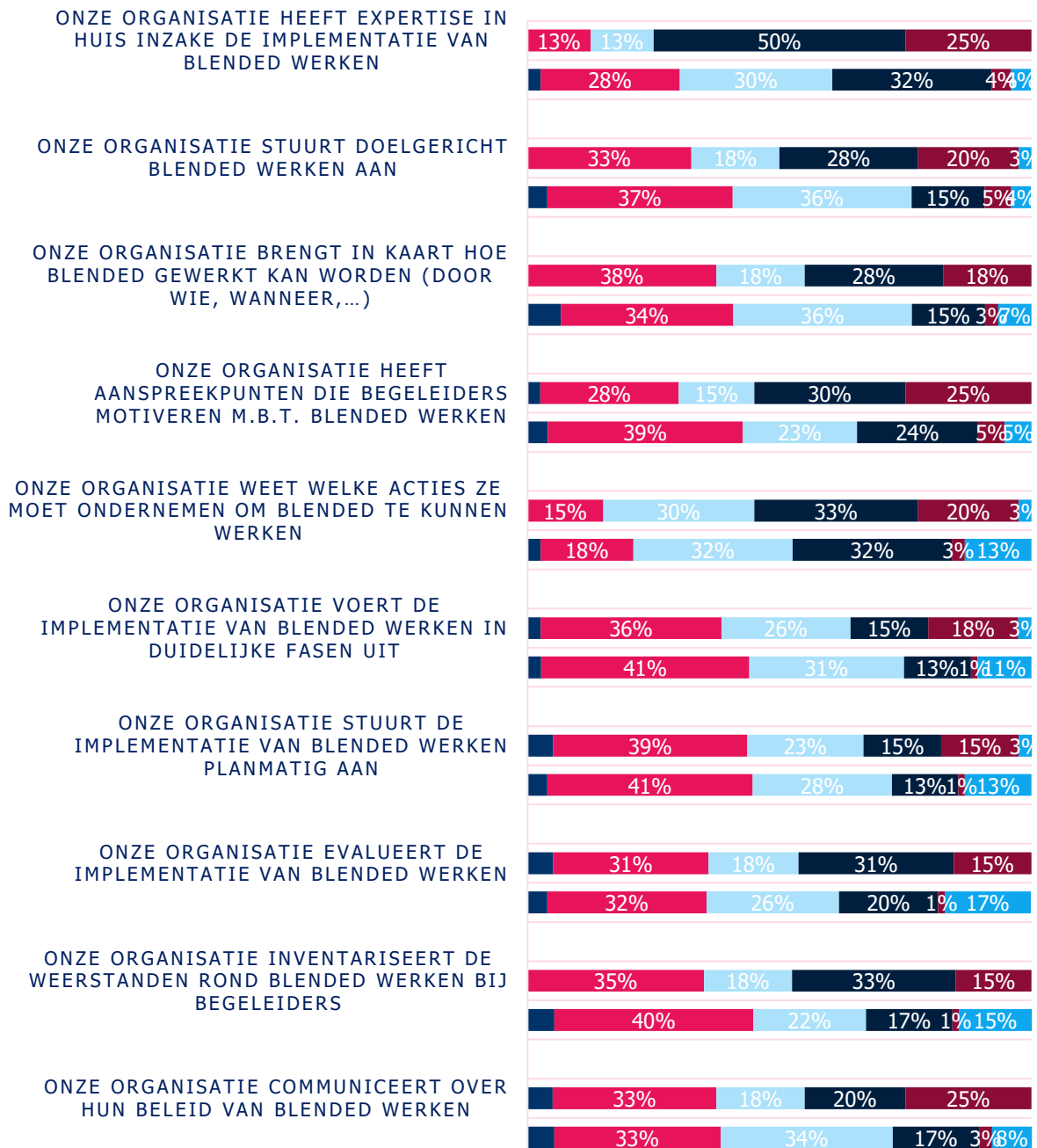
■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 15: Beschrijvende resultaten thema eigen visie. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: BELEID

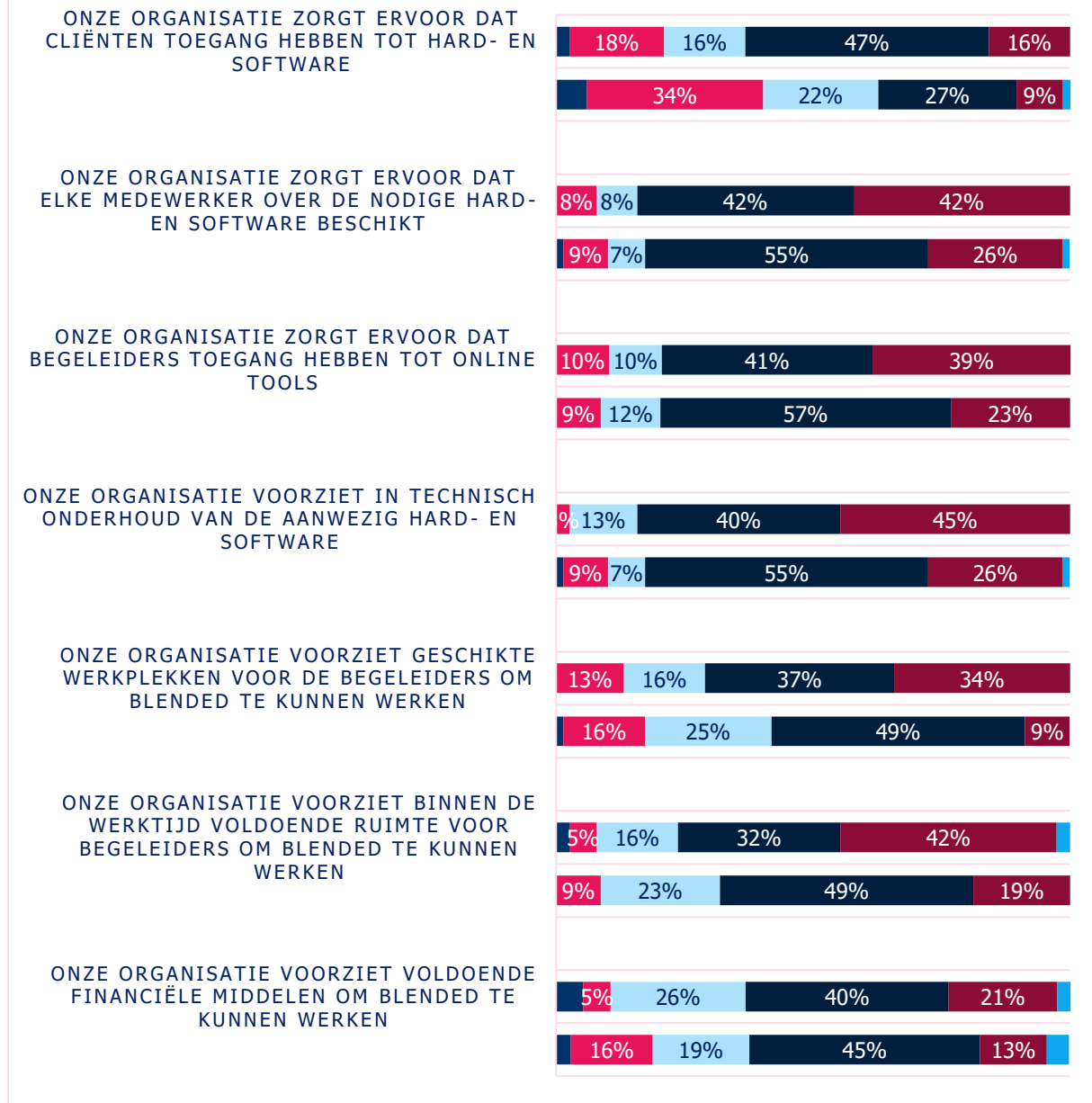
■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 16: Beschrijvende resultaten thema beleid. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: PRAKTISCHE VOORWAARDEN

■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 17: Beschrijvende resultaten thema praktische voorwaarden. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: DEONTOLOGIE

■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet

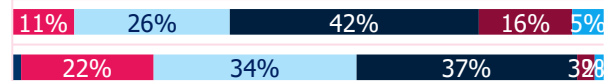
ONZE ORGANISATIE IS OP DE HOOGTE VAN DE (GDPR) WETGEVING M.B.T. BLENDED WERKEN



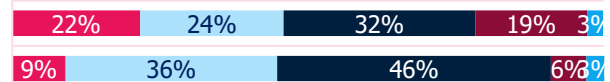
ONZE ORGANISATIE PAST DE (GDPR) WETGEVING TOE M.B.T. BLENDED WERKEN



ONZE ORGANISATIE INFORMEERT CLIËNTEN M.B.T. ONLINE VEILIGHEID M.B.T. BLENDED WERKEN



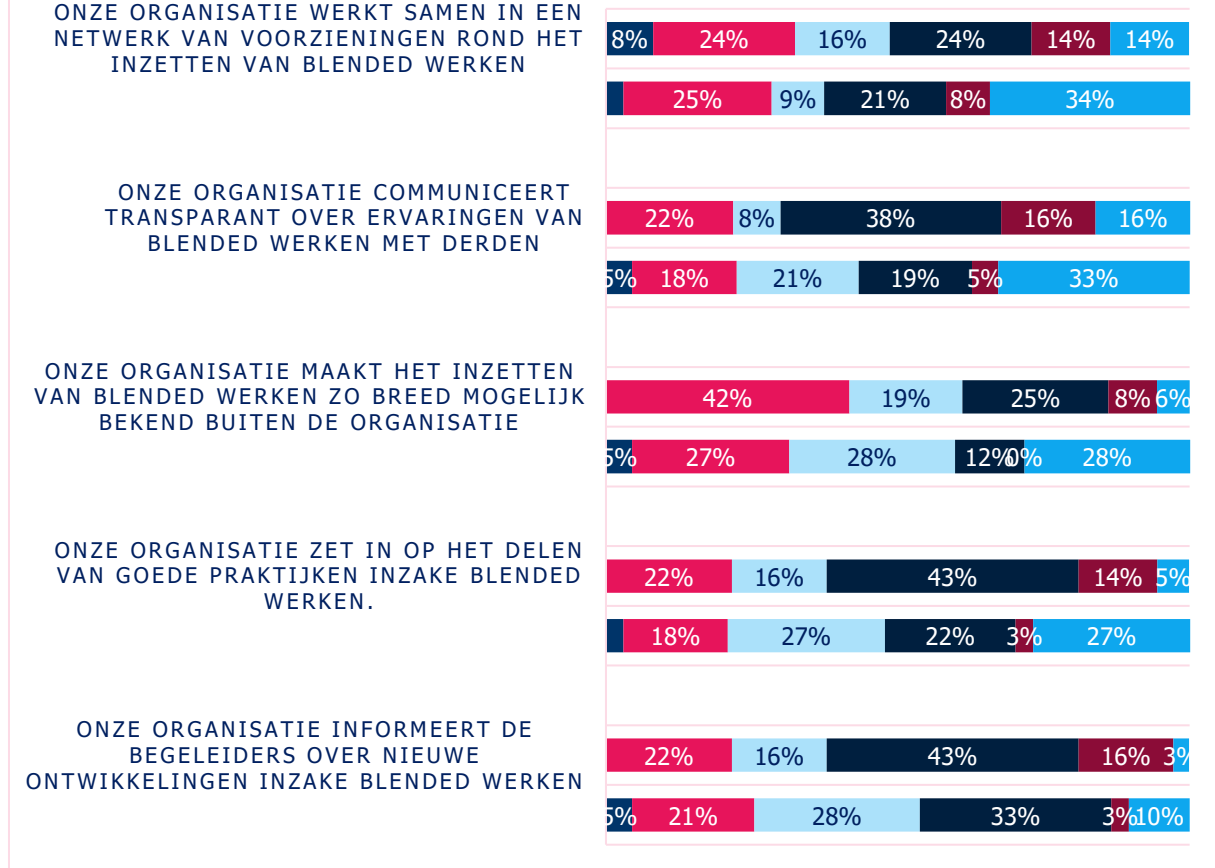
ONZE ORGANISATIE PAKT KNELPUNTEN AAN DIE CLIËNTEN KUNNEN ERVAREN OM BLENDED TE KUNNEN WERKEN (BEREIKBAARHEID, BESCHIKBAARHEID, ...)



Figuur 18: Beschrijvende resultaten thema deontologie. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.

THEMA: KENNISDELING

■ Helemaal niet akkoord ■ Niet akkoord ■ Neutraal ■ Akkoord ■ Helemaal akkoord ■ Weet ik niet



Figuur 19: Beschrijvende resultaten thema kennisdeling. Resultaten van management staat bovenaan, resultaten van begeleiders onderaan.