

Onlinehulp in de CLB-sector

Een stand van zaken met aandacht voor de kansen en risico's van onlinehulp voor maatschappelijk kwetsbare leerlingen en ouders

Tom BILLIET

Op 1 februari 2016 werd CLBch@t gelanceerd. Leerlingen en ouders kunnen er gratis en anoniem terecht voor een chatgesprek met een CLB-medewerker. Intussen vinden maandelijks ruim 800 leerlingen en ouders hun weg naar de chat. Tijdens de coronacrisis lag dit aantal zelfs nog hoger.

Daarnaast wordt sinds 2016 ingezet op de implementatie van blended hulpverlening. Dit is de versterking van de klassieke fysieke hulpverlening door de inzet van online-tools: blended dus, een combinatie van face-to-face, telefonische en onlinehulp. In dit artikel worden de digitale ontwikkelingen die raken aan de leerlingenbegeleiding in de CLB-sector belicht. Mét bijzondere aandacht voor de invloed hiervan op maatschappelijk kwetsbare leerlingen.

CLBch@t: de digitale snelweg naar het CLB

CLBch@t is het chat-onthaal van de CLB-sector. Alle leerlingen en hun ouders kunnen er gratis en anoniem chatten over de gezondheid, het leerproces, de studiekeuze en het welbevinden van de leerling. De chatmedewerkers bieden breed onthaal, vraagverheldering, informatie, advies en emotionele ondersteuning. Waar dit een meerwaarde biedt, wordt ook doorverwezen. Indien gewenst kan zelfs rechtstreeks een online-afspraak ingepland worden bij andere online-hulpverleningsdiensten.

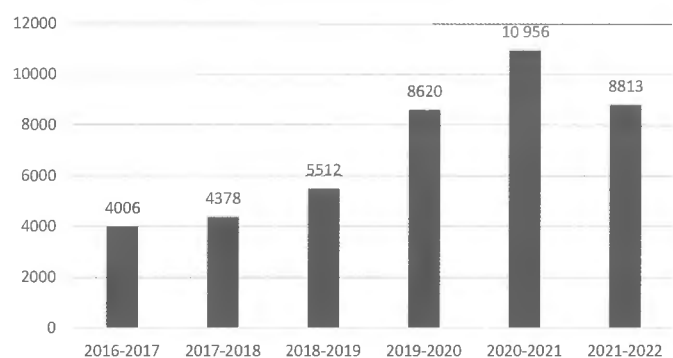
CLBch@t is een netoverstijgend initiatief van de CLB's van het Vrij CLB Netwerk, het Gemeenschapsonderwijs (GO!), Onderwijs van Steden en Gemeenten (OVSG) en het Provinciaal Onderwijs (POV).

In het schooljaar 2022-2023 bestond het multidisciplinaire CLBch@t team¹ uit 170 medewerkers. Zij hebben allemaal ervaring als professional in een CLB en kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' in een hulpverleningskader te leren werken.

Tijdens de coronacrisis kreeg CLBch@t een gigantische boost, met in 2020-2021 bijna 11.000 chatgesprekken tot gevolg. In het afgelopen schooljaar 2022-2023 werden in totaal ongeveer 8000 gesprekken geregistreerd². Dit aantal is lager dan tijdens de coronacrisis, maar nog steeds beduidend hoger dan in de schooljaren ervoor.

De CLB-sector is met CLBch@t laagdrempelig aanwezig voor leerlingen en ouders. Hiermee wordt de onthaalfunctie zeer bereikbaar en toegankelijk gemaakt. Dit anonieme kanaal heeft een preven-

evolutie aantal chatgesprekken per jaar



tieve functie door leerlingen en hun ouders te stimuleren om in een vroeg stadium hulpvragen te stellen.

Leerlingen die van de chat gebruik maken, zijn gemiddeld 14,5 jaar oud. Ze stellen voornamelijk vragen over hun welbevinden, maar ook over hun studie en gezondheid. Vaak zijn ze op zoek naar ondersteuning.

Ouders stellen in verhouding meer informatieve vragen, bijvoorbeeld over de studiekeuze, gezondheid of leermoeilijkheden.

De inzet van online-tools in CLB-begeleidingen: blended hulpverlening

Sinds 2016 wordt werk gemaakt van de implementatie van *blended* hulpverlening in de CLB-sector. Het ondersteunende team zet sterk in op vorming en intervisie. Zo volgden in het schooljaar

2022-2023 ruim 250 CLB-medewerkers de basisvorming *blended* hulpverlening. Bovendien volgden in datzelfde schooljaar honderd medewerkers een verdiepende vorming om een specifieke online-tool in detail te leren kennen en gebruiken. Om de implementatie op centrumniveau te bevorderen werden in 2020 lerende netwerken opgestart, met vertegenwoordigers uit alle 61 CLB's. Zij komen twee keer per jaar (online) samen in kleine groep, om ideeën en ervaringen met elkaar uit te wisselen en zo de werking in het eigen centrum te verrijken.

Een sociale kaart onlinehulp voor de CLB-sector

Van bij het begin kiest het coördinatieteam ervoor om CLB-medewerkers niet te overspoelen met tientallen mogelijk nuttige online-tools. Nieuwe tools rijzen namelijk al jaren als paddenstoelen uit de grond; sinds de covidperiode nog sneller dan voorheen. Daarom wordt er bewust voor gekozen om slechts een handvol online-tools *in the picture* te plaatsen³. Daarnaast blijken CLB-medewerkers nood te hebben aan een betrouwbaar overzicht van 'alle' online-tools die inzetbaar zijn in de sector. Sinds enkele jaren wordt een mooi (en groeiend) aanbod van gescreende online-tools op [onlinehulp-apps.be](https://www.onlinehulp-apps.be) bekendgemaakt. [Onlinehulp-apps.be](https://www.onlinehulp-apps.be) is een initiatief dat ontstond met steun van de Vlaamse overheid binnen een samenwerking tussen verschillende hogescholen en experts. Dit overzicht bleek echter niet volledig geschikt te zijn om als sociale kaart onlinehulp voor de CLB-sector te dienen. De reden hiervoor is dat [onlinehulp-apps.be](https://www.onlinehulp-apps.be) ook inzoomt op online-tools voor bijvoorbeeld senioren.

Na overleg werd de mogelijkheid gecreëerd om favorietenpagina's te ontwikkelen, op maat van de sector. Er werden er intussen twee gemaakt:

Een eerste favorietenpagina met tools die CLB-medewerkers kunnen inzetten in het kader van *blended* hulpverlening: <https://www.onlinehulp-apps.be/favorieten/clb>. Deze werd tussen 1 november 2022 en 1 februari 2023 in totaal 565 keer geraadpleegd.

Op de tweede favorietenpagina kunnen leerlingen/jongeren op zoek gaan naar tools waarmee ze zelfstandig aan de slag kunnen gaan: <https://www.onlinehulp-apps.be/favorieten/clb-zelfhulp-leerlingen>. Deze werd tussen 1 november 2022 en 1 februari 2023 1.690 keer geraadpleegd.

Deze favorietenpagina's vormen samen de sociale kaart onlinehulp voor de CLB-sector. Ze bieden aan gebruikers het belangrijke onderdeel dat de vermelde apps vooraf grondig gescreend werden op het vlak van helderheid, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.

Welzijnsmonitoring met het oog op preventie

Omdat uit zowel internationale literatuur (Wies, Landers & Ienca, 2021) als het onderzoek van de welzijnsmonitor (Van Hees, Bruffaerts & Vansteenkiste, 2023) blijkt dat de meeste psychische stoornissen in de kindertijd en adolescentie hun aanvang kennen, is het belangrijk om in een vroeg stadium psychische noden te detecteren, beoordelen en behandelen. Digitale oplossingen inzetten kan helpen om deze noden te monitoren en vroegtijdig hulp (preventie) te bieden (Van Hees, Bruffaerts & Vansteenkiste, 2023).

Daarom bundelen vanaf 2023 de Vlaamse Overheid, het Steunpunt

voor Inclusief Hoger Onderwijs (SIHO) en de academische promotoren, met steun van het Fonds Gavoorgeeluk, de krachten met de CLB's om een Vlaanderenbrede welzijnsmonitoring uit te bouwen. De Welzijnsmonitor werd eerder reeds in het hoger onderwijs uitgerold. Vanaf het schooljaar 2023-2024 zal een aangepaste versie ingevoerd worden in het secundair onderwijs. De welzijnsmonitor wil een representatief beeld geven van de psychische gezondheid, veerkracht en studiemotivatie van Vlaamse leerlingen. Op basis van de resultaten zal kunnen worden ingezet op preventie en vroegdetectie. Een eerste grootschalige bevraging zal plaatsvinden in oktober/november 2023 (Van Hees, Bruffaerts & Vansteenkiste, 2023). Op basis van deze data kunnen vervolgens bestaande online-tools worden aangepast aan de actuele noden van de betrokken jongeren. Daarnaast kunnen ook nieuwe tools ontwikkeld worden die inspelen op de vastgestelde noden.

Naar een nieuw, netoverstijgend CLB online-platform

Er wordt hard gewerkt aan een nieuw platform 'CLB online'. Het doel ervan is om de brug te bouwen tussen leerlingen, ouders, de school en het CLB. Het CLB reikt hiermee de leerling en ouder vanaf het eerste contactmoment de hand en neemt hen mee op hun reis doorheen de schoolloopbaan.

Het platform zal over de CLB-netten heen ontwikkeld worden. Het zal toegang bieden tot de bestaande online-initiatieven (CLBch@t, Onderwijskiezer, enz.) en tot nog nader te ontwikkelen online-tools. Leerlingen en ouders zullen er een afspraak kunnen maken met een CLB-medewerker via een communicatiemiddel naar keuze (fysiek, telefonisch, chat, videobellen). De 'medische' vragenlijsten ter voorbereiding van de systematische contactmomenten zullen voor het eerst online kunnen ingevuld worden. Leerlingen zullen in hun digitale portfolio resultaten kunnen bewaren van bijvoorbeeld studiekeuzevragenlijsten die ingevuld werden op Onderwijskiezer. In de toekomst wordt ook gemikt op de integratie van online-tools die ingezet kunnen worden in het kader van *blended* hulpverlening. Zo is er reeds een concrete afspraak met de ontwikkelaars van MoodSpace om de online-programma's 'LifeCraft', 'Gezonde levensstijl' en 'Stress en angst' tegen het einde van 2023 door te ontwikkelen met het oog op de ondersteuning van leerlingen uit het secundair onderwijs (Van Hees, Bruffaerts & Vansteenkiste, 2023). Deze tools zullen op het nieuwe platform een plaats krijgen.

Onlinehulp en kwetsbare leerlingen & ouders: risico's en bezorgdheden

Meer en meer online-toepassingen zijn ook in het CLB een feit. Niet iedereen juicht dit toe. Zo kan digitalisering gelinkt worden aan het mattheuseffect. Dit is de sociologische vakterm voor het rijker worden van de rijken en het armer worden van de armen. De Barometer Digitale Inclusie vermeldt terecht: "We moeten vermijden dat de voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving vooral te beurt vallen aan groepen die sociaal, cultureel en economisch al bevoordeeld zijn, waardoor de kloof tussen sociale groepen dieper wordt." (KBS, 2020).

Het is niet omdat jongeren geboren zijn in een gedigitaliseerde omgeving, dat ze per se ook voldoende digitaal vaardig zijn (De

Voordelen van de toenemende digitalisering van onze samenleving dreigen vooral naar sociaal, cultureel en economisch bevoordeelde groepen te gaan

beeld te maken hebben met afstandsonderwijs (Vanwynsberghe e.a., 2022). Tijdens de covidperiode werd er meer hardware (laptops bv.) gekocht, maar minder door diegenen die ze nog niet hadden (Faure e.a., 2022). Mensen die het financieel gezien al goed hadden, haalden meer voordeel uit de versnelde digitalisering.

Bezorgdheden omtrent kwetsbare leerlingen en hun ouders

In 2022 bleek dat niet iedere leerling reeds over een laptop beschikt. Zelfs niet als gevolg van de Digisprong (Onderwijs.vlaanderen.be). Volgens het laatste onderzoeksrapport *Apstaartjaren* gaat 40% van de kwetsbare jongeren nooit met een laptop aan de slag (Vanwynsberghe e.a., 2022). In 2021 beschikte 18% van de Belgische gezinnen in armoede niet over een internetaansluiting thuis. Dit terwijl de huishoudens met de hoogste inkomens nagenoeg allemaal vast internet hebben. (Faure e.a., 2022). Ook de kwaliteit van de internetverbinding is een stuk slechter in gezinnen met een laag inkomen (De Marez e.a., 2022).

Er zijn ook verschillen rond digitale vaardigheden. "Kinderen en jongeren die het thuis financieel moeilijk hebben, ervaren meer problemen die te maken hebben met digitale vaardigheden" (Vanwynsberghe e.a., 2022). Mensen met zwakke digitale vaardigheden gebruiken het vaakst alleen een smartphone om met het internet geconnecteerd te zijn. Tijdens de covidperiode werden laptops vooral aangeschaft door gebruikers met een bepaald niveau van digitale vaardigheden. De kloof tussen ICT-vaardige mensen en weinig ICT-vaardige mensen is bijgevolg groter geworden (Faure e.a., 2022). In gezinnen met een hoog inkomen beschikt 79% over een voldoende arsenaal aan digitale vaardigheden. Daar tegenover staat dat dit slechts voor 32% van de gezinsleden het geval is in gezinnen met een laag inkomen (Cardoen, 2022).

Daarenboven twijfelt bijna een vijfde van de jongeren tussen 16 en 24 jaar om digitale toepassingen te gebruiken uit angst om fouten te maken. Voor 3 op 10 jongeren komen technologische veranderingen en innovaties te snel achter elkaar (Cardoen, 2022).

Bij sommige CLB-medewerkers (en andere hulpverleners) heerst de angst dat er maatschappelijk vooral in onlinehulp zal geïnvesteerd worden en dat fysieke hulpverlening op termijn zal afgebouwd worden. Onlinehulp wordt door heel wat hulpverleners en cliënten als

Marez e.a., 2022). Tijdens de covidcrisis werden op twee jaar tijd grote sprongen gemaakt op het vlak van toegang tot internet en laptops voor kwetsbare gezinnen. Toch is het speelveld niet gelijk. Leerlingen en ouders uit kwetsbare gezinnen gebruiken minder vaak een laptop en hebben meer moeite met vaardigheden die bijvoor-

iets 'onpersoonlijks' gezien. Er is het risico op het verliezen van menselijk contact met de hulpverlener. Zal het op termijn nog duidelijk zijn voor cliënten of men bijvoorbeeld chat met een AI gestuurde chatbot of met een menselijke hulpverlener? Wordt hulpverlening binnenkort georganiseerd door een computer en niet meer in een setting met warm menselijk contact?

Verder is een gelijke toegang voor iedereen niet verzekerd. Technologie is niet voor alle bevolkingsgroepen even goed beschikbaar. Voorbeelden hiervan zijn het slechtere 4G-netwerk in landelijke gebieden en de kost van internetabonnementen (Wies, Landers & Ienca, 2021).

Mensen die digitale toegang en vaardigheden kennen, hebben ook toegang tot andere, betere diensten en voordelen (Cardoen, 2022). De digitalisering van hulpverlening kan deze effecten nog vergroten.

Een andere bezorgdheid is de onzekerheid over de efficiëntie van vertaalsoftware (Wies, Landers & Ienca, 2021). Zeker in de context van hulpverlening en van het medische luik is het noodzakelijk dat, wanneer een beroep gedaan wordt op vertaalsoftware, deze zo betrouwbaar mogelijk moet zijn.

Ten slotte is er nog te weinig onderzoek verricht naar de specifieke hulpverleningsnoden van bepaalde subgroepen jongeren (bv. jongeren uit gezinnen met een laag inkomen).

Onlinehulp biedt ook kansen aan kwetsbare leerlingen en ouders

Onlinehulp wordt niet enkel bepaald door risico's voor kwetsbare leerlingen en ouders. Er zijn ook heel wat positieve elementen die er net voor zorgen dat de toegang tot onlinehulp ook voor kansengroepen een meerwaarde is.

Jongeren en hun ouders krijgen meer en meer toegangsmogelijkheden tot digitale hulp. Zo kwam tijdens de covidcrisis de digitalisering van allerlei diensten in een stroomversnelling. Leerlingen moesten vaak noodgedwongen online-les volgen. In het kader van de Digisprong (Onderwijs.vlaanderen.be) werden inspanningen gedaan om aan kwetsbare leerlingen een laptop te bezorgen. Een aantal gekende providers stelden bovendien hun hotspots kosteloos ter beschikking van kwetsbare leerlingen.

Heel weinig kinderen en jongeren hebben thuis geen internet en/of geen toestel waarmee ze op internet kunnen. Kinderen en jongeren in armoede hebben zelfs meer kans dan anderen om een eigen smartphone te hebben, zo blijkt uit het laatste *Apstaartjaren*-rapport. Leerlingen uit het buitengewoon onderwijs gebruiken bovendien de toestellen waarmee ze online gaan veel intensiever dan andere leerlingen (Vanwynsberghe e.a., 2022).

Ook kan het CLB met onlinehulp leerlingen bereiken die voordien niet bereikt werden. Bijvoorbeeld zijn leerlingen door een autismespectrumstoornis bang om hun zorgen face-to-face te uiten, maar wél bereid om te chatten. Bovendien is de onlinehulp die de CLB-sector bekendmaakt, gratis beschikbaar. Er is dus geen financiële drempel om de toegang te verzekeren.

Een paar kenmerken van onlinehulp bieden ook kansen aan kwetsbare leerlingen/jongeren.

Vooreerst zorgt onlinehulp voor een verhoogde toegankelijkheid van hulpverlening, ongeacht geografische aspecten, in het streven naar een rechtvaardige verdeling van hulp (Wies, Landers & Ienca, 2021). Bovendien is onlinehulp minder tijdsgebonden. Ze kan ook geboden worden buiten kantooruren, wat een voordeel is voor mensen die zich overdag moeilijk kunnen vrijmaken (Wies, Landers & Ienca, 2021).

Ook aanvaarden jongeren onlinehulp sneller indien er een anoniem aanbod is, omdat het comfortabeler aanvoelt om gevoelige zaken te delen (Wies, Landers & Ienca, 2021).. Dit geldt net zo goed voor kwetsbare jongeren.

Verder kan onlinehulp helpen om stigmatisering tegen te gaan. Iedereen, ongeacht afkomst of sociale klasse, wordt op dezelfde manier benaderd (Wies, Landers & Ienca, 2021).

Met de onlinehulp kan de hulpverlening ook beschikbaar gesteld worden aan wie de Nederlandse taal (nog) niet beheerst. Vertaalssoftware wordt bovendien steeds efficiënter en biedt nu reeds een meerwaarde in de hulpverleningspraktijk.

Ten slotte kunnen digitale tools voor geestelijke gezondheid, zoals mobiele apps, een sleutelrol spelen bij het uitbreiden van de toegang tot zorg voor de meest kwetsbare bevolkingsgroepen. Zo bieden ze ondersteuning en interventies op afstand, verlagen ze de kosten van geestelijke gezondheidszorg en verminderen ze transportproblemen (Friis, Nagy & Kollins, 2021).

Conclusie: onlinehulp leidt tot kansen en uitdagingen

Er wordt sterk ingezet op onlinehulp in de CLB-sector. Hieraan zijn heel wat voordelen verbonden, ook voor leerlingen en ouders uit kansengroepen. Tegelijk zijn er ook een paar uitdagingen die proactief aangepakt dienen te worden.

Een belangrijke uitdaging is om elke digitale toepassing (bv. via website of app) zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken (Cardoen, 2022). Een eenvoudige toegang, ook voor jongeren en ouders met een beperking, is essentieel. Liefst met vertaalmogelijkheid. Met inbegrip van laagdrempelige ondersteuning in de vorm van een helpdesk, handleiding, infosessies en filmpjes.

Verder dienen de diverse gebruikersgroepen betrokken te worden bij de ontwerp- en implementatiefase van online-tools.

Ten slotte, om de digitale kloof dicht te rijden, moet er blijvend geïnvesteerd worden in goed internet en kwalitatieve toestellen voor alle leerlingen. Het trainen van digitale vaardigheden, in het bijzonder bij leerlingen uit de arbeidsmarktgerichte opleidingen en uit het buitengewoon onderwijs, verdient blijvende aandacht.

Last but not least moet ook fysieke hulp standaard mogelijk blijven (Faure e.a., 2022). Het beleid moet er samen met het werkveld op blijven hameren dat aanklappende fysieke hulp voor alle cliënten, die om welke reden dan ook de digitale sprong (nog) niet kunnen maken, essentieel onderdeel van de (CLB-)hulpverlening moet blijven.

“Online-hulpverlening mag de traditionele hulpverlening niet vervangen of overschaduwen, maar het is wel een bijkomende manier om mensen toe te leiden die zeker ook voordelen heeft.” (Cardoen, 2022).

Tom BILLIET

Coördinator CLBch@t / blended hulpverlening
E-mail: tom.billiet@clbonline.be

BIBLIOGRAFIE

- Cardoen, A. (2022). *Allemaal digitaal?! Campagnedossier 2022*. Elektronische publicatie: <https://welzijnszorg.be/media/207/download?attachment>
- De Marez, L. et al (2022). *imec digimeter 2022 – Digitale trends in Vlaanderen, 2022*, elektronische publicatie: https://www.imec.be/sites/default/files/2023-03/imec_digimeter_2022.pdf
- Faure, L. et al (2022). *Barometer digitale inclusie, 2022*, elektronische publicatie: <https://media.kbs-frb.be/nl/media/9837/Digitale%20Inclusie.%20Barometer%20Digitale%20Inclusie%202022>
- Friis, E., Nagy, G. en Kollins S. (2021), *It Is Time to REACT: Opportunities for Digital Mental Health Apps to Reduce Mental Health Disparities in Racially and Ethnically Minoritized Groups* (2021). Elektronische publicatie: <https://mental.jmir.org/2021/1/e25456>
- KBS (2020). *Barometer Digitale Inclusie*. Brussel: Koning Boudewijn Stichting. <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/directies-en-administraties/organisatie-en-beheer/ict/digisprong>
- Van Hees V., Bruffaerts R. en Vansteenkiste M. (2023), *Mentaal Welzijn van leerlingen secundair onderwijs. Caleidoscoop magazine*, 2023, 3, 26-34.
- Vanwynsberghe, H. et al (2022). *Onderzoeksrapport Apestaartjaren: de digitale leefwereld van kinderen en jongeren*. Gent: Mediaraven.
- Wies, B., Landers, C. en Ienca, M. (2021). *Digital Mental Health for Young People: A Scoping Review of Ethical Promises and Challenges*.

NOTEN

- 1 Het team chatmedewerkers bestaat uit psychopedagogisch geschoolde medewerkers, maatschappelijk werkers, verpleegkundigen en artsen.
- 2 Op het moment van het indienen van dit artikel was het juiste aantal chatsprekken in 2022-2023 nog niet bekend. Daarom wordt een schatting gebruikt en werden deze cijfers niet opgenomen in de grafiek.
- 3 In de basisvorming voor CLB-medewerkers worden momenteel volgende online-tools actief bekendgemaakt: NokNok, Geluksdriehoek, Conflicthelden, Onderwijskiezer, de tools van de Zelfmoordlijn, MoodSpace, m-Path, PakAan 2.0, blended chatten en beeldbellen.