



in opdracht van



Opgroeien

# KINDEREN, JONGEREN EN GEZINNEN BLENDED ONDERSTEUNEN --- een advies over visie en positie ---

deze adviesgroep werd begeleid door  
Philippe Bocklandt en Sandra Beelen



1 september 2022

## Inleiding

1 kernidee  
20 adviezen  
64 acties  
en een 'call to action' ...

... zo formuleert [deze adviesgroep](#) haar voorstellen om te werken aan visie en positie van blended hulp in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid.  
In opdracht van het management van Opgroeien.

In deze adviezen en acties wordt scherp geformuleerd wat de **rol van Opgroeien** volgens de adviesgroep zou kunnen zijn. Maar tegelijkertijd kan een transitie naar blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen slechts slagen als **ALLE actoren in het werkveld van Opgroeien geresponsabiliseerd en betrokken** worden.

Bovendien zijn bij de blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen **ook actoren betrokken van buiten Opgroeien ... als evenwaardige partners**. Ook zij hebben een blended aanbod en een visie daarop, en worden mee in deze adviezen opgenomen.

In de call to action wordt duidelijk dat deze transitie slechts kan slagen als voor deze voorstellen gezocht wordt naar **draagvlak en eigenaarschap bij alle betrokkenen**.

Pas dan kunnen we samen kinderen, jongeren en gezinnen blended ondersteunen met impact.

## Leeswijzer

Je kan dit advies van de eerste tot de laatste bladzijde lezen. Er zit een logica in en we nemen je mee in het verhaal.

Als je direct naar de essentie wil, ga dan naar de overzichtspagina: [opbouw van dit beleidsadvies](#).

Van daaruit kan je doorklikken op:

De kernidee	= de kern van dit beleidsadvies
overzicht van alle adviezen	= om in 1 oogopslag alle adviezen op een rijtje te hebben
De 4 adviesclusters	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Visie en positie blended ondersteuning</li><li>▪ Heldere begrippen + overzicht actoren</li><li>▪ Inhoud van blended ondersteuning</li><li>▪ Implementeren van blended ondersteuning</li></ul>

Elke adviescluster heeft dezelfde structuur:

- Waar gaat deze cluster over?
- Waarom is deze cluster belangrijk?
- Waar is ruimte voor verbetering?
- De adviezen en acties geconcretiseerd
- Achtergrondinfo

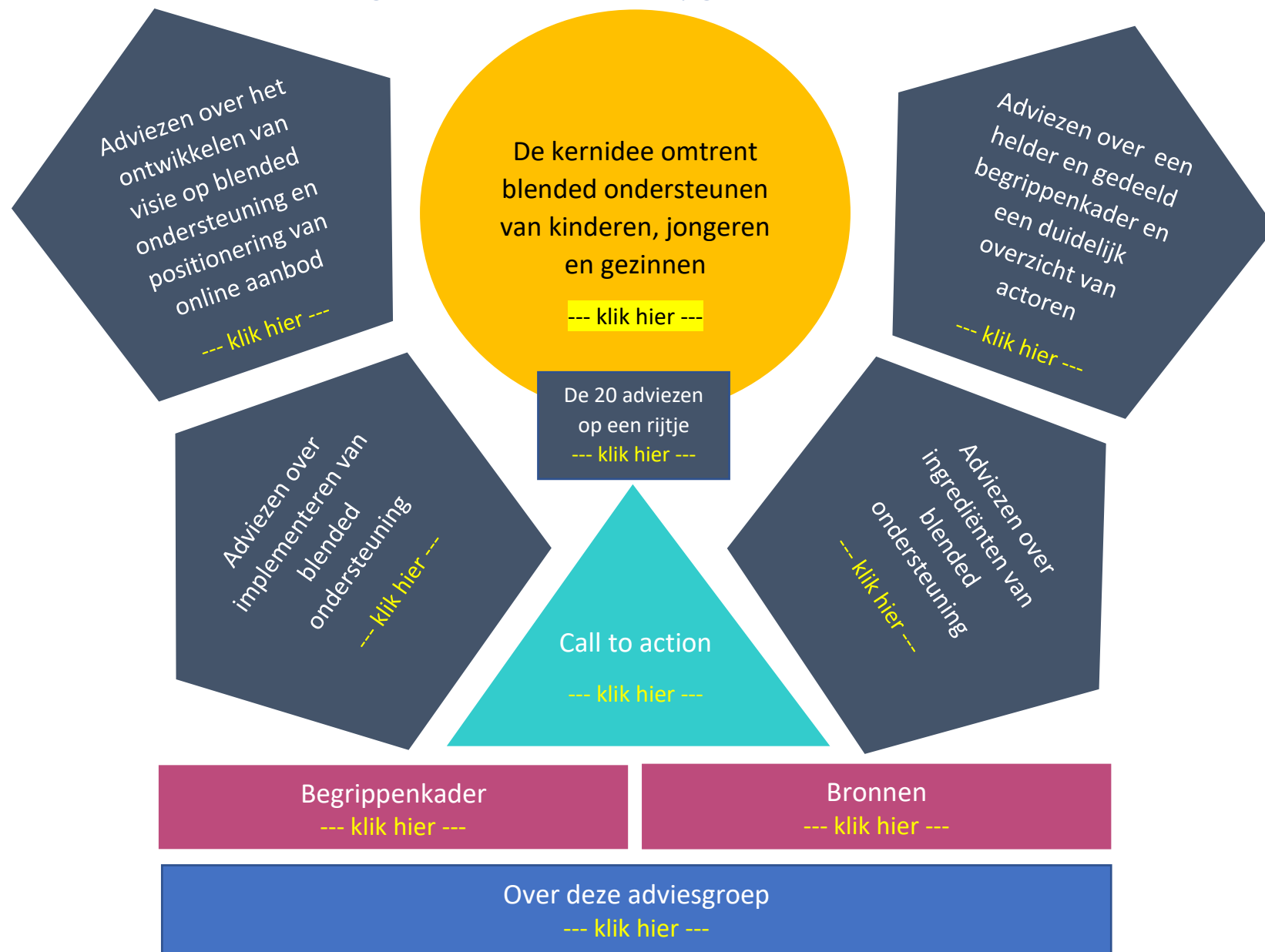
Vanuit [opbouw van dit beleidsadvies](#) kan je ook klikken op:

De call to action	= hoe met dit advies omspringen
Begrippenkader	= definities van relevante begrippen
Bronnenoverzicht	= alle bronnen die we gebruikten
Over de adviesgroep	= info over mandaat, werkwijze en samenstelling van de adviesgroep

## 1. Opbouw van dit beleidsadvies aan het managementcomité van Opgroeien

Dit beleidsadvies rond visie en positie van blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen is samengesteld uit:

- De kernidee
- 4 adviesclusters
- Een call tot action met voorstel voor vervolgstappen
- Een ondersteunend begrippenkader
- De bronnen waarop we ons baseerden
- Info over deze adviesgroep met info over mandaat, werkwijze en samenstelling van deze adviesgroep



## 2. De kernidee: blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen

Onder het motto:

### “Kinderen, jongeren en gezinnen blended ondersteunen”

#### *Eén missie - drie basispijlers*

Opgroeien heeft een krachtige missie: **Het recht op kansrijk opgroeien realiseren voor elk kind en elke jongere in Vlaanderen en Brussel.**

Anno 2022 hebben alle kinderen, jongeren en gezinnen dus recht op ondersteuning rond welzijn en gezondheid op maat, via een diversiteit aan communicatie- en contactkanalen, op een wijze die zij begrijpen, ook op momenten waarop een fysiek nabije ondersteuner niet bereikbaar is. Zo sluit die ondersteuning meer aan bij de leefwereld van jongeren die zich hoe langer hoe meer digitaal afspeelt.

Daarom is een *eerste pijler*: dit **ondersteuningsaanbod** rond welzijn en gezondheid van kinderen, jongeren en gezinnen is **blended** – een mix van online en fysiek aanbod.

Een complementaire **online ondersteuning** van kinderen, jongeren en gezinnen is dus **geen doel** op zich maar een middel - als het kind, de jongere of het gezin daarvoor openstaat.

Om online ondersteuning voor iedereen toegankelijk te maken, is **inzetten op digitale inclusie** een *tweede pijler*. De

pandemieperiode gaf daartoe een stevige impuls, maar het blijft een uitdaging om kinderen, jongeren en gezinnen, maar ook professionals, ‘online’ en ‘mediawijs’ te krijgen.

Een *derde pijler* is het uitgangspunt dat de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen sterk **blijft inzetten op fysiek nabije betrokkenheid** – bij uitstek voor wie (nog) niet online geraakt.

#### *Afstemming en overleg tussen beleidspartners over leidende principes*

Het is aan **Opgroeien** om het **voortouw te nemen** om dit transitieproces naar blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen in gang te zetten. Opgroeien weet als geen ander hoe belangrijk het is om hierbij niet vanuit een smal jeugdhulpperspectief te vertrekken. De beleidsintenties rond ‘Vroeg en nabij’ maken dit duidelijk.

**Afstemming en samenwerking met het departement en met alle agentschappen binnen WVG is een absolute must.** Daarom worden een aantal acties best ook geagendeerd op de intersectorale stuurgroep onlinehulp van het departement WVG.

En daar blijft het niet bij. De belangen van kinderen, jongeren en gezinnen behoren ook tot de verantwoordelijkheid van andere Vlaamse beleidsdomeinen zoals Onderwijs & Vorming, en Cultuur, Jeugd, Sport & Media.

**Een gemeenschappelijke visie op en een afgestemde aanpak van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen moet uitgestippeld worden.**

Pas dan zal het 'eigenaarschap' met betrekking op 'samenwerken aan de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen' een kans op slagen maken.

*Op het niveau van werkveldpartners concretiseren organisaties visie op blended ondersteuning op maat*

**De organisaties in het werkveld zijn – mede vanuit hun vrij initiatief om hulp en zorg te organiseren - het best geplaatst om de visie op blended ondersteuning en de positionering van een online aanbod daarbinnen te concretiseren** voor de eigen thema's, aanpak en doelgroepen. Deze kernidee kan daarbij een toetssteen zijn. Dat kan gerealiseerd worden tegen eind 2024.

Een visie op blended ondersteuning en de positionering van een online aanpak daarbinnen is **geen keurslijf** maar wel een leidraad voor de professional en de cliënt om samen te bepalen of en welk blended ondersteuningsaanbod wenselijk en haalbaar is.

## *Samen ondersteunen*

Noch beleidspartners noch werkveldpartners functioneren op hun eigen eiland. **Blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen betekent in de praktijk samenwerken en afstemmen met veel verschillende betrokkenen.**

**Kinderen, jongeren en gezinnen zijn daarin centrale actoren.**

Deze samenwerking en afstemming gebeurt lokaal, regionaal, Vlaanderenbreed en zowel sectoraal als intersectoraal. **Een overkoepelend visiekader met leidende principes en een goede ondersteuning bij dit hele proces zijn daarom onontbeerlijk.**

## *Voorwaarden voor blended ondersteuning*

### **Nood aan een duidelijk begrippenkader**

'Blended werken', 'digitale transitie', 'roadmaps', 'onlinehulp', 'blended care', 'e-inclusie', 'mediawijsheid' ... what's in a name? Heldere en klare taal zijn cruciaal in elk transitieproces. Meer nog. Opgroeien ondersteunt een breed werkterrein gaande van preventieve gezinsondersteuning, kinderopvang, Groeipakket, pleegzorg, adoptie, jeugdhulp tot de aanpak van jongeren die delicten plegen. De samenwerking en afstemming tussen de verschillende actoren binnen deze sector, tussen de betrokken sectoren onderling en met kinderen, jongeren en gezinnen als centrale actor, is dus geen koud kunstje.

Een duidelijk en een gedeeld begrippenkader is dan ook onontbeerlijk om heldere en gedragen afspraken te kunnen

maken over de rol en positie van elke actor in de verschillende fases van de transitie naar blended ondersteuning.

### **Kwaliteitsvol werken aan een rijkdom aan mogelijkheden**

Kwaliteitsvol blended ondersteunen vergt digitale competenties bij kinderen, jongeren, gezinnen en professionals. Het vraagt inzicht in beschikbare onlinetools en kennis, vaardigheden en houdingen om deze in te zetten. Stuk voor stuk uitdagingen om blended ondersteuning duurzaam te kunnen realiseren. Daarom is het belangrijk om blended ondersteuning als thema expliciet op te nemen in het kwaliteitsbeleid van een organisatie.

### **Duurzaam implementeren van blended ondersteuning**

Toegang hebben tot hedendaagse digitale tools, een duidelijke visie ontwikkelen op blended ondersteunen, digitaal competente professionals... dat zijn stuk voor stuk belangrijke voorwaarden voor het realiseren van een blended ondersteuningsaanbod.

Om deze transitie duurzaam te verankeren moet er bovendien blijvend aandacht besteed wordt aan

- het wegwerken van onbedoelde regelgevende beperkingen;
- het garanderen van beveiligde hard- en software voor professionals;
- specifieke deontologische vraagstukken die online ondersteuning met zich meebrengt;

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

- het faciliteren van innovatieruimte om een blended aanbod te ontwikkelen.

### *Perspectief op korte en middellange termijn*

De **eerstvolgende uitdaging** is het voorleggen van deze **adviezen aan alle betrokken actoren. Hierdoor kan een draagvlak en gemeenschappelijk ownership gecreëerd worden** om de transitie naar blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen samen te realiseren.

Binnen het project Bandbreedte dient bij elk initiatief aandacht besteed te worden aan het ontwikkelen van visie op blended ondersteuning en de positie van het online aanbod daarin.

We stellen voor dat **binnen 5 jaar** – in 2027 dus – opnieuw een **balans opgemaakt** wordt van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. Inspirerende blended praktijken die reeds structureel worden ingezet in tal van organisaties worden daarna verder onder de aandacht van alle actoren gebracht.

### 3. 20 adviezen voor het realiseren van deze kernidee

Om deze kernidee omtrent blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen te realiseren, formuleren we 20 adviezen in 4 clusters. We zetten ze hier gebundeld in een overzicht. Daarna wordt elk advies geconcretiseerd met acties en wordt elke cluster onderbouwd met achtergrondinformatie.

#### *Adviezen over het ontwikkelen van visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positionering van een online aanbod daarin*

- Advies 1: Formuleer leidende principes voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
- Advies 2: Geef richtlijnen aan organisaties om hun visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positie van een online aanbod daarin verder te concretiseren en af te stemmen met hun partners
- Advies 3: Stimuleer het middenveld om organisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een visie op blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen én de positionering van een online aanpak daarbinnen

#### *Adviezen over een helder en gedeeld begrippenkader en een duidelijk overzicht van actoren*

- Advies 4: Werk een duidelijk en gedeeld begrippenkader uit voor ‘blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen’
- Advies 5: Werk een globaal en evenwichtig overzicht van alle betrokken actoren bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen verder uit

### *Adviezen over de inhoud van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen*

- Advies 6: Realiseer de toegang tot het digitaal aanbod voor elk kind, elke jongere en elk gezin
- Advies 7: Realiseer een geïntegreerd aanbod rond digitale inclusie en mediawijsheid dat ook specifiek inzet op de doelgroepen van de sector welzijn
- Advies 8: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van digitale inclusie en mediawijsheid
- Advies 9: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van blended hulpverlening
- Advies 10: Faciliteer kwaliteitsvolle online ondersteuning door het opmaken en delen van richtlijnen en kaders
- Advies 11: Sensibiliseer professionals om bij intakes systematisch oog te hebben voor onlinetools die cliënten rond hun hulp- of zorgvraag reeds inzetten
- Advies 12: Stimuleer online informatief ondersteuningsaanbod dat in essentie inclusief en geïntegreerd is
- Advies 13: Faciliteer communicatie rond inspirerende praktijken rond blended werken in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

### *Adviezen over het implementeren van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen*

- Advies 14: Neem blended ondersteuning op in het kwaliteitsbeleid van de organisatie
- Advies 15: Elimineer onbedoelde regelgevende beperkingen die het realiseren van een blended aanbod in de weg staan
- Advies 16: Creëer support waarbij organisaties zelf al sterk hun vraag verhelderen rond nood aan ondersteuning bij implementering van een blended aanbod
- Advies 17: Faciliteer dat elke sociale, welzijns- en zorgprofessional gebruik kan maken van beveiligde hard- en software voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen – ook om daarbij digitaal te kunnen samenwerken
- Advies 18: Faciliteer het werkveld bij het zoeken naar antwoorden op specifieke deontologische vragen (ethisch – juridisch – GDPR) over online ondersteunen en digitale gegevensdeling
- Advies 19: Faciliteer het werkveld bij het vrij maken van innovatieruimte voor de ontwikkeling van een blended ondersteuningsaanbod voor kinderen, jongeren en gezinnen
- Advies 20: Betrek de nodige partners om online aanbod af te stemmen en samen te ontwikkelen

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

Naar overzicht  
adviezen per actor



## 4. Adviezen en acties voor het ontwikkelen van een visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positionering van een online aanbod

### 4.1. Waar gaat dit over?

#### Wat is 'blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen'?

In een blended ondersteuning gaat het om elke combinatie van mogelijke gepaste\* kanalen om professionele ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen te bieden.

Dit heeft zowel betrekking op preventie, hulpverlening, begeleiding, dienstverlening, therapie, zorg...

Zo'n ondersteuning kan ook vraaggestuurd in interactie met jongeren en gezinnen ingevuld worden.

\*'gepaste' heeft zowel betrekking op de jongeren, gezinnen en hun netwerk als op de ondersteuningsaanbieders.

#### Wat houdt 'een visie op blended ondersteunen' in?

Een visie op een blended aanbod voor professionele ondersteuning aan jongeren en gezinnen verduidelijkt

- de motieven daarvoor;
- hoe blended ondersteuning kadert in de missie/visie van de organisatie en/of sector;
- de waarden en principes die daarbij belangrijk zijn;
- de doelstellingen die daarbij centraal staan;

- de resultaten die via blended ondersteuning beoogd worden (en hoe die gemeten en in kaart gebracht worden);
- de ambities rond blended ondersteuning binnen 'x' jaar;
- de spanningsvelden die bij het realiseren ervan de kop opsteken en keuzes die gemaakt worden

#### Wat houdt 'positionering van online aanbod' in?

Het positioneren van een online aanbod binnen een blended ondersteuning verduidelijkt onder andere

- voor welke doelgroepen een online ondersteuning al dan niet wordt ingezet;
- door welke professionals een online ondersteuning wordt ingezet – en of de medewerker daarbij keuzevrijheid heeft;
- voor welk aanbod online al dan niet wordt ingezet;
- in welke begeleidingsfases online ondersteuning al dan niet wordt ingezet;
- bij welke problematieken/thematieken online ondersteuning al dan niet wordt ingezet;
- welke verhouding er is tussen het online en het fysieke aanbod (binnen + buiten de organisatie);
- hoe het realiseren van een blended ondersteuning in dialoog gebeurt tussen hulpverlener en cliënt.

## 4.2. Waarom is 'visie en positie van blended ondersteuning verduidelijken' belangrijk?

Er zijn meerdere redenen om een visie op blended ondersteuning en de positie van een online aanbod daarbinnen te verduidelijken, onder andere

- om er zorg voor te dragen dat de doelgroep kan rekenen op een gelijk(w)aardig aanbod in eenzelfde sector of organisatie over hulpverleners en organisaties heen;
- om (gemeenschappelijke) ambitie te formuleren voor het integreren van een digitaal aanbod in de het ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen;
- om richting te geven aan medewerkers en niet elke medewerker telkens opnieuw alle afwegingen omtrent een blended ondersteuning te laten maken.


Tegelijkertijd mag het formuleren van een visie op blended ondersteuning en de positie van de online aanpak daarbinnen niet leiden tot een keurslijf. Zo'n visie en positionering mogen een leidraad zijn waarbinnen de professional en de cliënt samen bepalen welke blended ondersteuning het meest wenselijk en haalbaar is.

## 4.3. Waar is ruimte voor verbetering?

- ⊗ Vele professionals en organisaties zetten naast fysieke ondersteuning reeds onlinetools in – soms met een visie maar vaak ook zonder;
- ⊗ Te vaak moet de individuele professional zelf die keuze maken omtrent het why – what – how inzetten van online toepassingen;
- ⊗ Professionals, organisaties, middenveld en beleid hebben onuitgesproken verwachtingen naar elkaar omtrent visie op blended ondersteuning en de positie van een online aanbod daarbinnen;
- ⊗ Er is geen helder kader over wat 'blended ondersteuning' mag of moet zijn en wat niet;
- ⊗ Online toepassingen worden bij ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen ingezet zonder afstemming tussen professionals – omdat zij moeten werken in een onduidelijk vacuüm en zich niet kunnen beroepen op kaders of ondersteuning vanuit de organisatie;
- ⊗ Het is onduidelijk wat de verwachtingen zijn
  - noch wat verwacht wordt van Opgroeien – Vlaamse overheid;
  - noch wat Opgroeien verwacht van middenveldactoren, de basisorganisaties en de professionals;
  - noch wat basisorganisaties en professionals verwachten van het middenveld en van Opgroeien.

#### 4.4. De adviezen over visie op en positie van blended ondersteuning geconcretiseerd

##### Advies 1: Formuleer leidende principes voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

 **Beoogd resultaat:** afstemming rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Inventariseer leidende principes voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen.</b> Gebruik hiervoor <a href="#">diverse relevante bronnen</a>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien formuleert een voorzet</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op ‘intersectorale stuurgroep onlinehulp’</li> <li>▪ Opgroeien stimuleert de minister van WVG om in overleg te gaan met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ de agentschappen in het beleidsdomein WVG</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Relevante actoren uit beleidsdomein ‘Onderwijs en Vorming’ en ‘Cultuur, Jeugd, sport en Media’</li> </ul>
<p><b>Veranker (e-)inclusie als basisrecht voor alle kinderen, jongeren en gezinnen.</b></p>	<p>Opgroeien stimuleert de verantwoordelijke beleidsmakers en ondersteunt de organisaties om ‘recht op internet’ op het terrein waar te maken</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediawijs</li> <li>▪ Relevante beleidsactoren op Vlaams en Federaal niveau</li> </ul>
<p><b>Inspireer sectoren en organisaties met leidende principes rond blended ondersteuning zodat zij die verder kunnen concretiseren voor hun aanbod.</b></p>	<p>Opgroeien gaat in overleg met en responsabiliseert middenveldorganisaties (zie kolom hiernaast)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Steunpunten en expertisecentra</li> <li>▪ Sectororganisaties</li> <li>▪ Koepels en Federaties</li> <li>▪ Werkgeversorganisaties</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<p><b>Communiceer over de urgentie van blended ondersteuning NIET vanuit ‘online aanbod als doel’ maar vanuit welzijns- en gezondheidsdoelen</b></p>	<p>Opgroeien formuleert content die via eigen communicatiekanalen maar ook via kanalen van middenveldorganisaties (zie hiernaast) kan gedeeld worden</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Weliswaar</li> <li>▪ Tijdschriften, nieuwsbrieven, sociale media en websites van koepels en steunpunten,</li> <li>▪ <a href="http://www.onlinehulp-vlaanderen.be">www.onlinehulp-vlaanderen.be</a></li> </ul>

Advies 2: Geef richtlijnen aan organisaties om hun visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positie van een online aanbod daarin verder te concretiseren en af te stemmen met hun partners



**Beoogd resultaat:**

Organisaties hebben een visie op blended werken en hebben de positie van een online aanbod daarbinnen geconcretiseerd

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Concretiseer via regelgeving en/of in kwaliteitsbeleid dat organisaties werk maken van een visie op en positionering van een blended aanbod</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien formuleert een voorzet</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp ter bespreking</li> <li>▪ Opgroeien stimuleert de minister van WVG om in overleg te gaan met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ de agentschappen in het beleidsdomein WVG</li> <li>▪ Minister van Welzijn, volksgezondheid en Gezin</li> <li>▪ Relevante actoren uit beleidsdomein 'Onderwijs en Vorming' en 'Cultuur, Jeugd, sport en Media'</li> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ Medewerkers in organisaties</li> <li>▪ cliëntvertegenwoordigers</li> </ul>

Advies 3: Stimuleer het middenveld om organisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een visie op blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen én de positionering van een online aanpak daarbinnen



**Beoogd resultaat:** Op elkaar afgestemde visie- en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Stem met soortgelijke organisaties af om een gemeenschappelijke basis voor visie op en positie van blended ondersteuning uit te tekenen</b> (zoals onder andere CLB's en CAW's nu reeds doen)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien responsabiliseert soortgelijke organisaties in het eigen agentschap</li> <li>▪ Opgroeien zet deze actie op de agenda van de intersectorale stuurgroep onlinehulp van het departement WVG</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister uit om deze actie te bespreken met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ de agentschappen in het beleidsdomein WVG</li> <li>▪ de Minister van WVG</li> <li>▪ Relevante actoren uit beleidsdomein 'Onderwijs en Vorming' en 'Cultuur, Jeugd, sport en Media'</li> <li>▪ sectororganisaties</li> </ul>
<p><b>Ondersteun organisaties om tegen eind 2024 hun visie op blended ondersteuning te concretiseren door:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ in co-creatie met werkveld de visie verder te concretiseren</li> <li>▪ Sjablonen voor visietekst op te maken</li> <li>▪ Praktijkuitwisselingen te faciliteren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien responsabiliseert het middenveld</li> <li>▪ Opgroeien stimuleert minister om dit te bespreken met andere beleidsdomeinen en relevante actoren daarbinnen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koepels,</li> <li>▪ Steunpunten,</li> <li>▪ Federaties</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Op <a href="http://www.onlinehulp-vlaanderen.be">www.onlinehulp-vlaanderen.be</a> voorbeelden bundelen</li> <li>▪ organisaties</li> </ul>
<p><b>Organiseer, faciliteer en ondersteun proeftuinen en lerende netwerken rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien zet proeftuinen/lerende netwerken op in afstemming met andere agentschappen en relevante actoren uit diverse beleidsdomeinen (WVG, Onderwijs, Jeugd)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vlaio</li> <li>▪ Flanders' Care</li> <li>▪ KBS</li> <li>▪ Cera</li> <li>▪ Organisaties</li> </ul>

Terug naar opbouw van dit beleidsadvies

Naar overzicht van alle adviezen

Naar overzicht adviezen per actor

## 4.5. Verdere onderbouwing van de adviescluster over visie op en positie van blended ondersteunen

### De organisatie als centrale spil

**De ‘organisatie’ is best geplaatst om een visie op blended ondersteuning en de positie van online aanpak daarin te CONCRETISEREN.**

Zij hebben een zicht op hun opdracht, hun doelgroep en hoe die te benaderen, de mogelijkheden van de eigen medewerkers, de werkingsmiddelen die ze voor hun blended ondersteuning kunnen inzetten, ... . Zij zijn bovendien ook verantwoordelijk voor het operationaliseren van hun missie en strategie. Het inzetten van blended ondersteuning is daartoe een middel. Zo'n visie op blended ondersteuning ontwikkelen én de positionering van een online aanbod daarin gebeurt best in co-creatie met de doelgroep.

**Valkuil: Als elke organisatie die visie en positie van een online aanbod zelf bepaalt vanop een eigen eilandje, dan is er weinig of geen oog voor samenwerking en afstemming met organisaties in hun regio waarmee wordt samengewerkt.**

### Het middenveld als facilitator

Op drie manieren faciliteert het middenveld bij het uitklaren van visie blended ondersteuning en de positionering van een online aanbod daarbinnen:

- Actoren uit het middenveld stemmen met organisaties uit dezelfde sector (bijv. de pleegzorgdiensten, de CLB's) af om een 'gemeenschappelijke' visie op en positie van een blended aanbod uit te tekenen;
- Actoren uit het middenveld ondersteunen organisaties in het concretiseren van visie en positie zodat niet elke organisatie het warm water moet uitvinden voor deze concretisering. Dat kan door o.a.
  - sjablonen voor visie en positionering uit te werken;
  - inspirerende voorbeelden uit te wisselen;
  - in co-creatie met diverse partners visie en positie te concretiseren.
- Actoren uit het middenveld organiseren, faciliteren, ondersteunen innovatieve projecten (proeftuinen of lerende netwerken) waarbij met een diversiteit aan betrokken actoren gewerkt wordt aan een geïntegreerde visie op een blended ondersteuning en de positie van een online aanpak daarbinnen.

## Opgroeien en andere relevante overheidsactoren als regulator, facilitator en realisator

Om te komen tot een heldere visie op blended ondersteuning en een duidelijke positie van een online aanbod daarbinnen hebben Opgroeien en andere relevante beleidsactoren een regulerende en faciliterende en realiserende functie.

### *De Vlaamse overheid als regulator*

De Vlaamse overheid formuleert ‘leidende principes’ om een visie op en positie van en blended ondersteuning uit te tekenen. Zo kan werk gemaakt worden van geïntegreerde en afgestemde ondersteuning en samenwerking. Deze leidende principes vanuit mogen na te streven doelen bevatten. De verdere concretisering van die doelen is de verantwoordelijkheid van het werkveld.

**‘Vroeg en nabij’ is één van de bronnen waaruit leidende principes kunnen gehaald worden. Maar er zijn nog heel wat andere relevante bronnen.**

We denken aan:

- Het decreet rechtspositie minderjarigen (Overheid, Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp, 2019)
- Decreet lokaal sociaal beleid – GBO – huizen van het kind (Overheid, Decreet betreffende het lokaal sociaal beleid, 2018)

- Vlaams actieplan Armoedebestrijding 2020-2024 (Beke, Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2020-2024, 2020)
- Lokale gezinscoach (Overheid, Projectoproep 'lokale gezinscoaches', 2021)
- Netwerken Geestelijke Gezondheidszorg (Overheid, Netwerken GGZ)
- Decreet Integrale Jeugdhulp (Overheid, Decreet integrale jeugdhulp, 2013)
- 1 gezin 1 plan (Overheid, Eén gezin - één plan)
- Overkophuizen (Overkop)
- Ketenaanpak intrafamiliaal geweld (Overheid, Ketenaanpak intrafamiliaal geweld)
- Decentralisatie – regiovorming – integratie OCMW-gemeente – lokale integrale veiligheidscel
- Hertekening van de Vlaamse administratie: Opgroeien – fusie departement WVG en Agentschap Zorg en Gezondheid

De overheid verankert tot slot ook het principe dat organisaties werk dienen te maken van blended ondersteuning.

Daarbij is belangrijk om te benadrukken dat het gaat om het ‘herdenken van werkprocessen’ (redesign) binnen een blended context. Regelluwte, flexibiliteit en methodische ondersteuning zijn hierbij noodzakelijk. De overheid zorgt ervoor dat organisaties in het werkveld hierop een beroep kunnen doen.

### *De overheid als facilitator*

Om meerwaarde te realiseren via het blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen heeft het werkveld innovatieruimte nodig. Initiatieven zoals innovatieprojecten en proeftuinen zijn broodnodig. Net als het opschalen en borgen van sterke innovaties en lessons learned na afloop van een project- of proeftuin. Daarom moet aandacht besteed worden aan het (vooraf) duidelijk bepalen wat ‘sterke innovatie’ is en wie dit gaat beoordelen en aan het tijdig formuleren van duidelijke perspectieven voor doorontwikkeling en opschaling.

### *Opgroeien als realisator*

Opgroeien biedt zelf ook rechtstreeks een inhoudelijk ondersteuningsaanbod aan burgers aan. Hierbij denken we onder andere aan het informatieve aanbod van Kind & Gezin of EXPOO of aan het blended ondersteuningsaanbod in de gesloten instellingen.

Daarrond zal Opgroeien ook zelf een visie en positie moeten concretiseren in afstemming met anderen.

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

Naar overzicht van  
alle adviezen

Naar overzicht  
adviezen per actor



## Inspirerende vragen om een online aanbod te positioneren

- Voor welke doelgroepen wel een online aanbod inzetten? Voor welke niet?
- Door welke professionals wel een online aanbod laten inzetten?  
Door welke niet?  
Hebben ze daarbij een vrije keuze of niet ?
- Voor welk ondersteuningsaanbod wel? Voor welk niet?
- In welke begeleidingsfases wel? In welke niet?
- Bij welke problematieken wel? Bij welke niet?
- Welke verhouding is er tussen online en fysiek aanbod?
- Hoe wordt 'in dialoog' de verhouding bepaald?
  - Wat bepalen cliënt – hulpverlener?
  - Wat bepaalt team of organisatie?
  - Wat bepaalt de 'sector', het middenveld?
  - Wat bepaalt overheid?

## Inspirerende vragen om visie op blended ondersteuning duidelijk te krijgen

- Waarom kiezen we voor blended ondersteuning?
  - Voor jongeren, gezinnen en hun netwerk
  - Voor medewerkers en organisatie
- Hoe kadert blended ondersteuning in de missie en visie van de organisatie?
- Welke waarden en principes vinden we belangrijk ?
- Waar staan we voor en waar gaan we voor ?
- Welke doelstellingen hebben we voor ogen?
- Wat vinden we belangrijk bij blended ondersteunen?
- Wat willen we bereiken met een blended aanbod?
- Wat willen we bereiken voor wie ?
- Wat moet dit opleveren voor wie?
- Waar willen we staan over 'x' jaar ?
- Welke keuzes maken we omtrent *volgende paradoxen*:
  - Digitale kloof erkennen > < e-inclusief werken
  - Vrijblijvend online-aanbod > < online aanbod = evidentie
  - Online niet toegankelijk vr iedereen > < toegankelijkheid vergroten dankzij online aanbod
  - Continu online zijn > < geen 'echte' verbinding
  - Werken met gekende, onveiliger tools > < werken met veilige, vaak ongekende tools
  - Centraliseren van data > < eigenaarschap
  - Verbonden zijn > < recht op deconnectie

## 5. Adviezen & acties over een helder en gedeeld begrippenkader en een duidelijk overzicht van actoren

### 5.1. Waar gaat dit over?

In de transitie naar een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid én in de digitale transitie die daar deel van uit maakt, is het niet altijd eenvoudig om elkaar goed te begrijpen. Een veelheid aan actoren uit diverse settings gebruiken elk hun eigen jargon en hanteren een deels overlappende en soms sterk uiteenlopende terminologie. Hierdoor ontstaan misverstanden en wordt het samenwerken en afstemmen bemoeilijkt.

### 5.2. Waarom zijn een helder en gedeeld begrippenkader én een overzicht van actoren belangrijk?

Elke transitie heeft baat bij een helder taalgebruik dat verstaanbaar is voor alle betrokkenen. Dus is er **nood aan**

- een **gedeeld begrippenkader** waarbij iedereen hetzelfde verstaat onder wat omschreven wordt;
- een **duidelijk overzicht van alle betrokken actoren** bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. De versnippering van die actoren over diverse overheidsdepartementen heen vertroebelt het samenwerken aan een gedragen visie, positie en uitwerking van blended ondersteuning.

### 5.3. Waar is ruimte voor verbetering?

- ⊗ Vandaag bestaat er een wildgroei aan terminologie over digitale transitie in welzijnswerk en zorg. Beleidsmakers en werkveldpartners gebruiken elkaar deels overlappende begrippen die te maken hebben met digitale inclusie en digitale of blended hulp en ondersteuning. Hierdoor ontstaat begripsverwarring. Dit bemoeilijkt de samenwerking en de afstemming van het ondersteuningsaanbod.
- ⊗ De wildgroei en spraakverwarring wordt nog groter als het over het implementeren van een digitaal aanbod gaat.
- ⊗ Er gaapt een kloof tussen de managementstaal vanuit de overheid en de taal van professionals en cliënten.
- ⊗ Bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen worden professionals vanuit verschillende achtergronden en disciplines betrokken. Die betrokkenheid verschilt sterk naar gelang de levensfase of levensdomeinen.
- ⊗ Binnen Opgroeien focust de kijk op betrokken actoren zich sterkst op 'de eerste 1000 dagen' en/of op de 'jeugdhulp'.
- ⊗ Door vooral vanuit deze perspectieven te kijken voelen andere partners zich vaak niet of te weinig betrokken en geresponsabiliseerd. Of ze voelen zich te weinig gehoord in de samenwerking met Opgroeien.

## 5.4. De adviezen over een helder en gedeeld begrippenkader en een duidelijk overzicht van actoren geconcretiseerd

Advies 4: Werk een duidelijk en gedeeld begrippenkader voor ‘blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen’ verder uit



**Beoogd resultaat:**

Een duidelijk begrippenkader voor blended ondersteuning – minder begripsverwarring en gedeelde taal

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Ontwikkel een coherent begrippenkader – verstaanbaar voor professionals en voor de doelgroep - op basis van de <a href="#">voorzet van deze adviesgroep</a></b>	Opgroeien zorgt binnen de eigen werking voor een duidelijk – eensluidend - verstaanbaar begrippenkader	Onlinehulp Vlaanderen
<b>Organiseer uitwisseling en afstemming rond het begrippenkader met relevante actoren</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien agendeert dit begrippenkader op de intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit begrippenkader te agenderen op overleg met beleidsdomeinen ‘Onderwijs en Vorming’ en ‘Cultuur, Jeugd, sport en Media’</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Departement en agentschappen in het beleidsdomein WVG</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Relevante actoren uit beleidsdomein ‘Onderwijs en Vorming’ en ‘Cultuur, Jeugd, sport en Media’</li> <li>▪ Gegevensbeschermingsautoriteit</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Verzorg de communicatie rond dit begrippenkader</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt het voortouw in communicatie via al haar kanalen</li> <li>▪ Opgroeien sensibiliseert andere relevante actoren om vanuit dit afgestemd begrippenkader te communiceren</li> </ul>	Alle actoren die hierboven ook benoemd worden

Advies 5: Werk een globaal en evenwichtig overzicht uit van alle betrokken actoren bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

Wanneer dit onvoldoende breed gebeurt, of teveel vanuit het perspectief van 1 sector, dan bemoeilijkt dit de noodzakelijke samenwerking en afstemming.



**Beoogd resultaat:** Transparantie over betrokken actoren bij ondersteuning kinderen, jongeren en gezinnen

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
Zorg voor een evenwichtig helder overzicht van alle betrokken actoren bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen op basis van <a href="#">het voorstel van deze adviesgroep</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien kan dit zelf realiseren</li> <li>▪ Om bedrijfsblindheid te voorkomen gaat Opgroeien hierrond in overleg met andere relevante actoren (zie hiernaast)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Departement en andere agentschappen uit WVG</li> <li>▪ Relevante actoren uit beleidsdomein 'Onderwijs en Vorming' en 'Cultuur, Jeugd, sport en Media'</li> </ul>
Maak (o.a. voor ICT-partners) een verstaanbaar overzicht van 'de jeugdhulp in Vlaanderen' en breng aanspreekpersonen voor de ontwikkeling van blended ondersteuning in kaart	Opgroeien voert deze actie uit	
Verbreed het overzicht van partners jeugdhulp naar partners Opgroeien ( <a href="https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/partners">https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/partners</a> )	Opgroeien voert deze actie uit	

Terug naar opbouw van dit beleidsadvies

Naar overzicht van alle adviezen

Naar overzicht adviezen per actor

## 5.5. Verdere onderbouwing van de adviezencluster rond helder begrippenkader en duidelijk overzicht van actoren

### Op weg naar een helder begrippenkader

Vanuit deze adviesgroep willen we een voorzet formuleren voor een globaal en helder begrippenkader.

Dat doen we door begrippen te clusteren rond 6 thema's:

- Begrippen rond blended
- Begrippen rond digitalisering
- Begrippen rond digitale inclusie en digitale competenties
- Begrippen rond gegevensdeling
- Synoniemen van online
- Visie- en positie-aspecten van blended ondersteuning

In deze 6 clusters geven we begripsomschrijvingen en formuleren we een voorstel om deze begrippen overzichtelijk te ordenen.

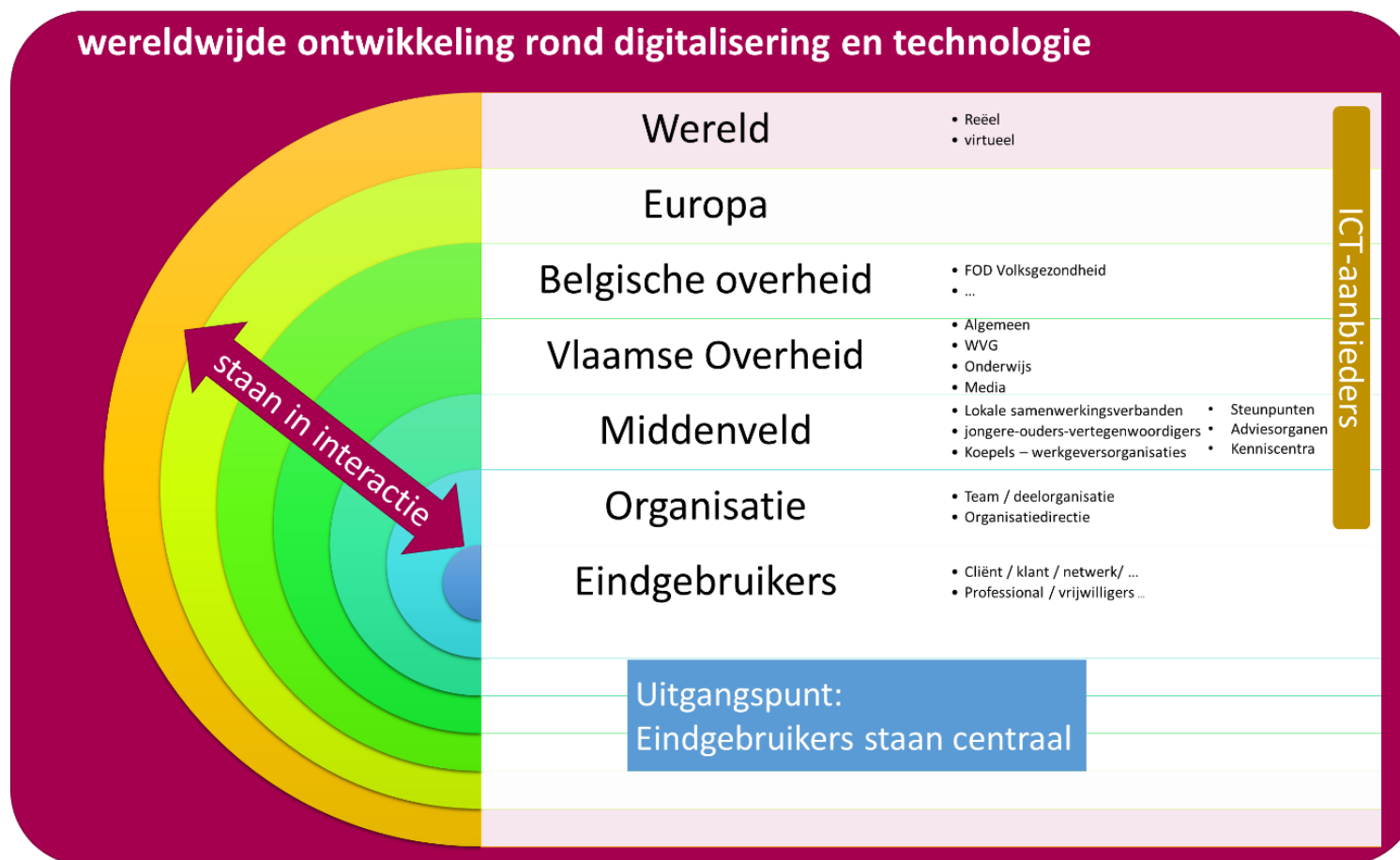
Je vindt deze voorzet hier

[begrippenkader](#)

## Op weg naar duidelijk overzicht van betrokken actoren bij blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

Een visie op en positionering van een blended aanbod in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid wordt mee bepaald (of beïnvloed) door tal van actoren. Het is essentieel om al deze actoren evenwaardig te betrekken wil een transitietraject naar blended ondersteuning van kinderen, jongere en gezinnen slagen.

Een overzicht van alle actoren



## Jongeren – gezinnen en hun netwerk

De doelgroep van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen is op zich vaak reeds een kluwen:

- Een kind of jongere
- (plus-, half-, pleeg-) broers of zussen
- Ouder of ouders
- Plus-ouder(s)
- Ouderfiguur (pleegouder – opvoedingsverantwoordelijke)
- (digitale) peergroep
- (reële) en virtuele vrienden
- Familie
- Vertrouwenspersonen
- ...

## Professionals en vrijwilligers

Een niet-ex-haustief overzicht van de grote verscheidenheid:

- Bemiddelaar
- Bewindvoerder
- Buurtwerker
- Brugfiguur
- Consulent jeugdrechtbank
- Contextbegeleider
- Ergotherapeut
- Familierechter
- Huisarts

- Individuele begeleider
- Jeugdrechter
- Jeugdadvocaat – advocaat gezinnen
- Jeugdconsulent
- Jeugdwelzijnswerker
- Jeugdwerkmedewerker
- Justitie-assistent
- Kinésitherapeut
- Leerkracht
- Logopedist
- Lokale preventiemedewerker
- Medewerker CAW – CGG – CKG – CLB – gemeenschapsinstelling – Huis van het Kind – MFC – JAC – K&G – kinderopvang - OCJ – OCMW – sportclub – VK
- Medewerkers chatlijnen (1813, NPIE, AWEL, CLB-chat, ...)
- Ondersteuner in onderwijs
- Opbouwwerker
- Orthopedagoog
- Opvoeder
- Politie
- Psycholoog
- Psychiater
- Sociaal werker van een voorziening
- Sociaal werker van een ziekenfonds
- Sociaal werker van een ziekenhuis
- Straathoekwerker
- Therapeut

- Thuisbegeleider
- Toeleider naar werk
- Tolk
- VDAB-medewerker
- Vertrouwenspersoon
- Voorzitter cliëntoverleg
- Vrederechter
- Vrijwilliger
- Zorgleerkracht

Een goede samenwerking en afstemming van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen kan enkel goed uitgebouwd worden als al deze actoren op een evenwaardige wijze bij deze transitie betrokken worden.

### Organisaties

Vanzelfsprekend zijn organisaties – deelorganisaties – projecten in organisatie belangrijke actoren om een blended aanbod in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid te realiseren.

### Middenveld

Volgende ‘spelers’ in het middenveld werden op dit moment geïnventariseerd wanneer het gaat om blended werken in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid:

- **Lokale samenwerkingsverbanden**
  - Eerstelijnszones

- Geïntegreerd breed onthaal (GBO)
- Huizen van het kind
- Ketenzorg intra-familiaal geweld
- Lokale Integrale VeiligheidsCel (LIVC)
- ...
- **Bovenlokale samenwerkingsverbanden**
  - Eén gezin één plan (1G1P)
  - Intersectoraal regionaal Overleg Jeugdhulp (IROJ)
  - OnlineHulpUitwisselingsPlatform (OHUP)
  - Overlegplatform Hulp- en InformatieLijnen (OHIL)
  - Netwerk Geestelijke gezondheidszorg voor kinderen en jongeren
  - Werkingsgebieden 1G1P
  - ...
- **Belangenbehartigers van de doelgroep, o.a.**
  - Cachet
  - Cliëntenforum personen met een handicap
  - Gezinsbond
  - Ouderspunt
  - Verenigingen waar armen het woord nemen
  - Vlaamse Jeugdraad
  - Vlaams patiëntenplatform
  - Vlaams Scholieren Koepel (VSK)
- **Koepels – Federaties – werkgeversorganisaties**
  - CLB-koepels
  - Domus Medica
  - Jo-In
  - SOM



- Vlaamse Vereniging voor schoolpsychologie (VVSP)
- Vlaamse Vereniging van klinisch Psychologen (VVKP)
- Vakbonden
- Vlaams welzijnsverbond
- Zorgnet - Icuro
- **Steunpunten**
  - Digisprong
  - EXPOO
  - Mediawijs
  - SAM, steunpunt Mens en Samenleving
  - VIVEL
  - Vlaams Instituut Kwaliteitszorg (VIKZ)
  - ...
- **Adviesorganen**
  - Raadgevende comité's (Opgroeien – VAPH – zorg en gezondheid - ...)
  - Vlaamse Raad WVG
  - Sociaal economische raad voor Vlaanderen (SERV)
- **Kennis- en onderzoekscentra**
  - Hogescholen
  - Universiteiten
  - ...
- **Kinderrechtencommissariaat**

## Overheid

Volgende overheidsactoren werden reeds geïnventariseerd:

- **Lokale overheden**
  - Steden en gemeenten
- **Regionale overheden**
  - Intercommunales
  - Regionale samenwerkingsverbanden
  - Provincies
- **Vlaamse Overheid**
  - Binnen WVG:
    - VAPH
    - Zorg en Gezondheid
    - Welzijn en Samenleving
    - Opgroeien
  - Andere beleidsdomeinen:
    - onderwijs en vorming
    - cultuur, Jeugd en Media
    - Binnenlands bestuur – digitale inclusie
    - Agentschap Digitaal Vlaanderen
    - Werk
    - Inburgering en gelijke kansen
    - Justitie en handhaving
    - Vlaamse Toezichtscommissie (VTC)
- **Federale Overheid**
  - Volksgezondheid
  - Justitie
  - binnenlands bestuur
  - Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

Naar overzicht van  
alle adviezen

Naar overzicht  
adviezen per actor

## 6. Adviezen & acties over ingrediënten van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

### 6.1. Waar gaat dit over?

Als we kinderen, jongeren en gezinnen blended (en dus ook online) willen ondersteunen, dan staan we voor een dubbele uitdaging

- digitale inclusie;
- een gebruik(er)svriendelijk en professioneel digitaal welzijns- en ondersteuningsaanbod

### 6.2. Waarom is aandacht voor 'ingrediënten van ondersteuning' belangrijk?

Digitale ondersteuning moet bereikbaar zijn voor iedereen.

Het is de uitdaging om aandacht te hebben voor

- toegang tot digitale tools en hulpbronnen voor alle kinderen, jongeren en gezinnen;
- het versterken van hun digitale vaardigheden;
- het digitale ondersteuningsaanbod zó te ontwikkelen dat het verstaanbaar en bruikbaar is voor iedereen.

Dat veronderstelt dat professionals in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen


- zelf digitaal vaardig en mediawijs zijn;
- het digitale ondersteuningsaanbod kennen;
- de professionele competenties hebben om dit aanbod blended in te zetten.

### 6.3. Waar is ruimte voor verbetering?

- ⊗ Digitale inclusie van kinderen, jongeren en gezinnen staat sinds de coronapandemie prominenter op de agenda en er zijn inspanningen geleverd om de digitale kloof te dichten. Maar nog niet elk kind, niet elke jongere, niet elk gezin kan gebruik maken van het digitaal aanbod omdat toegang, digitale vaardigheden en digitale ondersteuning ontbreken.
- ⊗ Meer mediawijs worden blijft een opdracht, zowel voor de doelgroep als voor de professionals die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen.
- ⊗ Professionals die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen beschikken niet altijd over de middelen en vaardigheden om dit online of blended te doen.
- ⊗ Professionals hebben bij intakes te weinig oog voor de digitale leefwereld en de digitale info en tools die de doelgroep gebruikt
- ⊗ Het digitale informatieaanbod voor ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen is vaak niet helder, niet op maat van de doelgroep, versnipperd en weinig op elkaar afgestemd.
- ⊗ Het ontbreekt organisaties en professionals vaak aan kaders, richtlijnen en inspirerende praktijken om een digitaal ondersteuningsaanbod uit te werken.

## 6.4. De adviezen over ‘ingrediënten van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen’ geconcretiseerd

### Advies 6: Realiseer de toegang tot het digitaal aanbod voor elk kind, elke jongere en elk gezin

 **Beoogd resultaat:** Elk kind, elke jongere en elk gezin heeft toegang tot het digitale aanbod.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Stem af met andere beleidsdomeinen rond toegang tot digitaal aanbod *</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ in overleg met actoren in beleidsdomeinen                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Onderwijs en vorming</li> <li>○ Binnenlands bestuur</li> <li>○ Cultuur, jeugd en media</li> <li>○ Werk en sociale economie</li> </ul> </li> </ul>
<b>Faciliteer dat organisaties die inzetten op digitale inclusie met lokale overheden (bib, OCMW, welzijnsorganisaties, Huizen van het kind) kunnen samenwerken vb. digibanken, via e-inclusieambtenaar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien responsabiliseert deelwerkingen op het lokale niveau (Huizen van het Kind – lokale Kind- en Gezin - ....)</li> <li>▪ Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ VVSG</li> <li>▪ SAM</li> <li>▪ Mediawijs</li> <li>▪ Lokale overheden – Huizen van het Kind</li> <li>▪ organisaties</li> </ul>
<b>Stuur als overheid sociale telecomtarieven aan</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Minister van telecommunicatie en post</li> <li>▪ Telecom-operatoren</li> </ul>
<b>Duid iemand aan in de Vlaamse/ Federale regering om een afgestemd beleid rond digitale inclusie te maken</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> </ul>
<b>Faciliteer technische ondersteuning bij digitale problemen voor iedereen – vooral voor kwetsbare doelgroepen *</b> * zie toelichting bij <a href="#">‘aandacht voor digitale inclusie’</a>	Opgroeien inventariseert/communiqueert over ondersteuningsmogelijkheden zodat professionals naar dit aanbod kunnen doorverwijzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediawijs</li> <li>▪ Agentschap Digitaal Vlaanderen</li> <li>▪ <a href="http://www.onlinehulp-vlaanderen.be">www.onlinehulp-vlaanderen.be</a></li> </ul>

Advies 7: Realiseer een geïntegreerd aanbod rond digitale inclusie en mediawijsheid dat ook specifiek inzet op doelgroepen van de sector welzijn



**Beoogd resultaat:**

Kinderen, jongeren en gezinnen die ondersteund worden door het welzijnswerk kunnen voldoende mediawijs aan de slag met een digitaal aanbod.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Neem de brede welzijns- en zorgsector mee op als sector die inzet op digitale inclusie en mediawijsheid.</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein Cultuur, Jeugd en Media</li> <li>▪ Mediawijs</li> </ul>
<b>Neem digitale inclusie en mediawijsheid op ook in beleidsplannen van het beleidsdomein WVG</b>	Opgroeien agendeert dit op de Beleidsraad WVG	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beleidsraad WVG</li> </ul>
<b>Maak werk van een ‘toegankelijkheids-check’ zodat er bij een online ondersteuningsaanbod aandacht is voor atypische gebruikers (bijv. mensen zonder rijksregisternummer)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt het voortouw door een voorstel uit te werken</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op de Beleidsraad WVG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beleidsraad WVG</li> <li>▪ Mediawijs</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Doelgroepvertegenwoordigers</li> </ul>

## Advies 8: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van digitale inclusie en mediawijsheid



### Beoogd resultaat:

- Alle professionals weten waar ze terecht kunnen om cliënten te ondersteunen bij digitale vragen;
- Professionals weten waar ze terecht kunnen voor eigen ondersteuning bij digitale vragen;
- Ervoor zorg dragen dat de kloof tussen mediawijze coaches en de andere medewerkers niet te groot wordt.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Voorzie structureel middelen voor specifieke mediacoach-opleidingen voor professionals die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt hierin initiatief</li> <li>▪ Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein Vorming &amp; Onderwijs</li> <li>▪ beleidsdomein Cultuur, Jeugd en Media</li> <li>▪ Mediawijs</li> </ul>
<b>Overleg met opleidingen in secundair en hoger onderwijs om in hun curriculum digitale inclusie, basis digitale vaardigheden en mediawijsheid op te nemen.</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein onderwijs en vorming</li> <li>▪ onderwijskoepels</li> <li>▪ Hoger onderwijsinstellingen</li> </ul>
<b>Financier mediacoaches en digihelpers voor (een netwerk van) organisaties</b>	Opgroeien realiseert	
<b>Zet in op frequente concrete mediawijsheidsacties in organisaties</b>	Opgroeien sensibiliseert	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ Mediawijs</li> </ul>

## Advies 9: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van blended hulpverlening



### Beoogd resultaat:

- Alle professionals beschikken over voldoende competenties om een online hulpverleningsaanbod mogelijk te maken;
- Professionals weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning bij blended hulpvragen.

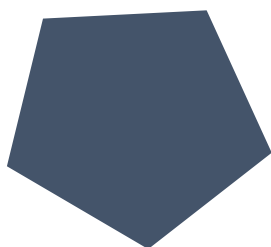
Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Overleg met relevante opleidingen in secundair en hoger onderwijs om in hun curricula blended hulp op te nemen</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein onderwijs en vorming</li> <li>▪ onderwijskoepels</li> <li>▪ hoger onderwijsinstellingen</li> </ul>
<b>Voorzie structureel middelen om tools te blijven inventariseren op <a href="http://www.onlinehulp-apps.be">www.onlinehulp-apps.be</a> en voor favorietenpagina's met een zoekfunctie voor organisaties/sectoren</b>	Opgroeien nodigt de minister van WVG uit om dit te realiseren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Minister WVG</li> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Voorzie structureel middelen om een professionaliseringsaanbod rond online en blended hulp te ontwikkelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp zodat ook andere agentschappen die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen dit kunnen voorzien</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te overleggen met andere beleidsdomeinen zodat ook andere organisaties die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen dit kunnen voorzien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Voorzie bijkomende VTO-middelen die organisaties specifiek investeren in professionalisering van blended aanbod</b>		
<b>Zorg voor 'blended hulpcoaches' voor (een netwerk van) organisaties en voor train-de-trainer-opleidingen of lerende netwerken om deze coaches te ondersteunen.</b>		

Advies 10: Faciliteer kwaliteitsvolle online ondersteuning door het opmaken en delen van richtlijnen en kaders.



**Beoogd resultaat:** Organisaties kunnen hun online aanbod zelf samenstellen en hebben hiervoor richtlijnen en kaders

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Ontwikkel <a href="#">een matrix</a> met mogelijk blended aanbod en digitale tools voor online en blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op de intersectorale stuurgroep onlinehulp zodat ook andere organisaties die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen hierbij betrokken kunnen worden</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen zodat ook andere organisaties die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen hierbij betrokken kunnen worden</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Vorming &amp; Onderwijs’</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Cultuur, Jeugd, Media’</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Onderzoeksinstituten</li> <li>▪ organisaties</li> </ul>
<p><b>Ontwikkel richtlijnen en kaders omtrent blended werken in co-creatie met onderzoeksinstituten en werkveld</b></p>		
<p><b>Werk een helder overzicht van digitale basiscompetenties uit voor professionals in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b></p>		
<p><b>Communiceer deze matrix, richtlijnen, kaders en basiscompetenties naar alle betrokken actoren</b></p>		



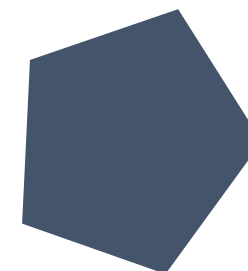
Advies 11: Sensibiliseer professionals om bij intakes systematisch oog te hebben voor onlinetools die cliënten rond hun hulp- of zorgvraag reeds inzetten



**Beoogd resultaat:**

- Zicht hebben op relevante onlinetools die de doelgroep reeds inzet rond de eigen hulp- of zorgvraag
- De juiste match vinden rond onlinetools die in de ondersteuning ingezet zullen worden

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Stimuleer professionals om in intakes systematisch na te gaan welke onlinetools en -communicatie de cliënt reeds gebruikt</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Koepels</li> <li>▪ Steunpunten</li> <li>▪ Werkgeversfederaties</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Verzamel inspirerende praktijken hierrond</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Integreer aandacht voor onlinetools die cliënten zelf aanbrenge in een vormingsaanbod over blended werken</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Andere vormingsaanbieders</li> </ul>





## Advies 12: Stimuleer online informatief ondersteunings-aanbod dat in essentie inclusief en geïntegreerd is.

Dit advies focust specifiek op 'online informeren' omdat dit aspect vaak onderbelicht blijft.



### Beoogd resultaat:

- Elk informatief online aanbod is inclusief;
- Vermijd de wildgroei aan informatief online aanbod.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Werk kwaliteitscriteria én inspirerend materiaal uit voor helder en inclusief online informeren in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li><li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li><li>▪ Minister WVG</li><li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li><li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li></ul>
<b>Zorg voor afstemming tussen informatieve platforms die zich naar dezelfde doelgroep in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen richten</b> (oa. WATWAT, CLB's, Awel, Groeimee, ...)	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Onlinehulp Vlaanderen (op basis van <a href="#">HINCL</a>)</li><li>▪ <a href="#">Heerlijk Helder</a></li></ul>

## Advies 13: Faciliteer communicatie rond inspirerende praktijken van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen



### Beoogd resultaat:

- Elk online interactie-aanbod is zo inclusief mogelijk
- Reeds bestaande inspirerende praktijken rond blended werken borgen en verspreiden zodat niet elke organisatie het warm water moet uitvinden

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Faciliteer lerende netwerken, intervisies, vormingen op maat rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Koepels</li> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ Doelgroepvertegenwoordigers</li> </ul>
<b>Inventariseer inspirerende getuigenissen, werkingsafspraken, methodieken, ... rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.onlinehulp-vlaanderen.be">www.onlinehulp-vlaanderen.be</a></li> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ professionals</li> </ul>

Terug naar opbouw van dit beleidsadvies

Naar overzicht van alle adviezen

Naar overzicht adviezen per actor

## 6.5. Verdere onderbouwing van de adviezencluster rond inhoud van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

### Aandacht voor digitale inclusie

De aandacht voor digitale inclusie vertaalt zich in

- het garanderen dat de doelgroep toegang krijgt tot online aanbod;
- inzetten op mediawijsheid van de doelgroep;
- inzetten op toegankelijke ondersteuning bij ICT-technische vragen en problemen.













Om te garanderen dat de doelgroep online geraakt zal afstemming nodig zijn tussen diverse actoren die in te verspreide slagorde een diversiteit aan initiatieven ontwikkelen.

Hierbij gaat het onder andere over:

- beleidsdomein Onderwijs met 'digisprong' en 'edusprong'
- binnenlands bestuur met 'iedereen digitaal'
- beleidsdomein Jeugd en Media met 'iedereen digitaal'
- beleidsdomein Werk en sociale economie met 'digibanken'
- het ontsluiten van beschikbaar ondersteuningsaanbod via bijvoorbeeld de Vlaamse infolijn.

## Aandacht voor een professioneel digitaal aanbod in het blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen

Schematisch kan zo'n digitaal aanbod voor kinderen, jongeren en gezinnen via volgende matrix voorgesteld worden:

Onlinebronnen van jongeren en ouders verkennen			
= interesse in onlinecommunicatie en –netwerk van jongere/ouder en netwerk			
Actief online aanbod om te ...			
informereren	in interactie te gaan		“ondersteunen”
 <p>bijv. informatieve website Elektronische nieuwsbrief Burgerprofiel</p>	 <p>bijv. chat e-mail beeldbellen</p>	 <p>bijv. forum Webinar Sociale media</p>	 tools op diverse levensdomeinen  dagelijks functioneren  mentaal welzijn  fysiek welzijn  verbinding  zingeving  kwaliteit ervaren met oa zelfhulpt – diagnose - doorverwijzen
evalueren		faciliteren	
 <p>bijv. ervaren baat – tevredenheid – klachten - ...</p>		 <p>bijv. online aanmelden – reminder - ...</p>	

- Welke onlinebronnen gebruiken kinderen, jongeren en gezinnen bij hun hulp- of zorgvraag?
- Heeft de professional daar aandacht voor?
- Welke online informatie bieden organisaties en professionals via websites, elektronische nieuwsbrieven, sociale media... ?
- Hoe gaan professionals en organisaties online in interactie met hun cliënten? Welke ondersteunende tools gebruiken ze? En kunnen ze het kaf van het koren scheiden?
- (Hoe) worden onlinetools ingezet om het hulp- en zorgaanbod te evalueren of om te faciliteren (bijv. via online aanmeldingen of reminders)
- Zowel de beschikbaarheid van dit digitale aanbod als de competenties van de professionals om hiermee te werken, vergen de nodige aandacht.

Terug naar opbouw van dit beleidsadvies

Naar overzicht van alle adviezen

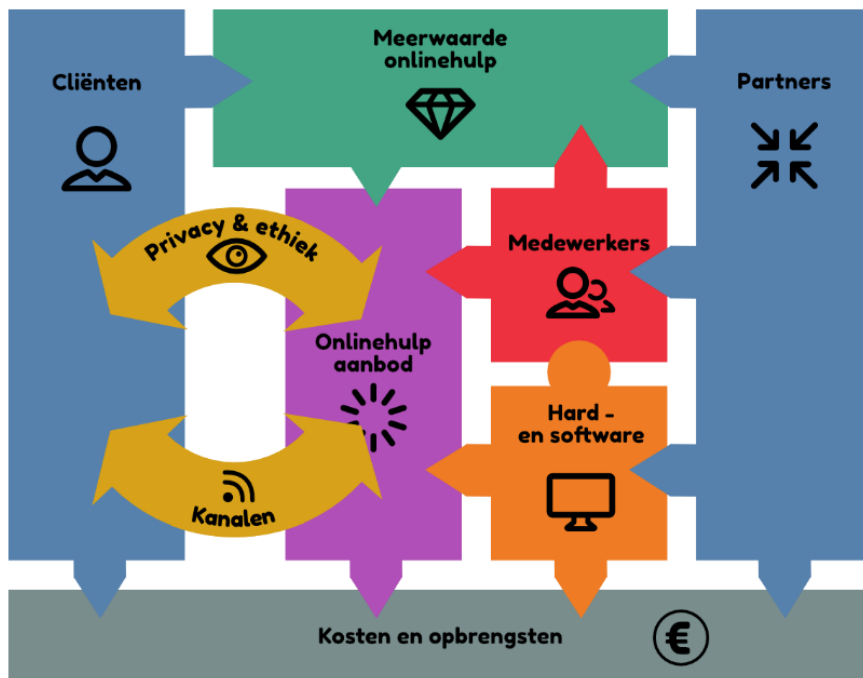
Naar overzicht adviezen per actor

## 7. Adviezen & acties over implementatie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

### 7.1. Waar gaat dit over?

Het implementeren van een blended ondersteuningsaanbod vergt meer dan kennismaken met een app of tool.

Verandering realiseren vraagt aandacht voor 9 aspecten:



### 7.2. Waarom is aandacht voor 'implementatie' belangrijk?

De adviesgroep vraagt vooral aandacht voor

- Integratie van onlinehulp-aanbod in het kwaliteitsbeleid van de organisatie;
- Privacy & ethiek: het wegwerken van onbedoelde regelgevende beperkingen om een online aanbod te realiseren + oplossingen vinden voor enkele deontologische aspecten van onlinehulp;
- Support voor organisaties om zelf hun nood aan ondersteuning bij de implementering te verhelderen
- Veilige hard- en software voor professionals
- Faciliteren van innovatieruimte
- Relevante partners betrekken bij het ontwikkelen van onlinehulp.

### 7.3. Waar is ruimte voor verbetering?

- ⊗ Al te vaak wordt gedacht dat een digitaal hulpaanbod vlot zal geïmplementeerd worden als medewerkers en/of cliënten een demo krijgen van een online tool.
- ⊗ Medewerkers en organisaties moeten te vaak zelf alle aspecten uitzoeken om een digitaal ondersteuningsaanbod professioneel in te zetten.
- ⊗ Te veel organisaties vinden zelf het warm water uit en er wordt te weinig geleerd van de implementatie-ervaringen van andere organisaties
- ⊗ Een blended ondersteuningsaanbod uitwerken vergt tijd en experimenteeruimte en deze zijn er vaak niet of te weinig.

## 7.4. De adviezen over het implementeren van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen geconcretiseerd

### Advies 14: Neem ‘blended ondersteuning’ op in het kwaliteitsbeleid van de organisatie



**Beoogd resultaat:** Blended aanbod sluit voldoende aan bij de noden van kinderen, jongeren en gezinnen

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Stimuleer organisaties om het blended ondersteunen en het digitale aanbod mee op te nemen in hun aandacht voor integratie kwaliteitszorg (IKZ)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op de intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Vorming &amp; Onderwijs’</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Cultuur, Jeugd, Media’</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ Doelgroepvertegenwoordigers</li> </ul>
<p><b>Ontwikkel in overleg met de organisaties concrete parameters om in het kader van IKZ kwaliteit van blended ondersteunen en een digitaal aanbod te beschrijven</b></p>		
<p><b>Volg het kwaliteitsvol blended ondersteunen en digitaal aanbod in het kader van IKZ op</b></p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspecties binnen de betrokken beleidsdomeinen</li> <li>▪ Kwaliteitscoördinatoren in organisaties</li> </ul>

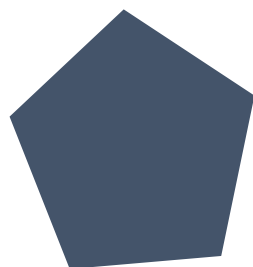
## Advies 15: Elimineer onbedoelde regelgevende beperkingen die het realiseren van een blended aanbod in de weg staan



### Beoogd resultaat:

Professionals en cliënten kunnen, indien gewenst, optimaal gebruik maken van een digitaal ondersteuningsaanbod

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Inventariseer welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeren</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien roept hiertoe op</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op 'intersectorale stuurgroep onlinehulp'</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ organisaties</li> <li>▪ medewerkers</li> <li>▪ cliëntvertegenwoordigers</li> </ul>
<p><b>Inventariseer online en blended aanbod dat je als professional realiseert maar waarvoor je eigenlijk niet 'erkend' wordt</b></p>		
<p><b>Bundel beide bovenstaande inventarissen en agendeer die op relevante beleidsfora</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien responsabiliseert koepels, federaties en werkgeversorganisaties om die bundeling te maken en om dit te agenderen bij de juiste instanties</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koepels</li> <li>▪ Federaties</li> <li>▪ Werkgeversorganisaties</li> <li>▪ organisaties</li> </ul>
<p><b>Werk deze regelgevende beperkingen weg EN creëer ruimte voor het ontwikkelen van een blended aanbod</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien roept hiertoe op</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Agentschappen WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> </ul>





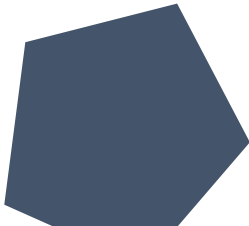
Advies 16: Creëer support waarbij organisaties zelf al sterk hun vraag verhelderen rond nood aan ondersteuning bij implementering van een blended aanbod.



**Beoogd resultaat:**

Er zit een vlot eigen tempo in de plan-do-check-act-cirkel (PDCA) van betrokken organisatie.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Laat zelfscans ontwikkelen zodat organisaties kunnen inschatten hoe ver ze staan met hun onlinehulp- en blended aanbod en waar hun ondersteuningsnood zit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op 'intersectorale stuurgroep onlinehulp'</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> </ul>
<b>Zorg voor een overzicht van procesbegeleiders die organisaties/samenwerkingsverbanden hierbij kunnen ondersteunen en inventariseer hun begeleidingsaanbod</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="http://www.onlinehulp-vlaanderen.be">www.onlinehulp-vlaanderen.be</a></li> <li>▪ Vlaio - Blikopener</li> </ul>
<b>Faciliteer via specifieke oproepen en financiering dat kleine organisaties zo'n ondersteuning ook kunnen inkopen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Flanders' Care</li> <li>▪ VLAIO</li> </ul>



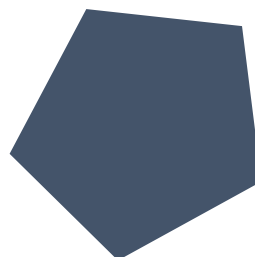
Advies 17: Faciliteer dat elke sociale, welzijns- en zorgprofessional gebruik kan maken van beveiligde hard- en software voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen – ook om daarbij digitaal te kunnen samenwerken



**Beoogd resultaat:**

- Elke medewerker kan binnen zijn organisatie gebruik maken van beveiligde hard- en software
- De technische voorwaarden zijn gegarandeerd waardoor gegevensdeling met diverse actoren EN met goedkeuring van de cliënt kan gebeuren

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Zorg voor voldoende geïndexeerde werkmiddelen zodat organisaties hun medewerkers kunnen voorzien van voldoende beveiligde hard- en software en beveiligde internettoegang – zowel in de organisatie als ‘onderweg’</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Vorming &amp; Onderwijs’</li> <li>▪ Beleidsdomein ‘Cultuur, Jeugd, Media’</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Agentschappen WVG</li> <li>▪ koepels,</li> <li>▪ werkgeversorganisaties</li> <li>▪ organisaties</li> </ul>
<p><b>Lijst de technische requirements op voor het veilig en onder voorwaarden delen van cliëntgegevens met diverse actoren EN met goedkeuring van de cliënt + communiceer deze voorwaarden aan ICT-ontwikkelaars</b></p>		<p>Lijst hierboven +</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Doelgroepvertegenwoordigers</li> <li>▪ Gegevensbeschermingsautoriteit</li> <li>▪ VLAIO</li> <li>▪ DPO’s</li> </ul>



Advies 18: Faciliteer het werkveld bij het zoeken naar antwoorden op specifieke deontologische vragen (ethisch – juridisch – GDPR) over online ondersteunen en digitale gegevensdeling



**Beoogd resultaat:**

Ondersteuning van de individuele sociale professional rond deontologische kwesties bij online werken.

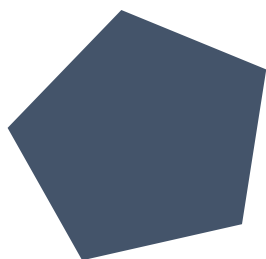
Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Responsabiliseer actoren die NU al rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om ook aandacht te hebben voor blended en online werken</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien responsabiliseert betrokken actoren</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op 'intersectorale stuurgroep onlinehulp'</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Agentschappen WVG</li> <li>▪ Gegevensbeschermingsautoriteit</li> <li>▪ Koepels</li> <li>▪ steunpunten</li> <li>▪ federaties</li> <li>▪ Beroepsorganisaties</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Organisaties</li> <li>▪ Kwaliteitscoördinatoren</li> <li>▪ DPO's</li> <li>▪ Doelgroepvertegenwoordigers</li> </ul>
<p><b>Inventariseer inspirerende praktijken/kaders rond specifiek deontologische aspecten/uitdagingen van online werken en communiceer daarover</b></p>		
<p><b>Inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector/organisatie geen oplossing vindt</b></p>		
<p><b>Geef opdracht om oplossingsvoorstellen te formuleren voor deze specifiek deontologische problemen binnen online aanbod</b></p>		

Advies 19: Faciliteer het werkveld bij het vrij maken van innovatieruimte voor de ontwikkeling van een blended ondersteuningsaanbod voor kinderen, jongeren en gezinnen



**Beoogd resultaat:** Vanuit de praktijk ontwikkeld en onderbouwd blended aanbod dat duurzaam geïmplementeerd wordt.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<p><b>Zorg voor voldoende (ondersteunde) proeftuinen waardoor organisaties medewerkersuren (en werkingskosten) kunnen vrijmaken om innovatief aanbod te ontwikkelen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Agentschappen WVG</li> <li>▪ Vlaio</li> <li>▪ Flanders'Care</li> </ul>
<p><b>Zorg voor duidelijke criteria voor 'sterke innovaties'</b> Om te vermijden dat na vernieuwende proeftuinen het initiatief stilvalt, is het nodig om duidelijke criteria te omschrijven voor innovaties die na een proeftuinperiode verder zullen ondersteund worden om duurzaam geïmplementeerd te worden.</p>		
<p><b>Zorg dat 'sterke innovaties' na project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden</b></p>		



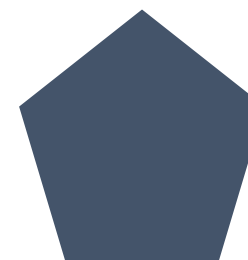
## Advies 20: Betrek de nodige partners om online aanbod af te stemmen en samen te ontwikkelen



### Beoogd resultaat:

- Organisaties inzetten op hun sterktes.
- Ervaringen en expertise samenbrengen en uitwisselen zodat niet elke organisatie telkens opnieuw het warm water moet uitvinden.

Acties	Wat suggereren we aan Opgroeien	Wie wordt hierbij betrokken
<b>Zet in op samenwerking voor het verder doorontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opgroeien neemt initiatief</li> <li>▪ Opgroeien agendeert dit op intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Opgroeien nodigt minister WVG uit om dit te agenderen op overleg met andere beleidsdomeinen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intersectorale stuurgroep onlinehulp</li> <li>▪ Minister van WVG</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Vorming &amp; Onderwijs'</li> <li>▪ Beleidsdomein 'Cultuur, Jeugd, Media'</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Agentschappen WVG</li> <li>▪ Koepels</li> <li>▪ Steunpunten</li> <li>▪ Onlinehulp Vlaanderen</li> <li>▪ Organisaties</li> </ul>
<b>Inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen ... van een online aanbod zowel binnen sectoren als over sectoren heen</b>		
<b>Communiceer over deze inspirerende praktijken</b>		



Terug naar opbouw van dit beleidsadvies

Naar overzicht van alle adviezen

Naar overzicht adviezen per actor

## 8. Call to action

Deze **20 adviezen en 64 acties** bieden een rijkdom aan mogelijkheden om werk te maken van meer visie op blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen en een duidelijke positionering van het online aanbod daarin. Alle adviezen en acties zijn **met elkaar verbonden** en versterken elkaar. Het is daarom van belang om er doordacht en weloverwogen mee aan de slag te gaan.

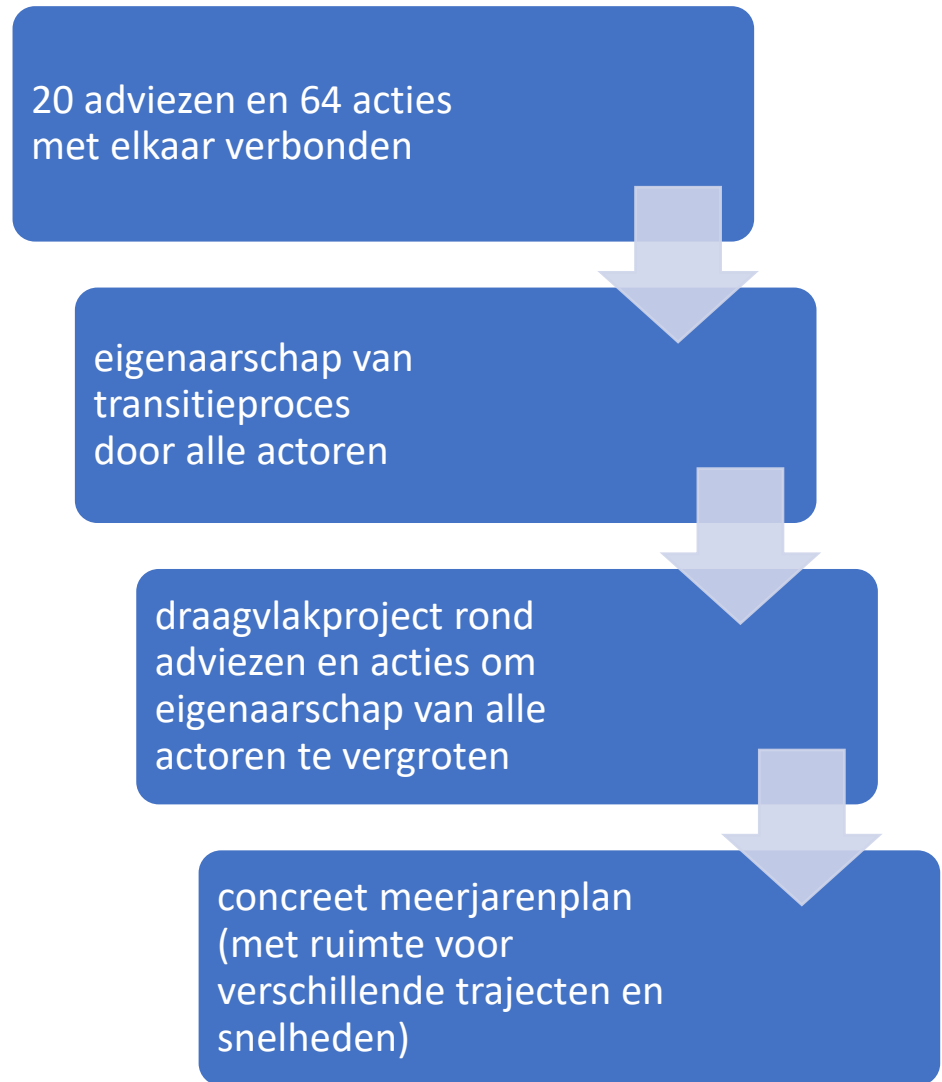
Bovendien zal deze transitie naar blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen enkel maar slagen als **het eigenaarschap van dit transitieproces** gerealiseerd wordt **door alle betrokken actoren** – met extra aandacht voor de eindgebruikers: de doelgroep en de professionals.

Daarom is het noodzakelijk dat Opgroeien inzet op **een draagvlakproject** waarbij gewerkt wordt aan responsabilisering en ownership.

Deze opdracht zou vanuit Opgroeien ook kunnen aangekaart worden bij de intersectorale werkgroep onlinehulp.

Vanuit WVG zou een ad hoc opdracht kunnen gegeven worden aan het beleidsgerichte Steunpunt Welzijn, volksgezondheid en Gezin om zo'n draagvlakproject op te zetten zodat ALLE betrokken deelsectoren (ook buiten WVG) mee kunnen participeren.

Dit draagvlakproject resulteert in een **meerjarenplan voor de transitie naar blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen** dat ruimte biedt aan de verschillende trajecten en snelheden in de deelsectoren.



Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies



## 9. Een overzicht van de adviezen en acties per actor

Dit adviesrapport is opgemaakt in opdracht van Agentschap Opgroeien.

Bij elk advies en elke actie zijn zij een centrale actor en dus werd telkens geconcretiseerd wat we suggereren als opdracht voor Opgroeien.

Hieronder bundelen we de opdrachten of uitdagingen voor de andere actoren.

### *Doelgroepvertegenwoordigers*

- Maak mee werk van de concretisering van visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen in organisaties;
- Ontwikkel mee concrete parameters om kwaliteit van blended aanbod te beschrijven en volg kwaliteitsvol blended werken op;
- Ontwikkel mee de 'toegankelijkheids-check' om digitaal ondersteuningsaanbod te evalueren op toegankelijkheid voor iedereen;
- Inventariseer mee welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeren;
- Lijst mee de technische requirements op voor het veilig, onder voorwaarden én met goedkeuring van de cliënt, delen van cliëntgegevens met diverse actoren;
- Inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifieke deontologische aspecten en uitdagingen van online werken en communiceer daarover;
- Inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt.

### *Organisaties*

- Maak werk van (actualisering van) de visie op en de positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Maak werk van het uitbreiden van het organisatienetwerk met partners die e-inclusie initiatieven ontwikkelen;
- Stimuleer medewerkers om deel te nemen aan mediacoach-opleidingen;
- Zet gericht en op regelmatige basis mediawijsheidsacties op;
- Lever een bijdrage aan de ontwikkeling van een matrix met mogelijk aanbod voor blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen, de noodzakelijke richtlijnen en kaders omtrent blended werken en een overzicht van vereiste digitale competenties voor professionals;

- Stimuleer medewerkers om deel te nemen aan lerende netwerken, intervisies en vormingen rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Neem het online aanbod mee op in de aandacht voor integratie kwaliteitszorg (IKZ) en ontwikkel concrete parameters om kwaliteit van blended aanbod te beschrijven, en evalueer en volg kwaliteitsvol blended werken op;
- Inventariseer welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeken en inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor de organisatie niet 'erkend' wordt;
- Responsabiliseer actoren die actief zijn rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifiek deontologische aspecten en uitdagingen van online werken en inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt;
- Neem deel aan proeftuinen om innovatief aanbod te ontwikkelen, pleit voor duidelijke criteria voor 'sterke innovaties' en zorg er mee voor dat 'sterke innovaties' na een project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden;
- Zet in op samenwerking voor het (door)ontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod.

### *Werkgeversorganisaties*

- Inspireer organisaties om leidende principes voor visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen te concretiseren in hun aanbod;
- Ondersteun organisaties om hun visie op en de positie van blended ondersteuning te concretiseren;
- Stimuleer professionals om in intakes systematisch na te gaan welke online tools de cliënt reeds gebruikt;
- Inventariseer welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeken, inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor ze eigenlijk niet 'erkend' worden en pleit ervoor om deze regelgevende beperkingen weg te werken om zo ruimere mogelijkheden voor het ontwikkelen van een blended aanbod te creëren;
- Responsabiliseer actoren die rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken/kaders rond specifiek deontologische aspecten/uitdagingen van online werken en communiceer daarover en inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector/organisatie geen oplossing vindt;
- Zet in op samenwerking voor het (door)ontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod, inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen.



### *Koepels, federaties en sectororganisaties*

- Inspireer organisaties om leidende principes voor visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen te concretiseren voor hun aanbod;
- Ondersteun organisaties om hun visie en de positie van blended ondersteuning te concretiseren;
- Inventariseer welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeren, inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor ze eigenlijk niet 'erkend' worden en pleit ervoor om deze regelgevende beperkingen weg te werken en ruimere mogelijkheden voor het ontwikkelen van een blended aanbod te creëren;
- Responsabiliseer actoren die rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifiek deontologische aspecten en uitdagingen van online werken en communiceer daarover, inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt;
- Zet in op samenwerking voor het (door)ontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod, inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen;
- Teken een gemeenschappelijke basis uit voor visie en positionering van blended hulp.

### *Steunpunten*

- Inspireer organisaties en professionals om leidende principes voor visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen te concretiseren voor hun aanbod;
- Ondersteun organisaties en professionals om hun visie en positie van blended ondersteuning te concretiseren;
- Faciliteer dat organisaties en professionals die inzetten op digitale inclusie met lokale overheden (bib, OCMW, huizen van het kind, ...) kunnen samenwerken;
- Stimuleer professionals om in intakes systematisch na te gaan welke online tools de cliënt reeds gebruikt;
- Inventariseer onbedoelde regelgevende beperkingen die het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeren, inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor ze eigenlijk niet 'erkend' worden en pleit ervoor om deze regelgevende beperkingen weg te werken en ruimere mogelijkheden voor het ontwikkelen van een blended aanbod te creëren;
- Responsabiliseer actoren die rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifieke deontologische

- aspecten en uitdagingen van online werken en communiceer daarover, inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt en werk mee aan oplossingen voor deze problemen;
- Zet in op samenwerking voor het verder doorontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod, inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen.

### *Onderwijskoepels en hoger onderwijsinstellingen*

- Neem 'digitale inclusie', 'basis digitale competenties', 'mediawijsheid' en 'blended hulp' op in curricula voor toekomstige professionals in welzijn en zorg.

### *Gegevensbeschermingsautoriteit*

- Werk mee aan een coherent en verstaanbaar begrippenkader voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Lijst mee de technische requirements op voor het veilig en onder voorwaarden delen van cliëntgegevens met diverse actoren en met goedkeuring van de cliënt en communiceer deze voorwaarden aan ICT-ontwikkelaars;
- Inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifieke deontologische aspecten en uitdagingen van online werken en communiceer daarover en werk mee aan oplossingsvoorstellen voor specifieke deontologische problemen bij een online aanbod.

### *Mediawijs*

- Help organisaties om 'recht op internet' te faciliteren;
- Faciliteer dat organisaties die inzetten op digitale inclusie met lokale overheden (bib, OCMW, huizen van het kind, ...) kunnen samenwerken;
- Communiceer over wie technische ondersteuning biedt bij digitale problemen voor alle burgers, met aandacht voor de meest kwetsbare doelgroepen;
- Neem de welzijns- en zorgsector mee als sectoren die inzetten op digitale inclusie en mediawijsheid;
- Maak mee werk van een 'toegankelijkheids-check' zodat bij online ondersteuningsaanbod aandacht is voor atypische gebruikers;
- Ondersteun mediawijsheidsacties in organisaties.

### *Instanties die innovatie faciliteren*

- Organiseer en faciliteer proeftuinen en lerende netwerken rond samenwerking in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Faciliteer via specifieke oproepen en financiering dat kleine organisaties ondersteuning en procesbegeleiding rond implementeren van blended hulp ook kunnen inkopen;
- Zorg voor voldoende (ondersteunde) proeftuinen waardoor organisaties medewerkersuren (en werkingskosten) kunnen vrijmaken om innovatief aanbod te ontwikkelen, zorg voor duidelijke criteria voor 'sterke innovaties', zorg dat 'sterke innovaties' na project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden.

### *Onlinehulp Vlaanderen*

- Inspireer organisaties en professionals om leidende principes voor visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen te concretiseren voor hun aanbod;
- Ondersteun organisaties en professionals om hun visie en positie van blended ondersteuning te concretiseren;
- Ondersteun Opgroeien bij het ontwikkelen van een coherent verstaanbaar begrippenkader voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Zet mee in op uitwisseling en afstemming rond een coherent en verstaanbaar begrippenkader voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Ondersteun Opgroeien bij het opmaken van een helder overzicht van alle betrokken actoren bij 'ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen';
- Communiceer over wie technische ondersteuning biedt bij digitale problemen voor alle burgers, met aandacht voor de meest kwetsbare doelgroepen;
- Maak mee werk van een 'toegankelijkheids-check' zodat bij online ondersteuningsaanbod aandacht is voor atypische gebruikers;
- Blijf structureel inzetten op het inventariseren van tools op [www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be) ;
- Blijf structureel inzetten op het ontwikkelen van een professionaliseringsaanbod rond online en blended hulp;
- Zorg voor een aanbod voor 'blended hulpcoaches' voor (een netwerk van) organisaties en voor train-de-trainer-opleidingen of lerende netwerken om deze coaches te ondersteunen;
- Ontwikkel mee een 'matrix met mogelijk aanbod voor blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen', richtlijnen en kaders omtrent blended werken en een overzicht van digitale competenties voor professionals;

- Stimuleer professionals om in intakes systematisch na te gaan welke online tools de cliënt reeds gebruikt, verzamel inspirerende praktijken hierrond en integreer dit in het vormingsaanbod;
- Werk mee kwaliteitscriteria én inspirerend materiaal uit voor ‘helder en inclusief online informeren’ in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Organiseer lerende netwerken, intervisies en vormingen op maat over sectoren heen rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Inventariseer inspirerende getuigenissen, werkingsafspraken, methodieken, ... rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Ontwikkel in overleg met organisaties concrete parameters om kwaliteit van blended aanbod te beschrijven;
- Ontwikkel ‘zelfscans’ zodat organisaties zelf kunnen inschatten hoe ver ze staan met hun onlinehulp- en blended aanbod en waar hun ondersteuningsnood zit;
- Zorg voor een overzicht van procesbegeleiders die organisaties en samenwerkingsverbanden hierbij kunnen ondersteunen en inventariseer het begeleidingsaanbod;
- Inventariseer inspirerende praktijken en kaders rond specifieke deontologische aspecten en uitdagingen van online werken en communiceer daarover, inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt en werk mee aan oplossingsvoorstellen voor deze specifiek deontologische problemen binnen online aanbod;
- Begeleid mee proeftuinen om innovatief aanbod te ontwikkelen, zorg mee voor duidelijke criteria voor ‘sterke innovaties’ en pleit er mee voor dat ‘sterke innovaties’ na project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden;
- Zet in op samenwerking voor het (door)ontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod, inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen.

*Beleidsdomein WVG – waaronder departement, beleidsraad WVG, agentschappen en intersectorale stuurgroep onlinehulp*

Opgroeien wordt opgeroepen om onderstaande thema’s bespreekbaar te maken in het beleidsdomein WVG, dus ook met andere agentschappen en met de intersectorale stuurgroep onlinehulp. Het gaat hier over het bespreekbaar maken van deze thema’s, de uitvoering ligt in veel gevallen bij andere actoren.

- Bepaal leidende principes voor blended ondersteuning;
- Stimuleer via regelgeving of via kwaliteitsbeleid organisaties om werk te maken van visie en positie blended hulp;

- Stimuleer organisaties uit dezelfde sector om een ‘gemeenschappelijke basis voor visie op en positie van blended ondersteuning’ uit te tekenen;
- Wissel uit en stem af rond een coherent en verstaanbaar begrippenkader voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Maak een helder overzicht op van alle betrokken actoren bij ‘ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen’;
- Neem digitale inclusie en mediawijsheid mee op in beleidsplannen binnen WVG;
- Maak werk van een ‘toegankelijkheids-check’ zodat bij online ondersteuningsaanbod aandacht is voor atypische gebruikers;
- Stimuleer de ontwikkeling van een matrix met mogelijk aanbod voor blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen, richtlijnen en kaders omtrent blended werken en een overzicht van digitale competenties voor professionals;
- Stimuleer professionals om in intakes systematisch na te gaan welke online tools de cliënt reeds gebruikt;
- Werk kwaliteitscriteria én inspirerend materiaal uit voor helder en inclusief online informeren in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Zorg voor afstemming tussen informatieve platforms die zich naar dezelfde doelgroep in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen richten (o.a. WATWAT, CLB’s, Awel, Groeimee, ...);
- Stimuleer organisaties om het online aanbod mee op te nemen in hun aandacht voor integratie kwaliteitszorg (IKZ) en ontwikkel in overleg met organisaties concrete parameters om kwaliteit van blended aanbod te beschrijven en volg kwaliteitsvol blended werken op;
- Stimuleer de inventarisering van welke onbedoelde regelgevende beperkingen het uitbouwen van een blended aanbod hypothekeren, inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor ze eigenlijk niet ‘erkend’ worden, werk deze regelgevende beperkingen weg en creëer ruimere mogelijkheden voor het ontwikkelen van een blended aanbod;
- Laat ‘zelfscans’ ontwikkelen zodat organisaties zelf kunnen inschatten hoe ver ze staan met hun onlinehulp- en blended aanbod en waar hun ondersteuningsnood zit;
- Faciliteer via specifieke oproepen en financiering dat ook kleine organisaties ondersteuning en procesbegeleiding rond implementeren van blended hulp kunnen inkopen;
- Zorg voor voldoende geïndexeerde werkmiddelen zodat organisaties hun medewerkers kunnen voorzien van voldoende beveiligde hard- en software en beveiligde internettoegang, zowel in de organisatie als onderweg;

- Lijst de technische requirements op voor het veilig en onder voorwaarden delen van cliëntgegevens met diverse actoren en met goedkeuring van de cliënt, en communiceer deze voorwaarden aan ICT-ontwikkelaars;
- Responsabiliseer actoren die rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken/kaders rond specifiek deontologische aspecten/uitdagingen van online werken en communiceer daarover
- Inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector of organisatie geen oplossing vindt en geef opdracht om oplossingsvoorstellen te formuleren voor deze specifiek deontologische problemen binnen online aanbod;
- Voorzie bijkomende VTO-middelen voor organisaties rond professionalisering van een blended aanbod;
- Zorg voor 'blended hulpcoaches' voor (een netwerk van) organisaties en voor train-de-trainer-opleidingen of lerende netwerken om deze coaches te ondersteunen;
- Organiseer en faciliteer lerende netwerken en intervisies rond samenwerking in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Zorg voor voldoende (ondersteunde) proeftuinen waardoor organisaties medewerkersuren (en werkingskosten) kunnen vrijmaken om innovatief aanbod te ontwikkelen
- Zorg voor duidelijke criteria voor 'sterke innovaties' en zorg dat 'sterke innovaties' na project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden;
- Zet in op *samenwerking* voor het verder doorontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod, inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen;
- Investeer in een draagvlakproject waarin alle adviezen en acties voorgelegd wordt aan de betrokken actoren en eigenaarschap gecreëerd wordt rond dit transitieproject.

#### *De minister van WVG*

- Voorzie structureel middelen om tools te blijven inventariseren op [www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be) ;
- Voorzie structureel middelen om een professionaliseringsaanbod rond online en blended hulp te ontwikkelen;
- Voorzie bijkomende VTO-middelen voor organisaties rond professionalisering van een blended aanbod;
- Zorg voor 'blended hulpcoaches' voor (een netwerk van) organisaties en voor train-de-trainer-opleidingen of lerende netwerken om deze coaches te ondersteunen;
- Zorg voor voldoende geïndexeerde werkingsmiddelen zodat organisaties hun medewerkers kunnen voorzien van voldoende beveiligde hard- en software en beveiligde internettoegang, zowel in de organisatie als 'onderweg'.

*De minister van WVG wordt uitgenodigd om in overleg te gaan met relevante actoren uit 'onderwijs en vorming' en 'cultuur, jeugd en media'*

- Bepaal leidende principes voor visie en positie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Stimuleer via regelgeving of via kwaliteitsbeleid organisaties om werk te maken van visie en positie blended hulp;
- Stimuleer organisaties uit dezelfde sector om een gemeenschappelijke basis voor visie op en positie van blended ondersteuning uit te tekenen;
- Ondersteun organisaties om hun visie en positie van blended ondersteuning te concretiseren;
- Wissel uit en stem af rond een coherent en verstaanbaar begrippenkader voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Maak een helder overzicht van alle betrokken actoren bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Stem af rond toegang tot digitaal aanbod rond 'digisprong', 'edusprong', 'iedereen digitaal';
- Duid iemand aan in de (Vlaamse/federale) regering om een afgestemd beleid rond digitale inclusie te maken;
- Neem de welzijns- en zorgsector mee als sectoren die inzetten op digitale inclusie en mediawijsheid;
- Maak werk van een 'toegankelijkheids-check' zodat bij online ondersteuningsaanbod aandacht is voor atypische gebruikers;
- Voorzie structureel middelen voor specifieke mediacoach-opleidingen voor professionals die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen;
- Overleg met opleidingen in secundair en hoger onderwijs om in curricula van toekomstige professionals in welzijn en zorg 'digitale inclusie', 'basis digitale vaardigheden', 'mediawijsheid' en 'blended hulp' op te nemen;
- Voorzie structureel middelen om een professionaliseringsaanbod rond online en blended hulp te ontwikkelen;
- Voorzie bijkomende VTO-middelen voor organisaties rond professionalisering van een blended aanbod;
- Zorg voor 'blended hulpcoaches' voor (een netwerk van) organisaties en voor train-de-trainer-opleidingen of lerende netwerken om deze coaches te ondersteunen;
- Stimuleer de ontwikkeling van een matrix met mogelijk aanbod voor blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen, richtlijnen en kaders omtrent blended werken en een overzicht van digitale competenties voor professionals;
- Werk kwaliteitscriteria én inspirerend materiaal uit voor helder en inclusief online informeren in ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;

- Zorg voor afstemming tussen informatieve platforms die zich naar dezelfde doelgroep in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen richten (oa. WATWAT, CLB's, Awel, Groeimee, ...);
- Faciliteer lerende netwerken, intervisies en vormingen op maat over sectoren heen rond blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen;
- Stimuleer organisaties om het online aanbod mee op te nemen in hun aandacht voor integratie kwaliteitszorg (IKZ), ontwikkel in overleg met organisaties concrete parameters om kwaliteit van blended aanbod te beschrijven en volg kwaliteitsvol blended werken op;
- Stimuleer de inventarisering van onbedoelde regelgevende beperkingen die het uitbouwen van een blended aanbod hypotheekeren, inventariseer online en blended aanbod dat professionals realiseren maar waarvoor ze eigenlijk niet erkend worden en werk deze regelgevende beperkingen weg en creëer ruimere mogelijkheden voor het ontwikkelen van een blended aanbod;
- Laat 'zelfscans' ontwikkelen zodat organisaties zelf kunnen inschatten hoe ver ze staan met hun onlinehulp- en blended aanbod en waar hun ondersteuningsnood zit;
- Faciliteer via specifieke oproepen en financiering dat kleine organisaties ondersteuning en procesbegeleiding rond implementeren van blended hulp ook kunnen inkopen;
- Zorg voor voldoende geïndexeerde werkingsmiddelen zodat organisaties hun medewerkers kunnen voorzien van voldoende beveiligde hard- en software en beveiligde internettoegang, zowel in de organisatie als 'onderweg';
- Lijst de technische requirements op voor het veilig en onder voorwaarden delen van cliëntgegevens met diverse actoren EN met goedkeuring van de cliënt, communiceer deze voorwaarden aan ICT-ontwikkelaars;
- Responsabiliseer actoren die rond deontologische aspecten van de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen actief zijn om aandacht te hebben voor blended en online werken, inventariseer inspirerende praktijken/kaders rond specifiek deontologische aspecten/uitdagingen van online werken en communiceer daarover
- Inventariseer deontologische problemen rond blended en online werken waarvoor een sector/organisatie geen oplossing vindt en geef opdracht om oplossingsvoorstellen te formuleren voor deze specifiek deontologische problemen binnen online aanbod;
- Zorg voor voldoende (ondersteunde) proeftuinen waardoor organisaties medewerkersuren (en werkingskosten) kunnen vrijmaken om innovatief aanbod te ontwikkelen
- Zorg voor duidelijke criteria voor 'sterke innovaties' en zorg dat 'sterke innovaties' na een project- of proeftuinperiode duurzaam kunnen geïmplementeerd worden;



- Zet in op samenwerking voor het verder doorontwikkelen en afstemmen van (nieuw) online aanbod en inventariseer inspirerende praktijken rond het samen aankopen, ontwikkelen, ... van een online aanbod, zowel binnen sectoren als over sectoren heen.

*De minister van WVG wordt uitgenodigd om in overleg te gaan*

*... met relevante actoren uit 'binnenlands bestuur'*

- Stem af rond toegang tot digitaal aanbod rond 'iedereen digitaal';
- Faciliteer dat organisaties die inzetten op digitale inclusie met lokale overheden (bib, OCMW, huizen van het kind, ...) kunnen samenwerken.

*... met relevante actoren uit 'werk en sociale economie'*

- Stem afrond toegang tot digitaal aanbod rond 'digibanken'.

*... met minister van 'telecommunicatie en post'*

- Stuur als overheid sociale telecommtarieven aan.

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

## 10. Begrippenkader

### Begrippen rond 'blended werken'

Begrip	Omschrijving
<b>Blended aanbod in ondersteuning van jongeren en gezinnen</b>	= elke combinatie van gepaste* (face-to-face, telefonisch, schriftelijk) offline en online professionele kanalen in de ondersteuning van jongeren en gezinnen. Omdat dit zowel betrekking heeft op preventie, hulpverlening, begeleiding, dienstverlening, therapie, zorg ... gebruiken we 'aanbod' als overkoepelend begrip <small>*gepaste heeft zowel betrekking op de jongeren, gezinnen en hun netwerk als op de ondersteuningsaanbieders.</small>
<b>Blended care</b>	De term blended care verwijst naar de combinatie tussen traditionele coaching en therapie en digitale tools of digitale therapie (Faresa, 2022)
<b>Blended dienstverlening</b>	In blended dienstverlening worden verschillende vormen van online en face tot face contact gecombineerd. (Movisie, 2014)
<b>Blended hulpverlening</b>	= de combinatie van offline/face-to-face hulpverlening, telefonische hulp en onlinehulp. Bij een strikte interpretatie gaat het om face-to-face en online hulpverleningsmomenten die elkaar opvolgen. Bij een ruimere invulling van blended hulp kan het ook gaan om onlinehulptoepassingen die ingezet worden tijdens een face-to-face hulpverleningsgesprek. (Bocklandt, Blended hulp wordt het nieuwe normaal, 2017) (CAW, 2022)
<b>Blended werken</b>	De combinatie van online en offline communiceren in hulp en zorg zowel met jongeren, hun gezin en hun netwerk als met collega's, overheid, ...
<b>Digitaal 'versus' analoog</b>	Digitaal = online Analoog = offline

<b>Face-to-face 'versus' online</b>	Werken in live contact met de doelgroep/cliënten/ jongeren/gezinnen. Vaak gebruikt om onderscheid te maken met online werken. Probleem: telefoneren en schriftelijke communicatie zijn ook niet-face-to-face en niet-online
<b>Fysiek 'versus' niet-fysiek</b>	Face-to-face = fysiek en niet online Wat met beeldbellen?
<b>Hybride werken / hybride hulpverleners / Hybride zorg</b>	Hybride werken vooral over waar je werkt: op kantoor of vanuit thuis. ... Digitaal (samen)werken maakt het niet alleen mogelijk om plaats-onafhankelijk te werken maar ook tijdonafhankelijk. Hybride werken draait om keuzes maken: voor de beste vorm, tools, communicatie en vorm van samenwerken bij het werk dat je doet. (Lustig, 2021)
<b>Online 'versus' offline</b>	= de twee aspecten van blended werken, namelijk enerzijds het werk dat gebruik maakt van ict-technologie (online werken) en het werk waarbij andere communicatievormen worden gebruikt, nl; fysiek contact of telefonisch contact (=offline werken)

## Begrippen rond 'digitalisering'

Begrip	Omschrijving
<b>Digitalisering</b>	<p>= de complementaire bundeling van 'online interventies met cliënten/gezinnen' en de 'online gegevensdeling in de ondersteuning van jongeren/gezinnen' (vrij naar 'twee complementaire aspecten van het Vlaamse onlinehulpbeleid in (Bocklandt &amp; Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014))</p> <p>Digitalisering is de overgang van <a href="#">informatie</a> naar een <a href="#">digitale</a> vorm, dat wil zeggen in een vorm die gebruikt kan worden door elektronische apparaten zoals computers. De term kan betrekking hebben op de gegevens zelf, op de bijbehorende procedures of op de samenleving in het algemeen ' (Wikipedia, 2022)</p>
<b>Digitale transformatie of transitie of innovatie</b>	<p>De digitale transitie van het sociaal domein wordt nog vrijwel nergens binnen de sector als zodanig benoemd. Digitale transitie geeft antwoord op e vraag: "hoe kan digitalisering waarde toevoegen aan onze dienstverlening?" (Versteegh, 2019)</p> <p>Een wereld van verandering biedt diverse opportuniteiten voor een slimme, meer innovatieve en klantgerichte dienstverlening. Ook voor lokale besturen zijn er heel wat kansen. ... 8 relevante topics voor innovatie en digitale transformatie binnen het lokaal bestuur: informatie- en cyberveiligheid, smartcities, technologische innovatie, ict &amp; e-government, burgerparticipatie, e-inclusie (Peeters, 2022)</p>
<b>Digitale strategie</b>	<p>Het belang van technologie en goede en veilige verbindingen is naar aanleiding van de COVID-19-pandemie extra zichtbaar geworden. Miljoenen mensen meer die online leren, werken en ontspannen, met een ongeziene afhankelijkheid van digitale technologieën tot gevolg. Maar ook met alle risico's van dien.</p> <p>Om die te ondervangen en Europa te begeleiden bij een digitale transformatie waar we allemaal baat bij hebben, werkt de Europese Commissie aan '<a href="#">Een Europa dat klaar is voor het digitale tijdperk</a>', één</p>

	<p>van haar belangrijkste prioriteiten voor 2019-2024. Ze steunt daarbij digitale oplossingen waarbij de mens voorop wordt gesteld en die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bedrijven nieuwe mogelijkheden bieden</li> <li>de ontwikkeling van betrouwbare technologie stimuleren</li> <li>een open en democratische samenleving bevorderen</li> <li>een bloeiende en duurzame economie mogelijk maken</li> <li>aan de klimaatbescherming en de groene transitie bijdragen.</li> </ul> <p>(Europese Commissie, 2020)</p>
<p><b>Implementatie blended aanbod</b></p>	<p>Op een duurzame wijze digitale hulp en zorg introduceren en invoeren in welzijnswerk en gezondheidszorg.</p> <p>Dit vergt meer dan het installeren van een tool op een computer. Negen aspecten zijn van belang bij het succesvol implementeren van blended aanbod voor hulp en zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Meerwaarde van onlinehulp bepalen</li> <li>Cliënten betrekken</li> <li>Partners betrekken</li> <li>Een onlinehulpaanbod bepalen</li> <li>Zorgen voor de nodige hard- en software</li> <li>Medewerkers competent maken</li> <li>Aandacht hebben voor specifieke deontologische aspecten</li> <li>Kanalen verzorgen om te communiceren over het onlinehulpaanbod</li> <li>kosten en opbrengsten beheren</li> </ul> <p>(Bocklandt, Implementatiekader onlinehulp, 2020)</p>
<p><b>Roadmap</b></p>	<p>Een roadmap is een schema bij de planning van (complexe) projecten. Een roadmap geeft overzicht van de samenhang tussen verschillende deelprocessen. Een roadmap geeft in één oogopslag de planning weer – alle mijlpalen op één A4. Alle verbanden tussen de verschillende deelprocessen zijn duidelijk en overzichtelijk. ... een roadmap is een levend document dat regelmatig wordt bijgesteld. Een roadmap moet worden gezien als een ontwikkelingsplan waarin zowel activiteiten als de tijdsplanning zijn benoemd. Het geeft duidelijkheid en inzicht, zowel aan het management als aan de medewerkers en eventueel aan klanten en leveranciers. (kennisdomein, 2019)</p>

## Begrippen rond 'e-inclusie en digitale competenties'

Begrip	Omschrijving
<b>Digitale competenties</b>	<p>“Digitale competentie omvat de vertrouwdheid met, de betrokkenheid bij en het kritische en verantwoorde gebruik van digitale technologieën voor het werk, om te leren en om deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Deze competentie omvat informatie- en datageletterdheid, communicatie en samenwerking, mediageletterdheid, het creëren van digitale inhoud (met inbegrip van programmeren), veiligheid (waaronder digitaal welzijn en competenties in verband met cyberveiligheid), vraagstukken in verband met intellectuele eigendom en probleemoplossend en kritisch denken.” (Carretero, 2017)</p>
<b>Digitale geletterdheid</b>	<p>Digitale geletterdheid betekent dat het goed functioneren in de moderne samenleving inzicht vereist in de impact en in de beperkingen van ICT. Het veronderstelt basiskennis van de werking van ICT, kritisch gebruik van ICT en het inschatten van kansen en risico's (gedrag). Mediawijsheid is een onderdeel van digitale geletterdheid. (Hartman, 2019)</p>
<b>Digitale kloof</b>	<p>Digitale kloof is de bezorgdheid over groepen in de samenleving die digitale vaardigheden missen. Mensen die niet uit zichzelf in staat zijn mee te komen op de digitale snelweg. Voor wie de afstand tot de online-netwerksamenleving impact heeft op alle facetten van het leven. (Versteegh, 2019)</p> <p>Met het begrip digitale kloof wordt het verschil aangeduid tussen diegenen die kunnen profiteren van digitale technologie en hen die dit niet kunnen. Dé digitale kloof bestaat niet. We bespreken hierna drie verschillende digitale kloven, namelijk die ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... tussen generaties;</li> <li>... tussen mensen onderling (maatschappelijke ongelijkheid);</li> <li>... tussen professionals en cliënten. (Hartman, 2019)</li> </ul>

	<p>De digitale kloof omvat drie dimensies waarmee telkens andere vormen van ongelijkheid zijn verbonden:</p> <p>Ongelijke toegang tot digitale technologieën</p> <p>Ongelijkheid wat digitale vaardigheden betreft</p> <p>Ongelijkheid in het gebruik van essentiële diensten</p> <p>(Van Noppen, 2020) (Mariën, 2020)</p>
<b>e-Inclusie of digitale inclusie</b>	<p>= ervoor zorgen dat (de meest kwetsbare) jongeren en gezinnen kunnen participeren aan de digitale wereld.</p> <p>Het e-inclusieperspectief is dus een randvoorwaarde voor blended werken. Het gaat hierbij over drie elementen:</p> <p>Hebben de betrokkenen toegang tot het online of blended aanbod (toegang en internet)?</p> <p>Is er praktische ondersteuning en info bij digitale vragen en problemen?</p> <p>Hebben ze de mogelijkheid om hun mediawijsheid te vergoten, dus om mediawijze digitale vaardigheden te leren en in te oefenen?</p> <p>(Beelen, 2022)</p> <p>De term ‘digitale inclusie’ of ‘e-inclusie’ verwijst naar acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Enerzijds gaat het om het wegwerken van ICT-gerelateerde drempels, zoals digitale vaardigheden en toegang tot toestellen en internet. Anderzijds moeten mensen ondersteund worden en de kans krijgen om zelf hun digitale weg te zoeken, bijvoorbeeld door gebruiksvriendelijke websites en apps te ontwikkelen. (Le Compte, 2022) (Mariën, 2020)</p>
<b>Inclusieve essentiële dienstverlening</b>	<p>= ervoor zorgen dat (essentiële) digitale dienstverlening toegankelijk en gebruiksvriendelijk is</p> <p>(Brotcorne, 2021)</p>
<b>Mediawijsheid</b>	<p>= het geheel van kennis, vaardigheden en attitudes waarmee burgers zich bewust en kritisch kunnen bewegen in een complexe, veranderende en gemediatiseerde wereld. Het is het vermogen tot een actief en creatief mediagebruik, dat gericht is op maatschappelijke participatie.</p> <p>(Lieten, 2012) (Mediawijs, Wat is mediawijsheid?, 2022)</p>

<b>Onlinehulpcompetenties</b>	<p>De kennis, vaardigheden en houdingen om digitale hulpverlening te realiseren. Dit vergt ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... de competenties om een goede hulpverlener te zijn</li> <li>... schermlezen, scherm schrijven en scherm pathie</li> <li>... basis ICT-kennis en deze kunnen overdragen</li> <li>... kennis van relevante onlinetoepassingen</li> <li>... minstens een neutrale houding t.a.v. onlinehulp</li> <li>... onlinetoepassingen kunnen inzetten</li> <li>... regie kunnen delen met hulpvrager</li> <li>... kunnen omgaan met de transparantie van online communicatie</li> </ul> <p>(Bocklandt &amp; Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014) (Schalken, 2013)</p>
-------------------------------	--

## Begrippen rond 'gegevensdeling'

Begrip	Omschrijving
<b>Digitaal dossier</b>	<p>Een digitaal dossier is een online bundeling van alle gegevens dat meerdere doelen heeft: De begeleider kan snel en gestructureerd alle informatie over het kind of de jongere raadplegen. dient ook om minderjarige, ouders, en leefomgeving te informeren en te betrekken bij wat de hulpverlener doet. Het dossier helpt ook bij het informeren en betrekken van andere hulpverleners of verwijzers. En tenslotte zullen hulpverleners (persoons)gegevens moeten bewaren om zich te verantwoorden ten opzichte van hun subsidiegever en zorginspectie. Het dossier omvat die gegevens die relevant zijn voor de hulpverlening. Het is dus geen verzameling van alle mogelijk interessante informatie. Er wordt verwacht van begeleiders en hulpverleners dat zij afwegen welke informatie bewaard moet worden om een goede zorg te kunnen bieden</p> <p>Zowat elke 'sector' heeft zijn digitaal dossier. Enkele voorbeelden:</p> <p><a href="#">Multidisciplinair leerlingendossier</a></p> <p>LARS – LeerlingenActiviteiten- en RegistratieSysteem (voor CLB's)</p> <p>Domino – elektronisch dossier in het OCJ (ondersteuningscentrum Jeugdzorg)</p>



	<p>INSISTO – dossier bij de intersectorale toegangspoort</p> <p>INSISTO VRISIS – dossier in de crisisjeugdhulp</p> <p>INSISTO COBE – dossier bij cliëntoverleg en bemiddeling</p> <p>Dossier bij de jeugdrechtbank (administratief en persoonlijkheidsdossier)</p> <p>DOMINO SDJ – dossier bij de sociale dienst jeugdrechtbank</p> <p>DOMINO GI – dossier bij de gemeenschapsinstelling</p> <p>Dossier bij de private voorziening</p> <p>BINC – uniform registratiesysteem voor voorzieningen jeugdhulp</p> <p>INSISTO CAP - Central aanmeldpunt voor plaats in een gemeenschapsinstelling (Overheid, Multidisciplinair leerlingendossier)</p> <p>(Overheid, Welke dossiers bestaan er in de jeugdhulp?)</p> <p>(Overheid, Dossier binnen het decreet Rechtspositie van de minderjarige, 2022)</p> <p>= elektronisch dossier</p>
<b>Digitaal loket / portaal / e-loket</b>	<p>Een digitale plaats waar (in de front-end) jongeren of een ouder zelf inzicht en of beheer krijgt over bepaalde inhoud. Dat kan zijn: inzage in bepaalde gegevens vb zijn contactgegevens, maar kan ook meer functionaliteit bevatten zoals het maken van een afspraak, het opladen van documenten, ...</p>
<b>Digitale kluis</b>	<p>Door de introductie van de nieuwe technologie van persoonlijke datakluisen, in combinatie met een data sluis, kunnen burgers kiezen welke data ze delen met welke organisaties voor welke periode. Het Vlaams Datanutsbedrijf zal hiervoor een vooruitstrevend en innovatief platform van persoonlijke datakluisen bouwen. Het systeem moet burgers en bedrijven de volledige controle geven over het delen van hun persoonlijke data. (Overheid, Het Vlaamse Datanutsbedrijf, 2022)</p>

<b>Digitaal samenwerkingsplatform</b>	<p>= een online werkruimte waarin jongeren/gezinnen, hun netwerk en professionele actoren gegevens over de ondersteuning van de jongeren/het gezin verzamelen en uitwisselen. Dat kan gaan over een combinatie van</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>... sociale netwerktools</li> <li>... instant messaging tools</li> <li>... document-beheer- en -bewerktools</li> <li>... hulpverleningstools</li> <li>... cliëntregistratiesystemen</li> </ul> <p><b>(Custers &amp; Bocklandt, 2022)</b></p>
<b>Elektronisch dossier</b>	<p>= digitaal dossier</p> <p>Het dossier van een minderjarige wordt zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard. Het bevat alle (vertrouwelijke) informatie over de minderjarige, en alle documenten over genomen beslissingen. Voor de hulpverlener is dit dus het werkinstrument bij uitstek. Een correcte omgang met het dossier is daarom in het belang van alle betrokkenen, cliënten én hulpverleners. (Overheid, Dossier binnen het decreet Rechtspositie van de minderjarige, 2022)</p> <p>Opgelet: Het “dossier” valt niet samen met het “elektronisch dossier” van een minderjarige. Een elektronisch dossier is steeds gekoppeld aan een bepaalde applicatie (die bestaat met een bepaald doel). In zo’n applicatie zit in een “elektronisch dossier” slechts een onderdeel van “het dossier” en geeft dus steeds maar een partieel beeld.</p>
<b>e-Youth</b>	<p>Is een centraal platform voor het delen van een aantal feitelijke gegevens tussen hulpverleners. Dat brengt het “only once”-principe binnen in de jeugdhulp. Informatie die al gekend is, moet niet opnieuw worden opgevraagd. Iedere hulpverlener werkt vooral in de eigen toepassing en haalt daarin de gegevens op die voor hem relevant zijn.</p> <p>Hij moet enkel nog registreren wat specifiek is voor de eigen werking.</p> <p>Die inhoudelijke gegevens worden uiteraard niet gedeeld met anderen, omdat privacygevoelige gegevens worden afgeschermd. (Opgroeien, e-Youth, 2022)</p>

<b>Gegevensdeling</b>	<p>Het delen van bepaalde gegevens die nodig zijn om een goede ondersteuning of hulpverlening te kunnen bieden aan een kind, jongere of gezin.</p> <p>Het kan hierbij gaan om automatische gegevensdeling (vb. in het kader van automatische rechtentoekenning of het raadplegen van authentieke bronnen – vb. bij uitbetaling groeipakket), maar even goed om gegevensdeling die pas tot stand komt na een akkoord.</p>
<b>Mijn burgerprofiel</b>	<p>Mijn burgerprofiel biedt een overzicht van alle officiële gegevens van een persoon en van persoonlijke administratieve gegevens bij een overheid. (Overheid, Mijn burgerprofiel, 2022)</p> <p>Via Mijn burgerprofiel vinden jongeren vanaf 12 jaar een overzicht van hun hulpverleningstraject in de jeugdhulp én kunnen ze ook toegang tot hun dossier vragen. De jeugdhulphistoriek is enkel voor de jongere zichtbaar, niet voor de ouders. (Opgroeien, Mijn burgerprofiel, nu ook voor jongeren, 2022)</p>
<b>Vitalink</b>	<p>Vitalink is een systeem waarmee zorgverleners digitale gegevens over hun patiënten eenvoudig en veilig met elkaar kunnen delen. Vandaag deelt Vitalink gegevens over vaccinaties, uw medicatieschema, bevolkingsonderzoeken, kinddossiers en een samenvatting van het patiëntendossier van de huisarts. ... De patiënt kan zijn eigen gegevens consulteren via de <a href="#">MyHealthViewer</a>. (Overheid, Vitalink, 2022)</p>

## Synoniemen van 'online ...'

Begrip	Omschrijving
<b>Mediamatrix</b>	Een overzicht dat aangeeft welke communicatiekanalen het sterkst zijn om diverse communicatiedoelen te realiseren (Goubin, 2017)
<b>Online aanbod</b>	= koepelbegrip voor alle digitale communicatie tussen de doelgroep onderling (mogelijk gemaakt door een organisatie) en/of tussen doelgroep en organisatie/medewerker met het oog op bestendigen en verhogen van welzijn en gezondheid in de ruimte zin van het woord. Het kan hierbij gaan om dienstverlening, hulpverlening, begeleiding, ondersteuning, preventie, ...
<b>Onlinehulpverlening</b>	= omvat elke interventie voor welzijn en gezondheid waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT) tussen de doelgroep onderling (mogelijk gemaakt door een organisatie) en/of tussen de doelgroep en de organisatie/medewerker met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord. Vrij naar: (Bocklandt & Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014)
<b>Onlinetools</b>	= software die gebruikt wordt in het werken met of voor jongeren of gezinnen in welzijn en gezondheid. Onlinetools bestaan uit ... ... <b>online info</b> (zoals informatie websites, elektronische nieuwsbrieven, getuigenissen of 'frequently asked questions'), ... <b>communicatietools</b> met onderscheid tussen 'instant messaging of synchrone communicatie' (Chat, beeldbellen) en 'asynchrone communicatie (e-mail, forum, ...) ... <b>ondersteunende onlinetoepassingen</b> (zoals een dagboek of zelftest), ... <b>tools om het werk te evalueren</b> ... <b>online dienstverlening om het hulpproces beter te organiseren</b> (met bijvoorbeeld afspraakplanners of -reminders). (Bocklandt & Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014)

<b>Online communicatie</b>	Is een onderdeel van onlinetools waarbij directe of indirecte interactie tussen doelgroep en welzijnsaanbieder centraal staat (bijv. chat, e-mail, beeldbellen, groeps-chat, forum, webinar, ...)
<b>Sociale media</b>	Sociale media is een interactieve vorm van computertechnologie die een laagdrempelige manier geeft om informatie te delen met een grote groep internetgebruikers. Naast privé personen wordt social media ook gebruikt door bedrijven en andere organisaties om informatie te delen en interactie tot stand te brengen.
<b>Synoniemen onlinehulp</b>	e-hulp, e-zorg, eHealth, e-mental Health, e-care, elektronische dienstverlening, m-health, m-care, onlinehulp, welzijn 3.0, zorg 3.0, digitale hulp, digitale zorg, jeugdzorg 2.0, online begeleiding, online dienstverlening, sociaal digitaal, telepsychologie, cybertherapie, internethulpverlening, virtuele hulp ... waar ontwikkelingen en vernieuwingen plaats vinden, groeit nieuwe taal om (aspecten van) deze fenomenen te vatten en te omschrijven. Vrij maar (Bocklandt & Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014)

#### Begripsomschrijvingen omtrent 'visie- en positie-aspecten'

Begrip	Omschrijving
<b>Deontologische dilemma's in online werken</b>	Specifieke vragen in verband met online werken die met de huidige deontologische kaders in de regulier hulp moeilijk of niet beantwoord kunnen worden. Ze hebben betrekking op BIJVOORBEELD (het doorbreken van) anonimiteit in onlinehulp, het bewaren en beheren van digitale informatie, het inzagerecht door cliënten, het ontwikkelen van onlinehulp en specifieke vragen bij vooral chathulp, emailhulp, beeldbellen en hulpverlening via sociale netwerksites, 'werken in vertrouwen' versus 'delen van informatie', vragen i.v.m. contractvorming met ICT-bedrijven en met betrekking tot het oneigenlijk gebruik van onlinehulp. (Bocklandt & Adriaensens, Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp, 2014)

<b>Eigen regie</b>	Daar waar in het verleden alles van bovenaf (hiërarchisch) geregeld werd, zie je nu steeds meer dat we zaken in overleg met elkaar geen regelen en dat processen transparanter zijn. Goed kunnen communiceren en samenwerken is hierin een uitdaging. Ook voor de sociaal werker. Er is sprake van een kantelend mensbeeld; het motto is niet meer: 'ik weet wat goed voor je is', maar: 'wat kan ik voor je betekenen?' Digitale technologie versterkt de eigen regie en is een nieuwe vorm van transparantie. (Hartman, 2019)
<b>Inclusieve communicatie</b>	Inclusieve communicatie brengt 'sociale inclusie' en 'communicatie' samen. In de enge betekenis van het woord gaat 'inclusieve communicatie' over communicatie die zorgt voor 'insluiting' (inclusie) van kansengroepen. In de brede zin gaat inclusieve communicatie over de organisatie van de communicatie op zo'n manier dat je elke doelgroep en zelfs elk individu bereikt. (Goubin, 2017)
<b>Mediacoach</b>	= een ... ... coach die collega's motiveert en hen helpt bij het inzetten van digitale media en uitrollen van een mediawijs beleid; ... een aanspreekpunt voor vragen over mediawijsheid en digitale geletterdheid. ... een inspirator die anderen enthousiast maakt over (digitale) media met concrete tips en ideeën. (Mediawijs, Mediacoach, 2022)
<b>Mediamatrix</b>	Een overzicht dat aangeeft welke communicatiekanalen het sterkst zijn om diverse communicatiedoelen te realiseren (Goubin, 2017)
<b>Online privacy</b>	In welke mate blijft de privacy gewaarborgd? Is de info die cliënten online invullen goed afgeschermd en kan/kunnen de betrokken hulpverlener(s) meekijken in deze info na toestemming?

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

## 11. Over deze adviesgroep

### Mandaat

De opdracht om werk te maken van ‘een visie op en positie van blended werken in een geïntegreerd jeugd en gezinsbeleid’ werd goedgekeurd door de Vlaamse regering in het kader van het project Bandbreedte. Deze adviesgroep rijkt daarvoor een kader aan. De adviesgroep werd samengesteld door de opdrachtgever en formuleert dit advies aan het management van Agentschap Opgroeien.

### Werkwijze

De adviesgroep werd opgestart eind januari 2022 en het advies werd verwacht begin september 2022. Tussen februari en juni werd maandelijks 1 keer samengekomen. Ter ondersteuning van deze bijeenkomsten zorgde de procesbegeleiding voor de agenda, ontwerpnota's, kaders en tussentijdse rapportages. Daarop gaven de deelnemers telkens feedback. Op basis hiervan werd een ontwerp eindrapport aan de adviesgroep bezorgd op 8 juli 2022. Rekening houdend met hun feedback werd dit eindadvies afgewerkt begin september 2022.

### Procesbegeleiding

Deze adviesgroep werd begeleid door:

- Sandra Beelen – SAM, steunpunt Mens en Samenleving
- Philippe Bocklandt – Arteveldehogeschool Sociaal werk

## Samenstelling van de adviesgroep

organisatie	naam
<b>SAM – steunpunt mens en samenleving</b>	Annemie Van Looveren
<b>Vrij CLB-netwerk</b>	An Victoir
<b>Jeugdzorg Emmaüs Mechelen</b>	Bart Hansen
<b>Jo-In</b>	Benjamien Calsyn
<b>Elegast</b>	Ben Verhasselt
<b>Pleegzorg Antwerpen</b>	Bert Meysmans
<b>Mediawijs</b>	Davy Nijs
<b>Opgroeien – K&amp;G</b>	Elke Laenens
<b>CKG De Schommel</b>	Emmelen Bens
<b>De Wiekslag</b>	Erwin Pinxten
<b>Elegast</b>	Geert Van Eynde
<b>CLB - Lars</b>	Hilde Denys
<b>Opgroeien - GI</b>	Karolien Samyn
<b>Apart vzw</b>	Koen Vanhecke
<b>SAM – steunpunt Mens en Samenleving</b>	Kris Stas
<b>Vlaams Welzijnsverbond</b>	Kristof Diddens
<b>Vlaamse Overheid</b>	Loes Houthuys
<b>SOM</b>	Miet Neyens
<b>Steevliet</b>	Miguel Hanoulle
<b>CAW Antwerpen</b>	Patrick Hennau
<b>Opgroeien - OSD</b>	Sara Van Riel
<b>Vlaamse Overheid</b>	Stijn Custers
<b>CLB online</b>	Tom Billiet

Terug naar opbouw  
van dit beleidsadvies

## 12. Bronnen

- Beelen, S. (2022). Drie essentiële begrippen uit online en blended hulpverlening. Atnwerpen. Opgehaald van <https://www.samvzw.be/begrippen>
- Beke, W. (2020, september). Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2020-2024. Brussel. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/publicaties/vlaams-actieplan-armoedebestrijding-2020-2024>
- Beke, W. (2021). Kinderen, jongeren en gezinnen sneller bereiken door nieuwe, veel meer geïntegreerde aanpak. Opgehaald van <http://www.wouterbeke.be/nieuws/minister-beke-wil-meer-kinderen-jongeren-en-gezinnen-sneller-bereiken-door-nieuwe-veel-meer-geintegreerde-aanpak/>
- Bocklandt, P. (2017, maart 27). *Blended hulp wordt het nieuwe normaal*. Opgehaald van Sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/blended-hulp-wordt-het-nieuwe-normaal/>
- Bocklandt, P. (2020). Implementatiekader onlinehulp. Gent: Arteveldehogeschool.
- Bocklandt, P., & Adriaensens, E. D. (2014). *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- BodyofKnowledgeSociaalWerk. (2022). Jeugdbeleid. Opgehaald van <https://www.bodyofknowledgesociaalwerk.nl/integraal-jeugdbeleid>
- Brotcorne, P. &. (2021). *Digitale inclusie. Essentiële diensten online: toegankelijk voor iedereen?* Brussel: Koning Boudewijstichting. Opgehaald van [https://media.kbs-frb.be/nl/media/8707/2021\\_DigitalInclusionEssentieleDiensten](https://media.kbs-frb.be/nl/media/8707/2021_DigitalInclusionEssentieleDiensten)
- Carretero, S. e. (2017). *DigComp 2.1: The Digital Competence Framework for Citizens with eight proficiency levels and examples of use*. Luxemburg: Publications Office of the European Union. Opgehaald van <https://onderwijsdoelen.be/uitgangspunten/4816>
- CAW. (2022). De toekomst is blended. Opgehaald van <https://www.caw.be/wat-beweegt-er/getuigenissen/de-toekomst-is-blended/#:~:text='Blended%20hulp%20is%20de%20combinatie,te%20onderhouden%20met%20je%20cli%C3%ABnt>
- Custers, S., & Bocklandt, P. e. (2022). *Online samenwerkingsplatformen voor de ondersteuning rond een gezin*. Hasselt: UCLL.
- Europese Commissie. (2020). Digitale technologie - de Europese digitale strategie in België. Opgehaald van [https://belgium.representation.ec.europa.eu/strategie-et-priorites/politiques-cles-en-belgique/la-strategie-numerique-europeenne-en-belgique\\_nl](https://belgium.representation.ec.europa.eu/strategie-et-priorites/politiques-cles-en-belgique/la-strategie-numerique-europeenne-en-belgique_nl)
- Faresa. (2022). Blended care. Opgehaald van <https://www.gedragstherapie.be/blended-care.html>
- Goubin, E. (2017). *Tante Mariette en haar fiets - communicatie voor overheid en socialprofit*. Brugge: Vanden Broele.
- Hartman, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussum: Coutinho.



- kennisdomein, T. (2019). Wat is een roadmap? Opgehaald van <https://www.kennisdomein.nl/ondernemen/wat-is-een-roadmap/>
- Le Compte, A. (2022). Digitale inclusie: is iedereen mee? Opgehaald van <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/digitale-inclusie#wat-is-digitale-inclusie>
- Lieten, I. &. (2012). *Conceptnota Mediawijsheid*. Brussel: Vlaamse Regering.
- Lustig, C. (2021). Het tijdperk van het hybride werken is begonnen. Hoe geef je daar vorm aan? Opgehaald van <https://www.frankwatching.com/archive/2021/07/01/hybride-werken-vormgeven/>
- Mariën, I. &. (2020). *Digitale inclusie - barometer digitale inclusie*. Brussel: Koning boudewijstichting. Opgehaald van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/8996/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020>
- Mediawijs. (2022). Mediacoach. Opgehaald van <https://www.mediawijs.be/nl/mediacoach>
- Mediawijs. (2022). Wat is mediawijsheid? Opgehaald van <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-mediawijsheid>
- Movisie. (2014). Blended dienstverlening - voorbeelden uit de praktijk. Utrecht. Opgehaald van <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2018-06/blendeddienstverlening.pdf>
- Opgroeien. (2020). *Ondernemingsplan 2020*. Opgehaald van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/36076>
- Opgroeien. (2022). e-Youth. Opgehaald van <https://www.jeugdhulp.be/netwerken/e-youth>
- Opgroeien. (2022). Mijn burgerprofiel, nu ook voor jongeren. Opgehaald van <https://www.opgroeien.be/bandbreedte/actueel/mijn-burgerprofiel-nu-ook-voor-jongeren>
- Overheid, V. (2013, juli 12). Decreet integrale jeugdhulp. Brussel. Opgehaald van <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1023237.html>
- Overheid, V. (2018, februari 9). Decreet betreffende het lokaal sociaal beleid. Brussel. Opgehaald van <https://codex.vlaanderen.be/PrintDocument.ashx?id=1029068&datum=&geannoteerd=false&print=false>
- Overheid, V. (2019, september 1). Decreet betreffende de rechtspositie van de minderjarige in de integrale jeugdhulp. Brussel. Opgehaald van <https://codex.vlaanderen.be/portals/codex/documenten/1013455.html>
- Overheid, V. (2021, juni 18). Projectoproep 'lokale gezinscoaches'. Brussel. Opgehaald van <https://armoede.vlaanderen.be/projecten#projectoproep%20lokale%20gezinscoaches>
- Overheid, V. (2021). *Vroeg en nabij - naar een geïntegreerd beleid voor kinderen, jongeren en gezinnen binnen welzijn, volksgezondheid en gezin*. Brussel: Vlaamse Overheid.
- Overheid, V. (2022). Dossier binnen het decreet Rechtspositie van de minderjarige. Opgehaald van <https://www.rechtspositie.be/themas/dossier>
- Overheid, V. (2022). Het Vlaamse Datanutsbedrijf. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/het-vlaams-datanutsbedrijf>

- Overheid, V. (2022). Mijn burgerprofiel. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel>
- Overheid, V. (2022). Vitalink. Opgehaald van <https://www.vitalink.be/>
- Overheid, V. (sd). Eén gezin - één plan. Opgehaald van <https://www.xn--ngezin-nplan-9dbaha.be/#/>
- Overheid, V. (sd). Ketenaanpak intrafamiliaal geweld. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/agentschap-justitie-en-handhaving/voor-partners/ketenaanpak-intrafamiliaal-geweld>
- Overheid, V. (sd). Multidisciplinair leerlingendossier. Opgeroepen op 2022, van <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/multidisciplinair-leerlingendossier>
- Overheid, V. (sd). Netwerken GGZ. Opgehaald van <https://www.jeugdhulp.be/netwerken/netwerken-ggz>
- Overheid, V. (sd). Netwerken GGZ. Opgehaald van <https://www.jeugdhulp.be/netwerken/netwerken-ggz>
- Overheid, V. (sd). Welke dossiers bestaan er in de jeugdhulp? Opgeroepen op 2022, van <https://www.jeugdhulp.be/veelgestelde-vragen/gegevensdeling-hulpverleners/welke-dossiers-bestaan-er-in-de-jeugdhulp>
- Overkop. (sd). Overkop. Opgehaald van <https://www.overkop.be/>
- Peeters, D. e. (2022). Innovatie en digitale transformatie. Brussel. Opgeroepen op 2022, van <https://www.vvsg.be/bestuur/innovatie-en-digitale-transformatie>
- Schalken, F. (. (2013). *Handboek online hulpverlening - met internet zorg en welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Serrien, L. (2021). Vroeg en nabij: nieuw plan voor ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. Opgehaald van <https://sociaal.net/achtergrond/vroeg-en-nabij-wouter-beke-plan-voor-ondersteuning-kinderen-jongeren-gezinnen/>
- Van Noppen, T. (2020). Vier Belgen op tien riskeren digitale uitsluiting. Koning Boudewijnstichting. Opgehaald van <https://www.kbs-frb.be/nl/vier-belgen-op-tien-riskeren-digitale-uitsluiting>
- Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk - handboek voor digitale transitie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Wikipedia. (2022). Digitalisering. Opgehaald van <https://nl.wikipedia.org/wiki/Digitalisering>

## 13. Inhoudstafel

Inleiding.....	2
Leeswijzer.....	2
<b>1. Opbouw van dit beleidsadvies aan het managementcomité van Opgroeien .....</b>	<b>3</b>
<b>2. De kernidee: blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen .....</b>	<b>4</b>
<b>3. 20 adviezen voor het realiseren van deze kernidee .....</b>	<b>7</b>
<b>4. Adviezen en acties voor het ontwikkelen van een visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positionering van een online aanbod</b>	<b>9</b>
4.1. Waar gaat dit over?.....	9
Wat is ‘blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen’?.....	9
Wat houdt ‘een visie op blended ondersteunen’ in? .....	9
Wat houdt ‘positionering van online aanbod’ in? .....	9
4.2. Waarom is ‘visie en positie van blended ondersteuning verduidelijken’ belangrijk? .....	10
4.3. Waar is ruimte voor verbetering?.....	10
4.4. De adviezen over visie op en positie van blended ondersteuning geconcretiseerd .....	11
Advies 1: Formuleer leidende principes voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen.....	11
Advies 2: Geef richtlijnen aan organisaties om hun visie op blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen en de positie van een online aanbod daarin verder te concretiseren en af te stemmen met hun partners.....	12
Advies 3: Stimuleer het middenveld om organisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een visie op blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen én de positionering van een online aanpak daarbinnen .....	13
4.5. Verdere onderbouwing van de adviescluster over visie op en positie van blended ondersteunen .....	14
De organisatie als centrale spil .....	14
Het middenveld als facilitator .....	14

Opgroeien en andere relevante overheidsactoren als regulator, facilitator en realisator .....	15
Inspirerende vragen om een online aanbod te positioneren .....	17
Inspirerende vragen om visie op blended ondersteuning duidelijk te krijgen .....	17
<b>5. Adviezen &amp; acties over een helder en gedeeld begrippenkader en een duidelijk overzicht van actoren</b>	<b>18</b>
5.1. Waar gaat dit over?.....	18
5.2. Waarom zijn een helder en gedeeld begrippenkader én een overzicht van actoren belangrijk?.....	18
5.3. Waar is ruimte voor verbetering?.....	18
5.4. De adviezen over een helder en gedeeld begrippenkader en een duidelijk overzicht van actoren geconcretiseerd .....	19
Advies 4: Werk een duidelijk en gedeeld begrippenkader voor ‘blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen’ verder uit .....	19
Advies 5: Werk een globaal en evenwichtig overzicht uit van alle betrokken actoren bij de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen.....	20
5.5. Verdere onderbouwing van de adviezencluster rond helder begrippenkader en duidelijk overzicht van actoren.....	21
Op weg naar een helder begrippenkader .....	21
Op weg naar duidelijk overzicht van betrokken actoren bij blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen.....	22
Een overzicht van alle actoren .....	22
Jongeren – gezinnen en hun netwerk.....	23
Professionals en vrijwilligers .....	23
Organisaties .....	24
Middenveld .....	24
Overheid.....	25
.....	25
<b>6. Adviezen &amp; acties over ingrediënten van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen</b>	<b>26</b>
6.1. Waar gaat dit over?.....	26
6.2. Waarom is aandacht voor ‘ingrediënten van ondersteuning’ belangrijk? .....	26
6.3. Waar is ruimte voor verbetering?.....	26
6.4. De adviezen over ‘ingrediënten van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen’ geconcretiseerd.....	27

Advies 6: Realiseer de toegang tot het digitaal aanbod voor elk kind, elke jongere en elk gezin.....	27
Advies 7: Realiseer een geïntegreerd aanbod rond digitale inclusie en mediawijsheid dat ook specifiek inzet op doelgroepen van de sector welzijn .....	28
Advies 8: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van digitale inclusie en mediawijsheid.....	29
Advies 9: Stimuleer en faciliteer de professionalisering van sociale, welzijns- en zorgprofessionals op vlak van blended hulpverlening.....	30
Advies 10: Faciliteer kwaliteitsvolle online ondersteuning door het opmaken en delen van richtlijnen en kaders. ....	31
Advies 11: Sensibiliseer professionals om bij intakes systematisch oog te hebben voor onlinetools die cliënten rond hun hulp- of zorgvraag reeds inzetten .....	32
Advies 12: Stimuleer online informatief ondersteunings-aanbod dat in essentie inclusief en geïntegreerd is.....	33
Advies 13: Faciliteer communicatie rond inspirerende praktijken van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen.....	34
6.5. Verdere onderbouwing van de adviezencluster rond inhoud van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen .....	35
Aandacht voor digitale inclusie.....	35
Aandacht voor een professioneel digitaal aanbod in het blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen .....	36
<b>7. Adviezen &amp; acties over implementatie van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen 37</b>	
7.1. Waar gaat dit over?.....	37
7.2. Waarom is aandacht voor ‘implementatie’ belangrijk? .....	37
7.3. Waar is ruimte voor verbetering?.....	38
7.4. De adviezen over het implementeren van blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen geconcretiseerd .....	39
Advies 14: Neem ‘blended ondersteuning’ op in het kwaliteitsbeleid van de organisatie .....	39
Advies 15: Elimineer onbedoelde regelgevende beperkingen die het realiseren van een blended aanbod in de weg staan.....	40
Advies 16: Creëer support waarbij organisaties zelf al sterk hun vraag verhelderen rond nood aan ondersteuning bij implementering van een blended aanbod. ....	41
Advies 17: Faciliteer dat elke sociale, welzijns- en zorgprofessional gebruik kan maken van beveiligde hard- en software voor blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen – ook om daarbij digitaal te kunnen samenwerken.....	42
Advies 18: Faciliteer het werkveld bij het zoeken naar antwoorden op specifieke deontologische vragen (ethisch – juridisch – GDPR) over online ondersteunen en digitale gegevensdeling.....	43
Advies 19: Faciliteer het werkveld bij het vrij maken van innovatieruimte voor de ontwikkeling van een blended ondersteuningsaanbod voor kinderen, jongeren en gezinnen .....	44

Advies 20: Betrek de nodige partners om online aanbod af te stemmen en samen te ontwikkelen .....	45
<b>8. Call to action .....</b>	<b>46</b>
<b>9. Een overzicht van de adviezen en acties per actor .....</b>	<b>47</b>
<b>10. Begrippenkader .....</b>	<b>58</b>
Begrippen rond ‘blended werken’ .....	58
Begrippen rond ‘digitalisering’ .....	60
Begrippen rond ‘e-inclusie en digitale competenties’ .....	62
Begrippen rond ‘gegevensdeling’ .....	64
Synoniemen van ‘online ...’ .....	68
Begripsomschrijvingen omtrent ‘visie- en positie-aspecten’ .....	69
<b>11. Over deze adviesgroep.....</b>	<b>71</b>
Mandaat.....	71
Werkwijze .....	71
Procesbegeleiding.....	71
Samenstelling van de adviesgroep.....	71
<b>12. Bronnen .....</b>	<b>72</b>
<b>13. Inhoudstafel .....</b>	<b>75</b>