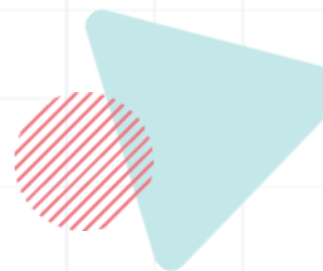




onlinehulp-Vlaanderen



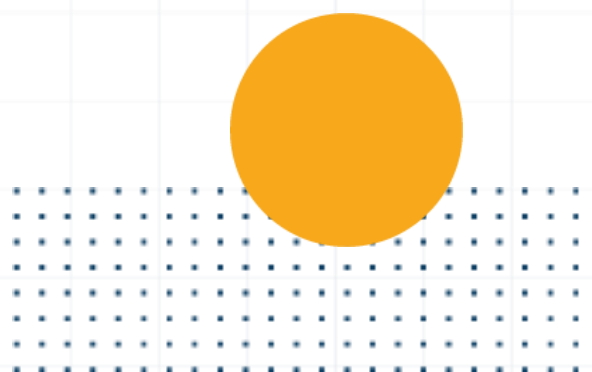
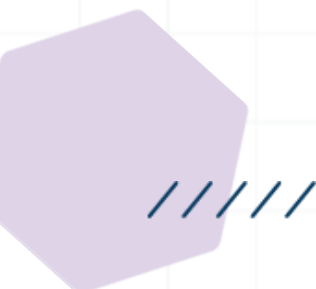
# Onderzoeks- en ontwikkelings- verwachtingen rond online en blended werken aan welzijn en geestelijke gezondheid

Blender 2023

30 juni 2023

Auteurs

Philippe Bocklandt, Sandra Beelen, Eva Van Assche en Jana Verplancke



## **Colofon**

‘Onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen rond blended welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg’ is een realisatie van Onlinehulp Vlaanderen.

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Grafische vormgeving: Zenjoy.

Bronvermelding: Bocklandt, P., Beelen, S., Van Assche, E. & Verplancke, J. (2023). Onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen rond online en blended werken aan welzijn en geestelijke gezondheid, Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

©2023 Onlinehulp Vlaanderen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.

# 1. Over Blender en dit verslag

Online en blended welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg zijn in volle evolutie. Onderzoek en ontwikkeling spelen daarbij een belangrijke rol. Ze dragen bij aan duurzame innovatie en een toegankelijk en kwaliteitsvol aanbod. Wij geloven dat verbinding en samenwerking tussen werkveld, onderzoek, middenveld, beleid en ICT het meeste kans biedt op het ontwikkelen van digitale toepassingen en praktijken die echt een maatschappelijke meerwaarde hebben. Daarom organiseren we vanuit het samenwerkingsverband [Onlinehulp-Vlaanderen](https://onlinehulp-vlaanderen.be) 'Blender, een jaarlijks netwerkevenement voor innovatie in online en blended werken in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg'.

Op 23 maart 2023 brachten we een tachtigtal professionals uit welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg uit verschillende werkterreinen samen: onderzoekers en ontwikkelaars uit hoger onderwijs en kenniscentra, experts uit het werkveld en overheid. Twaalf toonaangevende onderzoeks- en ontwikkelprojecten zetten hun meerwaarde in de kijker.

Het ging daarbij om volgende projecten:

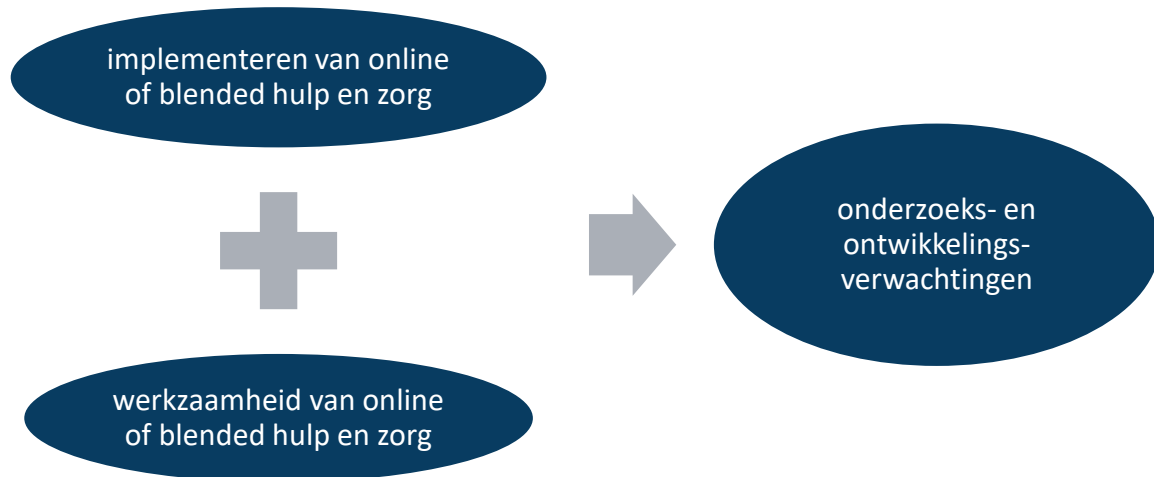
Project:	Presentatie door:
De toegankelijkheid van de sociale dienstverlening na de coronamaatregelen	Pieter Cools AP hogeschool
De wetenschappelijke onderbouwing van OnlinePsyHulp is noodzakelijk	Herwig Claeys OnlinePsyHulp
Een digitaal platform voor meer verbinding tussen vaders en hun kinderen	Kaat Van Acker Odisee
De werkzaamheid van blended care tijdens het transitie-moment waarbij jongeren op hun 18 de jeugdhulp verlaten	Ana Raymaekers KULeuven
De meerwaarde van LifeCity en LifeTree voor iedereen die met jongeren werkt	Joke De Wilde HoGent
Een beslistool voor doorverwijzing van mensen met vluchtachtergrond naar gespecialiseerde psychische zorg	Benji Jame Solentra
Een digitale keuzehulp bij ongeplande zwangerschap	Katleen Alens Fara
Digi-act: uitdagingen bij het aanbieden van digitale dagbesteding aan mensen met een verstandelijke beperking	Martine De Zitter Arteveldehogeschool
Familielink: een duurzame digitale toepassing gericht op blended hulp aan ouders en kinderen	Marlies Wintmolders KULeuven
Hefbomen voor het uitbouwen van (meer) hybride gezinszorg – een combo van zorg-aan-huis en beeldbelzorg	Philippe Bocklandt Arteveldehogeschool
Een richtlijn voor telelogopedie en teleaudiologie voor kinderen tot 12 jaar	Jolijn Vanderauwera UC Louvain

De presentaties kan je opnieuw bekijken via <https://onlinehulp-vlaanderen.be/ontwikkeling-en-onderzoek/blender-2023>.

Een tachtigtal deelnemers brainstormden daarna over hun onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen voor online en blended werken.

## 2. Onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen gesorteerd.

Na de presentatie van de inspirerende projecten werd rond 7 dialoogtafels gebrainstormd vanuit twee invalshoeken om onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen te formuleren:



De dialoogtafels werden samengesteld met deelnemers uit een verscheidenheid van welzijns- en GGZ-sectoren.

### 2.1 Vier groepen deelnemers

De deelnemers aan Blender 2023 kwamen uit vier verschillende soorten organisaties.



Werkveldorganisaties (basiswerkingen, hulpverleningsorganisaties, ...)



Middenveldorganisatie (koepels, steunpunten, federaties, ...)



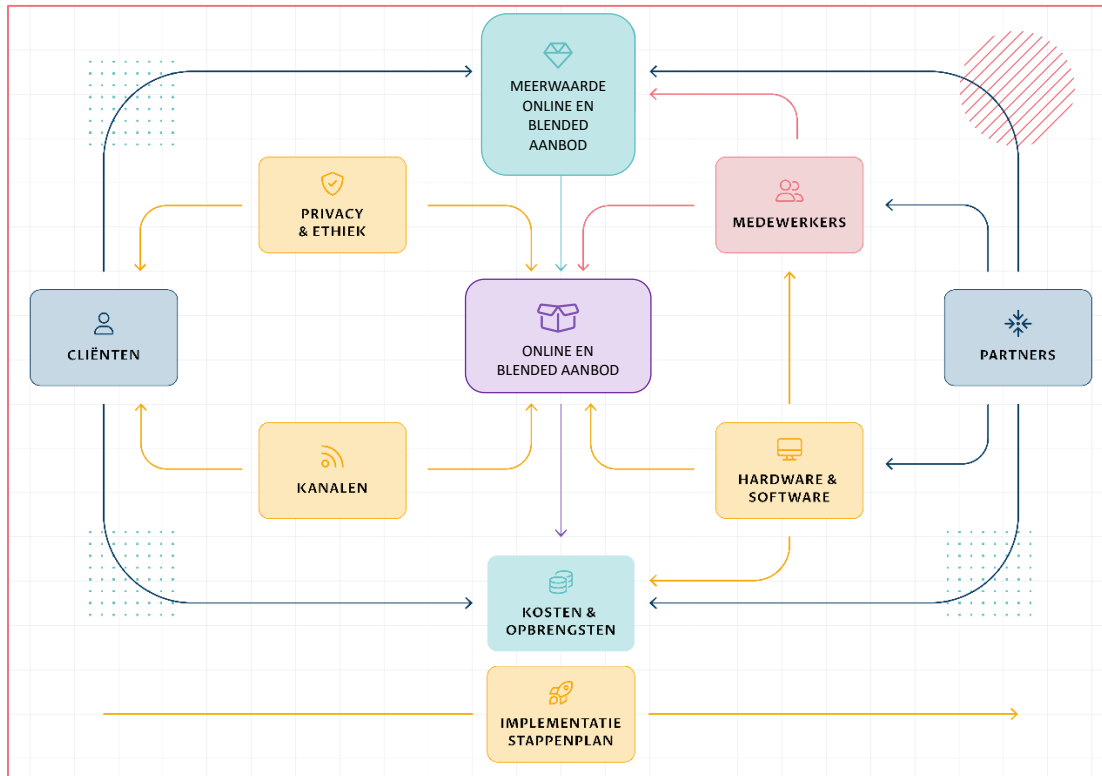
Kenniscentra (hogescholen, universiteiten, andere expertisecentra)



Overheidsorganisaties (Vlaams of lokaal)

## 2.2 Een implementatiekader voor online en blended hulp als houvast.

Onderstaand implementatiekader voor onlinehulp in welzijn en zorg biedt 9 verschillende invalshoeken om een stappenplan voor de implementatie van online of blended hulp uit te tekenen. We gebruiken het hier voor het clusteren en structureren van de onderzoeks- en ontwikkelverwachtingen die we tijdens Blender 2023 hebben geoogst. Maar eerst een woordje uitleg over het kader zelf.



### De meerwaarde van een online en blended aanbod in hulp en zorg

Face to face dienst- of hulpverlening ondoordacht vervangen door digitale alternatieven is geen goed idee. Cliënten, hulpverleners of zorgverstrekkers verplichten om digitale tools te gebruiken om met elkaar te communiceren, nog veel minder. Wanneer is een online of een blended aanpak dan wel een echte meerwaarde? Waarom willen we een digitaal aanbod doen? En voor wie? En waar zit de sense of urgency? De meerwaarde-elementen in kaart brengen, een visie expliciteren en aantonen hoe een online en blended aanbod kan bijdragen aan een kwaliteitsvolle en beter toegankelijke hulp- en dienstverlening is hier de kern.

### Up-to-date hardware en software

Kiezen voor professionele en privacyveilige tools is essentieel in zorg en welzijn. Sommige online tools zijn gratis en gebruiksvriendelijk, maar niet altijd even veilig waardoor ze in hulp en zorg beperkt of niet bruikbaar zijn. Welke toepassingen zijn geschikt? Op basis van welke parameters kunnen professionals een tool kiezen? En welke up-to-date hardware is nodig? Welke browser werkt het best en hoe garandeer je een snelle, veilige en stabiele internetverbinding?

## Gemotiveerde en competente medewerkers

Sociale media en apps gebruiken in de privésfeer is misschien een evidentie maar zijn sociale of ggz professionals even enthousiast om onlinetools in hun praktijk toe te passen? Geloven ze dat onlinetools een meerwaarde kunnen betekenen voor de ondersteuning? En wat moeten ze allemaal kunnen om hiermee aan de slag te gaan samen met hun cliënten? Het inzetten van online tools in welzijn en zorg vraagt vorming, training en intervisie. Competente medewerkers zijn essentieel voor het ontwikkelen en duurzaam implementeren van online en blended hulp.

## Het online en blended aanbod

Hoe ziet een online of blended dienst- of hulpaanbod eruit? Wat zijn verschillende mogelijkheden om onlinetools te combineren met face-to-face hulp? En waar zet je digitale tools in? In wachttijd? Als laagdrempelig onthaal? In een begeleidingstraject? Als nazorg?

## Cliënten

Is de doelgroep klaar voor een online of blended traject? Aan welke cliënten kan je onlinetools voorstellen en in welke situaties is dat minder opportuun? Hebben cliënten zelf het idee dat ze klaar zijn om onlinetools te gebruiken? Hoe doelgroepen of cliënten betrekken bij het ontwikkelen van een online- of blended hulpaanbod?

## Privacy en deontologie

Organisaties moeten de noodzakelijke maatregelen treffen om de privacy van cliënten en medewerkers te beschermen. Beantwoorden de gekozen onlinetools aan de GDPR? Worden cliëntgegevens digitaal bewaard? Waar worden deze gegevens opgeslagen? En voor hoelang? Wie kan de gegevens inkijken? Worden cliënten hierover geïnformeerd? Krijgen zij de mogelijkheid om hier al dan niet mee in te stemmen of hun gegevens te wijzigen? Welke impact heeft het gebruik van digitale tools op (het tot stand komen van) de vertrouwensrelatie tussen professional en cliënt? Hoe kan je de integriteit van cliënten en medewerkers waarborgen bij het online werken?

## Kanalen om te communiceren over je online en blended hulpaanbod

Een digitaal hulp- en dienstverleningsaanbod heeft pas kans op slagen, als dit vernieuwde aanbod ook helder en transparant gecommuniceerd wordt naar cliënten en het werkveld. Hoe introduceer je online tools bij cliënten? Via de website? Tijdens een begeleiding? Hoe motiveer je hen om online tools te gebruiken? Hoe communiceer je over het aanbod naar medewerkers? Naar het bestuur? Naar andere organisaties? Naar de overheid?

## Kosten en baten van online en blended hulp

Wat kost het implementeren van online tools? Hoeveel extra tijd zullen medewerkers aan de implementatie besteden? Welke opleidingskosten voor medewerkers zijn er? Moet er geïnvesteerd worden in digitale infrastructuur? Betekent online of blended werken een reorganisatie? En wat zijn de maatschappelijke kosten en baten? Hoe kunnen we het volledige kosten- én opbrengstenplaatje goed in kaart krijgen?

## Partners bij het ontwikkelen en aanbieden van online en blended hulp

Wie zijn potentiële partners bij het opzetten van een online of blended aanbod? Is alle expertise in huis aanwezig of werken we bepaalde onderdelen samen met andere partijen uit? En hoe vinden we de geschikte ICT-partner?

## 2.3 Onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen rond online en blended werken aan welzijn en geestelijke gezondheid





Tijdens het Blender netwerkmoment werden 115 verwachtingen rond online en blended welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg geformuleerd door de deelnemers.

Voor het clusteren van de onderzoeks- en ontwikkelverwachtingen gebruikten we twee kaders:

















- De 'positie in het welzijns- en zorglandschap' van waaruit de vraag wordt gesteld. De achterliggende verwachtingen en finaliteit bij een onderzoeks- en ontwikkelingsvraag kunnen immers sterk verschillen naargelang de vraag komt van bijvoorbeeld een basiswerker in een welzijnsorganisatie of van een medewerker bij de Vlaamse Overheid.
- De 'focus waarop de meeste nadruk wordt gelegd' in de onderzoeks- en ontwikkelingsvraag. Het implementeren van een duurzaam online- en of blended aanbod in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg kan je vanuit (een combinatie van) een tiental aspecten bekijken. Dat kader biedt ook de mogelijkheid om in kaart te brengen rond welke aspecten veel onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen geformuleerd werden op Blender 2023 en waarrond minder.

Deze verwachtingen worden in onderstaande lijst weergegeven volgens de 9 verschillende invalshoeken van het implementatiekader.

De 'bulletpoints' verwijzen naar de 'positie in het werkveld' van waaruit ze geformuleerd werden:

-  Werkveldorganisaties (basiswerkingen, hulpverleningsorganisaties, ...)
-  Middenveldorganisatie (koepels, steunpunten, federaties, ...)
-  Kenniscentra (hogescholen, universiteiten, andere expertisecentra)
-  Overheidsorganisaties (Vlaams of lokaal)

Een verdere analyse van deze verwachtingen wordt later nog uitgevoerd door Onlinehulp Vlaanderen. Het overzicht bevat alle verwachtingen van de deelnemers – ook al zijn er op sommige onderzoeks- en ontwikkelingsverwachtingen reeds antwoorden en aanbod voor handen.

 <p>meerwaarde</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Langetermijnperspectief</li> <li> Kwaliteitscriteria rond al of niet blended werken (ook timing en inhoud)</li> <li> Aanbodgericht- of vraaggestuurd werken</li> <li> Duurzaamheidschecklist</li> <li> Visie en methodologie rond digitale inclusie en digitale hulpverlening</li> <li> Onderzoek ivm visie en positie blended werken (Richtlijnen? Hoe? Kwaliteit?)</li> </ul>
 <p>cliënten</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Cliënten bevragen in de overgang naar blended care</li> <li> Testpanels voor user experience als onderzoeksmethodiek</li> <li> User experience in design van digitale tools</li> <li> Wat is de impact voor cliënten van leven in een (virtuele) digitale wereld?</li> <li> Wat met de evolutie naar complexere doelgroepen (bijv. dubbele diagnoses)?</li> <li> Hoe toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en betaalbaarheid van online tools garanderen voor kwetsbare kinderen, jongeren en ouderen?</li> </ul> <p><b>Specifieke verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li> Wordt de regie van de cliënt versterkt door toegang tot zijn OCMW-dossier?</li> <li> Kinderen &amp; jongeren centralere plaats en meer stem geven in hulpverlening</li> </ul>



blended  
aanbod

### Algemene verwachtingen

- \* Juiste opvolging van zelfhulp door professionals
- \* Effectiviteit van online tools in wachttijd als deel van een voortraject
- \* Werkzaamheid en effectiviteit van blended therapie verder onderzoeken
- \* Sociale media en blended hulpverlening
- \* Centralisatie van alle nuttige cliëntinfo op één locatie (geestelijke gezondheidszorg, medisch, tools, blended hulp)
- \* Laagdrempelig professioneel duurzaam aanbod voor iedereen
- \* Toegankelijkheid voor iedereen
- 😊 Inclusieve blended hulpverlening
- 👤 Good practices van samenwerking tussen IT en sociaal werk
- 👤 Onderzoek naar impact van digitale tools in ouderschapsbeleving (parentale burn-out, hoe omgaan met veelheid aan theorieën die ook soms als ideaalbeelden circuleren)
- 👤 Meer onderzoek naar impact en effect van blended hulpverlening (ook op lange termijn)
- 👤 Beschrijvend onderzoek naar gebruik, toepassingen en perceptie blended hulp in welzijnswerk
- 👤 Onderzoek naar werkzaamheid van digitaal inclusief werken van verschillende organisaties (bijvoorbeeld werken met digitafels als onderdeel van werking voor kwetsbare mensen, randvoorwaarden van toegankelijkheid hieraan verbinden)
- 👤 Wat zijn langetermijneffecten?
- 👤 Toegankelijkheid en e-inclusie als drempel bij blended hulp
- 👤 Onderzoek naar werkzaamheid van diverse vormen van blended hulp in verschillende sectoren. Doel is organisaties inspireren.
- 👤 Zicht krijgen op wat werkt en waarvoor (programma 's, apps, ...)
- 👤 Wat is het effect van toegang tot het eigen digitale cliëntdossier op de cliënt-professionalrelatie?
- 👤 Onderzoek naar mogelijkheden van artificiële intelligentie om sociaal werk organisaties te versterken in hun blended aanbod

### Specifieke verwachtingen

- \* Van veraf of dichtbij een plek voor justitie binnen een aanbod jongerenwelzijn
- \* Methodiek om online LGBTQI te bereiken met preventieboodschappen rond seksuele gezondheid
- 😊 Verder onderzoek en beleid rond zorgzame buurten in relatie met technologie
- 👤 Onderzoek naar impact van digitale tools in ouderschapsbeleving (parentale burn-out, hoe omgaan met veelheid aan theorieën die ook soms als ideaalbeelden circuleren)
- 👤 Opportuniteiten van digitale dagbesteding en blended hulpverlening binnen gevangenis
- 👤 Kinderen en jongeren vlotter bereiken via de immer aanwezige smartphone








hard- &  
software




### Algemene verwachtingen

- ✳ Een verzameling met verscheidene tools voor specifieke 'problematieken', die up-to-date worden gehouden en waarmee het mogelijk is om over organisaties heen te werken
- ✳ Wegwijzers door het bos heen
- ✳ Bos door de bomen zien
- ✳ Duidelijk overzicht van digitale tools voor de gebruiker - wat bestaat er?
- ✳ Duidelijk overzicht voor jongeren, hulpverleners en ouders
- ✳ App met overzicht van degelijke goed gekeurde digitale apps
- ✳ Verdere ontwikkeling van overzicht in het digitale aanbod. Tijdelijk zicht krijgen op wie wanneer gebaat is bij welke tools en apps
- ✳ Doelgroepgerichte structuur: sociale kaart met overzicht én eigen keuze én eenvoudig
- ✳ Aanbod voor anderstaligen
- 🌿 Onderzoek naar single-sign-on en linken tussen platformen faciliteren. Hoe doen we dit?

### Specifieke verwachtingen

- ✳ Inventaris van valide telediagnostiek voor ontwikkelingsstoornissen
- ✳ Digitaal archief van veelchatters automatisch taggen
- ✳ Digitale detectie van kernwoorden en gespreksdoelen op de chathulp
- ✳ Online tools voor hervalpreventie
- ✳ Digitale tools voor gegevensuitwisseling voor hulpverleners in GBO
- ✳ Ontwikkeling van een portaal voor geestelijke gezondheidszorg zorg in de brede sector met koppeling cliëntdossier + portaal voor cliënten
- ✳ Aanbod voor -12-jarige cognitief zwakkere leerlingen
- ✳ Psycho-educatie rond trauma hulp via chat en face-to-face
- ✳ Toeleidingstool op maat van burgers naar GBO
- ✳ Geïntegreerd platform om met cliënt aan de slag te gaan in de jeugdzorg
- ✳ Goede vertaaltechnologie in chathulp
- ✳ Meer tools in chathulp voor mensen met een visuele beperking
- 😊 Duurzaamheid bij het inzetten van technologische middelen in de thuiszorg
- 😊 Vroegdetectie-screeningstool eerste en tweede lijn klachten en stoornissen
- 😊 Zelfhulpmodules linken aan netwerk en organisaties
- 😊 Online groepstherapie
- 😊 Tool om eenvoudig SOA- en HIV-testcentra te vinden en afspraak te maken
- 😊 Ontwikkel tools om zelfstandigheid en empowerment van ouderen te vergroten zodat ze langer thuis kunnen wonen
- 😊 Latino's en subsaharaanse mannen die seks hebben met mannen online bereiken met preventieboodschappen
- 😊 Online forum voor mensen met HIV
- 👂 Eén platform waar logopedische en audiologische tools beschikbaar zijn
- 👂 Elk kind zijn live city - elke jongere zijn live tree
- 👂 Tool die kennis rond transculturele hulpverlening mainstreamt
- 🌿 Bij ziekenfondsen toegangspoort bieden voor ieder lid op maat van wat hij nodig heeft (digitaal of fysiek)
- 🌿 Preventieve tools (mental health literacy)

 <p>medewerkers</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Opleiding in verband met blended werken vanuit verschillende disciplines (psycholoog, maatschappelijk werker, arts, ...) en hoe deze integreren</li> <li>✳ Laagdrempelig de hulpverlener laten kennismaken met blended care</li> <li>✳ Hoe iedereen op dezelfde lijn krijgen in je team?</li> <li>😊 Nood aan meer opleiding rond blended werken en puur online werken</li> <li>🦉 Welke competenties zijn nodig om blended hulp en diagnostiek te realiseren?</li> <li>🦉 Wat is de motivatie om in te zetten op online en blended aanbod?</li> <li>🕒 Timemanagement van zorgverleners die blended werken (24/24?)</li> </ul> <p><b>Specifieke verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Welke omkadering is nodig om betere connectie te maken tussen nieuwe medewerkers en de bestaande hulpverlening in de jeugdzorg?</li> <li>✳ Wat missen hulpverleners om mensen met vluchtelingenachtergrond te begeleiden?</li> </ul>
 <p>privacy &amp; ethiek</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Wat zijn de grenzen van anonimiteit?</li> <li>✳ Beveiliging gegevens</li> <li>🦉 Veilige free wifi voor iedereen en overal</li> <li>🕒 Kaders voor veiligheid, toegankelijkheid, integratiemogelijkheden van welzijnstools</li> </ul>
 <p>partners</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Doorstroming digitale hulp van nulde lijn naar eerste, tweede en derde lijn</li> <li>✳ Coördinatie en platform (info en kennis) dat in de brede ggz ontwikkelingen (technisch en digitaal) samen met andere organisaties mogelijk maakt</li> <li>✳ Samenwerking</li> <li>✳ Doorstroom van dossiergegevens naar verschillende hulpverleners</li> <li>✳ Werken met online tools over verschillende organisaties of diensten heen zodat informatie niet verloren gaat</li> <li>😊 Overkoepelende samenwerking bij de ontwikkeling van tools</li> <li>😊 Tegengaan van draaideurpatiënten</li> <li>🦉 Welke organisaties en professionals nemen welke rol op in blended hulpverlening?</li> <li>🦉 Hoe de beschikbare middelen efficiënt en effectief inzetten?</li> <li>🦉 Hoe kan het ontwikkelen van tools meer gecoördineerd worden? (efficiëntie, interdisciplinair werken, tools afstemmen op elkaar)</li> <li>🦉 Meer samenwerking, minder wildgroei, apps beter op elkaar afstemmen</li> <li>🕒 Overheid als gids over de initiatieven heen</li> <li>🕒 Online en blended werken integreren in opleidingen hoger onderwijs</li> </ul> <p><b>Specifieke verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Koppeling geestelijke gezondheidszorg en medische zorg</li> </ul>

 <p>kanalen</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☺ Efficiëntie van bereikbaarheid digitale hulp optimaliseren</li> <li>👤 Verschillende doelgroepen vinden beter hun weg naar verschillende apps</li> </ul> <p><b>Specifieke verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Onlinehulp-apps.be bekender maken als vertrouwd overzichtsplatform</li> </ul>
 <p>kosten &amp; opbrengsten</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Gratis</li> <li>✳ Voldoende subsidiëring - niet enkel oog voor cijfers vanuit het beleid</li> <li>☺ Financiële toegankelijkheid voor patiënten en cliënten</li> <li>☺ Betalingsmiddel voor zorgverstrekkers uitwerken</li> <li>🌱 Duurzame incentives voor blended care programma 's</li> </ul>
 <p>implementatie stappenplan</p>	<p><b>Algemene verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✳ Wat is helpend bij de implementatie van blended hulp?</li> <li>✳ Blended apps en tools veroorzaken voor cliënten en hulpverleners soms meer workload in plaats van minder. Dit staat implementatie in de weg.</li> <li>☺ Hoe omgaan met de snelle veroudering van digitale tools</li> <li>☺ Veranderingsmanagement in verband met blended hulp</li> <li>👤 Hoe maak je de implementatie en ontwikkeling zo participatief mogelijk (met oog op emancipatie)?</li> <li>👤 Blended hulp effectief helpen introduceren en verankeren In de praktijk</li> </ul> <p><b>Specifieke verwachtingen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>👤 Doctoraat naar dyslexie digitale screening geïmplementeerd in 3<sup>e</sup> kleuterklasjes in Vlaanderen</li> <li>👤 Implementatie van telepraktijk</li> </ul>