

# Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren?

Een stappenplan.

7 oktober 2024

## Auteurs

Philippe Bocklandt, Martine De Zitter, Charlotte Vanbleu, Sandra Beelen & Marie Van der Cam



## Colofon

Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren? Een stappenplan.

Is een realisatie van Onlinehulp Vlaanderen, in samenwerking met SAM, steunpunt Mens en Samenleving, Arteveldehogeschool en Agentschap Opgroeien.

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Grafische vormgeving: Zenjoy.

Bronvermelding: Bocklandt, P., De Zitter, M., Vanbleu, C., Beelen S. & Van de Cam, C. (2024). Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren? Een stappenplan. Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

©2024 Onlinehulp Vlaanderen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.



## Wat is dit?

Een inspirerende leidraad voor het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform bij het ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen, geen keurslijf dat van stap A tot Z moet gevolgd worden. Neem er die aspecten uit die voor jullie samenwerking zinvol zijn.

Dit stappenplan<sup>1</sup> focust op het duurzaam implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform waarbij 'gecontroleerd' geleerd wordt uit ervaringen en vooral ingezet wordt op het borgen van positieve ervaringen en het transparant werken met alle betrokken actoren.

## Vooraf ... in welk vaarwater zitten de betrokken actoren?

1. De betrokken kernorganisaties zitten in rustig vaarwater en er worden geen zware turbulenties verwacht. Dus kan er 'ruimte' gemaakt worden om een digitaal samenwerkingsplatform te verkennen en te introduceren.
2. Eén of meerdere kernorganisaties zitten in een veranderingstraject waarbij het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform mee kan genomen worden in deze veranderingsflow.
3. Eén of meerdere kernorganisaties zitten in turbulent vaarwater waar alle extra aandacht naar toe gaat – het is niet écht het moment om energie te steken in het implementeren van een digitaal samenwerkingsplatform. Hoe ga je daarmee vanuit het samenwerkingsverband rekening houden?

## Stap 1: Welke actor(en) nemen de leiding bij het implementeren?

Binnen het samenwerkingsverband moet duidelijk zijn wie de leiding neemt bij het voorbereiden, uitvoeren en opvolgen van het implementatieproces.

Bepaal de betrokken actoren.

Maak een implementatieteam bestaande uit:

- Een aanspreekpunt bij of vertegenwoordiger van de directie van elke betrokken kernorganisatie;
- Een medewerker van elke betrokken kernorganisatie;
- Cliëntvertegenwoordiger(s), indien mogelijk;
- IT'er van de betrokken kernorganisaties (wanneer dit noodzakelijk is).

Stel één of meerdere eindverantwoordelijken aan die het proces zullen trekken.

---

<sup>1</sup> Dit stappenplan is geïnspireerd op: Bocklandt, P. & Claeys, H. (2020) Stappenplan voor de implementatie van blended werken. [niet gepubliceerde nota] Gent: Arteveldehogeschool.

Het is zinvol dat dit team wordt geleid door wie dicht bij de uitvoerende medewerkers staat zodat de communicatie vanuit het implementatieteam het draagvlak bij de ruimere groep medewerkers kan vergroten. Zorg voor een duidelijk mandaat van dit implementatieteam.

## **Stap 2: Bepaal de visie op samenwerken en de positie van het digitaal samenwerken daarbinnen**

Een digitaal samenwerkingsplatform is slechts een middel. Dus moet het doel van 'samenwerken in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen' en de 'positie van een digitaal samenwerkingsplatform daarbinnen' voor alle betrokken actoren duidelijk zijn.

- Zie Instrument voor visieontwikkeling bij digitaal samenwerken

## **Stap 3: Verkennen en kiezen van een digitaal samenwerkingsplatform**

Het implementatieteam kan binnen deze visie op zoek gaan naar een kwaliteitsvol digitaal samenwerkingsplatform.

- Zie Beslissing bij digitaal samenwerken
- Zie Vergelijkingslijst platformen

## Stap 4: Verken of de betrokken actoren klaar zijn voor het inzetten van het digitaal samenwerkingsplatform

Het inzetten van een digitaal samenwerkingsplatform heeft maar kans op slagen als bij de betrokken actoren volgende voorwaarden gerealiseerd zijn:

- Hebben de betrokken actoren zicht op de meerwaarde van zo'n digitaal samenwerkingsplatform?
- Wat hebben de betrokken actoren nodig aan demo – introductie – oefening – intervisie rond het gebruiken van het digitaal samenwerkingsplatform?
- Beschikken de betrokken actoren over up-to-date hardware en een vlotte internetverbinding om het digitaal samenwerkingsplatform te kunnen gebruiken?
- Hoe loopt de communicatie over het gebruik van het digitale samenwerkingsplatform?
- Is voor de betrokken actoren duidelijk welke kosten en tijd verbonden zijn aan het gebruiken van het digitaal samenwerkingsplatform?

Goede afspraken maken goede vrienden – het is wenselijk dat de antwoorden op deze vragen door het implementatieteam transparant gecommuniceerd worden met alle kernactoren.

## Stap 5: Kennismaking met het samenwerkingsplatform

Kennis maken met het digitaal samenwerkingsplatform in twee stappen:

### 1. Spelen met de mogelijkheden van het platform

Een gebruiksvriendelijk digitaal samenwerkingsplatform zou overwegend 'als vanzelf' moeten duidelijk maken hoe het werkt.

Probeer met het implementatieteam de functionaliteiten dus uit (alleen en met elkaar). Maar doe dit steeds rond fictieve situaties. Spreek hierrond een duidelijke 'testperiode' af. Vraag aan iedereen die mee test om hun ervaringen (zowel de goede als de drempels) op te lijsten. Verzamel die eerste indrukken.

### 2. Oefenen op het droge ... een digitaal rollenspel

Geïnspireerd door deze eerste indrukken uit de testperiode is het zinvol om het gebruik van het samenwerkingsplatform grondiger te testen via enkele duidelijke casussen.

Een testcasus is geïnspireerd op een reële ondersteuningssituatie, maar het is een fictieve situatie. In dit 'digitaal rollenspel' verken je samen grondig de mogelijkheden, moeilijkheden en grenzen van het digitaal samenwerkingsplatform.

Zo'n digitaal rollenspel begint met het opmaken van een persona (een fictieve cliëntomschrijving) en/of een casus (de situatie waarin ondersteuning nodig is).

Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren? Een stappenplan.

- Zie: Een digitaal samenwerkingsplatform uittesten door te werken met persona en fictieve casussen.

Spreek duidelijk af

- Welk scenario doorlopen kan worden voor de testcasus. Wat moet er gebeuren en hoe wordt het platform ingezet
- Wie zal deelnemen aan dit digitaal rollenspel en wie welke rol zal opnemen
- Dat de focus zal liggen op het uittesten van het platform en niet op de aanpak van deze casus
- Welke afgebakende periode je dit digitaal rollenspel zal spelen
- Hoe je tussentijdse bedenkingen bij het gebruik van het platform gaat verzamelen/bundelen
- Wanneer je de ervaringen samen gaat bespreken

Tips:

- Maak de rollenspelperiode niet te kort zodat elke deelnemer kans heeft om te testen
- Rek de rollenspelperiode niet
- Max. drie weken van zodra alle deelnemers online zijn is OK
- Zorg ervoor dat technische bugs die tussendoor direct kunnen opgelost worden, direct aangepakt worden
- Maak in de evaluatie onderscheid tussen:
  - Wat heeft te maken met 'samenwerken' (los van dit digitale platform)?
  - Wat heeft te maken met technische functionaliteiten op het digitaal platform?
  - Wat heeft te maken met de wijze waarop je het digitaal platform inzet?

## Stap 6: Pilootcasussen

Kies vervolgens om het digitaal samenwerkingsplatform in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen in een eerste fase in te zetten

- in niet complexe samenwerkingsverbanden
- met actoren waarmee je reeds vertrouwd bent om samen te werken
- met actoren waarvan je inschat dat ze – na enige inwerking – technisch relatief vlot met het platform aan de slag kunnen
- in situaties waar de focus op samenwerking grotendeels voor handen is

Kortom: zorg ervoor dat de randvoorwaarden vervuld zijn om van deze eerste digitale samenwerkingen een positieve ervaring te maken.

## Stap 7: Zet in op intervisie en communicatie

Ervaringen uitwisselen over het gebruik van het digitaal samenwerkingsplatform zijn cruciaal voor de duurzame implementatie.

Op de agenda van zo'n intervisies mag o.a. staan:

- Wat zijn goede ervaringen bij het werken op het digitaal samenwerkingsplatform?
- En hoe kan je die borgen?
- Wat zijn struikelblokken die je ervaart bij het werken met het digitaal samenwerkingsplatform?
- Hebben die moeilijkheden te maken met

Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren? Een stappenplan.

- de samenwerking
- het technisch functioneren van het platform
- het digitaal communiceren
- Hoe ga je die moeilijkheden aanpakken?
- Spreek duidelijk af wie contact opneemt met de aanbieder van het digitaal samenwerkingsplatform indien nodig.

Communicatie:

Zorg ervoor dat alle betrokken actoren op de hoogte zijn van het platform. Informeer over de verschillende stappen in de implementatie.

Hoe breng je het gebruik van het digitaal samenwerkingsplatformen aan bij cliënten en hun netwerk? Heb je daarbij (bijkomend) ondersteunend materiaal (folder, ...) nodig?

Wat met nieuwe ondersteunende actoren? Heb je daarbij (bijkomend) ondersteunend materiaal (folder, vorming ...) nodig? Kennismaking en demo van het platform? Communiceer over de verschillende stappen om het platform structureel te implementeren

- Zie: Evaluatievragenlijst digitaal samenwerkingsplatform

## Stap 8: Schaal op naar complexere situaties

Na deze periode kan je het inzetten van het digitaal samenwerkingsplatform opschalen naar

- complexere samenwerkingsverbanden;
- samenwerkingsverbanden met minder vertrouwde actoren;
- ondersteuningssituatie waarbij niet iedereen 'op samenwerken' gericht is;
- contexten waarbij de digitale inclusie-ondersteuning van sommige actoren meer aandacht vergt.

Blijf ook dan inzetten op intervisie en communicatie.

Maar blijf ook alert voor de grenzen van het inzetten van een digitaal samenwerkingsplatform.

Door het implementatieteam kan een lijst opgemaakt worden van cliëntsituaties, problematieken, ondersteuningsfasen of samenwerkingsverbanden of -actoren waarbij het GEDEELTELIJK of NIET wenselijk is om het digitaal samenwerkingsplatform in te zetten.

Zo bepaal je samen de contouren voor het gebruik van het digitaal samenwerkingsplatform.

## Stap 9: Bepaal het einde van de projectperiode

Bepaal met het implementatieteam wanneer er een einde komt aan de 'projectperiode'.

Bij het einde van die projectperiode evalueer je en bepaal je:

- Hoe het digitaal samenwerkingsplatform verder structureel zal ingezet worden in de samenwerking (adh een afsprakenkader)
- Wie de verantwoordelijke aanspreekpersoon is
- Hoe kwaliteitsvol blijven werken met het platform ondersteund en geëvalueerd wordt

Een digitaal samenwerkingsplatform implementeren? Een stappenplan.

- Waarom het werken met het digitaal samenwerkingsplatform eventueel wordt stopgezet en wat dit betekent voor de verdere samenwerking.





**onlinehulp-Vlaanderen**

In samenwerking met

