

ONLINE COMMUNICATIE IN DE JONGERENHULPVERLENING

Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en verwachtingen van jongeren en hun sociaal netwerk

December 2021

Opgroeien



Vlaanderen
is kansrijk opgroeien

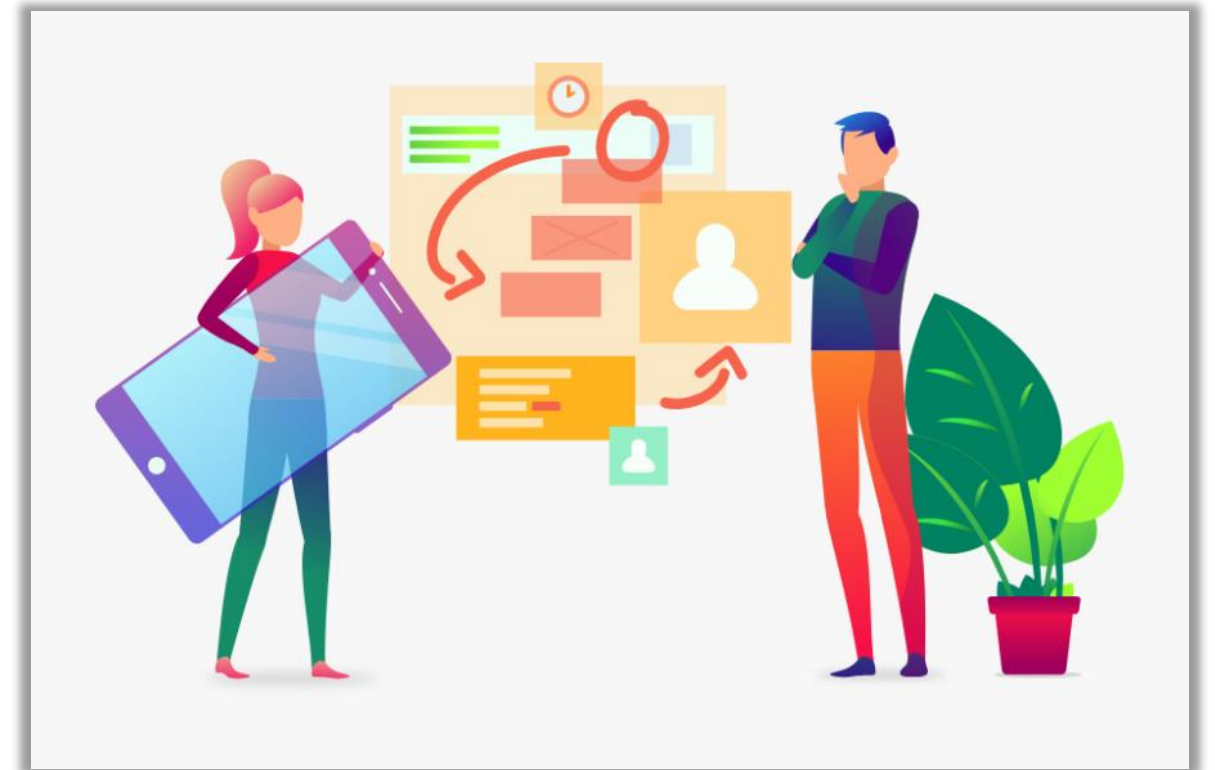
DIGITAAL
VLAANDEREN

GAME CHANGERS



INHOUD

1. **CONTEXT, DOELSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET**
2. **ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE**
3. **ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING**
4. **IDEALE ONLINE TOOL IN DE HULPVERLENING**
5. **CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN**



CONTEXT, DOELSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET

1

CONTEXT EN ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN



CONTEXT

Als strategische doelstelling stelt het agentschap Opgroeien dat *‘iedere jongere, netwerkfiguren van deze jongere en jeugdhulpverlener beschikt of beschikken over de mogelijkheid om veilig digitaal te communiceren.’*

Opgroeien is daarom gestart met een zoektocht naar een **duurzame en veilige digitale communicatieoplossing** die **sectorbreed** gedragen wordt en die jongeren, hun sociaal netwerk en de hulpverlening kunnen gebruiken om met elkaar in contact te komen.

Deze oplossing past in de uitrol van het **breder blended care plan** dat een digitale transformatie van de jeugdhulp in Vlaanderen beoogt.



ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN

Het doel was om via een gebruikersonderzoek bij jongeren en hun sociaal netwerk in kaart te brengen wat hun **ervaringen en verwachtingen** zijn tegenover een online communicatietool in de context van hulpverlening.

- **Begrijpen van de huidige rol en plaats van online communicatie in de hulpverleningscontext:** hoe verloopt contact in de hulpverlening? Welke kanalen worden gebruikt, op welke momenten/om welke redenen? Wat gaat er goed, wat minder goed?
- **Inzichten verzamelen over de ideale rol en plaats van online communicatie in de hulpverleningscontext:** wanneer en hoe kan online een meerwaarde zijn (en wanneer niet)? Hoe ziet een online oplossing eruit: wat is basis, wat is nice-to-have? Hoe gebruik stimuleren: welke drempels moeten we wegnemen, wat zijn de randvoorwaarden voor gebruik, etc. ?

ONDERZOEKSOPZET

BESCHRIJVING STEEKPROEF



Individuele interviews met in totaal **38 personen**:

- 22 interviews met **jongeren**
- 16 interviews met **sociaal netwerk** van jongeren

DETAILS VAN STEEKPROEF:

22 jongeren (14 meisje en 8 jongens):

■ Waarvan 15 in residentiële opvang:

- 10 in **leefgroepen**.
 - 3 tussen 10 en 14 jaar
 - 4 tussen 15 en 16 jaar
 - 3 van 17 jaar
- 4 in **kamertraining** - tussen 16-19 jaar.
- 1 **thuiswonend + leefgroep** - 14 jaar.

■ Waarvan 7 in ambulante opvang:

- 2 **thuiswonend** - tussen 16 en 17 jaar.
- 5 **alleenwonend** - tussen 17 en 23 jaar.

16 sociaal netwerk van jongeren:

■ Waarvan 10 ouders:

- 3 in **residentiële zorg** - tussen 11 en 25 jaar.
- 3 in **pleegzorg** – jonger dan 12 jaar.
- 3 **thuiswonend** - tussen 13 en 25 jaar.
- 1 **alleenwonend** - 19 jaar.

■ **Waarvan 3 familieleden** (tante, zussen, grootmoeder) van **alleenwonende jongeren** - +18 jaar.

■ **Waarvan 3 pleegouders**, van **minderjarige kinderen**.

DATA COLLECTIEMETHODE



Meestal via online interviews (via MS Teams/via Whatsapp), of indien nodig telefonische interviews, en face-to-face interviews.

GEMIDDELDE DUURTIJD INTERVIEW



60 minuten

VELDWERKPERIODE



September 2021 – november 2021

ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE

2

ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE: KERNINZICHTEN

Online communicatie wordt vnl. geassocieerd met sociale media die gebruikt worden om informeel contact te houden en om zichzelf te entertainen. Opvallend is het stijgend gebruik van formele online tools vnl. omwille van praktische redenen.

- Bij online communicatie wordt nog vnl. gedacht aan **sociale media** die gebruikt worden om **informeel te communiceren** (Whatsapp, Messenger) en voor **eigen amusement** (Facebook, Tiktok)
- Opvallend is **de stijgende kennis en het toegenomen gebruik** – zeker sinds Corona pandemie– van **‘formele’ online tools** zoals MS Teams en schoolplatformen, die vooral een meer **praktische/functionele invulling** krijgen (vb. vergaderen met collega’s, uitwisselen van praktische informatie)
- Voornaamste voordelen van online communicatie is het **praktisch gemak** (*snel, efficiënt, minder geregeld, tijds- en financiële besparing*), maar het laat ook toe op een **gemakkelijkere en gemoedelijkere manier** contact te maken en vooral te onderhouden.
- Maar ook beseft dat online communicatie niet zonder nadelen is: vnl. melding van **miscommunicatie** (*vb. boodschap wordt verkeerd begrepen door ontbreken van stemtoon of fysieke gelaatsuitdrukkingen*), maar ook vaak **een bron van stress** (*vb. constant gevoel bereikbaar te moeten zijn, druk voelen om direct te antwoorden, ...*)
- Voornamelijk jongeren associëren vooral bepaalde sociale media platformen ook met **andere gevaren**: (1) risico op **cyberpesten** en (2) risico’s van verslaving, verlagen van eigen zelfbeeld en sociale isolatie.

OPDELING VAN ONLINE COMMUNCIATIETOOLS IN EEN CONTINUÛM VAN HEEL FUNCTIONEEL EN PRAKTISCH TOT VNL. GERICHT OP PLEZIER/FUN, MET CENTRAAL DE ONLINE TOOLS VOOR INFORMEEL/GEMOEDELIJK CONTACT

**FUNCTIONEEL
PRAKTISCH**

PLEZIER/FUN

Formele online tools



Door wie gebruikt? – vnl. sociaal netwerk.

Met wie? Werk- en schoolgerelateerde contacten

Doel? Ontvangen en uitwisselen van vooral praktische informatie

Informele online tools



Door wie gebruikt? Jongeren en hun sociaal netwerk

Met wie? Nabije contacten of formele contacten die men regelmatig ziet.

Doel? Uitwisselen van allerlei informatie – praktische maar ook persoonlijke info.

Entertainende online tools



Door wie gebruikt? – vnl door jongeren.

Met wie? Ook oppervlakkige/ nieuwe contacten.

Doel? Uitwisselen van berichten en plaatsen maar vooral bekijken van 'posts'.

Informele online tools



BIJ ONLINE COMMUNICATIE DENKT MEN VOORAL AAN SOCIALE MEDIA PLATFORMEN OM **INFORMEEL/GEMOEDELIJK** TE COMMUNICEREN MET **NABIJE CONTACTEN OF CONTACTEN DIE MEN REGELMATIG ZIET.**

Door wie vooral gebruikt?

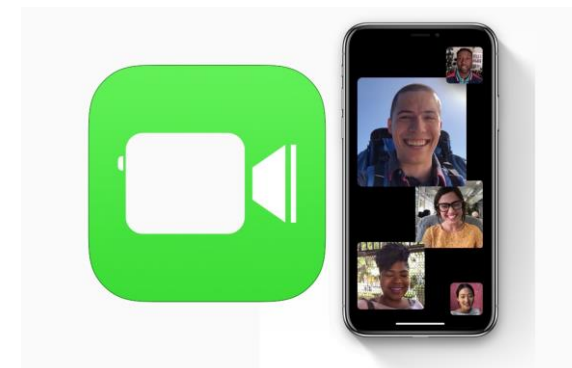
- Zowel gekend als gebruikt door jongeren als door hun sociaal netwerk.
- Vnl. **Whatsapp** is heel populair: het laat toe om berichten te versturen, te beeldbellen, en spraakberichten te versturen.

Met wie?

- Voornamelijk gebruikt voor contact met **heel dichte/nabije contacten: familie, goede vrienden.**
 - Het zijn vrij exclusieve, privacy gevoelige platformen omdat men gegevens om deze platformen te gebruiken niet zomaar gaat delen met anderen;
 - Deze tools worden meer afgeschermd. Vb. enkel Facetimen met familie/partner.
- Vrij vaak ook gebruikt voor contact met **‘formele’ contacten die men vrij frequent hoort/ziet:**
 - Vb. collega’s, contacten uit de vrije tijd – verenigingsleven.
 - Doorgaans beperkt tot het sturen van berichten over praktische zaken, vaak binnen een gemeenschappelijke groep

Doel? delen van allerlei informatie:

- **Praktische** zaken – zeker met formele contacten.
- Maar ook vertellen over **dagelijkse zaken**: vertellen over je dag, elkaar op de hoogte houden van belangrijke gebeurtenissen, etc.



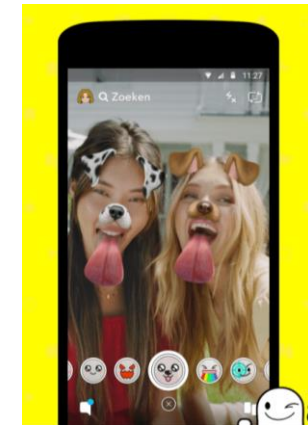
Entertainende online tools



ONLINE COMMUNICATIE WORDT OOK GELINKT MET PLATFORMEN DIE VOORAL GEBRUIKT WORDEN **VOOR HET EIGEN PLEZIER** EN VOOR COMMUNICATIE MET OOK MEER **OPPERVLAKKIGE CONTACTEN**.

Door wie vooral gebruikt?

- **Instagram, Snapchat en TikTok** - voornamelijk gemeld en gebruikt door jongeren – niet gekend/niet gebruikt door het sociaal netwerk.
 - **NOTA:** gebruik van bepaalde tools wordt vaak gelinkt aan een bepaalde leeftijd (vb. Snapchat gebruikt als tiener) en gebruik lijkt af te nemen/vervangen te worden naarmate de jongere ouder wordt.
- **Facebook** - voornamelijk gebruikt door sociaal netwerk – wel gekend, maar minder gebruikt door jongeren.



Met wie?

- Contact leggen/houden ook met personen die men **niet/minder goed kent** (vb. kennissen/klasgenoten)
- Bekijken van posts van anderen/influencers.
- Posten van berichten/video's – maar veel minder.

Doel? Zich amuseren, plezier maken, de tijd doden.

Formele online tools



OPVALLEND STIJGEND GEBRUIK VAN 'FORMELE' ONLINE TOOLS OM ZAKEN EFFICIËNT TE REGELEN EN UIT TE WISSELEN, VOORAL MET SCHOOL- OF WERKGERELATEERDE CONTACTEN.

Voornamelijk de Covid-19 pandemie heeft de kennis en het gebruik van formele online tools sterk gestimuleerd - de noodzaak om zaken meer 'op afstand' te regelen en te organiseren heeft mensen vaak (verplicht) aangezet om nieuwe tools te gaan gebruiken.

Door wie vooral gebruikt?

- **MS Teams/Zoom** – voornamelijk gebruikt door sociaal netwerk:
 - Vnl. door personen die omwille van professionele redenen veel gebruik maken van deze tools.
 - Ook gekend door enkele jongeren – maar beperkte ervaring ermee - voornamelijk gebruikt tijdens Covid-19 lockdown, daarna vaak weggevallen.
- **Smartschool (of andere schoolplatformen)** – voornamelijk gekend en gebruikt door jongeren of door ouders met minderjarige kinderen.
- **Mail** – door beide groepen gekend en gebruikt.

Met wie?

- Vooral contact met 'formele' contactpersonen, vaak gerelateerd aan school of werk.
- Contact met verenigingen (vb. inschrijving regelen) of bedrijven (vb. bestellen van zaken)

Doel? Heel functioneel en praktische invulling:

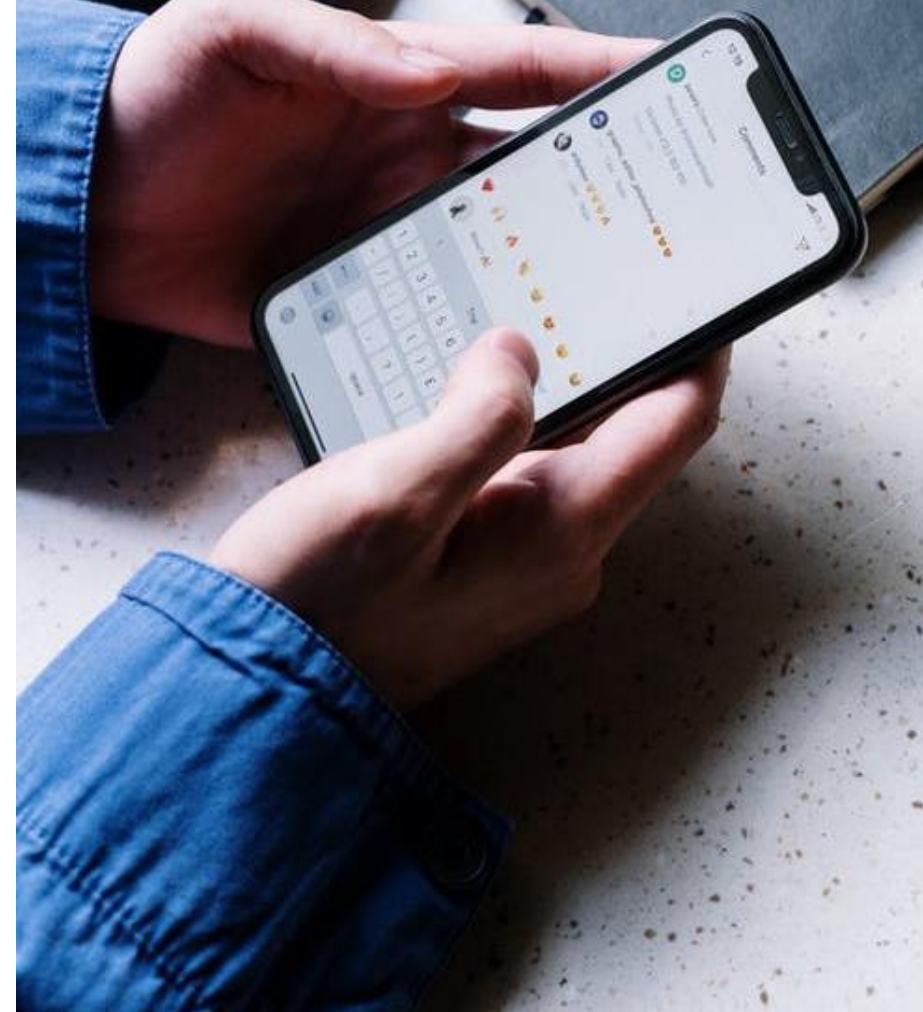
- Ontvangen van **algemene informatie gericht aan iedereen** (vb. van werkgever naar werknemers, van directie aan de hele school/aan alle ouders)
- **Contacten met heel specifieke personen** (vb. met naaste collega's, met leerkrachten/met klasgenoten, met een toekomstige werkgever, etc.)



ONLINE COMMUNICATIE WORDT VAAK OOK GEZIEN ALS GEMOEDERLIJKER EN PERSOONLIJKER DAN MAILEN OF ZELFS BELLEN.

Tegelijk wordt online gezien als een gemakkelijke manier om contact te leggen en vooral te onderhouden:

- **Zowel berichten versturen als beeldbellen** worden ervaren als **persoonlijker/directer dan mailen en bellen**:
 - Vb. versturen van bericht is persoonlijker/directer dan een mail versturen.
 - Vb. online beeldbellen is persoonlijker dan bellen
 - Daarom gezien als een goed alternatief als F2F niet mogelijk is
 - bv. door de verre afstand of door ziekte/gevaren/risico's (vb. door Corona quarantaine).
- **Berichten** versturen gezien als **minder storend** dan bellen: minder 'overvallen' van de ontvanger.
- **Berichten** versturen gezien als **toegankelijker/ minder intimiderend**:
 - Gemakkelijker om via tekst of beelden iets te melden of te verwoorden dan via telefoon of in persoon (minder intimiderend).
- **Beeldbellen** kan in bepaalde situaties ook **toegankelijker/minder intimiderend** zijn dan F2F contact:
 - Vnl. bij gesprekken met meerdere 'officiële' personen of in officiële gebouwen.
 - Men voelt zich dan **meer comfortabel/ op het gemak** als men kan deelnemen vanuit de eigen veilige 'comfortzone' – meestal van thuis-uit.





ALGEMEEN BESEF DAT ONLINE COMMUNICATIE NIET ZONDER NADELEN IS: VAAK GEMELD IS MISCOMMUNICATIE

Voornaamst gemeld nadeel aan online communicatie is miscommunicatie:

■ **Voornamelijk gemeld bij het versturen van berichten:**

- Door het **ontbreken van stemtoon of fysieke gelaatsuitdrukkingen** van de zender worden berichten verkeerd geïnterpreteerd door de ontvanger.
- Het kan leiden tot grappige misverstanden maar ook tot **ongemakkelijke en verhitte situaties.**

■ **Maar dat geldt ook voor beeldbellen:**

- Tijdens beeldbellen kan het zijn dat bepaalde **non-verbale signalen of intonaties niet goed doorkomen** – zeker wanneer het netwerk niet goed functioneert.
- Bovendien valt online **gemakkelijker de small talk weg** dan bij F2F – deze ‘informele’ momenten zijn soms **essentieel** is om bepaalde **zaken beter te kunnen plaatsen/te contextualiseren.**
- Om die reden wordt **beeldbellen eerder vermeden om heel belangrijke, persoonlijke of moeilijke zaken** aan elkaar te vertellen.



ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING

Huidige rol & uitdagingen

3

HUIDIGE ROL VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING

3.1

DE HUIDIGE ROL VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING: KERNINZICHTEN

wordt algemeen gezien als een belangrijke aanvulling op de klassieke contactkanalen in de hulpverlening (bellen, mailen, F2F contact), vooral omdat het de hulpverlening meer bereikbaar maakt, ook buiten de formele contactmomenten.

- In de hulpverlening zijn de **'formele' contactmomenten met hulpverleners vnl. F2F** en wordt vooral nog gebruikt gemaakt van **de klassieke contactkanalen** (*bellen, mailen en sms'en*) maar de gebruikservaringen zijn niet altijd positief.
- Deze **'formele' F2F momenten en 'klassieke' kanalen worden vaak ervaren als onvoldoende**: er is nood aan contact buiten de formele kanalen en momenten omwille van:
 - Nood aan contact in **crisissituaties**.
 - Nood aan **informele/gemoedelijkere contactmomenten**.
- De ervaring is dat het **gebruik van 'informele' online tools**, zoals Whatsapp en Messenger, deels die **behoefte aan gemoedelijker contact vervult** en ervoor zorgt dat hulpverlening als **meer bereikbaar wordt ervaren**.
- Tegelijk is de algemene consensus dat **'formele' online tools**, zoals MS Teams/Zoom, **te afstandelijk** zijn om de formele F2F momenten te vervangen.

IN DE HULPVERLENING WORDT NOG VEEL GEBRUIK GEMAAKT VAN F2F 'FORMELE' CONTACTMOMENTEN EN DE KLASSIEKE CONTACTKANALEN: BELLEN, MAILEN EN SMS'EN

Grotendeels verloopt het contact met de hulpverlening op een vrij klassieke manier:

- **Formele contactmomenten verlopen voornamelijk F2F:**
 - Vb. gesprek met persoonlijke begeleider
 - Vb. netwerktafelmomenten
 - Vb. overleg tussen pleegouders en pleegzorg.
- De klassieke kanalen zoals **bellen, mailen en sms'en** (ook de fax werd éénmaal vernoemd) worden ook **voornamelijk op een 'formele' manier gebruikt**:
 - Meestal staan ze **in functie van de formele F2F momenten** (vb. voor het maken/veranderen van afspraken).
 - Of ze worden gebruikt om bepaalde **'formele' zaken door te geven of te sturen** (vb. attesten, toestemmingen van de jeugdrechter).



DEZE 'FORMELE' F2F MOMENTEN EN 'KLASSIEKE' KANALEN WORDEN VAAK ERVAREN ALS ONVOLDOENDE.

De perceptie is dat de formele F2F contacturen met de hulpverlening niet altijd voldoende zijn:

- Contact is beperkt in tijd, beperkt in frequentie.
- Zeker met de persoonlijke begeleiders.
- Zeker de ervaring van het sociaal netwerk en van jongeren in ambulante hulpverlening.

De gebruikerservaringen met de 'klassieke' contactkanalen zijn niet altijd positief:

- **Bellen:**
 - Vaak ervaren dat er niet wordt opgenomen; dat er niet wordt teruggebeld.
 - Niet beschikken over persoonlijke nummers (enkel algemene nummers).
 - Bezorgdheid dat men de hulpverlener zal storen.
- **Mailen:**
 - Lang wachten op een reactie - soms zelf uitblijven van reactie – zorgt voor veel onzekerheid.
 - Niet gezien als geschikt voor het melden van dringende zaken/voor melden en afhandelen van crisissituaties.
 - Niet beschikken over persoonlijke e-mailadressen.
 - Niet zeker dat het bericht toekomt (bij de juiste persoon).



NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (1/3)

Nood aan contact in crisissituaties

Zowel jongeren als hun sociaal netwerk geven aan nood te hebben aan contact op momenten van crisis, en hun ervaring is dat dit via de klassieke kanalen niet evident is.

- Bereikbaarheid in crisissituatie is niet evident;
- Vnl. als de crisis zich voordoet **na de kantooruren of in het weekend**.
- Zeker een frustratie bij het **sociaal netwerk of jongeren in ambulante hulpverlening** ⇔ iets minder problematisch voor jongeren in residentiële hulpverlening.
- Vaak **missen ze een duidelijk contactpunt**: het is onduidelijk waar ze dan terecht kunnen.
- Of er is een crisiscontactpunt beschikbaar, maar ze ervaren dat deze **niet/moeilijk bereikbaar is**.



NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (2/3):

Nood aan informele/gemoedelijkere contactmomenten

Zowel jongeren als hun sociaal netwerk geven aan **nood te hebben aan informele/gemoedelijkere contactmomenten**:

- Om informatie uit te wisselen die **niet direct verband houdt met 'formele' zaken** gerelateerd aan de hulpverlening.
- Het kan gaan om heel **praktische informatie/mededelingen**
 - Vb. iemand is zijn jas vergeten.
- Maar ook om **niet problematische informatie/mededelingen**
 - Vb. vrageb hoe iemand zijn dag is geweest, iemand succes wensen, delen van een foto, etc.

- **Bij ouders** met geplaatste kinderen/jongeren is er vooral een nood aan het uitwisselen van **informatie over het welzijn van hun (vaak minderjarige) kinderen**.
 - Het voelt voor ouders heel onnatuurlijk aan dat ze zo weinig weten over hun kinderen.
 - Ze voelen zich momenteel heel afhankelijk van de goodwill van begeleiders/pleegouders om toegang te hebben tot die informatie.
- **Bij jongeren** gaat dit vnl. om informeel contact met hun persoonlijk begeleiders.
 - Met wie ze een **vertrouwensrelatie** hebben opgebouwd; en die vaak functioneert als 'surrogaat' ouder.
 - **Voornamelijk nood bij jongeren in ambulante hulpverlening**, maar evengoed gemeld bij jongeren in residentiële hulpverlening.
 - Ze willen makkelijk toegang tot die persoon, voor praktische zaken maar ook voor het uitwisselen van meer informele/dagdagelijkse berichten.

NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (3/3):

Nood aan informele/gemoedelijkere contactmomenten

De huidige beschikbare F2F momenten en klassieke kanalen komen onvoldoende tegemoet aan die nood aan informeel/gemoedelijk contact:

De perceptie is dat de formele F2F contactmomenten niet voldoende zijn omdat:

- De frequentie van contact **te beperkt** is – zeker vermeld door sociaal netwerk.
- Het **moment te formeel of te intens** is – teveel focus op therapie/begeleiding, meedelen van officiële zaken, etc.



De perceptie is dat de klassieke contactkanalen (bellen/mailen) niet geschikt zijn omdat:

- De contacten/kanalen **te weinig persoonlijk** zijn.
 - Soms zelfs ontbreken van een concreet contactpersoon, of snel wisselende contacten.
 - – vnl. gemeld door sociaal netwerk.
- De ervaring dat reacties **te traag zijn of te vaak uitblijven** – vnl. gemeld door sociaal netwerk.



DE ERVARING IS DAT HET GEBRUIK VAN 'INFORMELE' ONLINE TOOLS, ZOALS **WHATSAPP EN MESSENGER**, DEELS DE BEHOEFTE AAN **GEMOEDELIJK CONTACT** VERVULT EN ERVOOR ZORGT DAT HULPVERLENING **MEER BEREIKBAAR** WORDT ERVAREN.

Informeel karakter van Whatsapp en Messenger zorgt ervoor dat hulpverlening bereikbaar wordt ook buiten de formele F2F momenten

- Het laat toe om **op informele manier** een aantal zaken mee te delen, om informatie uit te wisselen.
- **Vaak gaat het om praktische zaken** (vb. melden dat men wat later zal zijn, herinneringen sturen).
- Maar het laat ook toe om **gemakkelijk**, en **op meer frequente basis**, heel korte berichten en dagdagelijkse informatie uit te wisselen (vb. *Hoe gaat het met jou?* Foto's doorsturen van de kinderen etc.).

Andere voordelen van Whatsapp/Messenger in vergelijking met klassieke contactkanalen:

- **Minder direct en minder storend dan bellen:** men kan het versturen op elk moment van de dag.
- **Directer en sneller dan mail;** het wordt sneller opgemerkt.
- De mogelijkheid om **spraakberichten** te versturen;
 - Vergemakkelijkt communicatie met minder taalvaardige personen of anderstaligen.
 - Spreektaal laat toe om met meer nuance te communiceren dan in schrijftaal – en om zo misverstanden/miscommunicatie te voorkomen.



TEGELIJK IS DE ALGEMENE CONSENSUS DAT DE **'FORMELE' ONLINE TOOLS, ZOALS MS TEAMS EN ZOOM, TE AFSTANDELIJK** ZIJN OM DE F2F CONTACTMOMENTEN (VOLLEDIG) TE VERVANGEN.

Algemene consensus is dat de formele F2F momenten zeker behouden moeten blijven.

- Dat geldt zowel voor de **persoonlijke 1-op-1 begeleidingen** met persoonlijke begeleiders (vb. individuele begeleider, therapeut, psycholoog, etc.)
- Alsook de **officiële overlegmomenten** met meerdere partijen (vb. netwerktafeloverleg).

De perceptie en ervaring is dat beeldbellen een te afstandelijke/koele tool is om deze F2F contactmomenten te vervangen.

- **Een scherm is niet geschikt om gevoelige/impactvolle informatie mee te geven** (vb. slechte nieuwsboodschappen) - ook omdat er **geen nazorg achteraf mogelijk** is: bij het afsluiten van gesprekken voelt men zich alleen, verdrietig en sommigen geraken ook in paniek.
- **Het scherm bemoeilijkt de 'leesbaarheid' van reacties en overdracht van gedachten** – de kans op miscommunicatie is groter dan F2F – het is moeilijk om emoties af te leiden of over te brengen.
- **Het scherm leidt sneller af** – moeilijk om de focus te houden – geldt zeker voor jongeren met autisme/verstandelijke beperking.
- **Het scherm vormt een drempel om te reageren** – zeker voor jongeren/ouders die weinig of geen ervaring hebben met beeldbellen – ze kunnen minder gebruik kunnen maken van non-verbale communicatie om aandacht te vragen.
- **Het scherm wordt letterlijk een 'scherm' om zich te verschuilen** – zowel door jongeren/sociaal netwerk een excuus om zich minder te engageren, maar even goed door hulpverleners die via het scherm meer afstand nemen (vb. de camera niet aanzetten tijdens het bellen).



FORMELE ONLINE TOOLS WORDEN GEZIEN ALS **TE AFSTANDELIJK** OM FORMELE F2F MOMENTEN TE VERVANGEN, **INFORMELE ONLINE TOOLS** DAARENTEGEN VERHOGEN WEL DE **BEREIKBAARHEID** VAN DE HULPVERLENING, BUITEN DE FORMELE F2F MOMENTEN OM.



DE UITDAGINGEN VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING

3.2

DE UITDAGINGEN VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING: KERNINZICHTEN

Het gebruik van online communicatie is niet evident, het gebruik gaat gepaard met een aantal belangrijke uitdagingen:



Om online te communiceren wordt vooral gebruik gemaakt van **bestaande online tools zoals Whatsapp en Messenger** omdat die als heel toegankelijk worden ervaren, maar gebruik **gaat gepaard met een aantal privacy bezorgdheden.**



Zowel bij jongeren als bij het sociaal netwerk is er **veel onduidelijkheid over de plaats en het correct gebruik van online communicatie** in de hulpverleningscontext: wat zijn de Do's en Don'ts van online communicatie?



Het **gebrek aan vaardigheden** maar ook **gebrek aan middelen en financiën** maakt dat gebruik van online communicatietools niet evident is voor iedereen, zeker wat betreft gebruik van de 'formele' online tools.



BESTAANDE ONLINE TOOLS ZOALS WHATSAPP EN MESSENGER ZIJN HEEL TOEGANKELIJK, MAAR GAAN GEPAARD MET PRIVACY BEZORGDHEDEN

Het voordeel om te werken met bestaande online tools is dat ze voor iedereen toegankelijk zijn: ze zijn heel laagdrempelig:

- Iedereen kent de tools; en de meeste gebruiken ze ook. Ze zijn heel gebruiksvriendelijk en het gebruik ervan is gratis.

Het belangrijkste nadeel is dat deze tools zich situeren in de intieme/private sfeer:

- Om contact te hebben met anderen **moet men die toelaten in de persoonlijke ruimte** die meestal gereserveerd is voor familie/goede vrienden.
 - Vb. privé gsm-nummer of e-mailadres delen, een persoonlijk (social media) account.
- **Alle betrokkenen zijn hier bewust van, en niemand vindt dat evident:**
 - Vooral de **pleegouders** – die momenteel hun eigen privé nummer moeten delen met de biologische ouders die ze (nog) niet kennen als ze die willen informeren over het welzijn van hun kinderen – dat is geen evidentie want die relatie is vaak niet zonder spanning.
 - Voor de **hulpverleners** – meestal wordt dan een ‘werkaccount’ aangemaakt of men werkt via een telefoonnummer/gsm van de leefgroep – maar dat laatste ziet men niet als geschikt voor het delen van informele/gemoedelijkere boodschappen naar de eigen begeleider.
 - Voor de **jongeren zelf** – sommigen zijn niet bereid om hulpverleners toe te laten in hun persoonlijke/‘vrije tijd’ ruimtes – ze zien dat als een schending van hun privacy.
 - Voor de **ouders** – die vooral bezorgd zijn dat hulpverleners hen via hun privé account gaan ‘controleren’ en ‘evalueren’ (zie ook verder).



VEEL ONDUIDELIJKHEID EN VRAGEN OVER HET CORRECT GEBRUIK VAN DE (INFORMELE) ONLINE COMMUNICATIETOOLS IN DE HULPVERLENING

Momenteel wordt gebruik van online communicatie meestal **ad-hoc geregeld** tussen de betrokkenen onderling – het zijn **in de praktijk ontwikkelde gebruiken**:

- Vb. tussen ouders en pleegouders, tussen jongere en persoonlijke begeleider.
- Er wordt onderling afgesproken **welke tool** er gebruikt zal worden; **wanneer en hoe** er wat gecommuniceerd wordt, wanneer iemand **bereikbaar** is, hoe **snel** er moet gereageerd worden, etc.

De ad hoc situatie maakt dat er **veel verschillende ‘gebruiken en praktijken’** naast elkaar bestaan: **er is geen uniformiteit**:

- Veel verschillen **tussen voorzieningen onderling** (vb. in sommige voorzieningen is persoonlijk contact met begeleiders verboden, en bij andere wel ‘oogluikend’ toegelaten).
- Veel verschillen **tussen begeleiders onderling** (vb. de ene is wel na zijn werkuren bereikbaar, de andere wil dat niet).

Gevolg is dat zowel voor jongeren als hun sociaal netwerk het **onduidelijk is wat toelaatbaar** is qua online communicatie – **wat ook veel vragen en onzekerheid creëert**:

- *Mag ik een bericht versturen? Wanneer mag ik dat versturen? Wanneer is het te veel? Verstuur ik te weinig?*
- *Hoe snel moet ik antwoorden? Wanneer ga ik antwoord ontvangen?*
- *Wat bij misbruik? Wat als partijen zich niet ‘correct’ meer gedragen? Etc.*



GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IS NIET EVIDENT VOOR IEDEREEN DOOR GEBREK AAN VAARDIGHEDEN EN DOOR TECHNISCHE/FINANCIËLE BARRIERES

Voornamelijk het gebruik van de formele online tools, zoals MS Teams/Zoom is niet evident voor iedereen – het zijn geen laagdrempelige tools:

- De tools zijn niet altijd gekend.
- Niet (altijd makkelijk) consulteerbaar op een smartphone.
- Vrij complex/omslachtig in gebruik (als men het niet kent): men moet een app/programma installeren, opties kiezen, zich aanmelden, etc.

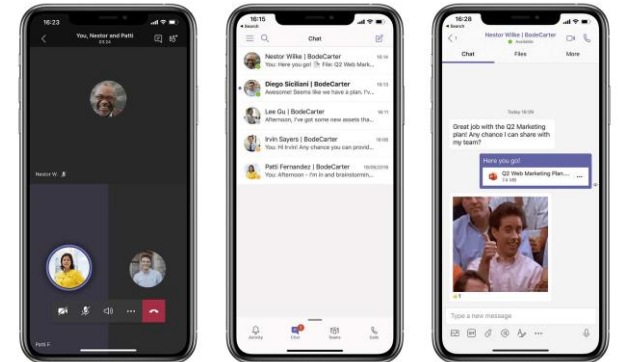
Verder is gebruik ook gelimiteerd door technische barrières, die vaak ook financieel gerelateerd zijn:

■ Niet of moeilijk bereikbaar:

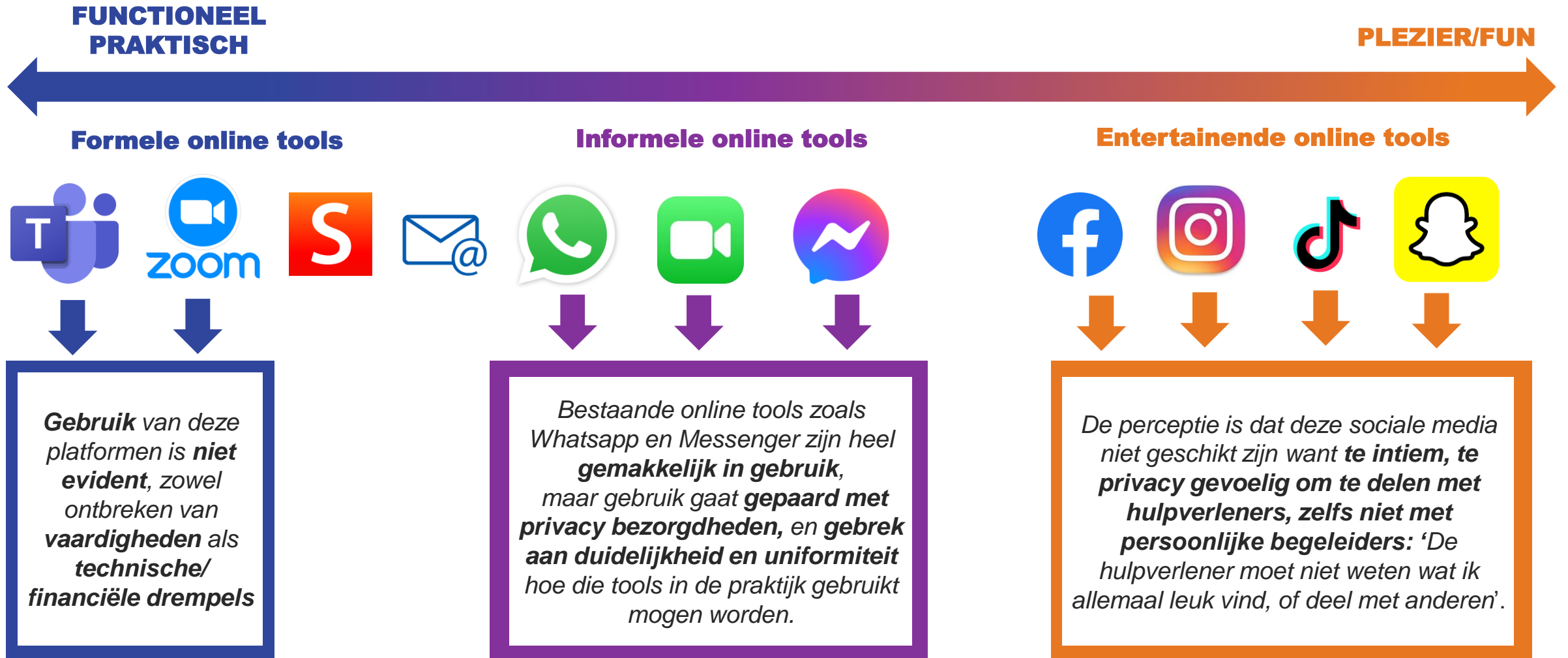
- Door slechte of geen internetverbinding/Wifi.
- Door gebrek aan krediet/mobiele data – vnl. bij de jongeren het geval.

■ Verouderd materiaal/hardware:

- **GSM:** batterij gaat niet lang mee; onvoldoende geheugen voor het installeren van 'apps', verbinding valt makkelijk uit, etc.
- **PC/laptop** – te trage processor, achterhaalde software updates, niet meer compatibel met nieuwe versies van online tools, etc.



FORMELE ONLINE TOOLS ZIJN VAAK **TE COMPLEX/TE MOEILIK QUA GEBRUIK**, INFORMELE ONLINE TOOLS ZIJN **MAKKELIJK IN GEBRUIK**, MAAR IN EEN HULPVERLENINGSCONTEXT IS ER BEZORGDHEID OVER DE **PRIVACY VAN BETROKKEN EN ONDUIDELIJKHEID OVER DE DO'S EN DON'TS VAN GEBRUIK**.





LET OP: ZOWEL BIJ JONGEREN ALS HUN SOCIAAL NETWERK IS ER **BEZORGDHEID** DAT HUN **GEBRUIK** VAN ONLINE COMMUNICATIE EEN ELEMENT WORDT IN DE **EVALUATIE** VAN HUN **HULPVERLENINGSTRAJECT**:

In een hulpverlenings-context is het gebruik van online communicatietools geen neutraal gegeven:

- Er is **angst/bezorgdheid** bij zowel jongeren als hun sociaal netwerk dat hun gebruik van online communicatietools een instrument/element wordt om hen te **controleren** en te **evalueren**.
- Sommige hebben het gevoel dat **het (niet/correct) kunnen gebruiken** van online communicatie potentieel een **negatieve impact** heeft of kan hebben op hun hulpverleningstraject.
 - **Omdat ze de online tool niet kunnen gebruiken** - vb. dat ze 'slechte' ouders zijn omdat ze MS Teams niet kunnen gebruiken.
 - **Omdat ze de online tool niet 'correct' gebruiken** – vb. dat jongeren zich te afhankelijk opstellen als ze teveel berichten sturen naar hun individuele begeleider.

Daarom is het essentieel om in de verdere uitrol van online communicatie in de hulpverlening
*(hetzij via bestaande/
hetzij via nieuwe tools)*
heldere richtlijnen en goede ondersteuning te voorzien m.b.t. tot gebruik van online tools in een hulpverleningscontext

IDEALE ONLINE TOOL IN DE HULPVERLENING

4

- Algemene kenmerken
- Inhoudelijke functies
- Uitwerking
- Omkadering

ALGEMENE KENMERKEN VAN EEN ONLINE TOOL IN DE HULPVERLENING

4.1

De algemene consensus is dat een online tool de F2F hulpverlening niet kan en mag vervangen, maar zeker wel kan ondersteunen.

Een online tool moet vooral complementair zijn aan de formele F2F hulpverleningsmomenten door toegang tot informatie en contact tussen betrokkenen te faciliteren, ook buiten de formele F2F contactmomenten.



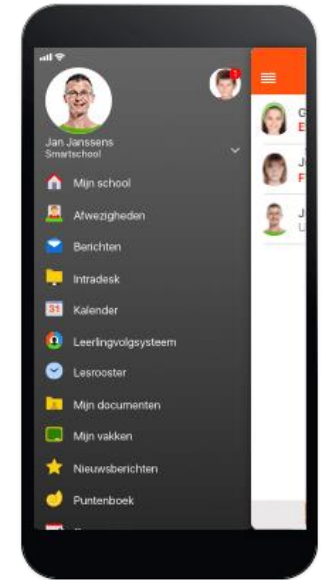
ZOWEL JONGEREN ALS HET SOCIAAL NETWERK REFEREREN VAAK SPONTAAN NAAR **SCHOOLPLATFORMEN** ZOALS **SMARTSCHOOL** ALS INSPIRATIE VOOR HET ONTWIKKELEN VAN EEN ONLINE TOOL IN EEN JEUGDHULPVERLENINGSCONTEXT

Online schoolplatformen zijn **specifiek gemaakt voor de schoolcontext** met integratie van verschillende functies:

- **Met praktische functionaliteiten** (vb. agenda, punten meedelen, bijhouden van afwezigheden, lesrooster, documenten, etc.)
- **Met diverse kanalen om te communiceren met allerlei betrokkenen:**
 - **Formele algemene communicatie:** met praktische info (vb. mededelingen van directie gericht naar scholieren en ouders) maar ook 'leuke' en informele boodschappen over activiteiten op school, over daguitstappen, met foto's, etc.
 - **Informele/gerichte communicatie** (vb. berichten sturen naar leerkrachten, naar klasgenoten)
 - **'Live' communicatie** (vb. online lessen, voor oudercontact)

Het wordt bovendien gezien als voordeel dat het online platform:

- **Sectorbreed gedragen is:** dat het ook door andere scholen wordt gebruikt.
- **Toegankelijk is voor alle betrokkenen:** jongeren, leerkrachten, directie, maar ook de ouders, en zelfs grootouders.



DE VOORKEUR GAAT DUS NAAR EEN **NIEUW ONLINE PLATFORM** DAT **INHOUDELIJK** VERSCHILLENDE FUNCTIES INTEGREERT MET EEN **GEBRUIKSVRIENDELIJKE** MAAR **VEILIGE UITWERKING** EN EEN GOEDE EN DUIDELIJKE **OMKADERING** OM **CORRECT GEBRUIK** VAN HET PLATFORM TE **STIMULEREN** EN TE **ONDERSTEUNEN**.

Omkadering: een goede ondersteuning om gebruik ervan te stimuleren en met duidelijke afspraken over gebruik en interacties op het platform.

Ondersteuning om gebruik en toegankelijkheid van het platform te stimuleren

Uniform sectorbreed gedragen protocol hoe het platform kan/mag gebruikt worden

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelig platform



Goed beveiligd platform

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

ER IS BEHOEFTE AAN EEN **NIEUW ALL-IN** ONLINE PLATFORM **EXCLUSIEF** VOOR JEUGDHULPVERLENING, MAAR **FLEXIBEL** INZETBAAR NAARGELANG TRAJECT:

NIEUW ALL-IN PLATFORM

■ **Betrokkenen kunnen werken vanuit een nieuw account:**

⇔ **niemand** moet werken vanuit bestaande 'private' accounts die men vaak niet wil delen met anderen omwille van privacy redenen.

■ **Nieuw laat ook toe om verschillende communicatiekanalen en functies binnen één platform te integreren:**

⇔ Want gezien als te **verwarrend** als dit verspreid is over verschillende bestaande online tools *Vb. MS Teams om te beeldbellen, Whatsapp om berichten te sturen, en Dropbox om documenten te raadplegen.*

EXCLUSIEF PLATFORM DAT FLEXIBEL INZETBAAR IS:

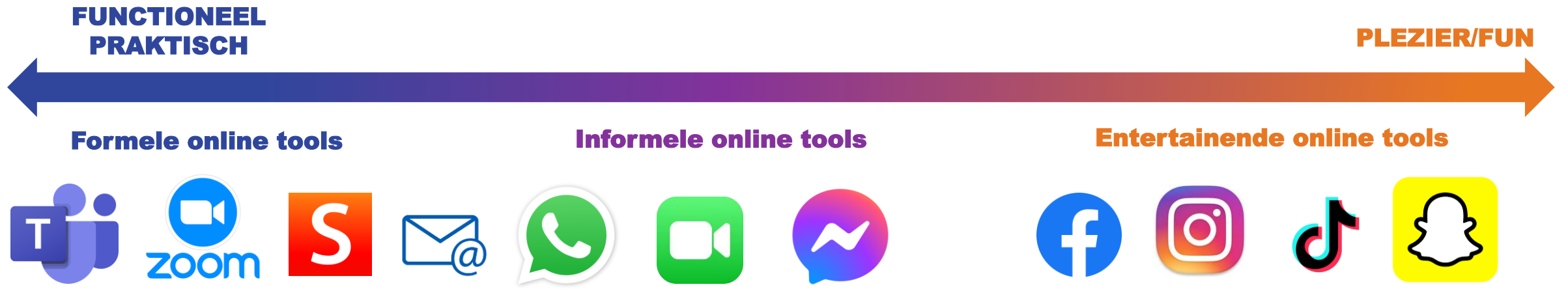
■ **Een online oplossing die sectorbreed uitgerold kan worden:**

⇔ niet altijd iets nieuw moeten leren of installeren, of telkens een nieuw account moet aanmaken.

■ **Maar inhoud en functionaliteiten zijn aanpasbaar naargelang het traject dat wordt doorlopen:**

- Vb. andere personen toevoegen bij veranderen van voorziening.
- Vb. andere functionaliteiten worden zichtbaar bij overgang van residentiële naar ambulante hulpverlening.

PLATFORM DAT TEGEMOET KOMT AAN EEN AANTAL PRAKTISCHE BEHOEFTE, EN DE BEHOEFTE OM BETROKKENEN TE BEREIKEN BUITEN DE FORMELE MOMENTEN ZONDER PRIVACY ISSUES.



Nieuw platform situeert zich tussen het praktische/formele en het informele (cfr. online schoolplatform)

Enerzijds nood aan een praktische tool om informatie te consulteren, te bewaren en te delen.

Anderzijds nood aan tools/kanalen om met anderen contact te leggen, buiten de formele hulpverlenings- of overlegmomenten, maar zonder hun privacy te schenden.

Omkering een goede ondersteuning om gebruik ervan te stimuleren en met duidelijke afspraken over gebruik en interacties op het platform.

Uitwerking toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Inhoudelijk een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Langdurig platform

Faciliteiten van toegang tot informatie

Faciliteiten van contact ook buiten de formele overlegmomenten

Steunverlening bij het gebruik van het platform

INHOUDELIJKE FUNCTIES VAN HET ONLINE PLATFORM

4.1

INHOUDELIJK OMVAT HET PLATFORM (1) **PRAKTISCHE FUNCTIONALITEITEN** DIE TOEGANG TOT INFORMATIE FACILITEREN, (2) **DIVERSE COMMUNICATIEKANALEN** OM CONTACT TE FACILITEREN EN (3) **APPLICATIES** DIE HET DOORLOPEN VAN DE HULPVERLENING BEGELEIDEN.

Omkadering: een goede **ondersteuning** om gebruik ervan te stimuleren en met **duidelijke afspraken** over gebruik en interacties op het platform.

Ondersteuning om gebruik en toegankelijkheid van het platform te stimuleren

Uniform sector breed gedragen protocol hoe het platform kan/mag gebruikt worden

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelig platform



Goed beveiligd platform

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, te bewaren en te delen (vb. eigen dossier, agenda)
- Ook interessant om toegang te geven tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die jongeren en hun sociaal netwerk wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening).

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten (vb. dagboek bijhouden).
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk is.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk is.*

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, bewaren en te delen (vb. eigen dossier, agenda)
- Ook waarderen van toegang tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die hen wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening).

VOORAL BEHOEFTE AAN PRAKTISCHE FUNCTIONALITEITEN DIE TOELATEN OM **PERSOONLIJKE PRAKTISCHE INFORMATIE TE BEWAREN EN GEMAKKELIJK TE DELEN MET ANDEREN.**

Administratieve zaken bekijken, downloaden, bewaren, eventueel delen met anderen:

- Vb. eigen persoonlijke dossiers.
- Vb. attest dat jongere voor de rechtbank moeten verschijnen.
- Vb. attest dat men pleegouder is.

Agenda om afspraken erin te noteren:

- Met notificaties/meldingen van afspraken zodat ze die niet vergeten, eventueel ook via mail/sms/berichtje.
- Optie hebben om die agenda open te stellen aan anderen, hen eventueel ook toelaten om er afspraken in te zetten.
 - Vnl. denken aan eigen persoonlijke begeleiders.
 - Maar ook andere betrokken professionele hulpverleners.
 - Eventueel ook ouders/familieleden/pleegouders.

Voor jongeren in leefgroepen: raadplegen en bijhouden van een aantal praktische zaken eigen aan hun verblijf in een voorziening:

- **Budget** raadplegen.
- **Dagbesteding** noteren en bekijken.
- **Overzicht van eigen taken/sancties.**
- **Bezoeken.**

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, bewaren en te delen (vb. eigen dossier, agenda)
- Ook waarderen van toegang tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die hen wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening).

OOK WAARDEREN VAN TOEGANG TOT **DUIDELIJKE EN BETROUWBARE BASISINFORMATIE** DIE HEN HELPEN WEGWIJS TE GERAKEN IN DE WERELD (VAN DE HULPVERLENING)

Basisinformatie over de voorziening:

- Vooral nood aan een **overzicht van bereikbaarheid van (persoonlijke) begeleiders**: *hoe kan ik die bereiken, wanneer kan ik die bellen, wanneer is die niet beschikbaar? Etc.*
- Maar ook algemene info: *Wie is wie binnen de voorziening,? Wat zijn de afspraken/reglementen? Welke activiteiten zijn er? Etc.*

Basisinformatie over de jeugdhulpverlening:

- Vb. over hun rechten in de jeugdhulpverlening
- Vb. over de verschillende organisaties en professionelen en wat die precies doen.

Nieuwsberichten die relevant zijn voor jeugdhulpverleningen

- Vb. nieuwe wetwijzigingen, nieuwe tegemoetkomingen.

Voor jongeren die (bijna) zelfstandig wonen:

- **Praktisch informatie over alleen wonen** (vb. receptenboek om alleen te koken, hoe regel je een leefloon, hoe beheer ik mijn eigen budget, tips over studeren, ...)

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, te bewaren en te delen (vb. eigen dossier, agenda)
- Ook interessant om toegang te geven tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die jongeren en hun sociaal netwerk wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening).

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten (vb. dagboek bijhouden).
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk is.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk is.*

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisisituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

GROTE BEHOEFTE AAN EEN DUIDELIJK CONTACTPUNT IN GEVAL VAN NOOD, DAT OOK BEREIKBAAR IS BUITEN DE 'NORMALE' WERKUREN -
- DIT HOEFT NIET PERSE DE PERSOONLIJKE/GEKENDE BEGELEIDER ZIJN.

Wat? Noodcontact/permanentiedienst; die 24/24 bereikbaar is, ook buiten de kantooruren

Wanneer? Enkel te contacteren in noodsituaties (vb. ziekte, ongeval, gevaar voor zichzelf of anderen, etc.) en wanneer de eigen hulpverlening niet bereikbaar is.

Wie? Algemene hulpverlening

- Iemand die vrijwel onmiddellijk reageert; die assistentie kan bieden; die raad kan geven.
- Dit hoeft niet de persoonlijke begeleider zijn.
- Maar wel verwachting dat die nadien op de hoogte wordt gebracht van de noodsituatie.

Hoe? Via telefoon, maar ook via een bericht/chat.

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisisituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

NOOD AAN HET **VERSTUREN VAN BERICHTEN OM PRAKTISCHE ZAKEN TE REGELEN** MET ALLE BETROKKEN PROFESSIONELE HULPVERLENERS.

Wat? Snel en makkelijk communicatiekanaal om praktische zaken te regelen (vb. om een afspraak te maken of te verleggen)

Wie? Met alle betrokken professionele hulpverleners

- Met de persoonlijke begeleiders (vb. IB'er, therapeut, psycholoog)
- Maar ook hulpverlening die men minder vaak ziet (vb. consulenten, contextbegeleiders, advocaten, etc.)

Hoe? In de vorm van berichten/spraakberichten (cfr. Whatsapp)

Belangrijke noot:

- Onmiddellijke reactie wordt niet verwacht.
- Minstens binnen 2 werkdagen.
- Ervaren als geruststellend als wordt aangegeven dat het bericht gelezen is.
- Appreciëren van mogelijkheid om eenzelfde bericht naar verschillende personen tegelijk te kunnen sturen.

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisisituaties**.
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken**.
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

NOOD AAN **VERSTUREN VAN BERICHTEN OM ELKAAR OP INFORMELE WIJZE OP DE HOOGTE TE HOUDEN**, VNL. MET PERSOONLIJKE BEGELEIDERS WAARMEE MEN REGELMATIG CONTACT HEEFT

Wat? Niet-formeel communicatiekanaal om dagdagelijkse zaken uit te wisselen

- Vnl. belangrijk bij **ouders met geplaatste kinderen** die op de hoogte willen zijn over de dagdagelijkse activiteiten en evoluties van hun (minderjarige) kinderen (vb. eventueel via foto's).
- Vnl. belangrijk bij **jongeren in de ambulante hulpverlening of in begeleid zelfstandig wonen** die niet dagdagelijks in contact zijn met hun individuele begeleider (vb. *hoe gaat het met jou? Is alles goed?*).

Wie? Voornamelijk met de persoonlijke begeleider die heel dicht bij hen staat (Vb. IB'er, therapeut, psycholoog, pleegouder, contextbegeleider).

- **Belangrijke noot:** algemeen begrip dat deze informele vorm van contact
 - **Niet met iedereen kan of nodig is** (vnl. behoefte aan vanaf 15-16 jaar).
 - Iets is dat **geleidelijk moet groeien naarmate de vertrouwensrelatie met de begeleider groeit..**

Hoe? In de vorm van berichten/spraakberichten (**cfr. Whatsapp**)

- Onmiddellijke reactie wordt niet verwacht.
- Minstens binnen 2 werkdagen.
- Stelt gerust als wordt aangegeven dat het bericht gelezen is.

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties**.
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken**.
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

APPRECIËREN VAN EEN **ONLINE KANAAL OM IN CONTACT TE KOMEN MET LOTGENOTEN** OM PRAKTISCHE RAAD/ADVIEZEN UIT TE WISSELEN OF ELKAAR EMOTIONEEL TE ONDERSTEUNEN

Wat? 24/24 beschikbaar kanaal om ervaringen te lezen of uit te wisselen met elkaar, het kan gaan om heel praktische informatie maar ook om elkaar emotioneel te ondersteunen.

Wie? Met lotgenoten (andere jongeren, andere ouders/familieleden, andere pleegouders) die hetzelfde meemaken of meegemaakt hebben.

Hoe? In de vorm van een forum met mogelijkheid om ook te chatten of te beeldbellen met specifieke personen die men leert kennen op het forum.

Belangrijke noot:

- Optie hebben om **op anonieme wijze** deel te nemen – zeker op het forum zelf.
- Toevoegen van een **externe moderator, bij voorkeur** niet professioneel betrokken in de jeugdhulpverlening (vb. een vrijwilliger) die bepaalde misbruiken of mistoestanden op het forum kan stop zetten – voorkomen van cyberpesten/trolpraktijken
- Idealiter **beperkt houden van aantal deelnemers** (vb. limiteren tot een specifieke regio/provincie).

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, te bewaren en te delen (vb. eigen dossier, agenda)
- Ook interessant om toegang te geven tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die jongeren en hun sociaal netwerk wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening).

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl. voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen.**

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten (vb. dagboek bijhouden).
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk is.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk is.*

Ondersteuning bij
het doorlopen van
het hulpverlenings-
traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten.
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*

ONLINE APPLICATIES DIE GEBRUIKT KUNNEN WORDEN ALS INPUT OF TER ONDERSTEUNING VAN DE PERSOONLIJKE F2F HULPVERLENING

Wat? Online hulpverleningsapplicaties die complementair zijn aan de persoonlijke F2F begeleiding;

- Een **dagboek/moodboard** om bepaalde gedachten en gevoelens te noteren die daarna gebruikt kunnen worden in het F2F gesprek.
- **Herinneringen/notificaties** over bepaalde oefeningen of opdrachten die men moet doen (vb. relaxatie-oefeningen).
- **Tips/adviezen** die ze kunnen raadplegen op minder goede momenten.

Wie? Vnl. gemeld door de jongeren:

- Louter voor **zichzelf**.
- Voornamelijk toegang geven of delen met de **persoonlijke begeleiders** die heel dicht bij hen staan (vb. IB'er, therapeut, psycholoog, buddy).
- Eventueel uit te breiden naar **andere personen** (vb. ouders, familieleden, etc.)

Ondersteuning bij
het doorlopen van
het hulpverlenings-
traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten.
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*

FACILITEREN VAN EEN **PERSOONLIJKE ONLINE BEGELEIDING** IN EEN CRISISSITUATIE OF ALS F2F MOEILIJK TE ORGANISEREN IS, WANT F2F BLIJFT DE NORM.

Wat? Persoonlijke begeleiding via beeldbellen

organiseren omdat:

- Er een crisissituatie is en er snel gereageerd moet worden.
- F2F aanwezigheid praktisch moeilijk te regelen is (vb. door afstand, tijdsgebrek).

Wie? Met de persoonlijke begeleiders die de jongeren 1-op-1 begeleiden:

- Vnl. belangrijk bij **jongeren in ambulante begeleiding** die minder dagelijks contact hebben met hun begeleiders, en/of op een grote afstand wonen.
- **Belangrijke noot:**
 - Voorwaarde is dat er wel al een **vertrouwensrelatie is opgebouwd** met deze begeleiders.
 - ⇔ persoonlijke online begeleiding is niet geschikt voor de opstart van een begeleiding of een intake gesprek.

Ondersteuning bij
het doorlopen van
het hulpverlenings-
traject

- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten.
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk ligt.*

FACILITEREN VAN (DEELNAME AAN) EEN **ONLINE FORMEEL OVERLEG**MOMENT IN EEN CRISISSITUATIE OF ALS F2F MOEILIJK TE ORGANISEREN IS, WANT F2F BLIJFT DE NORM.

Wat? Een **formeel overlegmoment met meerdere partijen (vb. netwerktafeloverleg) via beeldbellen** faciliteren omdat:

- **Er is een crisissituatie:** er moet snel gereageerd worden en niet iedereen kan zich (op tijd) verplaatsen.
- **F2F aanwezigheid** van belangrijke deelnemers **praktisch moeilijk te regelen** is (vb. door afstand, tijdsgebrek).
- Betrokkenen (vnl. jongeren of ouders) voelen **zich meer comfortabel** in een online omgeving; ervaren het als minder intimiderend.

Hoe?

- **Gedeeltelijk online:** meerderheid zit F2F samen en 1 of 2 partijen volgen het overleg online;
- Of **volledig online overleg:**
- **Belangrijke noot:** voorzie concrete **acties/tools die ervoor zorgen dat minder mondige betrokkenen** (zowel jongeren als sociaal netwerk) voldoende aan bod komen tijdens het overleg.
 - Vb. **moderator** die op bepaalde cruciale momenten actieve input vraagt aan ouders/jongeren
 - Vb. met **emoticons** kunnen aangeven hoe ze zich voelen bij bepaalde mededelingen/beslissingen; dat ze willen interveniëren.
 - Vb. **beperken van het aantal deelnemers** (maximum 6)

UITWERKING VAN HET PLATFORM

4.2

IN DE UITWERKING MOET ER EEN GOEDE BALANS ZIJN TUSSEN LAAGDREMPELIGHEID EN VEILIGHEID: EIGEN TOEGANG EN GEBRUIK MOET SIMPEL ZIJN, MAAR GEBRUIKERS MOETEN ZICH OOK VEILIG VOELEN OP HET PLATFORM.

Omkadering: een goede ondersteuning om gebruik ervan te stimuleren en met duidelijke afspraken over gebruik en interacties op het platform.

Ondersteunen van toegankelijkheid van het platform zowel via **training** als **beschikbaar stellen van hardware en internet.**

Protocol opstellen met duidelijke afspraken hoe de tool gebruikt kan/mag worden in een hulpverleningscontext om **misverstanden en misbruik te voorkomen**

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelig platform



Goed beveiligd platform

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelige platform

- Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit App en een browser based versie.
- **Gebruiksvriendelijke opmaak** met veel beelden/iconen en weinig tekst.

Goed beveiligd platform

- **Veilig** maar haalbaar **aanmeldsysteem**
- **Toegang** tot platformen of delen ervan **beperken of zelf kunnen beheren.**

Laagdrempelig platform

- Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit App en een browser based versie

- **Gebruiksvriendelijke opmaak** met veel beelden/iconen en weinig tekst.

PLATFORM IS MAKKELIJK TE CONSULTEREN OP DE SMARTPHONE, ALS APP, MAAR OOK IN DE BROWSER VAN DE SMARTPHONE.

Om het platform toegankelijk te maken voor iedereen is het essentieel dat het platform te consulteren is op de **smartphone**:

- Omdat niet iedereen beschikt over een (goed/functionerend) laptop/PC;
- Maar de meeste wel toegang hebben tot een smartphone.

Bij jongeren merken we een voorkeur voor **een App**:

- Minder omslachtig om te consulteren
- 1x klikken op icoon en aangemeld zijn is gebruiksvriendelijker dan surfen naar een browser, een link ingeven en aanmelden.

Bij het sociaal netwerk verwacht men beide opties, zowel **App als browserversie**:

- App installeren is makkelijk, zeker als men het platform regelmatig gebruikt.
- Toch browserversie voorzien omdat niet iedereen:
 - Een App vertrouwd.
 - Vertrouwd is met de werking van App's.
 - Een smartphone heeft → platform moet ook toegankelijk zijn via een laptop/PC.

Laagdrempelig platform

- Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit App en een browser based versie
- **Gebruiksvriendelijke opmaak** met veel beelden/iconen en weinig tekst.

EEN EENVOUDIGE USER INTERFACE, MET VOORAL WEINIG TEKST, EN VEEL VISUALISERINGEN (BEELDEN/ICONEN/VIDEO'S)

Essentieel is een **eenvoudige navigatie**:

- Enkel **zien van informatie die relevant is voor hun profiel**: vermijden dat men zelf moet keuzes gaan maken/moet gaan filteren:
 - Vb. direct een link zien: *'Ik ben een jongere in kamertraining/ 'Ik ben een ouder'*.
 - Vb. een tool die via eenvoudige ja/nee vragen hen brengt tot informatie die voor hen van belang zijn.
- Een **assistent die hen rondleidt** en uitleg geeft over de opties op het platform.

Essentieel is dat er **weinig tekst is, en veel visualisatie**:

- Korte tekstblokken
- Werken met iconen/kleuren.
- Werken met korte video's (cfr. Tiktok)

Nice to have: **gebruik van het platform 'fun' maken**- vnl gemeld door jongeren:

- Personaliseren van **omgeving**: eigen kleuren kunnen kiezen, eigen achtergrond kunnen bepalen.
- **Assistent** kunnen personaliseren (vb. hondje, robotje).

Goed beveiligd platform

- **Veilig** maar haalbaar **aanmeldsysteem**
- **Toegang** tot platformen of delen ervan **beperken of zelf kunnen beheren**

VEILIG MAAR TOEGANKELIJK AANMELDSYSTEEM, EVENTUEEL TE COMBINEREN MET EXTRA BEVEILIGINGSMECHANISMEN

De voorkeur gaat naar een systeem met een **gebruikersnaam en paswoord** – zeker bij jongeren

- Allen zijn het eens dat **Itsme** het meest veilige aanmeldsysteem is, maar er zijn een aantal nadelen die verbonden zijn aan Itsme:
 - Itsme is **niet altijd gekend** – zeker niet bij jongeren.
 - Itsme wordt ervaren als **te omslachtig – niet gebruiksvriendelijk**.
 - Itsme **bemoeilijkt toegang** tot platform voor **personen**:
 - Die geen Itsme hebben;
 - Die moeite hebben om ermee te werken;
 - Die geen rijksregisternummer hebben/ hier illegaal hier verblijven.

Gebbruikersnaam en paswoord ervaren als gebruiksvriendelijk, maar **eventueel wel inbouwen van extra beveiligingen**:

- Vb. eisen van een sterk paswoord.
- Vb. combineren met een rijksregisternummer.
- Vb. verifiëren van toegang via een sms.
- Vb. dubbel beveiliging inbouwen voor ‘gevoelige’ delen van het platform
 - Vb. door opnieuw paswoord te vragen om eigen dossier, budget, eigen dagboek te kunnen bekijken.

Goed beveiligd platform

- **Veilig** maar haalbaar **aanmeldsysteem**
- **Toegang** tot platformen of delen ervan **beperken of zelf kunnen beheren**

TOEGANG TOT HET PLATFORM MOET STRIKT BEVEILIGD ZIJN: NIET ZOMAAR IEDEREEN TOELATEN EN BIJ VOORKEUR ZELF KUNNEN BEHEREN WIE TOEGANG HEEFT TOT WELKE DELEN.

Toegang tot het platform is beperkt: enkel personen betrokken in jeugdhulpverlening kunnen het platform installeren of er een account aanmaken.

Toegang tot delen van het platform beperken of zelf kunnen beheren: zeker de delen die heel persoonlijke informatie bevatten:

- Vb. toelaten van ouders om foto's te bekijken van activiteiten maar niet tot berichten met persoonlijke begeleider.
- Vb. niet alle begeleiders kunnen alles bekijken.
- Vb. toelaten van externe hulpverleners (vb. therapeut, psycholoog, psychiater)

OMKADERING VAN HET PLATFORM

4.3

VOORZIE EEN GOEDE OMKADERING: ENERZIJD'S ONDERSTEUNING OM KENNIS EN GEBRUIK VAN HET PLATFORM TE STIMULEREN EN ANDERZIJD'S OPSTELLEN VAN **DUIDELIJKE EN HELDERE AFSPRAKEN** HOE HET PLATFORM GEBRUIKT MAG WORDEN IN EEN HULPVERLENINGS-CONTEXT.

Omkadering: een goede **ondersteuning** om gebruik van het platform ervan te stimuleren en met **duidelijke afspraken** over gebruik en interacties op het platform.

Ondersteuning om gebruik en toegankelijkheid van het platform te stimuleren

Uniform sectorbreed gedragen protocol hoe het platform kan/mag gebruikt worden

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelig platform



Goed beveiligd platform

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

Faciliteren van contact ook buiten de formele overlegmomenten

Ondersteuning bij het doorlopen van het hulpverlenings-traject

Omkadering: een goede **ondersteuning** om gebruik ervan te stimuleren en met **duidelijke afspraken** over gebruik en interacties op het platform.

Ondersteuning om gebruik en toegankelijkheid van het platform te stimuleren

- **Voorzien van training en kanalen** om eerste gebruik en digitaal mindervaardige personen te begeleiden.
- **Ter beschikking stellen van gratis infrastructuur** zowel hardware als gratis internettoegang.

Uniform sectorbreed gedragen protocol hoe het platform kan/mag gebruikt worden

- Afspraken over **bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie.
- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruik te voorkomen.
- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening.

Ondersteuning om gebruik van platform te stimuleren

- **Voorzien van training en kanalen** om eerste gebruiker en digitaal mindervaardige personen te begeleiden.
- **Ter beschikking stellen van infrastructuur** om toegang tot het platform te faciliteren.

TOEGANKELIJK MAKEN VAN PLATFORM DOOR **BEGELEIDING** EN TE **VOORZIEN VIA VERSCHILLENDE KANALEN.**

Initiatie en training voorzien, vooral belangrijk voor digitaal mindervaardige personen – inclusief anderstaligen.

Instructies verspreiden via een combinatie van zowel **online als F2F kanalen**

- **Voor eerste gebruikers/digitaal vaardige personen - bij voorkeur online vb. via YouTube:**
 - Met korte instructie video's om werking uit te leggen
 - Vb. hoe men zich kan aanmelden
 - Vb. uitleg over globale mogelijkheden van het platform.
- **Bij minder digitaal vaardige personen – bij voorkeur F2F**
 - Via lokale kanalen (vb. buurtwerk, jeugdwerk, ouderverenigingen, scholen, etc.)
 - Uitleg over de werking van alle functionaliteiten.
- **Voor beide:** naast praktisch gebruik helder informeren over hoe het platform kan en mag gebruikt worden in de hulpverlening (zie verder protocol).

Ondersteuning om gebruik van platform te stimuleren

- **Voorzien van training en kanalen** om eerste gebruik en digitaal mindervaardige personen te begeleiden.
- **Ter beschikking stellen van gratis infrastructuur** zowel hardware als gratis internettoegang.

STIMULEREN VAN GEBRUIK EN TOEGANKELIJKHEID VAN HET PLATFORM DOOR **GRATIS MATERIAAL EN NETWERK AAN TE BIEDEN**

Middelen ter beschikking stellen voor diegenen die geen of geen veilige toegang hebben tot een smartphone/laptop.

- Zowel hardware (Vb. computer, head-set, smartphone...).
- Als snelwerkende internetverbinding.

Gratis ter beschikking stellen via lokale kanalen:

- De voorzieningen zelf
- Bibliotheken
- Buurthuizen
- Jeugdhuizen
- Kind & Gezin kantoren
- VDAB
- Etc.

**Uniform sector
breed gedragen
protocol hoe het
platform kan/mag
gebruikt worden**

- Afspraken over **bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie.
- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruik te voorkomen.
- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening.

HELDERE EN DUIDELIJKE AFSPRAKEN OVER **BEREIKBAARHEID, REACTIESNELHEID EN OPVOLGING** OM MISVERSTANDEN EN TELEURSTELLING TE VOORKOMEN

Duidelijke informatie over de **bereikbaarheid** van

hulpverleners: *Wanneer is wie bereikbaar? Wie kan ik contacteren en waarvoor?*

- Vb. informatie wanneer **persoonlijke begeleiders** bereikbaar zijn: *wanneer ook buiten de formele contacturen? Wanneer niet bereikbaar? Wanneer met verlof?*
- Vb. *wie te contacteren in **crisisituaties**, ook buiten de kantooruren.*

Duidelijke informatie over de verwachte **reactiesnelheid** van de betrokkenen:

- Vb. een minimum en maximum tijd afspreken om een antwoord te verwachten.
- Vb. een manier om aan te geven dat een contact heel dringend is (vb. met een uitroepteken, met kleur aangeven).

Duidelijke info over de **opvolging** van communicatie, wanneer iemand niet (meer) bereikbaar is.

- *Vb. wie te contacteren wanneer persoonlijke begeleider met verlof is/vervangen wordt.*
- *Vb. hoe worden berichten doorgegeven wanneer iemand niet bereikbaar is – wie dan contacteren of worden berichten automatisch doorgestuurd?*

**Uniform sector
breed gedragen
protocol hoe het
platform kan/mag
gebruikt worden**

- Afspraken over **bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie.
- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruikt te voorkomen
- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening.

NOOD AAN HELDERE EN DUIDELIJKE AFSPRAKEN OVER HOE BETROKKENEN MET ELKAAR KUNNEN/MOETEN INTERAGEREN OM MISBRUIK/FOUTIEF GEBRUIK TE VOORKOMEN

Over inhoud en frequentie van interactie: over wat mag gecommuniceerd worden met wie, en hoe vaak:

- Vb. logisch om veel contact toe te laten met persoonlijke begeleiders, ook om persoonlijke info uit te wisselen.
- Vb. maar een limiet zetten op contacten met meer 'formele' hulpverleners zoals consultants
 - Vb. toegelaten om bijkomende toelichting te vragen over een beslissing maar wel binnen één werkweek na ontvangst van de beslissing.

Gedragsregels afspreken over hoe interactie wel/niet mag verlopen:

- Vb. geen scheldwoorden gebruiken
- Vb. hoe personen aanspreken, met familienaam of voornaam.
- Vb. anonimiteit respecteren indien betrokken dat vraagt.

Duidelijk communiceren wat de impact is van het niet respecteren van de afspraken qua interactie:

- Vb. tijdelijk schorsen van online contact

**Uniform sector
breed gedragen
protocol hoe het
platform kan/mag
gebruikt worden**

- Afspraken over **bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie.
- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruikt te voorkomen
- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening.

AFSPRAKEN OVER **GEBRUIK EN CONFIDENTIALITEIT** VAN INFORMATIE DIE BEWAARD EN GEDEELD WORDT OP HET PLATFORM

Het betreft zowel **eigen als externe informatie**:

- Informatie **die jongeren en ouders er zelf op noteren** (vb. agenda, dagboek, berichten aan persoonlijke begeleiders)
- Informatie **die hen via het platform ter beschikking wordt gesteld** (vb. verslagen, dossiers).

Duidelijkheid en zekerheid geven aan zowel jongeren als sociaal netwerk **hoe deze informatie op het platform gebruikt wordt, door wie en wanneer.**

- **Zowel tijdens het hulpverleningstraject** – *welke informatie wordt gebruikt in evaluaties? Welke wordt gedeeld met anderen? Welke informatie mogen zij delen met anderen, etc.*
- **Als na het hulpverleningstraject** – *hoelang wordt de informatie bewaard, wanneer vernietigd, etc.*

CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

5

POTENTIEEL VAN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING IS GROOT, MAAR IMPLEMENTATIE ERVAN IS NIET ZONDER UITDAGINGEN:



WAT ZIJN DRIVERS IN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN HULPVERLENING ?

Verhogen van bereikbaarheid van hulpverlening

- Concreet contactpunt tijdens **crisismomenten**.
- **Niet moeten wachten tot de formele 'F2F' contacten** om praktische zaken mee te delen, of gedachten en gevoelens te delen.
- Op een **toegankelijker en gemoedelijkere manier** dan met de klassieke contactkanalen (bellen, mailen).

Maar ook 'empoweren' van zowel jongeren als hun sociaal netwerk:

- Faciliteren van toegang tot **persoonlijke** informatie (vb. eigen dossier) en **correcte basisinformatie** (vb. wat zijn mijn rechten plichten)
- Faciliteren van **contact met lotgenoten** – zich meer gesteund voelen – minder eenzaam.



WAT ZIJN DREMPELS IN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN HULPVERLENING?

Zich onveilig voelen om online te communiceren:

- Onduidelijkheid **hoe online communicatie kan en mag gebruikt** worden in een hulpverleningscontext: wat is toegelaten en wat niet?
- Onduidelijkheid over **wat met informatie op het platform gebeurt**: wat is de impact ervan op evaluatie van hulpverleningstraject?

Gebrek aan vaardigheden en/of middelen om online te communiceren:

- Gebruik van online tool is **niet intuïtief, omslachtig**.
- **Geen of slechte internetverbinding**, geen krediet/mobiele data.
- **Materiaal/hardware is niet beschikbaar of verouderd**.

GRENZEN EN SUCCESFACTOREN BIJ HET IMPLEMENTEREN VAN EEN ONLINE HULPVERLENINGSTOOL:

Wat zijn de grenzen?

- Essentieel dat online platform de formele F2F contacten **niet vervangt**.
- Maar het kan zeker wel de hulpverlening **ondersteunen**
- Online en F2F moeten **complementair** zijn aan elkaar.

Wat draagt bij tot succesvolle implementatie?

- **Nieuw platform – exclusief voor de hulpverlening**
 - ⇔ *bestaande online tools te privacygevoelig en te beperkt voor de hulpverleningscontext.*
- **All-in platform**
 - ⇔ *huidige rol van online tools is vaak beperkt tot communicatie met persoonlijke begeleiders.*
 - Platform moet contact faciliteren met **ruimere hulpverlening** (vb. consultants, jeugdrechters, etc.).
 - Maar ook faciliteren van **toegang tot informatie**, en **ondersteuning bieden bij het doorlopen van het hulpverleningstraject**.
- **Sectorbreed platform met uniforme afspraken over gebruik:**
 - ⇔ *vandaag veel verschillende praktijken en gebruiken omtrent gebruik van online communicatie → zorgt voor veel vragen en onzekerheid, en kan ook leiden tot misbruik.*
 - **Uniform gebruik:** overal gelden dezelfde protocollen/afspraken qua gebruik.
 - Maar nodige **flexibiliteit** toelaten naargelang doorlopen van het traject (vb. aanpassen van inhoud per voorziening, vb. aanpassen van modaliteiten naargelang doorlopen van het traject).
- **Veilig maar toegankelijk platform:**
 - ⇔ *vermijden dat platform misbruikt wordt, of niet gebruikt wordt.*
 - Veilige en gemakkelijke manier **om zich aan te melden** – enkel toegang voor bevoegden.
 - **Toegang** (tot delen van) het platform **beperken** of zelf kunnen beheren.
 - Toegankelijkheid stimuleren via **training** en gratis beschikbaar stellen van **internettoegang en materiaal**.

EEN NIEUW ONLINE PLATFORM DAT INHOUDELIJK VERSCHILLENDE FUNCTIES INTEGREERT MET EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE MAAR VEILIGE UITWERKING EN EEN GOEDE EN DUIDELIJKE OMKADERING OM CORRECT GEBRUIK VAN HET PLATFORM TE STIMULEREN EN TE ONDERSTEUNEN.

Omkadering: een goede ondersteuning om gebruik ervan te stimuleren en met duidelijke afspraken over gebruik en interacties op het platform.

Gebruik stimuleren

Training en kanalen om eerste gebruikers en digitaal mindervaardige personen te begeleiden.

Gratis infrastructuur ter beschikking stellen, zowel hardware als gratis internettoegang.

Sectorbreed protocol

Afspraken over **bereikbaarheid, reactiesnelheid en opvolging** van communicatie

Afspraken over **interacties** op het platform

Afspraken over **hoe informatie gedeeld en gebruikt** mag worden

Uitwerking: toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Toegankelijk

Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit app en een browser based versie

Gebruiksvriendelijke opmaak met veel beelden/iconen en weinig tekst.

Veilig

Veilig maar haalbaar aanmeldsysteem

Toegang tot platformen of delen ervan **beperken** of zelf kunnen **beheren**

Inhoudelijk: een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Informatie

Persoonlijke informatie consulteren, bewaren en delen (vb. eigen dossier, agenda)

Duidelijke en heldere **basisinformatie** over de wereld (van de hulpverlening) (vb. over rechten en plichten)

Contact

Contact in **crisissituaties** met een hulpverlener

Contact om **praktische en/of informele informatie** uit te wisselen, met eigen betrokken begeleiders.

Contact met **lotgenoten**

Ondersteuning

Online applicaties ter ondersteuning van F2F hulpverleningsmomenten (vb. dagboek bijhouden)

Faciliteren van **online 1-op-1 begeleiding**, en **formele overlegmomenten** – indien F2F moeilijk is

THANK YOU!

FEMKE VYNCKE

Research Director

 +32 264 24 838

 Femke.Vyncke@ipsos.com

EVELIEN VAN DEN HERREWEGEN

Sr. Research Consultant

 +32 9 216 22 67

 Evelien.vandenherrewegen@ipsos.com

GAME CHANGERS

