

# Besliahulp digitaal samenwerken

Met jongeren, gezinnen en hun context.

8 oktober 2024

Auteurs

Marie Van der Cam, Charlotte Vanbleu en Sandra Beelen



# Colofon

Beslischulp digitaal samenwerken.

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: Van der Cam, M., Vanbleu C., Beelen, S. (2024). Beslischulp digitaal samenwerken.

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 deze beslissing?

Als je als organisatie wilt starten met een digitaal samenwerkingsplatform, dan is het nodig dat er goed uitgeklaard wordt wat de motieven en doelstellingen zijn om hiermee aan de slag te gaan.

Dit document biedt hierbij een houvast waarmee je gedetailleerd kan nagaan wat voor jouw organisatie/werking/afdeling/dienst gewenst is.

Overloop dit instrument samen met je stuurgroep of implementatieteam en kom zo tot een goed beeld van wat er nodig is.

Via het overzicht van de samenwerkingsplatformen die nu al in gebruik zijn in de Vlaamse Jeugdhulp, kan je dan gaan kijken welk platform het best tegemoetkomt aan jullie noden.

- Zie "Vergelijkingslijst platformen".

Daarnaast is er voor elk platform dat nu al gebruikt wordt een gedetailleerde omschrijving.

- Zie gedetailleerde omschrijvingen Cliëntonline, Mextra, Samen1Plan en Solvio

Eens deze beslissing helemaal doorlopen, kan je komen tot een weloverwogen en doordachte keuze voor een digitaal samenwerkingsplatform.

## Opbouw Beslissing

Stap 1. Neem het instrument voor visieontwikkeling er opnieuw bij.

- Zie: Instrument voor visieontwikkeling bij digitaal samenwerken.

Stap 2. Check de noodzakelijke aspecten van een digitaal samenwerkingsplatform aan de hand van

- Concrete functionaliteiten
- Rollen binnen het platform
- Regie binnen het platform
- Kwaliteitscore

Stap 3: Bekijk de vergelijkingslijst van de reeds nu gebruikte samenwerkingsplatformen en kies aan de hand van wat bij de checklist werd aangeduid.

Stap 4: Sta na (voorlopige) keuze, nog even stil bij volgende zaken

- Technische en privacy veiligheid
- De helderheid van het platform
- De toegankelijkheid van het platform

- De betrouwbaarheid van het platform

## Stap 1. Neem het instrument voor visieontwikkeling er opnieuw bij.

Eerder in dit proces, stond je al stil bij wat de visie van je organisatie is op (digitaal) samenwerken en op de positie van een digitaal samenwerkingsplatform hierbij.

Hiermee is het duidelijk waar de hoofdfocus moet liggen van zo'n digitaal samenwerkingsplatform. Is dit bijvoorbeeld focus op contactmogelijkheden met alle betrokken partners of meer op het kunnen delen van verschillende documenten of ligt de hoofdfocus op het behouden van een overzicht van alle betrokkenen rond een kind of jongere en zijn/haar gezin?

Wat moet dit platform ondervangen? (waarvoor moet het een oplossing bieden, wat is de sense of urgency voor een digitaal samenwerkingsplatform?).

## Stap 2: Checklist

Overloop alle aspecten en kruis aan wat van toepassing moet zijn. Aan bod komen: functionaliteiten, rollen, regie en kwaliteit.

Welke functionaliteiten moet de tool hebben voor jullie organisatie? Kruis aan (X)	Functionaliteiten	Extra info
	Gebruikersbeheer (gebruikers toevoegen en verwijderen)	
	Rollenbeheer (rechten toekennen aan verschillende gebruikers)	
	Er is een content-management-systeem (Bv. om inhoud, info en functionaliteit aan te passen op maat, al dan niet op organisatieniveau).	
	Documenten delen, beheren en bewerken	
	Video's of afbeeldingen delen, beheren en bewerken	
	Communiceren via berichten	
	Communiceren via beeldbellen	
	Sociale netwerkfunctionaliteit (bv. statusupdates, aparte groepen, berichtentijdlijn, ...)	
	Mogelijkheid om meldingen te krijgen of (push)notificaties	
	Aan een gemeenschappelijk (handelings- of hulpverleningsplan)	

	werken (bv. met doelen, acties en afspraken)	
	Een gedeelde agenda	
	Een afsprakenplanner	
	Een vertaalfunctie	
	Een import of export functie (upload en download)	
	Koppeling met andere externe systemen is mogelijk (bv. met een eigen Elektronisch Cliëntdossier, met een Office365-integratie, met een eigen agenda, ...)	
	Gebruik zonder hulpverlener is mogelijk (door enkel de cliënt)	
	Dagboekfunctie	
	Mogelijkheid om vragenlijsten toe te voegen/ op te stellen en te laten invullen	
	Mogelijkheid om medicatieschema's toe te voegen	
	Te gebruiken op computer/laptop	
	Te gebruiken op smartphone	
	Te gebruiken op tablet	
<b>Welke gebruikersrollen moeten ter beschikking zijn?</b>		
	Organisatie/samenwerkingsverband-beheerder	
	Interne professionals	
	Externe professionals	
	Jongere	
	Gezin of andere zorgfiguren van de jongere	
	Andere contextfiguren van de jongere	
	Tool kan vrij toegankelijk gebruikt worden	
<b>Bij wie moet de regie liggen?</b>		
	Regie bij professional is mogelijk	
	Regie bij netwerk jongere is mogelijk	
	Regie bij jongere is mogelijk	
	Regie bij meerdere mensen is mogelijk	
<b>Waar moet de hoofdfocus liggen? (Duid aan wat op nummer 1 moet staan)</b>		
	Focus op contactmogelijkheden binnen de tool	
	Focus op inhoud delen	

	Focus op inhoud afstemmen	
	Cliënt staat centraal	
	Helderheid	
	Toegankelijkheid	
	Betrouwbaarheid	

## Stap 3: Een keuze maken

De platformen die nu reeds gebruikt worden binnen de Vlaamse Jeugdhulp zijn opgenomen in een vergelijklijst. Leg die lijst naast de checklist die je hierboven invulde en bekijk wat meest aansluit.

Maak op basis daarvan een (voorlopige) keuze.

## Stap 4: Testfase

Onderstaande vragen kunnen helpend zijn om definitief verder te gaan met het platform of de keuze te herbekijken.

### Technische en privacy-veiligheid

Het is belangrijk dat het samenwerkingsplatform waar je voor koos technisch in orde is en dat het ook rekening houdt met de privacy wetgeving. Vragen over technische en de privacy-veiligheid bekijk je steeds met je ICT verantwoordelijke en met de DPO van je organisatie.

- Werken alle functionaliteiten?
- Is het platform GDPR-conform?
- Gaat het professioneel om met privacygevoelige gegevens?
- Zorgt het voor veilige verbindingen?
- Zijn de servers waarop het platform draait ok?
- Is er een koppeling met externe digitale systemen mogelijk?
- Zijn er API-mogelijkheden voorzien?
- Is er mogelijkheid tot SSO (Single-sign-on)?
- Wat zijn de registratiemogelijkheden?
- Als het een buitenlandse tool zou zijn, is hij ook effectief bruikbaar in deze Vlaamse context?

## Helderheid

Hoe helderder het platform, hoe makkelijker in gebruik immers. Sta stil bij volgende vragen.

- Zijn de doelen van het platform, op het platform duidelijk omschreven?
- Zijn deze doelen gericht op samenwerking op diverse actoren?
- Komen deze doelen overeen met wat je verwacht?
- Is de doelgroep duidelijk omschreven op het platform?
- Is het duidelijk hoe een jongere en/of zijn gezin dit platform kan gebruiken?
- Is het duidelijk hoe een hulpverlener dit platform kan gebruiken?
- Is het duidelijk wat de functionaliteiten van het platform zijn?

## Toegankelijkheid

Ook toegankelijkheid is een belangrijk criterium.

- Kan er vlot ingelogd worden met een professioneel email adres en met een persoonlijk emailadres?
- Wordt er rekening gehouden met de Universal Design criteria?
- Vormt de taligheid geen probleem? (Zijn er vertaalmogelijkheden, wordt er rekening gehouden met mensen die niet of moeilijker kunnen lezen?)
- Is de taal die gebruikt wordt, voor iedereen begrijpbaar?
- Hoe is de look-and feel van het platform?
- Is de eventuele kostprijs van het platform en van het gebruik door hulpverleners, jongeren en hun gezin duidelijk?
- Is het duidelijk dat er wel of niet internet nodig is om te werken met het platform?
- Is het duidelijk dat er wel of geen back-up gemaakt wordt van gegevens gedeeld op het platform? Waar moet die back-up gemaakt worden?
- Is het duidelijk hoeveel opslagruimte het platform vraagt op verschillende devices?

## Betrouwbaarheid

Hoe zit het met de betrouwbaarheid van het platform?

- Is er info te vinden over het statuut van de ontwikkelaars van het platform?
- Is er info te vinden over hoe het platform werkt en hoe dit geëvalueerd werd/wordt?
- Vind je makkelijk info over de privacy en veiligheid terug?



**onlinehulp-Vlaanderen**

In samenwerking met

