

Dossier

Starten met duurzaam blended werken aan welzijn en geestelijke gezondheid

publicatiedatum: augustus 2023

Wat is dat: online en blended werken aan welzijn en geestelijke gezondheid?

Blended hulp of zorg combineert face to face contacten met onlinehulp. Je kan de term eng interpreteren, of ruimer. In een **enge interpretatie** volgen face to face en online contactmomenten elkaar op. Samen vormen ze een hulp- of zorgtraject. Het online luik is daarbij onafhankelijk van plaats en (soms) tijd. In een **ruimere invulling** worden onlinehulptoepassingen ingezet tijdens de face to face contacten.

Onlinehulp omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT en die als doel heeft welzijn en gezondheid in de ruimste zin van het woord te bestendigen of te verhogen.

Online en blended hulp zijn dus geen doel op zich. Het zijn **middelen om mensen te verbinden**. Maar in de praktijk is dat allemaal makkelijker gezegd dan gedaan, want werk maken van blended hulp roept vele vragen op.



Je bent al bezig

Je begint nochtans niet van een wit blad. Bijna elke organisatie heeft een website. Zowat elke welzijnswerker of zorgverstreker heeft een e-mailadres waarmee die ook met cliënten communiceert. In vele sectoren worden apps, sociale media, videogesprekken, ... nu al ingezet. Maar vaak gebeurt dat in grote verscheidenheid: we weten niet van elkaar welke digitale tools gebruikt worden en hoe die tools door collega's worden ingezet.

Dat is alvast een **eerste uitdaging: breng eens grondig in kaart wie welke digitale tools in hulp en zorg inzet en wat daarbij (inspirerende) ervaringen zijn.**

Duurzaam implementeren van blended hulp is geen sinecure

Het duurzaam implementeren van blended hulp en zorg is hoe dan ook geen sinecure. Hieronder verzamelen we alvast enkele voorbeelden van hoe het niet moet. Deze voorbeelden zijn niet uit de lucht gegrepen: de praktijk wijst uit dat ze niet duurzaam werken.

Hoe het NIET moet:

- Elke medewerker zijn of haar goesting laten doen. Als elke medewerker met andere tools aan de slag gaat, is er immers weinig samenwerking mogelijk. Bovendien kan je als organisatie onmogelijk het gebruik van alle digitale tools kwaliteitsvol ondersteunen.
- Elke medewerker volledig zelf alle keuzes laten bepalen. Het is een hele uitdaging om door het steeds groter wordende digitale aanbod het kaf van het koren te scheiden. Medewerkers hebben daarvoor zelden de tijd en de kennis.
- Eén platform of tool aankopen als organisatie en na een demo verwachten dat alle medewerkers ermee aan de slag gaan in hun welzijnspraktijk.
- Een digitaal aanbod praktisch uitwerken zonder je eerst goed af te vragen 'waarom doen we dit', 'voor wie doen we dit', ... Je vaart dan in het wilde weg en weet eigenlijk niet waarheen.
- Een quotum voor onlineprestaties opleggen aan elke medewerker.
- Het volledige digitaal aanbod enkel laten uitwerken door een vaste ploeg 'onlinehulpmedewerkers', die losstaat van de andere welzijnswerkers en zorgverstrekkers. Het hoeft je niet te verbazen dat die laatsten dan niet mee zullen zijn in het digitaal verhaal.
- Een vast blended hulp- of zorgtraject uitwerken voor een bepaalde doelgroep of rond een bepaald welzijns- of zorgtopic en dan verwachten dat er steeds door iedereen en met elke cliënt via dat traject gewerkt wordt.

Stap voor stap duurzaam blended hulp inplannen

Maar hoe pak je het dan wel best aan? **Duurzaam blended hulp in je organisatie inplannen doe je niet alleen en niet onbezonnen.**

De antwoorden op volgende vragen geven een aanzet om het implementeren van blended hulp stap voor stap aan te pakken:

Met wie werk je een duurzaam blended hulpaanbod uit?

Een blended hulpaanbod voor je organisatie werk je best niet alleen uit met een aantal early adopters of gelijkgestemde believers. Het is zinvol om een 'blended hulpteam' samen te stellen met

(vertegenwoordigers van) directie, middenkader, ICT, basiswerkers uit diverse teams en cliëntvertegenwoordigers. Geef dit blended hulpteam ook een zeker mandaat, zodat ze echt verandering kunnen bewerkstelligen.

Waarom starten met een visie op blended hulp en de positie van een online aanbod daarbinnen?

Duurzaam blended hulp uitwerken begint niet met het praktisch uitwerken van een digitaal aanbod maar met de vraag: **waarom en voor wie doen we dit?** En hoe past dat binnen de missie en doelstellingen van onze organisatie? Onderstaande vragen kunnen je je visie helpen bepalen:

- Waarom start je met online of blended werken?
 - Waarom wil je online of blended werken?
 - Op welke vraag, nood of probleem wil je hiermee een antwoord bieden?
 - Wie moet daar beter van worden?
- Wie is je doelgroep voor dit blended aanbod?
 - Welke mensen wil je met je online of blended aanbod bereiken?
 - Zijn er doelgroepen die minder of helemaal niet geschikt zijn voor een blended en online aanbod?
 - Wil je mensen individueel of in groep bereiken?
 - Zet je in op professional-cliënt-contact of heeft online of ook op blended lotgenotencontact?
 - Wil je een blended aanbod voorzien voor je huidige cliënten of voor nieuwe?
- Waarom wil je online of blended werken?
 - Rond welke thema's wil je een online of blended aanbod uitwerken? Rond welke thema's niet?
 - In welke fases van het hulp- en zorgaanbod wil je online en blended hulp inzetten? In welke fases niet?

Hoe verken je mogelijkheden van digitale en blended hulp?

Voordat je een blended aanbod kan bepalen, moet je weten wat er 'op de markt is'.

Probeer als volgt zicht te krijgen op digitaal en blended hulpaanbod:

- Breng in kaart welk blended en digitaal aanbod er in je organisatie al gerealiseerd wordt.
- Ga op zoek naar kwaliteitsvol digitaal aanbod, bijvoorbeeld op www.onlinehulp-apps.be en op www.mhealthbelgium.be
- Ga op zoek naar inspirerende ervaringen van blended hulp bij concullega-organisaties.

Hoe maak je het implementeren van blended hulp haalbaar?

Volgende elementen kunnen je de weg wijzen naar een haalbaar startpunt voor het duurzaam implementeren van onlinehulp:

- Maak gebruik van je interne ambassadeurs: welke medewerkers hebben inspirerende getuigenissen over blended hulp die bij hen werkt?
- Waar merk je een sense-of-urgency om een blended aanbod te verkennen? Bijvoorbeeld een blended aanbod in de wachttijd, in de nazorg, ...
- Vind je 'laaghangend fruit'? Dit is een combinatie van verschillende factoren:
 - de nood is hoog
 - er is digitaal aanbod beschikbaar
 - er is in huis of bij partners ervaring beschikbaar, ...

Wat is de zin van pilootprojecten?

Een blended aanbod uitrollen in één keer in alle deelwerkingen van een (grotere) organisatie is vaak geen goeie keuze. Bij elke implementatie van een digitaal aanbod duiken kinderziektes en onvoorziene wendingen op. Daarom is het wenselijk om te starten met een pilootproject: je implementeert het blended hulp- of zorgaanbod dan in een overzichtelijk, beperkt project met een aantal medewerkers bij een aantal cliënten. Zo kan je kort op de bal spelen om drempels in kaart te brengen en aan te pakken.

Deze pilootfase hoeft niet echt lang te duren. Maar ze vormt de basis om het blended aanbod stelselmatig verder uit te breiden, zonder de kinderziektes.

Waarom investeren in training en opleiding?

De drempels om met vertrouwen een blended hulp- en zorgaanbod uit te werken met je doelgroep, zijn voor elke medewerker anders. Voor de ene zijn het technische obstakels, voor anderen is het een wantrouwen in internet of is er de schroom om een digitaal aanbod aan cliënten voor te stellen.

Training, opleiding, intervisie, casusuitwisselingen, tijd om digitale tools te verkennen, ... het zijn allemaal mogelijkheden om ervoor te zorgen dat medewerkers 'ambassadeurs' van blended werken worden.

Want dit staat vast: als medewerkers vertrouwen hebben in hun blended aanbod, dan straalt dit af op de cliënten.

Uitdagingen en mogelijkheden

Sneller dan verwacht bots je bij het opmaken van blended hulpplannen of -projecten op een aantal uitdagingen. Hieronder bespreken we enkele veel voorkomende problemen:

Digitale kloof bij cliënten

Vóór de pandemie was 'de digitale kloof' vaak het excuus om als welzijnswerker of zorgverstreker geen digitaal aanbod te realiseren: de doelgroep was niet online of had daartoe de competenties niet.

Nu is de uitdaging omgedraaid:

- welke initiatieven neem je als welzijns- of zorgorganisatie om de digitale kloof bij de doelgroep te dichten?
- of hoe zorg je voor een warme doorverwijzing naar partnerorganisaties die *werken aan digitale inclusie* als kerntaak opnemen? (bijv. de digibanken)

Vertrouwvolle relatie centraal

Binnen hulp- en zorgtrajecten staan de vertrouwvolle relatie en een professionele verbinding tussen cliënt en hulpverlener centraal. Dat betekent dat er ruimte moet zijn om de mix van digitaal en face to face-aanbod samen te bepalen. De aandacht voor privacy en bescherming van persoonsgegevens bij het inzetten van digitale tools is daarbij (vaak) een belangrijk issue.

Randvoorwaarden zijn vaak essentiële voorwaarden

- Beschikken cliënten en medewerkers over kwaliteitsvolle hard- en software en stabiel en veilig internet?
- Wordt het digitaal aanbod erkend als communicatievorm door de overheid?
- Hebben cliënten en hulpverleners de nodige ruimte om rustig te kunnen chatten en beeldbellen?
- Zijn de kosten en opbrengsten van een digitaal aanbod goed in kaart gebracht?
- Is er al nagedacht wat er met het blended aanbod gaat gebeuren na een eventuele subsidieperiode?
- Is er tijd en ruimte om werk te maken van een blended hulp- en zorgaanbod? Of zijn er 'crisisopdrachten' die ervoor zorgen dat de organisatie in woelig vaarwater zit en er (mentaal) geen ruimte is om blended-hulpopportunities te verkennen?

Vaak worden dit 'randvoorwaarden' genoemd, maar eigenlijk gaat het om basisvoorwaarden. Wil je een blended hulpaanbod duurzaam implementeren, dan moet aan deze basisvoorwaarden voldaan zijn.

Je staat er niet alleen voor

Gelukkig hoef je als organisatie niet zelf alle warm water uit te vinden. In alle sectoren in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen zijn er reeds organisaties die pionieren en die hun ervaringen willen delen. In vele sectoren wordt samen een blended aanbod ontwikkeld en wordt beschikbare knowhow zo samengebracht.

Snuister maar eens naar ervaringen en deskundigheid in [de mediatheek](#).

We hebben ook heel wat 'tools' ter beschikking om je in dit proces te begeleiden:

- een quickscan om te bekijken waar je als organisatie al staat,
- een bevraging rond medewerkersvertrouwen in onlinehulp,
- client journeys om vanuit cliëntperspectief te bekijken hoe een blended aanbod er kan uitzien,
- een schema om partners waarmee je kan en wil samenwerking in kaart te brengen, ...

Wil je ondersteuning, een expertise-inbreng, coaching of procesbegeleiding? Via [het contactformulier](#) kan je je vraag stellen. Dan gaan we in overleg op zoek naar een gepaste oplossing.

Evaluatie en monitoring

Om niet in het wilde weg te varen bij het implementeren van blended hulp in je organisatie, biedt digitalisering een aantal mogelijkheden om dit alles vlot te evalueren en monitoren. Daarbij zijn onder andere deze drie aspecten belangrijk: meetbare doelen stellen, cliëntfeedback en data-analyse.

Meetbare doelen stellen

Als je een digitaal aanbod wil lanceren – ook reeds in een pilootfase – bepaal dan een aantal duidelijk meetbare doelen, zoals:

- Aan hoeveel cliënten wil je een online of blended aanbod voorstellen binnen een bepaalde termijn?

- Hoeveel blended hulptrajecten wil je opzetten?
- Hoeveel unieke bezoekers op je online platform wil je binnen een bepaalde termijn?

Cliëntfeedback

Hoe ga je de cliënt of doelgroep betrekken bij het opzetten of evalueren van een digitaal aanbod:

- Ga je cliënten betrekken bij het uittekenen van een mogelijk blended hulpaanbod?
- Ga je cliënten observeren bij het gebruiken van digitale tools?
- Ga je hen het online- of blended aanbod mee laten evalueren?

Data-analyse

Het inzetten van digitale tools biedt de mogelijkheid om het gebruik ervan te monitoren. Google Analytics of het veiligere Matomo bieden bijvoorbeeld een schat aan info.

Conclusie

Duurzaam blended hulp in je organisatie verkennen en installeren is dus geen eenmansgebeuren. Het is ook niet op een weekje georganiseerd. Het vergt **een stapsgewijze aanpak** die begint met het formuleren van een visie op blended hulp en zorg in je organisatie. Dat doe je in samenspraak met collega's en directie, om het draagvlak te vergroten.

Vooraleer je een blended hulpaanbod kan uitwerken, is er heel wat voorbereidend en verkennend werk. Daarvoor bestaan ondersteunde tools en diverse andere mogelijkheden om je te laten ondersteunen.

Ga je van start? Begin dan best met een beperkt project zodat de kinderziektes weggewerkt kunnen worden. Maar houd wel van in het begin rekening met latere opschaling en uitbreiding.

(PS: we lieten ons voor de structuur van dit dossier mee inspireren door aan ChatGPT (<https://chat.openai.com/>) te vragen: maak een whitepaper van 4 bladzijden over het implementeren van blended hulp in organisaties in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg in Vlaanderen)

Meer lezen

Ga in de [mediatheek van www.onlinehulp-vlaanderen.be](http://www.onlinehulp-vlaanderen.be) op zoek naar:

- E-mental health: visie organisaties en implementatie – Van Assche
- Mensgericht digitaliseren – Rasschaert
- Hefbomen hybride gezinszorg
- Inspirerend digitaal sociaal werk
- Digitalisering in de jeugdhulp
- Blended aan de slag met online tools en methodieken
- Wat heb je nodig om blended aan de slag te gaan
- Blended werken in sociaal werk

- Onlinehulp is meer dan de aankoop van een tool
- Karaat – toolbox over kwaliteit van onlinehulp
- Toolkit for e-mental health implementation

Auteurs

Meer info? Contacteer dan:



Philippe Bocklandt



philippe.bocklandt@artevelddehs.be

Herwig Claey



herwig@online-hulpverlening.be