

Evaluatie Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

27 juni 2024

Auteurs

Philippe Bocklandt, Tom Van Daele en Jana Verplancke

Colofon

‘Evaluatie Flanders’Care incentiveprojecten onlinehulp’ is een realisatie van Onlinehulp Vlaanderen.

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Bronvermelding: Bocklandt, P., Van Daele, T. & Verplancke, J. (2024). Evaluatie Flanders’Care incentiveprojecten onlinehulp, Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

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

*“Dit evaluatie-onderzoek
met veel inspraak van de deelnemende organisaties
is een mooi teken van het belang
dat de overheid aan deze incentiveprojecten hecht
en een bewijs van behoorlijk bestuur”*

(een deelnemer aan de bevraging)

Het eerste woord

In 2022 gaf de Vlaamse Overheid de opdracht aan Onlinehulp Vlaanderen (met als penhouder de Arteveldehogeschool) om een evaluatieonderzoek te organiseren naar de voorbije en huidige incentive projecten (Regering, 2022).

We namen vanuit de Arteveldehogeschool en Thomas More-hogeschool als partners in Onlinehulp Vlaanderen deze opdracht op door de oproepen en de toegekende Flanders'Care onlinehulp incentiveprojecten in kaart te brengen en diverse betrokken actoren te bevragen.

Daarom vind je in dit rapport:

- Een beschrijving van aanleiding, doel en evolutie van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp;
- Een overzicht van de ingediende en geselecteerde projecten;
- Een beschrijving van het doel en de aanpak van deze evaluatie;
- De realisaties van de Flanders'Care incentiveprojecten;
- De rol van de Flanders'Care incentive als trigger voor meer blended hulp aanbod;
- Evaluatie van en aanbevelingen bij de projectaanvraag;
- Evaluatie van en aanbevelingen bij het verloop van de projecten;
- Evaluatie van en aanbevelingen bij de eindrapportage na het project;
- Conclusies en aanbevelingen.

We willen uitdrukkelijk iedereen bedanken die deelgenomen heeft aan dit evaluatie-onderzoek:

- De respondenten van de organisaties die een Flanders'Care-incentive kregen;
- De juryleden bij de selectie van de Flanders'Careprojecten;
- De ondersteuners van de Flanders'Careprojecten;
- De studenten van de Bacheloropleiding Toegepaste Psychologie van de Thomas More-hogeschool die mee ondersteunden bij het afnemen van de interviews en bij het verwerken van de focusgroepsgesprekken: Elena Teniers, Fie Van Hoey, Hanne de Meyer, Kato Brems en Rico Lambrechts.

Inhoudstafel

1.	Doel en aanpak van deze evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.....	6
1.1.	Doel van de evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.....	6
1.2.	Aanpak van de evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp	6
1.2.1.	Een documentanalyse	6
1.2.2.	Online bevraging geselecteerde projecten	6
1.2.3.	Verdere contacten.....	7
1.2.4.	Focusgroepsgesprek juryleden.....	7
1.2.5.	Focusgroepsgesprek ondersteuners	7
2.	Over Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp	8
2.1.	Aanleiding en doel van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.....	8
2.2.	Evolutie in de projectoproepen.....	9
2.2.1.	Gemeenschappelijke criteria in alle projectoproepen	9
2.2.2.	Evolutie in de criteria in de projectoproepen	10
2.3.	Bevindingen van juryleden en ondersteuners over opzet van Flanders'Careprojecten	11
2.3.1.	Bevindingen van de juryleden	11
2.3.2.	Bevindingen van de juryleden uit Flanders'Care.....	11
2.3.3.	Bevindingen van de ondersteuners van de Flanders'Care incentiveprojecten.....	12
2.4.	Het overzicht van ingediende en geselecteerde projecten.....	13
2.4.1.	Respons op de projectoproepen	13
2.4.2.	Overzicht van de geselecteerde projecten.....	15
3.	Realisaties Flanders'Care projecten onlinehulp	16
3.1.	Realisaties van een nieuw bruikbaar digitaal aanbod.....	16
3.2.	Evoluties in het gelanceerde aanbod	19
3.2.1.	Bestaat het gelanceerde aanbod nog?.....	19
3.2.2.	Is het aanbod verder doorontwikkeld?	20
3.2.3.	Zit er evolutie in het gebruik van het ontwikkelde aanbod?	22
3.2.4.	Wordt het aanbod gemonitord?	23
4.	Over de Flanders'Care incentive als stimulans.....	24
4.1.	De rol van de Flanders'Care incentive bij de ontwikkeling van het aanbod	24
4.2.	De rol van de Flanders'Care incentive als trigger voor ander aanbod	26
5.	Evaluatie van en aanbevelingen bij de projectaanvragen.....	28
5.1.	Hoe gemakkelijk is het om financiering te vinden voor digitaliseringsprojecten?	28
5.2.	Hoe gemakkelijk vind je kanalen om financiering aan te vragen?	28

5.3.	Vind je voldoende ondersteuning om een aanvraag in te dienen?	29
5.4.	Dagen financieringsmogelijkheden je ook uit om na te denken over nieuw aanbod?	29
6.	Evaluatie van en aanbevelingen bij het projectverloop.....	30
6.1.	Evaluatie van projectoproep, indienen van de projectaanvraag en het jureringsproces	30
6.1.1.	Evaluatie vanuit de projectindieners.....	30
6.1.2.	Evaluatie vanuit de juryleden en van de ondersteuners.....	31
6.2.	Evaluatie van de uitdaging/verplichting om samen te werken met meerdere partners.....	33
6.2.1.	Evaluatie door de projectindieners	33
6.2.2.	Evaluatie door de juryleden en de ondersteuners.....	34
6.3.	Evaluatie van de ondersteuning tijdens het projectverloop.....	35
6.3.1.	Evaluatie van de ondersteuning van het eigen project door de projectindieners.....	35
6.3.2.	Evaluatie van de uitwisselingsmomenten met andere projecten.....	36
6.3.3.	Evaluatie van de ondersteuning door de ondersteuners.....	36
6.4.	Evaluatie van de eindrapportage na het project.....	39
7.	Meer genuanceerde evaluatievaststellingen zijn er niet	40
8.	Conclusies en beleidsaanbevelingen.....	41
8.1.	Conclusies evaluatie incentiveprojecten rond online en blended hulp in welzijn en zorg ...	41
8.1.1.	Situering van de Flanders'Care incentiveprojecten online/blended hulp.....	41
8.1.2.	Besluiten i.v.m. de projectoproep	42
8.1.3.	Besluiten i.v.m. de ingediende projecten.....	42
8.1.4.	Besluiten i.v.m. de selectie van de projecten.....	43
8.1.5.	Besluiten i.v.m. de goedgekeurde en gerealiseerde projecten.....	43
8.1.6.	Besluiten i.v.m. de ondersteuning van de projecten	45
8.1.7.	Besluiten i.v.m. de eindrapportage	45
8.1.8.	Besluiten i.v.m. de rol en de grootte van de incentive	45
8.1.9.	Algemene conclusie i.v.m. de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp	46
8.2.	Beleidsaanbevelingen ivm Flanders'Care incentiveprojecten blended hulp	47
8.2.1.	Aanbevelingen in verband met incentiveprojecten blended hulp.....	47
8.2.2.	Aanbevelingen in verband met projectoproep	47
8.2.3.	Aanbevelingen in verband met projectthema's.....	48
8.2.4.	Aanbevelingen in verband met jurering ingediende projecten	48
8.2.5.	Aanbevelingen in verband met de ondersteuning van projecten.....	49
	Bronnen.....	50
	Overzicht van figuren en tabellen	51

1. Doel en aanpak van deze evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

Deze evaluatie focust op de geselecteerde projecten. We beschrijven hier:

- het doel van deze evaluatie;
- de aanpak van deze evaluatie.

1.1. Doel van de evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

De Vlaamse overheid Welzijn Volksgezondheid en Gezin vroeg aan [Onlinehulp-Vlaanderen](#) om te onderzoeken wat dit incentive-aanbod vanuit de overheid heeft teweeggebracht en wat beleidsaanbevelingen zijn omtrent dit initiatief.

Het is daarbij de bedoeling om in functie van het toekomstige overheidsbeleid gegevens en aanbevelingen te verzamelen omtrent de ondersteuning van online en blended hulp in de welzijns- en zorgsector. Deze evaluatie is dus niet bedoeld als audit van de projecten.

1.2. Aanpak van de evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

Dit onderzoek bestond uit vijf complementaire onderdelen:

- Het in kaart brengen en analyseren van documenten met betrekking tot de oproepen en de selectie van Flanders'Care incentiveprojecten online en blended hulp;
- Een online bevraging van de 28 geselecteerde projecten;
- Bijkomende interviews met een aantal van deze respondenten;
- Een focusgroeps gesprek met de juryleden van de projecten;
- Een focusgroeps gesprek met de ondersteuners van de projecten.

1.2.1. Een documentanalyse

De projectoproepen en de jureringsverslagen van de Flanders'Care incentiveprojecten online en blended hulp werden geanalyseerd om de beleidskeuzes voor deze incentiveprojecten na te gaan, om de evoluties in de achtereenvolgende oproepen in kaart te kunnen brengen en om een overzicht te kunnen geven van het aantal ingediende projectvoorstellen en van het aantal goedgekeurde projecten.

1.2.2. Online bevraging geselecteerde projecten

Tussen april en september 2023 werd een online bevraging bezorgd aan de reeds 20 afgeronde Flanders'Care incentiveprojecten. Bij elk project werd gevraagd om de enquête in te vullen door een directiemedewerker en door een projectmedewerker.

Bij alle projecten diende minstens één respondent een antwoord in. Bij 50% van de projecten mochten we zowel van een directielid als van een projectmedewerker respons ontvangen.

In november 2023 werden de 8 lopende Flanders'Care incentiveprojecten uitgenodigd om een online bevraging in te vullen. Van alle respondenten kregen we ook antwoord.

1.2.3. Verdere contacten

Bij 18 van de 20 reeds afgeronde projecten was er bereidheid om op basis van deze bevraging verder in gesprek te gaan.

Op basis van de online bevraging hebben de onderzoekers

- een bijkomend online interview gehouden met de projectverantwoordelijken van 7 projecten: De Sorrybox, A-buddy, chatten in de jeugdhulp, onlinedagboek in GGZ, Stop it now, De Rustbox en Blended hulp in GBO
- een extra e-mail gestuurd met de vraag naar een paar bijkomende cijfers naar projectverantwoordelijken van Samen1plan, Online beslischulp ongepland zwanger, Opla, Chathulp autisme, Drughulp.be, parents online, watikwil.be

Voor de overige 2 projecten lag dit moeilijker. Bij 'Vaardig Leven' waren er geen personeelsleden die bijgedragen hebben aan de ontwikkeling nog in dienst bij CGG Ahasverus, voor 'Welcome training rond obesitas' on enkel de academische partner worden bereikt die het project niet verder trekt.

1.2.4. Focusgroepsgesprek juryleden

Op 16 november 2023 werd een online focusgroepsgesprek georganiseerd met 7 juryleden van de Flanders'Care incentiveprojecten online en blended hulp. Bijkomend werden twee beleidsmedewerkers vanuit (aanbestedende overheid) Departement Zorg geïnterviewd op 29 november 2023 als 'overheids-organisatoren van dit incentive-aanbod' over hun betrokkenheid bij het jureringsproces.

1.2.5. Focusgroepsgesprek ondersteuners

Op 20 november 2023 werd een online focusgroepsgesprek georganiseerd met 6 ondersteuners van de Flanders'Care incentiveprojecten online en blended hulp.

2. Over Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

Tussen 2016 en 2023 lanceerde Flanders'Care vijf oproepen om incentiveprojecten voor onlinehulp in te dienen. Achtereenvolgens wordt kort beschreven:

- De aanleiding en het doel van deze Flanders'Care-incentiveprojecten onlinehulp;
- De evolutie van de projectoproepen;
- Een overzicht van ingediende en geselecteerde projecten.

2.1. Aanleiding en doel van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

In 2014 werden door Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op vraag van toenmalig welzijnsminister Vandeurzen aanbevelingen geformuleerd voor het beleid rond onlinehulp in welzijn en geestelijke gezondheid in Vlaanderen (Bocklandt & Adriaensens, 2014).

Op 3 juni 2015 lanceerde minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, op het Flanders' Carecongres onlinehulp voor welzijn en gezondheid in Mechelen tien beleidsacties waarmee hij tijdens die legislatuur onlinehulp een duw in de rug wil geven (Vandeurzen, 2015). Eén van deze acties was het "voorzien van ontwikkelingsincentives i.v.m. onlinehulp voor organisaties".

Voorafgaand aan de eerste projectoproep werden in 2015 reeds enkele incentives voor onlinehulp in de ambulante geestelijke gezondheidszorg toegekend. Het ging hierbij om het ruimer implementeren van reeds ontwikkelde onlinehulpaanbiedingen rond alcohol- en druggebruik in de centra geestelijke gezondheidszorg. Vanaf 2016 lanceerde Flanders'Care het voornemen om gedurende drie jaar jaarlijks aan een aantal onlinehulpprojecten een incentive te bezorgen op basis van een open oproep – telkens met een andere focus op doelgroep of thema. De basismotivering daarvoor was dat "organisaties vaak een extra startimpuls ontberen voor de aankoop (en implementatie) van een onlinehulpprogramma of – licentie, voor het inkopen van procesbegeleiding bij het implementeren van onlinehulp of voor ondersteuning om in samenwerking met andere partners een onlinetoepassing te ontwikkelen." (Flanders'Care, Oproep: incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2016, 2016).

Met de Flanders'Care onlinehulp incentiveprojecten streeft de Vlaamse Overheid vier doelstellingen na:

- Samenwerking tussen organisaties stimuleren bij het uitwerken van een onlinehulpaanbod.
- Het realiseren van nieuw onlinehulpaanbod bevorderen.
- Ruimte creëren voor het ontwikkelen van een visie op het onlinehulpaanbod, met aandacht voor het implementatieproces op korte en langere termijn en met oog voor de inbreng van de eindgebruikers.
- (vanaf 2017) Aandacht besteden aan begeleiding en/of intervisie en/of supervisie om de onlinehulp-component met face-to-facecontacten te combineren tot een blended hulpaanbod.

Naast een financiële incentive (van € 16.000 in 2016, 2017 en 2018 tot € 20.000 in 2020 en 2022) kreeg elk project ook een begeleidingsaanbod a rato van 1 week personeelsinzet. Deze ondersteuning werd voorzien door partners van [Onlinehulp-Vlaanderen](#). De belangrijkste doelstelling van dit ondersteuningsaanbod was om elk project gemakkelijker zicht te geven op bestaande good practices en onderzoek bij het uitwerken van hun eigen project en dat know-how over de jaren heen kon gebundeld worden. Nevendoelstelling was dat Flanders'Care zo voeling kon houden bij de kansen en knelpunten bij de ontwikkeling en implementatie van deze incentiveprojecten.

2.2. Evolutie in de projectoproepen

Alle projectoproepen bevatten een aantal gemeenschappelijke criteria waaraan de ingediende projecten moesten voldoen. Toch vertoonden de oproepen ook enkele verschillen. We zetten de criteria even op een rijtje.

2.2.1. Gemeenschappelijke criteria in alle projectoproepen

Bij de beoordeling van de projecten werd een onderscheid gemaakt tussen ontvankelijkheidscriteria en beoordelingscriteria (Flanders'Care, Ondersteuning, 2023):

Ontvankelijkheidscriteria waren:

- Het project ging expliciet over **onlinehulp voor welzijn en gezondheid**. Dat omvat elke interventie tussen een hulpvrager, cliënt of patiënt en een hulpverlener, zorgverstreker of diens welzijns- of zorgorganisatie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT. Zowel het uitwerken van informatietools, online communicatietoepassingen als ondersteunende onlinehulptoepassingen komen in aanmerking. Projecten die enkel en alleen focusten op het inzetten van monitoring, robotica en domotica kwamen niet in aanmerking.
- Een project kon enkel **ingediend worden door erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties**. Andere organisaties/bedrijven konden als partners in een project mee opgenomen worden maar konden geen aanvrager zijn.
- Het project moest starten tussen 1 januari en 1 maart en kon maximaal 12 maanden lopen.

Beoordelingscriteria waren:

- De mate waarin in het project **met meerdere organisaties werd samengewerkt**. Dit betekende concreet dat het de bedoeling was dat de nieuwe onlinehulptoepassing vanuit meerdere organisaties aangeboden werd aan de beoogde doelgroep.
- De mate waarin het om **een nieuw onlinehulpaanbod** ging. Dit hield in dat dit project ofwel het bestaande onlinehulpaanbod van de betrokken organisaties uitbreidde met een nieuwe onlinehulptoepassing, of het onlinehulpaanbod in de betrokken organisaties opstartte.
- De mate waarin **aandacht** werd besteed **aan visie-ontwikkeling rond het nieuwe onlinehulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties;
- De mate waarin **aandacht** werd besteed **aan het implementeren van het nieuwe onlinehulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties, zowel in het projectjaar als daarna.

2.2.2. Evolutie in de criteria in de projectoproepen

Er zat ook een evolutie in de opeenvolgende projectoproepen:

In 2016 (Flanders'Care, Oproep: incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2016, 2016):

- Het nieuwe **onlinehulpaanbod richt zich expliciet op de doelgroep kinderen en jongeren** (tot 25 jaar). Dit wil zeggen dat het onlinehulpaanbod zich ofwel exclusief tot deze doelgroep richt ofwel dat deze doelgroep uitdrukkelijk deel uitmaakt van het onlinehulpaanbod.

In 2017 (Flanders'Care, Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid - 2017 - Blended hulp, 2017):

- Het nieuwe **onlinehulpaanbod bestaat expliciet uit een combinatie van onlinehulp en face-to-facecontacten, of blended hulp.**

In 2018 (Flanders'Care, 2018):

- Het nieuwe onlinehulpaanbod richt zich expliciet op de **doelgroep volwassenen** (vanaf 18 jaar).
- Het nieuwe **onlinehulpaanbod bestaat expliciet uit een combinatie van onlinehulp en face-to-facecontacten of blended hulp.**

In 2020 (Flanders'Care, Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2020-2021, 2020):

- Het nieuwe **onlinehulpaanbod bestaat expliciet uit een combinatie van onlinehulp en face-to-facecontacten, of blended hulp.**

In 2022 (Flanders'Care, Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2022-2023, 2022):

- Ervoor zorgen dat zo maximaal en optimaal mogelijk **alle medewerkers en (kwetsbare) cliënten** kunnen gebruik maken van de voordelen van een blended aanbod, terwijl er wordt rekening gehouden met belangrijke drempels of valkuilen;
- Aandacht besteden aan **ondersteuning, begeleiding of inter- of supervisie om** onlinehulp in combinatie met face-to-facecontacten te combineren tot een blended hulpaanbod;
- Het delen van **goede praktijken** vanuit projecten rond blended hulp en het zo breed mogelijk delen en **communiceren** over relevante inzichten, outputs en resultaten van projecten naar alle potentiële belanghebbenden.
- Ruimte creëren voor het uitvoeren van een **implementatieproject** rond blended hulp op korte en langere termijn en met voldoende aandacht voor **betrokkenheid van medewerkers en eindgebruikers.**

Daarnaast is het belangrijk om in het project aandacht te hebben voor:

- Het voorzien van een **toegankelijk** blended hulpaanbod (bv. volgens de 7 B's van toegankelijkheid) met voldoende betrokkenheid van eindgebruikers;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **medewerkers** bij het implementeren van een onlinehulpaanbod in hun eigen praktijk;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **cliënten** bij het gebruik van het online aanbod met extra aandacht voor kwetsbare cliënten;
- Het voorzien van een (lange-termijn) **visie en plan van aanpak** rond het implementeren van een online aanbod in de eigen werking.

2.3. Bevindingen van de juryleden en de ondersteuners over het opzet van Flanders'Care incentiveprojecten voor online en blended hulp

Aan de juryleden en ondersteuners van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp werd naar hun mening over het 'concept incentiveprojecten' en van de wijze waarop deze verder werd uitgerold.

2.3.1. Bevindingen van de juryleden

De juryleden deelden de volgende vaststellingen:

- **wat betreft de oproep:**
 - De oproep op zich zorgt voor een dynamiek en brengt beweging in de volledige sector: het creëert goesting, drive visibiliteit rond het thema. Alleen al het feit dat het thema zo meer op de radar komt en op de agenda wordt gezet in organisaties en het werkveld vinden juryleden een grote meerwaarde.
 - De incentiveprojecten zelf zijn ook een prima concept dat impact creëert in het werkveld. Er zijn mooie projecten via die incentive effectief gerealiseerd. Mede door de inschatting van de jury rond de haalbaarheid van de voorstellen, krijg je toch waardevolle resultaten, ondanks het heel beperkt budget in vergelijking met andere oproepen.
 - Een extra meerwaarde is dat kleine organisaties de kans krijgen om een project uit te werken.
 - Voor het overheidsbeleid is het een kans om rond het topic online en blended werken vinger aan de pols te houden bij wat er gebeurt in de praktijk en rechtstreeks te voelen wat er hierrond leeft in het werkveld. Het biedt zicht op wat er ontwikkelt in verschillende sectoren van welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg.
- **wat betreft inhoudelijke criteria:**
 - De oproep om samen te werken met andere organisaties en tijdens het projectverloop organisaties te laten leren van elkaar verbindt de betrokkenen rond het thema online en blended hulp. Pionieren rond een digitaal aanbod is immers vaak een 'eenzame job'.
 - Het blijft daarbij belangrijk om de focus te behouden op welzijn en geestelijke gezondheidszorg (andere oproepen richten zich meer naar Zorg).
- **Wat betreft de jurering:**
 - 89 projecten werden niet goedgekeurd. Het is momenteel niet mogelijk om in te schatten hoe dit hun motivatie, plannen of werking heeft beïnvloed.
 - Keuzes maken in de eindbeslissing is niet evident: je wil én kwaliteitsvolle projecten én verschillende sectoren bedienen én verschillende provincies én de breedte van het WVG-domein coveren.

2.3.2. Bevindingen van de juryleden uit Flanders'Care

De beleidsmedewerkers vanuit (aanbestedende overheid) Departement Zorg bevestigen:

- Het is een kleine subsidie, maar als incentive heeft het een groot effect:
 - 'Online' komt op tafel in vele organisaties;
 - Bewustzijn rond blended werken worden gestimuleerd;
 - (Sommige) resultaten mogen gezien worden.

Bijkomend geven zij aan:

- Er kan getest worden zonder zware verwachtingen;
- Er mag gefaald worden zonder zware financiële consequenties;

Wat de toekomst betreft vragen zij zich af:

- Moeten we werk maken van een brede oproep of van een thema- of doelgroepgerichte oproep?
- We gaan – gelet op de oriëntering naar Departement Zorg – meer aandacht moeten besteden aan indieners uit de zorgsector.

2.3.3. Bevindingen van de ondersteuners van de Flanders'Care incentiveprojecten

De ondersteuners zitten grotendeels op dezelfde lijn:

- Als er geen incentive zou zijn, zouden de organisaties de kans niet grijpen om deze projecten uit te werken. Ze hopen dan ook dat die funding zal blijven omdat deze incentive de organisaties de broodnodige tijdsruimte geeft om een blended project op te zetten;
- De 'incentive als pilot' is belangrijk ... de lat mag niet te hoog liggen om een project in te dienen;
- Er zijn namelijk buiten deze incentives weinig laagdrempelige mogelijkheden voor subsidiëring;
- Het inzetten op samenwerkingen wordt ook als positief ervaren. Organisaties vinden elkaar naar aanleiding van deze aanvraag en samenwerkingen worden versterkt;
- Belangrijk dat de overheid toont dat ze waarde hecht aan digitaal en blended werken. Deze incentiveprojecten zijn een sterk signaal;
- Het is ook een grote meerwaarde dat naast de incentive ook ondersteuning wordt voorzien. Hierdoor slagen we erin om de projecteigenaars te inspireren en te informeren over wat ook al bestaat rond blended werken (en daardoor niet dubbelop te ontwikkelen), haalbaarheidscheck, ...
- Als ondersteuners krijgen we ook voeling met de struikelblokken bij een implementatieproces. Dit zorgt ervoor dat we vanuit Onlinehulp Vlaanderen hier ook ruimer op kunnen inspelen. Momenteel capteren we die informatie nog niet systematisch en is dit eerder ad hoc. Een suggestie zou daarom zijn om naar de toekomst toe nog structureler die lessons learned vanuit de ondersteuning in kaart te brengen en vervolgens mee te nemen op een hoger niveau.
- Looptijd van de projectincentives:
 - 1 jaar is OK, want geeft gezonde taakspanning en stress;
 - Uitstelgedrag wordt op deze wijze vermeden;
 - De korte looptijd zorgt er ook voor dat de nadruk ligt op het feit dat het een beperkte pilot mag zijn
 - Het is niettemin van belang om dan op voorhand voldoende informatie te bezorgen aan potentiële indieners, denk bijvoorbeeld aan aandachtspunten bij onderzoek zoals ethische commissie-aanvragen die er mogelijk voor zorgen dat bepaalde doelstelling niet haalbaar zijn binnen de looptijd.
 - Het is daarbij ook essentieel om snel zicht te krijgen op wat al is uitgewerkt en wat de startpositie is, om de beschikbare tijd zo maximaal mogelijk te benutten.

2.4. Het overzicht van ingediende en geselecteerde projecten

Achtereenvolgens wordt ingegaan op:

- De respons op de vijf projectoproepen;
- Een overzicht van de goedgekeurde projecten.

2.4.1. Respons op de projectoproepen

Op de vijf projectoproepen samen werden 117 ontvankelijke projecten rond online en blended hulp in welzijn en zorg ingediend. Dat betekent dat al deze ingediende projecten aan de ontvankelijkheidscriteria voldeden.

Er waren bij deze projecten telkens voldoende kwaliteitsvolle projecten zodat het vooropgestelde aantal projecten dat een incentive kon krijgen elk jaar werd behaald. Dat betekent dat via de Flanders'Care incentiveprojecten in totaal 28 projecten een incentive kregen.

jaar	focus	aantal ingediende projecten	aantal goedgekeurde projecten
2016	Onlinehulp voor kinderen en jongeren	22	5
2017	Blended hulp voor kinderen en jongeren	16	5
2018	Blended hulp voor volwassenen	18	5
2020	Blended hulp introduceren en implementeren	33	5
2022	Blended hulp implementeren	28	8
totaal		117	28

Tabel 1: overzicht aantal ingediende en goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

Van 2016 tot en met 2018 kreeg elk goedgekeurd project € 16.000 toegekend.

Bij de projectoproepen van 2020 en 2022 kreeg elk project € 20.000.

In totaal werd dus samen € 500.000 besteed als incentive aan 28 projecten.

Voor de ondersteuning van deze projecten werden door Flanders'Care volgende middelen ingezet:

jaar	ondersteuning	bedrag
2016	Binnen het ruimere project knooppunt-online	ongekend
2017	Door Onlinehulp-Vlaanderen met penhouder Arteveldehogeschool	€ 18.609,20
2018	Door Onlinehulp-Vlaanderen met penhouder Arteveldehogeschool	€ 21.456,07
2020	Door Onlinehulp-Vlaanderen met penhouder Arteveldehogeschool	€ 49.996,00
2022	Door Onlinehulp-Vlaanderen met penhouder Arteveldehogeschool	€ 90.000,00
totaal		€ 180.061,27

Tabel 2: overzicht financiering van de ondersteuning van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

In 2020 werden naast de ondersteuning van de 5 projecten ook middelen voorzien voor drie lerende netwerken rond beeldbellen in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg, voor een lerend netwerk rond onlinehulp in het geïntegreerd breed onthaal (GBO) en voor een webinar om medewerkers in welzijnswerk en GGZ te blijven enthousiasmeren rond beeldbellen (na de pandemie).

In 2022 werden naast de ondersteuning van de 8 projecten ook middelen voorzien voor dit evaluatie-onderzoek.

De hoofdaanvragers van de 117 ingediende projecten kwamen uit een verscheidenheid aan sectoren binnen ‘Welzijn, Volksgezondheid en Gezin’.

	Algemeen welzijnswerk	Opgroeien	CLB	Verslavingszorg	Geestelijke Gezondheidszorg	Personen met beperking	Thuiszorg	Woonzorgcentra	Zorg en gezondheid (Ziekenhuis – revalidatie ...)	totaal
2016	3	9	1	2	3	2	0	0	2	22
2017	1	4	0	1	5	2	0	0	3	16
2018	3	3	0	0	6	2	0	0	4	18
2020	9	9	0	1	7	5	1	0	1	33
2022	4	0	0	0	7	8	0	2	7	28
totaal	20	25	1	4	28	19	1	2	17	

Tabel 3: overzicht van het aantal ingediende Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp per welzijnssector

Opvallende vaststellingen en evoluties:

- De meeste projecten werden ingediend vanuit de sectoren ‘Geestelijke gezondheidszorg’, ‘Opgroeien’, ‘Algemeen welzijnswerk’ en ‘Personen met een beperking’.
Sectoren waar reeds overleg, samenwerking en afstemming is rond een online aanbod dienden vlotter projecten in; bijv. ‘Geestelijke gezondheidszorg’ (afstemmingsplatform onlinehulp CGG), ‘Algemeen welzijnswerk’ (werkgroep onlinehulp in CAW’s en JAC’s) en door partners van het OnlineHulp UitwisselingsPlatform (OHUP).
- Er kwamen opvallend veel projectaanvragen (17) uit de medische zorg- en gezondheidssector hoewel die vaak niet uitdrukkelijk tot de doelgroep van de oproep behoorden.
- Bij de ingediende projecten viel gedurende de diverse jaargangen het ‘plots opduiken’ van nieuwe sectoren op:
 - In 2020 voor de eerste keer diverse GBO-projecten;
 - In 2022 opvallend veel projecten uit revalidatiecentra;
 - In 2022 voor het eerst projecten uit woonzorgcentra.
- Opvallend bij de vele voorstellen uit de VAPH-sector is dat er voor vele van deze projecten nog geen formele erkenning als gefinancierde activiteit door de overheid was voorzien (vb. chat met personen met autisme, beeldbellen met personen met een beperking). Het project was er vaak aanleiding om de mogelijkheden hiervan met de overheid te verkennen.

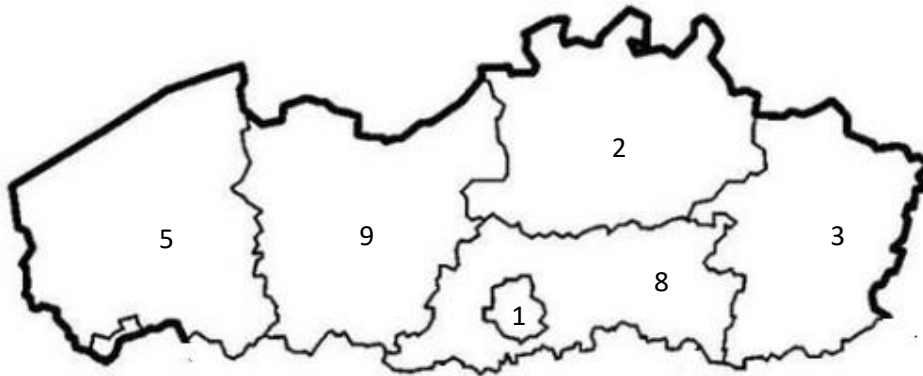
2.4.2. Overzicht van de geselecteerde projecten

Tijdens deze vijf edities waarin Flanders'Care incentiveprojecten rond online en blended hulp werden in totaal 28 projecten goedgekeurd. Dit aantal stond vooraf vast: in de edities van 2016 tot 2022 was budget voor telkens 5 projecten voorzien. In 2022 konden 8 projecten goedgekeurd worden. Deze projecten werden aangevraagd vanuit volgende sectoren

	Algemeen Welzijns werk	Opgroeien	Verslavingszorg	Geestelijke Gezondheidszorg	Personen met beperking	Zorg en gezondheid (Ziekenhuis)	totaal
2016		1	1	1	1	1	5
2017		2	1	1	1		5
2018	1	1	1	1	1		5
2020	1	3			1		5
2022	1			3	3	1	8
totaal	3	7	3	6	7	2	28

Tabel 4: overzicht van het aantal goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp per sector

De goedgekeurde projecten waren als volgt geografisch gespreid



Figuur 1: spreiding goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten blended hulp op basis van hoofdindiener

Het was voor de jury elk jaar een bewuste opdracht en keuze om de geselecteerde projecten te spreiden over de Vlaamse provincies én over diverse sectoren. Toch is het opvallend dat

- er opvallend meer projecten zijn goedgekeurd waarbij de hoofdindiener afkomstig was uit Oost-Vlaanderen en Vlaams-Brabant.
- er drie sectoren zijn waaruit – over de jaren heen – dubbel zoveel projecten zijn goedgekeurd: 'Opgroeien', 'Geestelijke gezondheidszorg' en 'Personen met een beperking'. Uit de sectoren CLB, thuiszorg en woonzorgcentra werd geen enkel project goedgekeurd.

Aantal	Algemeen Welzijns werk	Opgroeien	Verslavingszorg	Geestelijke Gezondheidszorg	Personen met beperking	Zorg en gezondheid (Ziekenhuis)
goedgekeurde projecten	3	7	3	6	7	2
ingediende projecten	19	25	4	28	19	17
% goedgekeurde versus ingediende projecten	16 %	28 %	75 %	21 %	37 %	12 %

Tabel 5: overzicht goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten blended hulp per sector

3. Realisaties Flanders'Care projecten onlinehulp

Op basis van een volledige respons op de bevraging van de projectverantwoordelijken van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp kunnen we volgende resultaten presenteren:

- De realisaties van een nieuw bruikbaar digitaal aanbod;
- De evolutie van het gelanceerde aanbod.

3.1. Realisaties van een nieuw bruikbaar digitaal aanbod

In 26 van de 28 projecten heeft deze incentive en het daaraan verbonden project geleid tot een nieuw bruikbaar aanbod: een 'tool' of een 'samenwerking' die langer dan het projectjaar bestaan heeft. Het gaat daarbij om:

Soort aanbod	hoofdaanbieder	aanbod	doelgroep
Digitale communicatie-tools	Ebergiste	MyWepp - toegankelijk en zelfstandiger communiceren	personen met een beperking
	Het Raster	Digitaal beleidingsplatform autisme	ouders van kinderen met autisme
	Kompas vzw	Beeldbellen in ambulante hulp	personen met een beperking
	Liga Autisme Vlaanderen	Chathulp autisme	mensen met autisme en hun netwerk
	Steunpunt Adoptie	a-buddy - chathulp	voor en door geadopteerden
	Stop it now	Chathulp stopitnow	Voor mensen met pedofiele gevoelens
Digitale ondersteunings-tools	AZ Groeninge	Mainframe	patiënten bij bariatrische ingreep
	AZ Jan Palfijn	Welcome tool Training obesitas	Zwaarlijvige patiënten
	CGG Ahasverus	Emotiegerichte Familietherapie	GGZ-cliënten
	CGG Ahasverus	Vaardig Leven	GGZ-cliënten
	CKG De Schommel	Online Opvoedingsplatform	ouders
	Fara	Keuzehulp ongepland zwanger	cliënten en professionals
	Integra Limburg	Kickwise.be - drughulp	mensen met een beperking
	Katarsis	Drughulp.be	mensen met een drugverslaving
	Kompas vzw	Dag Panda – digi- dagbesteding	personen met een beperking
	MPC Ter Bank	Rustbox	jeugdhulp
	MPC Ter Bank	Sorrybox	jeugdhulp
	PZ Heilig Hart	TOP-computertraining	mensen met een alcoholverslaving
	PZ Menen	onlinedagboek	In dagziekenhuis en GGZ
	Tonuso	watikwil.be	jongeren in de hulpverlening
	QIT online	In verbinding	sociaal teruggetrokken jongeren

Soort aanbod	hoofdaanbieder	aanbod	doelgroep
Implementatie-projecten	CAW West-Vlaanderen	Samen blended	CAW-cliënten
	CGG Waas & Dender	Een blended aanbod in wachttijd implementeren	kandidaat-cliënten voor CGG's
	GBO Scheldekracht	Afsprakentool blended hulp	afstemming in geïntegreerd breed onthaal
	Gezin Centraal	Training samen1plan	professionals leren werken met online gezinsplannen
	PZ Onze-Lieve-Vrouw Brugge	Inbedden online therapie sessies	patiënten geestelijke gezondheidszorg

Tabel 6: concreet overzicht ontwikkeld aanbod via Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

Dit betekent dus dat:

- 6 innovatieve projecten focusten op 'digitale communicatietools'
- 15 innovatieve projecten een inhoudelijk digitaal ondersteuningsaanbod uitwerkten
- 5 projecten vooral de nadruk legden op het implementeren van bestaand aanbod

Van deze 26 aanbiedingen gaat het om 15 digitale toepassingen (58 %) die ook toegankelijk zijn voor cliënten/klanten en professionals buiten de organisatie die het aanbod heeft ontwikkeld:

Aanbod	URL
A-buddy *	https://a-buddy.be/nl
Beslistool wat ik wil	https://www.watikwil.be/
Chathulp autisme *	https://www.ligaautismevlaanderen.be/autismechat/
Chathulp Stop it now *	https://stopitnow.sittool.net/chat
Dag Panda	https://dagpanda.be/
Digitaal begeleidingsplatform Autisme	Lancering begin 2024
Drughulp *	https://www.drughulp.be/
Opla **	In 2024
In verbinding	Lancering begin 2024
Keuzehulp ongepland zwanger *	https://www.keuzehulpongeplandzwanger.be/
Kickwise *	https://kickwise.be/
Rustbox *	https://www.rustbox.be/index.php
Samen1 plan *	https://samen1plan.nl/
Sorrybox *	https://www.sorrybox.be/v2/index.php
Vaardig Leven *	https://www.vaardigleven.be/

Tabel 7: overzicht van ontwikkeld aanbod (incl. url) via Flanders'Care incentives dat bereikbaar is buiten de organisatie

De toepassingen met een

* zijn ook gescreend, goedgekeurd en gepubliceerd op www.onlinehulp-apps.be. Voor de toepassingen die in 2023 ontwikkeld werden komt deze screening in functie van de appstore nog te vroeg.

** Opla – dat ontwikkeld werd door CKG De Schommel – zal ook uitgerold worden in andere organisaties:

“Zo hebben we beslist om een pilootproject voor de CKG’s te organiseren in 2024. ... Enkele CKG’s krijgen de kans om Opla 1 jaar gratis uit te proberen waarbinnen we onderstaand engagement verwachten:

- *Elk CKG engageert zich om ongeveer 8 à 10 mobiele blended begeleidingen via Opla te doen.*
- *Elk CKG engageert zich om ongeveer 3 à 5 gezinnen tijdens de wachttijd te ondersteunen via Opla.*
- *Deelname aan de intervisie door steeds dezelfde gezinsbegeleider(s)*

Tijdens de intervisie actief feedback geven over het gebruik van Opla.

Daarnaast zijn er ook andere organisaties die interesse tonen in Opla.

Liga Autisme Vlaanderen zal haar digitaal platform voor (ouders van) mensen met autisme uitrollen met de technische onderbouw van Opla.” (Emmelien Bens – CKG De Schommel)

Bij 5 van bovenstaande 15 aanbiedingen gaat het om het implementeren van reeds bestaande tools in een specifieke setting: Autismechat, Chathulp Stop-it-now, Drughulp, Samen1plan, Digiplatform Autisme (gebruiken Opla), .

Bij de andere 10 van de 15 aanbiedingen gaat het om tools die tijdens het incentiveproject zelf werden ontwikkeld.

Bij twee projecten werd er geen tool of samenwerking gerealiseerd die langer dan het projectjaar duurde. Het gaat hierbij een om:

- een ‘anonieme chathulptool’ vanuit 5 organisaties in de bijzondere jeugdzorg. De aanbiedende organisaties en hulpverleners waren tevreden over het ontwikkelde product, maar de jongeren bleken dit onvoldoende te gebruiken.
- ‘click online - klik in ‘t echt’. De projectpartners gaven hierbij de volgende duiding:
“Dit project leidde niet tot een realisatie wegens gebrek aan continuïteit bij de medewerker die in het project stapte, gebrek aan medewerkers in het algemeen, waardoor we de nodige ruimte om met het nieuwe (verder) aan de slag te gaan niet hadden. Bovendien heeft het project ook uitgewezen dat wat we oorspronkelijk beoogden niet haalbaar was.”

3.2.Evoluties in het gelanceerde aanbod

We beschrijven van de 20 gerealiseerde aanbiedingen uit de eerste 4 Incentive-oproepen achtereenvolgens:

- De termijn waarbinnen het gelanceerde aanbod actief is of was;
- Het al dan niet doorontwikkelen van het aanbod;
- De evolutie in het gebruik van het aanbod;
- Het al dan niet monitoren van het gelanceerde aanbod.

Evolutiecijfers voor de projecten die in 2023 ontwikkeld werden, zijn nog niet beschikbaar.

3.2.1. Bestaat het gelanceerde aanbod nog?

	Looptijd projectresultaten in kwartalen																										
	2017				2018				2019				2020				2021				2022				2023		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Beeldbellen in ambulante hulp																											
a-buddy - chathulp																											
Chathulp autisme																											
Chathulp stopitnow																											
Drughulp.be																											
Kickwise.be																											
Top_training																											
onlinedagboek																											
Beslistool watikwil.be																											
Keuzehulp ongepland zwanger																											
Rustbox																											
Sorrybox																											
Opla																											
Welcome training obesitas																											
Emotiegerichte Familie therapie																											
Vaardig Leven																											
Training samen1plan																											
Afsprakentool blended hulp																											

Tabel 8: overzicht looptijd projectrealisaties vanuit Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

15 van de 18 (83%) projectrealisaties worden nog steeds actief gebruikt. In totaal werden dus door 75% van de Flanders'Care incentiveprojecten een aanbod ontwikkeld dat nog steeds functioneert.

Bij drie projecten is het aanbod na verloop van tijd stopgezet:

- Het beeldbelaanbod voor personen met een beperking in Kompas werd na 15 kwartalen stopgezet omdat het specifiek ontwikkelde beeldbelprogramma te duur bleek te zijn voor de organisatie;
- Het onderzoek tijdens het TOP-trainingsprogramma (dat na 8 kwartalen werd stopgezet) kon helaas geen evidentie aantonen;
- Drughulp.be werd na 13 kwartalen tijdens de coronaperiode stopgezet door deze organisaties omdat het onmogelijk was om met druggebruikers het programma op te starten omdat de intakes telefonisch gebeurden i.p.v. face-to-face. Drughulp.be is voor andere organisaties wel nog bereikbaar.

3.2.2. Is het aanbod verder doorontwikkeld?

5 aanbiedingen zijn nog dezelfde als toen ze ontwikkeld waren.

aanbod	startdatum
Keuzehulp ongepland zwanger	25/01/2022
Welcome training obesitas	31/12/2020
Chathulp Stop it Now!	19/06/2019
Kickwise.be	01/12/2017
Vaardig Leven	01/01/2019

Tabel 9: overzicht aanbiedingen die hetzelfde gebleven zijn

10 aanbiedingen zijn in tussentijd verder doorontwikkeld

aanbod	startdatum	Inhoudelijke evolutie van het aanbod
a-Buddy	28/09/2018	<ul style="list-style-type: none"> - 'anoniem chatten' en 'chatten met vaste buddy' zijn gebleven - met een kernwerkgroep wordt de werking verder uitgestippeld - verschillende werkgroepjes focussen op deelaspecten (bijv. toegankelijkheid en imago). - de 'aB-days' - activiteiten met geadopteerden, hun omgeving en sympathisanten – kwamen er bij - op de website en sociale media zijn getuigenissen toegevoegd - Blended hulpverlening: evolutie naar meer gesprekken via vaste buddy chat ten nadele van open permanentie chat
Afsprakentool blended hulp in GBO	01/04/2023	<p>Sinds april 2023 is afsprakentool omtrent blended hulpverlening binnen OCMW, CAW en DMW in ontwikkeling.</p> <p>Bedoeling is:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Overzicht opmaken van (gewenst) werkwijzen rond samenwerking binnen elke organisatie/dienst (want die kunnen zelfs onder collega's sterk verschillen) ▪ Afstemming welke afspraken tussen OCMW, CAW en DMW eventueel beter op elkaar kunnen afgestemd worden.

aanbod	startdatum	Inhoudelijke evolutie van het aanbod
Autismechat	01/01/2018	<p>In het oorspronkelijke project werd een chathulpaanbod voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ voor cliënten met autisme en hun netwerk op de wachtlijst (in vzw Victor - West-Vlaanderen) ▪ voor adolescenten in begeleiding (in Tanderuis vzw - Oost-Vlaanderen). <p>Van daaruit groeide de Autisme Chat (gratis/anoniem, geen administratieve drempels, een gespecialiseerd team dat de chat bemant met een vast uurrooster...).</p>
Emotiegerichte familietherapie	01/09/2020	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Extra personeelsleden volgden vorming zo gauw deze terug live kon doorgaan (maart 2023); ▪ wordt explicieter als korttraject (VOP) aangeboden aan cliënten; ▪ EFFT traject blijft in blended vorm een meerwaarde: Het online gedeelte (Parents Online) betreft de 'emotiecoaching'; Parents online is een essentieel onderdeel van de EFFT, maar zal geïsoleerd onvoldoende effectief zijn. De andere onderdelen zijn ook noodzakelijk voor een blijvend progressief positief proces ▪ het online onderdeel Parents Online (emotiecoaching) is gratis beschikbaar voor ouders = drempelverlagend. Ouders kunnen de verschillende stappen hernemen, opfrissen, verdiepen, enz.
Onlinedagboek	01/01/2018	Verdieping van de individuele dagboeken - op basis van input van patiënten en ervaringen van medewerkers
Opla - Online opvoedingsplatform	01-10-2022	<p>De tool Opla is sinds oktober 2022 geïmplementeerd binnen de werking van CKG De Schommel.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ De tool wordt continu geëvalueerd en geoptimaliseerd. ▪ Daarnaast wordt er blijvend nieuwe content ontwikkeld. <p>Opla wordt ook uitgerold in 7 andere CKG's en dient als basis voor het digitaal beleidingsplatform autisme</p>
Rustbox	23/02/2021	<ul style="list-style-type: none"> ▪ aanpassingen rustplanner ▪ aanpassingen lay-out en structuur ▪ inhoud rustbrengers en rustgevers ▪ disseminatie: <ul style="list-style-type: none"> ○ videoreportage van inspirerende praktijken ○ promomateriaal ○ vormingen Rustbox vanuit ICOBA <p>projectgroep voor doorontwikkeling</p>
Sorrybox	03/02/2017	Er werden enkele aanpassingen gedaan aan de tool, binnen de rubriek "Ik wil iets goedmaken": de groovebox, sorry-brief en -strip
Samen1Plan: werken met online gezinsplannen	25/02/2021	<p>Het project gaf het samenwerkingsverband de mogelijkheid om te investeren in de implementatie van de online tool Samen1Plan voor online gezinsplannen.</p> <p>Deze tool wordt gebruikt in de regio door verschillende partners en bereikt ook nog steeds steeds nieuwe partijen. De partners die hebben deelgenomen aan het implementatietraject zijn zich momenteel aan het organiseren om andere organisaties ook bekend te maken met de online tool.</p>
Watikwil.be	01/04/2018	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Een opvolgstuurgroep werkt permanent aan verbeteringen <p>Tonuso werkt inmiddels niet meer met de app. Sint-Idesbald en Tordale gebruiken watikwil.be nog frequent.</p>

Tabel 10: overzicht aanbiedingen online en blended hulp die doorontwikkeld zijn na Flanders'Careproject

3.2.3. Zit er evolutie in het gebruik van het ontwikkelde aanbod?

Het gebruik van het aanbod is bij meer dan 50 % van de projecten die nu nog actief zijn gegroeid:

Ter illustratie een paar cijfers:

Tool	Gebruik in ...	Gebruik in ...
A-buddy		
Autismechat	2019: 1138 gesprekken 870 unieke oproepers	2022: 2650 gesprekken 1647 oproepers
De Rustbox	2021: 17.191 unieke bezoekers 140.364 paginaweergaven	2022: 28.206 unieke bezoekers 285.612 paginaweergaven
De Sorrybox	2019: 16.991 unieke bezoekers 294.008 paginaweergaven	2022: 17.837 unieke bezoekers 291.840 paginaweergaven
Kickwise	2019: 40.838 pageviews 4.865 bezoekers	2022: 46.929 pageviews 8.001 bezoekers
Werken met samen 1 plan	2021: 191 gebruikers 285 unieke plannen	2023: 380 gebruikers per maand 599 unieke plannen

Tabel 11: vergelijking van gebruikscijfers van enkele realisaties van Flanders'Care incentives onlinehulp

Van 'Opla' en 'emotiegerichte Familie therapie kregen we geen cijfers bezorgd.

De frequentie van het **gebruik van het aanbod is verminderd** bij

- onlinedagboek,
- Welcome training obesitas
- Vaardig Leven.

Bijvoorbeeld, bij Vaardig Leven is de evolutie:

- aantal nieuwe gebruikers geregistreerd in
 - 2023: 128 gebruikers
 - 2022: 356 gebruikers
 - 2021: 1376 gebruikers
- aantal gebruikers met laatste activiteit in
 - 2023: 138 gebruikers
 - 2022: 312 gebruikers
 - 2021: 476 gebruikers

Het feit dat de pionier-ontwikkelaar van deze tool niet meer in CGG Ahasverus werkzaam is, speelt hierbij wellicht een rol.

Het **gebruik van het aanbod is hetzelfde** gebleven bij:

- De afsprakentool rond blended hulp in GBO
- Keuzehulp ongepland zwanger (jaarlijks zo'n 3.000 gebruikers)
- Watikwil.be
- Chathulp Stop it now!

3.2.4. Wordt het aanbod gemonitord?

Een derde van de projectrealisaties van vóór 2023 wordt gemonitord op ‘het aantal bezoekers’ en/of ‘de intensiteit van het gebruik’:

- Het onlinedagboek
- EFFT
- Chathulp Stop it now!
- Kickwise
- Het online opvoedingsplatform Opla

39% van die projectrealisaties wordt gedetailleerder gemonitord bijvoorbeeld met Matomo of Google Analytics:

- A-buddy
- Autisme chat
- Wat ik wil.be
- Rustbox
- Sorrybox
- Keuzehulp ongepland zwanger
- Vaardig Leven

Bij drie aanbiedingen loopt het anders:

- De frequentie van het gebruik van de afsprakentool rond blended hulp in GBO kan op dit moment nog niet gemeten worden, aangezien men daar nog in de laatste fase van ontwikkeling zit.
- Voor het gebruik van Samen1plan wordt via Molendrift (de ontwikkelaar en aanbieder) geregeld informatie opgevraagd rond gebruik samen1plan (groei van aantal unieke plannen per organisatie, aantal unieke gebruikers per organisatie).
- Het gebruik van ‘Welcome training obesitas’ wordt (na de onderzoeksperiode niet meer gemonitord)

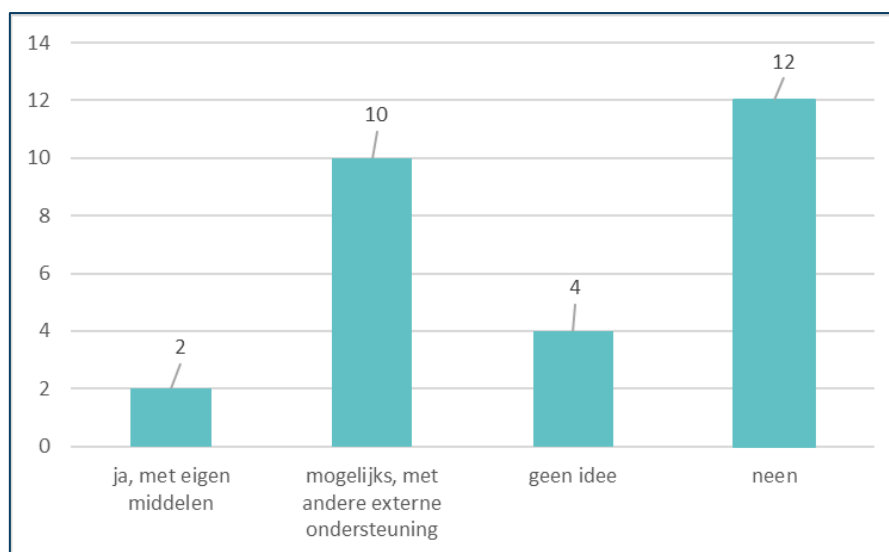
4. Over de Flanders'Care incentive als stimulans

We gaan achtereenvolgens in op ...

- De rol van de Flanders'Care incentive onlinehulp bij de ontwikkeling van het aanbod;
- De rol van de Flanders'Care incentive als trigger voor meer blended hulp aanbod.

4.1. De rol van de Flanders'Care incentive bij de ontwikkeling van het aanbod

Bij de schriftelijke bevraging werd aan de goedgekeurde projectaanbieders **gevraagd of ze het aanbod zouden ontwikkeld hebben zonder de Flanders'Care-incentive.**



Figuur 2: aantal respondenten dat het digitaal aanbod zou ontwikkeld hebben zonder Flanders'Care incentive

43% van de projecten zou niet ontwikkeld zijn als er geen Flanders'Care incentive was. 36% van de projecten zou mogelijk met behulp van andere ondersteuning het aanbod uitgewerkt hebben. Slechts 2 projecten zouden het aanbod met eigen middelen ontwikkeld hebben. Dit geeft duidelijk aan hoe essentieel deze Flanders'Care incentive was om organisaties een duw in de rug te geven om een digitaal aanbod te ontwikkelen.

Concreet gaat het om:

Geen idee	Mogelijks, met andere externe ondersteuning	Ja, met eigen middelen	neen
Watikwil.be	a-buddy	Beeldbellen personen met een beperking	Afsprakentool blended hulp GBO
EFFT	onlinedagboek		Autisme-chat
click online klik in 't echt	sorrybox	Inbedden online therapie sessies	Computertraining alcoholverslaving
	opla		rustbox
Welcome training obesitas	Werken met samen1plan		Keuzehulp ongepland zwanger
	Mainframe		Chathulp bijzondere jeugdzorg
Wachttijd in CGG	Dag Panda		Chat Stop it now
	In verbinding		kickwise
	Blended in CAW		Drughulp.be
	MyWepp		Vaardig leven
			Digitaal platform autisme

Tabel 12: welke aanbiedingen zouden al dan niet ontwikkeld zijn zonder Flanders'Care onlinehulpincentive

Werd er voor het (door-)ontwikkelen van dit project **een beroep gedaan op andere financiële ondersteuning buiten Flanders'Care?**

15 projecten hebben geen beroep gedaan op andere financiële ondersteuning:

- Beeldbellen voor personen met een beperking
- Blended hulp in GBO
- Blended aanbod tijdens wachttijd in CGG
- Blended aanbod in CAW
- Digitale therapie sessies in ziekenhuis
- In verbinding
- Mainframe
- Onlinedagboek
- Rustbox
- Sorrybox
- Keuzehulp ongepland zwanger
- Chatten en zelfregulatiETOOL in bijzondere jeugdzorg
- Chatten in Stop it now
- Kickwise
- Samen1plan

13 projecten hebben wel een beroep gedaan op andere financiële ondersteuning dan Flanders'Care:

bron	project	Welke andere ondersteuning
Eigen middelen	a-buddy	via giften en sponsoring via winst na aB-days eigen middelen
	Digitaal begeleidingsplatform Autisme	Eigen middelen
	TOP-training	fonds van het ziekenhuis
	Rustbox	eigen middelen in functie van disseminatie
	Drughulp.be	Gedeeltelijk eigen inbreng
	Vaardig Leven	eigen middelen Een collega heeft hier werktijd aan besteed.
	Samen1plan	Er zijn ook eigen middelen vanuit het samenwerkingsverband Gezin Centraal benut in het implementeren van deze samenwerkingstool.
	Click online – klik in 't echt	eigen personeelsmiddelen.
Externe middelen	Autisme-chat	Projectsubsidie Dept. WVG Vlaamse Overheid (2019-2020) Projectsubsidie VAPH (2021-2023)
	Dag Panda	Warmste Week
	MyWepp	Sponsors in de buurt
	Welcome training obesitas	Toegepast Biomedisch onderzoek met Maatschappelijke finaliteit (TBM) – Fonds Wetenschappelijk Onderzoek
	Chat stop it now	Projectmiddelen Vlaamse Overheid

Tabel 13: overzicht Flanders'Care incentiveprojecten die een beroep gedaan hebben op andere financiële ondersteuning

Bij EFFT hadden de respondenten hier geen zicht op.

Voor een derde van de goedgekeurde projecten was de projectincentive van Flanders'Care een trigger om ook (meer) eigen middelen vrij te maken voor dit initiatief.

Voor twee chathulpprojecten was de Flanders'Care incentive aanleiding voor een ruimere projectaanvraag bij de Vlaamse Overheid.

Vanuit enkele projecten worden hierbij extra bedenkingen geformuleerd:

- “Dankzij deze incentive hebben wij a-Buddy kunnen uitbouwen, wat een ongelofelijke meerwaarde is voor de volwassen geadopteerden, zowel voor de vrijwilligers als voor de oproepers. Het blijft echter moeilijk om de werking te laten bestaan met eigen middelen, zeker gezien a-Buddy steeds blijft groeien.”
- “De incentive voor Autisme-chat was zeer waardevol en we zijn hier ook erg dankbaar voor. Het lijkt me echter ook een goed idee om de mogelijkheden en zoektocht naar vervolfinanciering ook mee als agendapunt te zetten tijdens de netwerkmomenten, ik vermoed dat elke organisatie na deze incentive op zoek moet gaan naar verdere middelen, en het is niet altijd makkelijk om te weten waar je dan terecht kan. Door hierover ook al stil te staan en uit te wisselen van bij het begin, kan je inspiratie opdoen of kanalen leren kennen waar je voorheen nog niet aan dacht.
- “Op dit moment hebben wij opnieuw een incentive van Flanders' Care (na de Autisme-Chat) voor de ontwikkeling van een digitaal platform voor cliënten met autisme en hun netwerk. Deze incentive zet ons op weg, maar zal ontoereikend zijn om het volledige kostenplaatje te dekken. We zouden het erg zinvol vinden mocht er input gegeven kunnen worden vanuit Flanders' Care mb.t. vervolfinanciering. “

4.2. De rol van de Flanders'Care incentive als trigger voor ander aanbod

Voor 16 projecten was het Flanders'Care incentiveproject de aanleiding om ook nog ander digitaal aanbod te ontwikkelen.

organisatie	Flanders'Care incentive	Andere digitaliseringsprojecten
AZ Groeninge	Mainframe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitale zorgpaden in andere domeinen
CGG Waas & Dender	Blended aanbod in wachttijd	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aanbod in wachttijd uitbreiden naar aanbod in nazorg ▪ Aanbod in wachttijd inzetten in andere teams
Ebergiste	MyWepp	<ul style="list-style-type: none"> ▪ MyWepp uitbreiden naar andere afdelingen
Het Raster	Digitaal begeleidingsplatform voor ouders	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitaal begeleidingsplatform voor jongeren en volwassenen
Kompas	beeldbelaanbod	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Digitaal dagbestedingsplatform * ▪ Digibank met focus op mensen met beperking
Steunpunt Adoptie	A-buddy	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buddywerking voor geadopteerden in Nederland
PC Menen	onlinedagboek	<ul style="list-style-type: none"> ▪ VR-relaxatie ▪ blended hulp met meer apps
PZ Onze-Lieve-Vrouw	Digitale therapie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambassadeurs voor blended werken
QIT	In verbinding	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Uitbreiding andere modules onlinehulp
Tonuso	Wat ik wil.be	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hoekomikover.be
MPC Ter Bank	Rustbox	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nieuw projectidee i.s.m. Sensoa en Iter
MPC Ter Bank	Sorrybox	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rustbox *
CGG Ahasverus	EFFT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Blended hulp meer integreren in de werking
Stop it now	Chathulp	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Online zelfhulp ▪ Website en Forum
Katarsis	Drughulp	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Van website naar app
CKG De Schommel	Opla	<ul style="list-style-type: none"> ▪ www.standoeopgroeicaravan.be ▪ Blended platform

Tabel 14: overzicht Flanders'Care incentiveprojecten die trigger waren voor andere digitale projecten

Voor 10 organisaties was het ontwikkelen van dit aanbod geen trigger om ook ander digitaal aanbod uit te bouwen:

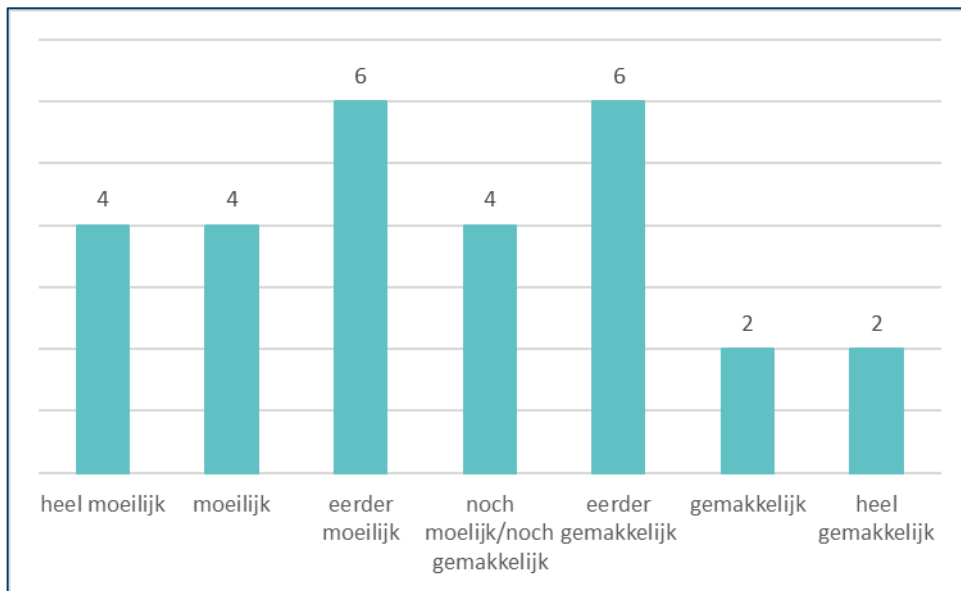
- Afsprakentool blended hulp GBO
- Blended werken in CAW
- Dag Panda
- TOP-computertraining alcoholverslaving
- Chat en zelfregulatie tool in bijzondere jeugdzorg
- Rustbox
- Kickwise
- Vaardig Leven
- Werken met Samen1plan
- Click online – klik in 't echt

De Flanders'Care incentive voor een onlinehulpproject was dus voor 50% van de goedgekeurde projecten een trigger om andere digitaliseringsprojecten aan te vragen. De projecten met een * werden opnieuw als een Flanders'Careproject onlinehulp ingediend en goedgekeurd.

5. Evaluatie van en aanbevelingen bij de projectaanvragen

We legden de respondenten enkele stellingen omtrent financiering van digitaliseringsprojecten voor.

5.1. Hoe gemakkelijk is het om financiering te vinden voor digitaliseringsprojecten?

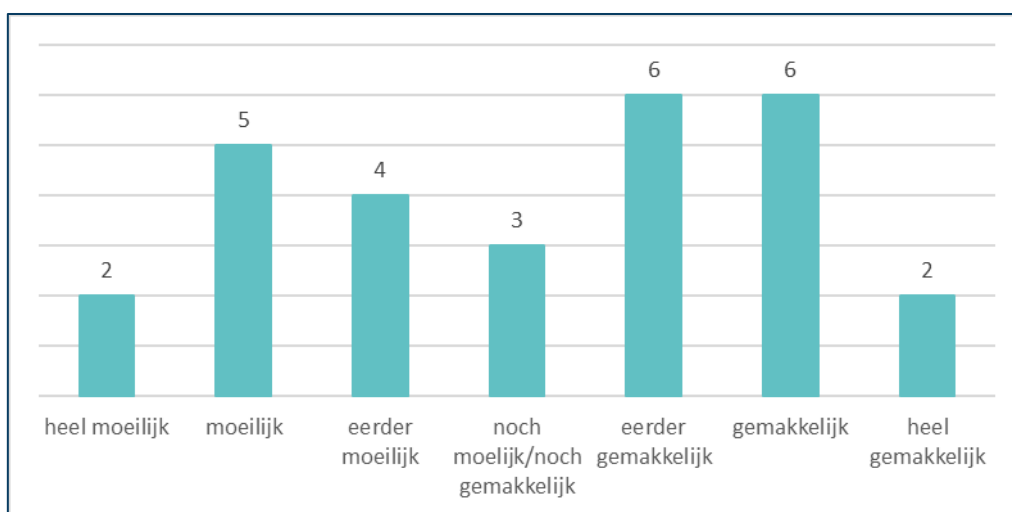


Figuur 3: overzicht hoe gemakkelijk respondenten het vinden om digitaliseringsprojecten te financieren

50% van de respondenten vindt het niet evident om financiering voor digitaliseringsprojecten te vinden. Dit resultaat is opmerkelijk omdat ze al komen van organisaties die de weg wel (succesvol) gevonden hebben naar de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.

Voor 36% was het vinden van financiering voor digitaliseringsprojecten eerder tot heel gemakkelijk.

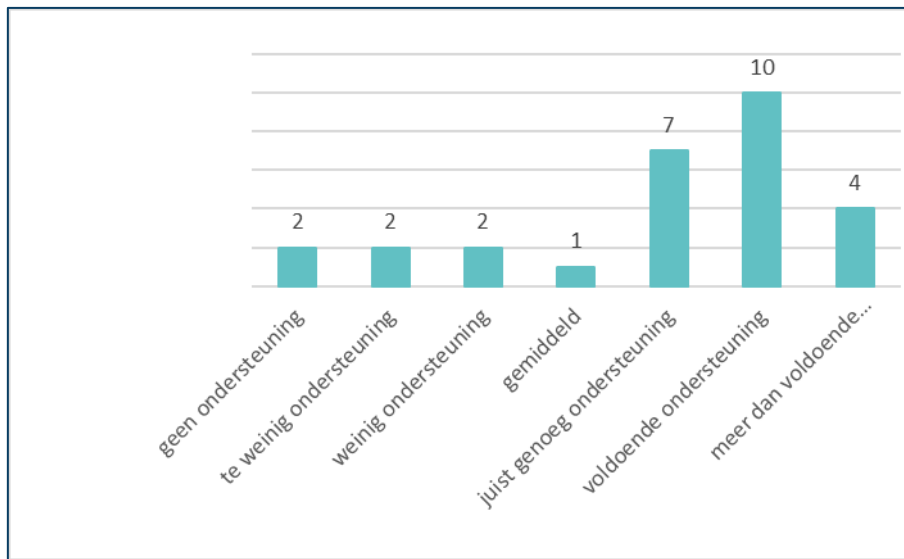
5.2. Hoe gemakkelijk vind je kanalen om financiering aan te vragen?



Figuur 4: overzicht hoe gemakkelijk respondenten het vinden om financieringskanalen voor digitale projecten te vinden

39% van de respondenten vindt het (eerder) moeilijk om financieringskanalen te vinden voor hun online of blended hulpprojecten.

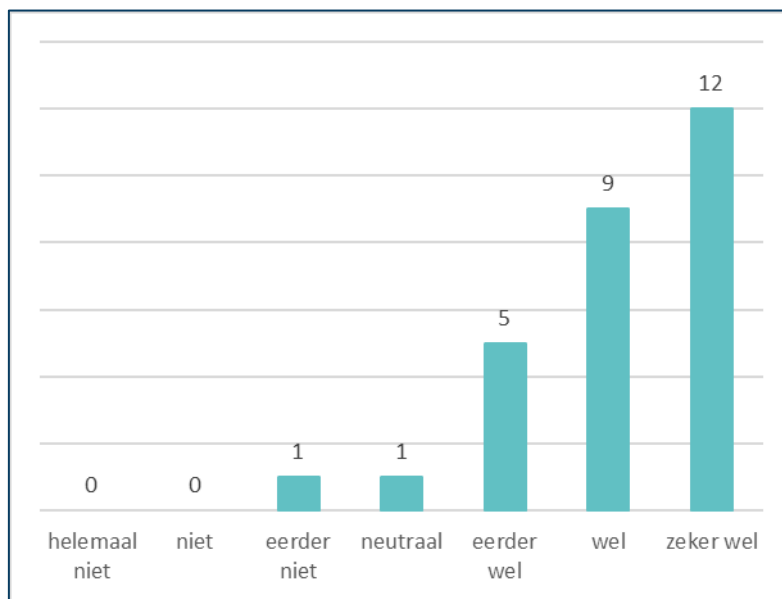
5.3. Vind je voldoende ondersteuning om een aanvraag in te dienen?



Figuur 5: overzicht hoe gemakkelijk respondenten ondersteuning vinden om een projectaanvraag in te dienen

Zelfs al werd de incentive-aanvraag met succes ingediend, toch vonden 21% van de indieners onvoldoende of geen ondersteuning voor het uitwerken van hun projectaanvraag.

5.4. Dagen financieringsmogelijkheden je ook uit om na te denken over nieuw aanbod?



Figuur 6: overzicht mening respondenten of financieringsmogelijkheden triggeren om na te denken over nieuw aanbod

93 % van de respondenten is ervan overtuigd dat het aanbod van financieringsmogelijkheden voor nieuwe digitale projecten hen triggert om zelf na te denken over een nieuw aanbod.

6. Evaluatie van en aanbevelingen bij het projectverloop

In de schriftelijke bevraging van de projecten vroegen we de respondenten om 4 aspecten te evalueren:

- De projectoproep en het indienen van de projectaanvraag;
- De uitdaging/verplichting om samen te werken met andere projecten;
- De ondersteuning van het projectverloop;
- De eindrapportage na het project.

6.1. Evaluatie van de projectoproep, het indienen van de projectaanvraag en het jureringsproces

6.1.1. Evaluatie vanuit de projectindieners

27 van de 28 projecten konden zich vinden in de omvang van de indieningsprocedure: ze stond in verhouding tot de voorziene incentive. De indieners van 1 project (vaardig leven) gaven aan dat ondersteuning bij de indiening nodig was.

De respondenten formuleerden volgende suggesties om het opmaken en indienen van de projectaanvraag vlotter en gemakkelijker te laten verlopen:

- Gebruik een onlinetool om de aanvraag in te dienen in plaats van word- of pdf-documenten. (Rustbox – Sorrybox – Stopitnow – Cgg in wachttijd)
- We hebben zelf tijdens de projectaanvraag contact opgenomen met mensen met kennis van zaken rond blended hulp om de aanvraag te kunnen overlopen en te bekijken hoe we het project sterker/beter konden maken. Het zou fijn zijn als er vanuit de organisatie van de subsidie een contactpersoon kan aangeboden worden die hier automatisch mee naar kijkt. (Fara)
- De doorstroming van info naar de juiste personen binnen de organisaties blijft nog een manco. Tijd om projectaanvragen uit te werken is er vaak niet. (Kickwise)
- Het opmaken en indienen van onze projectaanvraag ging vlot. De moeilijkheid lag hem toen voornamelijk in het vinden van 2 projectpartners. Er zit een zeer grote meerwaarde in het samenwerken rond dergelijke projecten, maar bij de opstart van het project werkt dit soms ook vertragend. (Opla)
- Enkele voorbeeldmodules voorzien en tips rond samenwerken met partners. Ik denk dat we de samenwerking (en wat zij wilden doen en konden doen in de praktijk) verkeerd hadden ingeschat. Het feit is dat in alle sociale organisaties er krapte is (personeel en middelen), men kan er niet meer zo maar iets bij doen. Dit was vroeger (een tiental jaar geleden) anders, toen had je nog wat 'vrije ruimte' die je vrij kon invullen. (Click online – klik in 't echt)
- Breng meer organisaties die op zoek zijn naar digitale oplossingen rond mentaal welzijn met elkaar in contact (QIT)

Volgende aspecten werden door de respondenten als overbodig beschouwd bij het opmaken en indienen van de projectaanvraag:

- Het was niet altijd eenvoudig om op voorhand al heel gedetailleerd in te gaan op vragen naar timing, budget, implementatie, ... Veel wordt tijdens de ontwikkeling pas helderder. (Fara)
- Het blijft moeilijk als je tegenslagen tegenkomt tijdens het traject, het niet loopt zoals verwacht, de medewerkers niet kunnen doen wat je ervan verwachtte. Samenwerken en dat beschrijven is moeilijk omdat je afhankelijk bent van anderen en vaak pas in het daadwerkelijk samenwerken komen de heikele punten boven. (Click online – klik in 't echt)
- Sommige vragen overlaptten (Mainframe, Wachttijd CGG, QIT)
- Begroting inschatten is niet evident (PZ OLV)

6.1.2. Evaluatie vanuit de juryleden en van de ondersteuners

6.1.2.1. Evaluatie van de projectoproep

De juryleden formuleerden volgende bedenkingen n.a.v. de projectoproep:

- De inhoudelijke oproep mag breed geformuleerd blijven en moet niet focussen op een bepaalde doelgroep of op een bepaald thema: de nadruk mag blijven liggen op het duurzaam implementeren van een digitaal aanbod binnen blended welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg.
- Er is bezorgdheid bij de juryleden dat projectaanvragen vanuit welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg ondergesneeuwd zullen raken door (medische) zorgprojecten nu het 'departement Zorg' is geïnstalleerd.
- Het aanvraagformulier is zinvol en haalbaar voor zowel de projectindieners als voor de juryleden. De juryleden zijn geen voorstanders van onnodige grotere administratieve belasting.
- Mogelijks moeten niet alle juryleden betrokken worden bij de formele gegevens van organisatie-status en budgettering.

Ook de beleidsmedewerkers vanuit (aanbestedende overheid) Departement Zorg geven aan dat het aanvraagformulier en de aanvraaginspanningen aansluiten bij wat mag verwacht worden voor een incentiveproject.

Hun bedenkingen/vragen zijn:

- Moeten we het concept 'onlinehulp' eens herbekijken?
 - Nu 'zorg' mee aan boord is naast 'welzijn en ggz'
 - Maken we wel of geen ruimte voor innovatieve ontwikkelingen zoals AI?
- Kunnen we scherper verduidelijken wat 'samen te werken met meerdere partners' inhoudt? We zijn daar voorstander van, maar zowel in aanvragen als in uitvoering worden te grote ambities vaak niet gerealiseerd
- Twijfel tussen 'brede oproep' en 'thema- of doelgroepgerichte' oproep

Verbetersuggesties voor de oproep en het aanmeldingsformulier dan deze juryleden zijn:

- In het formulier vragen om administratieve gegevens concreet op te nemen, bijvoorbeeld:
 - Geef je sector duidelijk aan
 - Ben je erkende zorgaanbieder?
 - Wat zijn je bankgegevens?
 - Welke regio bestrijkt je met dit project?
- Budget van de incentive mag minstens aangepast worden aan de inflatie
- Technisch, vormelijk moeten we het formulier optimaliseren
- Bijlagen moeten kunnen ... maar hoe springen we daarmee om? Uit te klaren dus
- Aanmeldingsformulier is misschien niet zo eenvoudig als je niet vertrouwd bent met opzet 'blended werk'
- FAQ maken met antwoorden op veelgestelde vragen zoals
 - Kan ik indienen als zelfstandige organisatie?
 - Wat zijn risico's en werkende elementen bij zo'n project?
 - Projectindieners aan het woord
- Een pitch-moment waarbij de kandidaat-projectindieners hun voorstel kunnen toetsen of bespreken zou wél zinvol zijn.
Daarbij zouden we onder andere kunnen inzetten op
 - Inschatting van haalbaarheid;
 - Verduidelijking van de aanpak
 - Scherp weergeven wat de beginsituatie is (is er al iets ontwikkeld of nog niet)
 - Informeren/adviseren rond status: "samenwerking met andere organisaties"

Medewerkers die pitchgesprekken voeren maken geen deel uit van de jury.

6.1.2.2. *Evaluatie van het jureringsproces*

Over de jurysamenstelling

De juryleden en beleidsmedewerkers vanuit Departement Zorg:

- De jury-samenstelling wordt als positief ervaren. Ook het feit dat de samenstellingen van juryleden wijzigt in de tijd wordt positief ervaren.
- De grootte van de jury is OK.
- Bij evaluatie van bepaalde projecten vorig jaar, was er mogelijks nood aan meer medische expertise. Gezien er echter zo weinig opportuniteiten zijn voor welzijnssectoren op incentives te krijgen, vindt de jury het belangrijk dat die focus op WVG-domein behouden blijft en vinden ze het dus niet noodzakelijk om dergelijke expertise er bij te betrekken. De beleidsmedewerkers vanuit Departement Zorg vinden van wel.
- In de jury mag overwogen worden om vertegenwoordiging op te nemen van werkveld en gebruikers.

Over het evaluatiedocument

De juryleden en beleidsmedewerkers vanuit Departement Zorg:

- Positief om per rubriek een score te geven. Dat helpt in het denkproces. Stimuleer juryleden vooral om scherp te noteren wat je op de bespreking wil inbrengen
- Puntenscores herbekijken

Verbetersuggesties:

- Enkele exclusiecriteria bepalen waardoor de verdere jurering niet meer nodig is.
- Een nieuw jurylid inwerken door bij aanvang een paar individuele beoordelingen samen te doen.
- Evalueren van gevraagde steun is moeilijk geformuleerd. Moet dit door alle juryleden gecheckt?
- Optimaliseer het jureringsdocument en de puntenscores

Over het jureringsproces

De juryleden en beleidsmedewerkers vanuit Departement Zorg:

- De jurering voorbereiden is heel tijdsintensief werk. Hoe meer projecten, hoe tijdsintensiever ook. Toch kan je maar goed jureren door dit goed en volledig te doen. Het is dus een goede keuze om alle juryleden alle projecten te laten lezen en beoordelen
- Het is prima dat goedkeuring projecten niet enkel op papier gebeurt en er tijd genomen wordt voor deliberatie in persoon. Na het jureren van de projectaanvraag nogmaals 2 halve dagen samen zitten, is echter een zware tijdsinvestering voor de jury-leden.
- Evaluatiecriteria zijn duidelijk en het bereiken van een gedragen consensus loopt vlot.
- Een eindoordeel dat wordt gebaseerd op een mix tussen 'goeie projecten' en 'spreiding over sectoren en over Vlaanderen', blijft een probleem.

Verbetersuggesties:

- Maak in het jureringsdocument duidelijk onderscheid tussen 'kerncriteria' en andere. Tijdens het voorbereiden van de jurering mag een uitgebreidere screening van de projectaanvraag gestopt worden als aan één van kerncriteria niet voldaan wordt.
- Een face to face bijeenkomst van de juryleden voor het opmaken van een jurybeslissing is zeker waardevol, maar kan beperkt worden tot een halve dag wanneer:
 - De individuele juryresultaten al in een volledig gebundeld overzicht zijn samengebracht.
 - De unaniem goedgekeurde of afgewezen projecten reeds duidelijk in kaart zijn gebracht (en niet meer ten gronde moeten besproken worden).
 - De bespreking zich kan focussen op projecten waarover juryleden van mening verschillen.
- Moet de eindbeslissing over goedgekeurde projecten door de jury gebeuren of door de overheid?

- Voorzie grondige feedback voor juist-niet-goedgekeurde projecten en stimuleer hen om in te dienen bij een volgende oproep.

6.2. Evaluatie van de uitdaging/verplichting om samen te werken met meerdere partners

6.2.1. Evaluatie door de projectindieners

De meningen van de respondenten over de verplichting/stimulus om met meerdere partners samen te werken zijn verdeeld.

Sommige respondenten geven aan dat dit een heel belangrijk aspect is:

- Goede insteek, je krijgt sowieso een ander perspectief (Beeldbellen personen met beperking)
- Super! En heel belangrijk om verschillende ideeën en perspectieven samen te brengen. Verrijkend. Logisch en inspirerend (A-buddy)
- Dit gaf de mogelijkheid tot netwerking, waardoor je in contact komt met mensen met veel expertise in dit domein, die je kunnen ondersteunen bij het ontwikkelen van je project (Autisme-chat)
- Vanzelfsprekend en verrijkend (Rustbox)
- Dit gaf een extra boost aan het project. Het zijn blijvende partners geworden. (Sorrybox)
- Achteraf bekeken eigenlijk heel fijn, mede ook door de input van buitenaf. Het is fijn als er iemand extern meekijkt/meedenkt over partnerschappen en hoe deze vorm te geven. (Fara)
- Het is goed om samen te werken en in dit geval de emotie-coaching te laten inbedden in een ruimer programma welk gericht is op online ondersteuning van een expliciet psychotherapeutisch programma. (EFFT)
- Interessant (chat in bijzondere jeugdzorg)
- Absoluut een meerwaarde, hierdoor hebben we een plaats gekregen in online hulpverleningsnetwerken. Stop it Now is al een samenwerking tussen verschillende partners dus voor ons was het logisch om dit project ook te concretiseren vanuit deze samenwerking (Stopitnow)
- Dit was een verrijking. Op deze manier moesten we niet alles opnieuw uitvinden en konden we verder bouwen op bestaande digitale middelen. (Drughulp)
- Perfect, sloot zo meer aan bij noden werkveld (Kickwise)
- Zeer goed. We zijn een samenwerkingsverband. Samenwerken met meerdere partners is daarom voor ons geen verplichting maar een kernopdracht. In samenwerking kan altijd meer (Samen1plan)
- Werken met verschillende actoren is nodig om ervoor te zorgen dat onderzoeksresultaten geïmplementeerd en gevalideerd worden
- In geval van digitalisering is het toch niet vreemd om iets uit te werken met een zo breed mogelijke toepasbaarheid, een zo groot mogelijk bereik. Samenwerking ligt om die reden voor de hand. (Het Raster)
- Goed om het project gedragen te houden door meerdere partners. Verhoogt de slaagkans van het project ook na het jaar van ontvangen subsidie/ steun. (DagPanda)
- Een grote meerwaarde. Uitwisseling tussen de verschillende partners heeft uitvoering project sterker gemaakt. (CGG Waas&Dender)
- Zinvol, maar het zou helpend zijn als er vanuit Flanders' Care zou worden ingezet op het in contact brengen van mogelijke partners (QIT)
- Positief: samenwerken versterkt (CAW)

Andere respondenten hebben hierbij (ook) wel een aantal bedenkingen:

- Dit was zeker een pittig gegeven. Het is niet eenvoudig om een aanbod, tool of project uit te werken waarbij samenwerking van OCMW, CAW en DMW nodig is. Dit vooral omdat het

agendagewijs al geen eenvoudige opdracht is om de nodige partners rond de tafel te krijgen. Hier is veel tijd aan verloren gegaan, gezien de input van elke kernactor wel zeer belangrijk is. Anderzijds is het een grote meerwaarde geweest voor de verdere kennismaking en onderlinge samenwerking tussen de kernactoren. (GBO)

- Persoonlijk vind ik dat een stimulans tot samenwerken goed is, een verplichting niet. Samenwerken met partners verruimt je blikveld, maar werkt soms ook erg vertragend op procesniveau. (Autisme-chat)
- Moeilijker om nieuw project uit te rollen over partners heen: snelheid van werken, samenbrengen van betrokkenen, cliënt/ patiënten die soms ander profiel hebben, de duur van een begeleiding die kan verschillen. Ik vond dit minder evident, partners kijken vaak met een andere snelheid naar dit project + meer partners betekent meer afstemming, werkt vertragend (onlinedagboek)
- Dit is meer werk, maar kan ook een meerwaarde zijn (Drughulp)
- Zinvol, maar tijdsintensief (Vaardig Leven)
- De grootste uitdaging van de projectaanvraag.
Er zit een enorme meerwaarde in het samenwerken rond digitalisering, maar bij de opstart van een project werkt dit soms zeer vertragend. Het is in de praktijk niet altijd even makkelijk om vanuit verschillende organisaties een concreet project op te starten. (Opla)
- Als je die partners niet / nog niet hebt of rond dit topic niet hebt, is het een moeilijke zaak. Je weet ook niet goed in welke richting te kijken en waar je die partners zou kunnen vinden of waar de andere kandidaat initiatiefnemers zijn die mogelijke partners zouden kunnen worden. De partners die wij dan hadden aangesproken, waren er die we vanuit andere samenwerkingen kenden en die uit onze buurt kwamen. Mijn inschatting is dat ze zelf niet zo'n vragende partij waren om iets digitaal te gaan doen / extra te gaan doen.
Het zou mogelijk anders zijn mocht je in een voorfase kunnen kennismaken met organisaties of partners die wel erg op het digitale willen inzetten en dan kijken of je tussen die sterk gemotiveerden een mogelijke partner vindt om mee samen te werken. (Click online – klik in 't echt)
- In ons concrete project is dit minder van toepassing aangezien we vooral met de software ontwikkelaar en intern samenwerken. We kaartten dit aan tijdens de intervisie en werden gerustgesteld dat de manier waarop we het aanpakken volstaat. (MyWepp)
- Dat was het moeilijkste item in de projectaanvraag. Het vraagt al veel overtuiging om binnen je eigen organisatie dingen rond blended care in gang te zetten. Een gezamenlijk verhaal vinden bij collega-organisaties is nog veel moeilijker en loopt niet altijd parallel. (PZ OLV)
- Dit is bij deze soort toepassingen niet steeds evident omdat de digitalisatie nog niet in alle sectoren even ver staat.
Maar de samenwerking kan wel een belangrijke meerwaarde opleveren om naar creatieve oplossingen te zoeken. (Mainframe)

6.2.2. Evaluatie door de juryleden en de ondersteuners

De juryleden en beleidsmedewerkers vanuit Departement Zorg geven aan :

- 'Samenwerking stimuleren' wordt als heel positief ervaren. Ze zagen reeds mooie samenwerkingen gerealiseerd worden én verbinding rond het thema in bepaalde sectoren.
- Samenwerken is een groot voordeel en we moeten dit blijven stimuleren
- Maar in sommige projecten is het niet van toepassing of biedt het NU geen meerwaarde

De ondersteuners geven aan ...

- Inzetten op samenwerking wordt als zeer positief ervaren. Organisaties vinden elkaar naar aanleiding van deze aanvraag en samenwerkingen worden versterkt.

Verbetersuggestie:

- Blijven stimuleren om te zoeken naar realistische, haalbare samenwerkingen maar dit niet meer als exclusiecriteria opnemen.

6.3. Evaluatie van de ondersteuning tijdens het projectverloop

Tijdens het projectjaar werden alle projecten op twee manieren ondersteund.

- Elk project kreeg een individuele ondersteuner van Onlinehulp Vlaanderen (of haar voorganger Knooppunt online) toegewezen. Deze investeerde een week in de ondersteuning op maat van het project.
- Daarnaast werden enkele gemeenschappelijke 'intervisiemomenten' georganiseerd.

6.3.1. Evaluatie van de ondersteuning van het eigen project door de projectindieners

Bij de meeste projecten waren de respondenten uitgesproken positief over de ondersteuning:

- Zeer geslaagd en nabij (Beeldbellen bij personen met een beperking)
- Heel goed! Heel ondersteunend, want voor ons was het een heel nieuw thema. deskundige inbreng, goede begeleiding (A-buddy)
- De ondersteuning was voldoende om aan de slag te gaan met dit project. (GBO)
- Prima : duidelijk infoverstreking en makkelijk contactname (onlinedagboek)
- Heel goed en een grote meerwaarde (Rustbox)
- Waardevol (chat in bijzondere jeugdzorg)
- Goed, laagdrempelig, aanspreekbaar (Stopitnow)
- heel erg waardevol. Zeker een onmisbare meerwaarde die dit project mogelijk heeft gemaakt. (Fara)
- Voldoende en goed (Drughulp)
- Voldoende ondersteuning gekregen tijdens de projectduur. (Kickwise)
- Positief (Vaardig Leven)
- De ondersteuning die we kregen tijdens het projectverloop was voldoende. (Opla)
- Zeker interessant om een ander perspectief mee te hebben aan tafel tijdens het project. (Samen1plan)
- Goed (Click online – klik in 't echt)
- De ondersteuning is zeer goed.
Onze vragen worden vlot beantwoord. Ook het nalezen van tekstmateriaal werd zeer uitvoerig gedaan (Mainframe)
- Wij zijn zeer tevreden over de genoten ondersteuning.
Het helpt om iemand extern te hebben die mee helpt nadenken en een aanzet geeft om dit verder uit te werken. (Het Raster)
- Kritische externe blik - los van de projectpartners, draagt bij tot stilstaan op lange termijn visie. (Dag Panda)
- Ondersteuning is grote meerwaarde. De begeleiding van Thomas More heeft al geleid tot inspirerende uitwisselingen tussen de verschillende CGG's en betrokken teams in dit project. (CGG Waas&Dender)
- Uitstekend: goed afgestemd en efficiënt. (QIT)
- De input vanuit de Artevelde Hogeschool is verrijkend en helpend bij de uitwerking van het project. Dit zowel voor de input vanuit de ondersteuner als de online ontmoetingsmomenten. Het bezorgt een extra bril om naar het project te kijken. (MyWepp)
- zeer goed (CAW)

Sommige projecten hadden nood aan méér ondersteuning of hebben weinig gehad aan de ondersteuning die ze kregen:

- Wij hebben naast de projectondersteuning uiteindelijk gekozen voor procesbegeleiding via BDO. Zij hebben duidelijke structuur en richting kunnen bieden. (GBO)
- We hebben niet zoveel meerwaarde ervaren vanuit de persoonlijke ondersteuning/coaching tijdens het traject, aangezien we met onze interne werkgroep al een hele weg hadden afgelegd (obv de checklist implementatie chathulp). De begeleiding door onze persoonlijke projectbegeleider was voor ons persoonlijk minder zinvol, wij hebben vooral veel gehad aan de andere contacten die we konden leggen tijdens de netwerkmomenten; hierdoor kwamen we in contact met mensen die ons konden helpen bij de verdere uitbouw en de communicatie met de overheid (Autisme-chat)
- Was minimaal en zeer beperkt (Sorrybox)
- Ik denk dat wij onvoldoende beroep hebben gedaan op de ondersteuning. Maar het is zeker een mooie geste. (PZ OLV)

6.3.2. Evaluatie van de uitwisselingsmomenten met andere projecten door de projectindieners

Op de vraag wat de respondenten vonden van de gemeenschappelijke uitwisselingsmomenten kwamen volgende antwoorden:

- Was niet zo'n meerwaarde (3)
- Soms liggen de projecten ver uit elkaar zodat uitwisseling minder relevant is om er dan zelf iets uit te halen (2)
- Soms te uitgebreid (1)
- Zinvol / Interessant (meestal) (16)
- Het gaf een inkijk in de andere projecten (2)
- De aanwezigheid van één van de beleidsmedewerkers Departement Zorg was cruciaal om deuren te openen naar andere agentschappen. (1)

6.3.3. Evaluatie van de ondersteuning door de ondersteuners

Ondersteuning wordt als noodzakelijk ervaren want:

- Energie gaat heel vaak naar het schrijven van een stevig projectidee,
 - maar de concrete uitwerking, concrete opstart, concrete mijlpalen, concrete acties, concrete timing... is vaak bij start niet helder. Een ondersteuner is nodig om hen hierin te begeleiden, vooral bij het projectmanagement.
 - Een externe blik is wenselijk om bv. ondersteunend materiaal aan te bieden.
 - Organisaties zijn zoekend naar wat ondersteuner kan doen voor hen.
- De vragen zijn toch heel vaak zeer relevant:
- 'hoe opstarten',
 - 'wat zijn de verwachtingen',
 - 'welke stappenplan kunnen we volgen' ,...
 - Daarnaast ook inhoudelijke vragen: ken je tools, expertise rond topics,...
- Initiatiefnemers missen vaak kennis rond het ontwikkelen van haalbare bevragingen en onderzoeksvaardigheden
 - Er blijkt nood aan systematiek ... te beginnen met duidelijke visie op en positie van het project. Projectontwikkelaars zijn immers vaak doeners met een zekere bedrijfsblindheid.
 - Rollen van ondersteuners kunnen heel verschillend zijn, afhankelijk van de noden binnen het project. Het belang van een critical friend is zeker essentieel.

- Expert zijn en/of expertise hebben rond het topic kan en mag, maar is geen must als ondersteuner. De ondersteuner kan namelijk ook de rol opnemen van 'handhaver': inhoudelijke input leveren omtrent wat wel of niet mag.

Over het verloop van de ondersteuning

- Starten met een vraagverhelderingsgesprek omtrent de ondersteuning is een stevige meerwaarde.
- De ervaringen van de ondersteuners:
 - Wat vaak heel goed loopt zijn het enthousiasme, engagement, de motivatie en de goesting, waarbij alle projecten de intentie hebben om te continueren.
 - Wat vaak fout loopt zijn een onrealistische tijdsinschatting (door een gebrek aan planmatige aanpak of het onvoldoende/minder/niet betrekken van sommige partners) of andere organisatieproblemen die maken dat het projectplan niet kan gevolgd worden of uitgewerkt worden. Vaak spelen er ook externe factoren waar het eigenlijke projectteam zelf geen vat op heeft.
 - Gemeenschappelijke uitwisselingsmomenten als positief ervaren
 - Ze zijn voor de projecten tussentijdse mijlpalen om zich op te richten
 - Tijdens de uitwisselingsmomenten is er vaak de ervaring “Het is niet alleen bij ons een hobbelig parcours”
 - Ook voor (beginnende) ondersteuners. Vooral omdat er zo een differentiatie in de projecten zit, dat de worstelingen/moeilijkheden en wat goed loopt ook gedeeld kan worden.

Verbetersuggesties:

- Er mag verduidelijkt worden vanuit Flanders’Care wat het ‘mandaat’ is van de ondersteuner. Duidelijker rol – verwachting formuleren, zonder dit vast te betonnen.
 - Verhelderen waar heb je nood aan + wat er mogelijk is binnen de ondersteuning .
 - Als ondersteuner is het niet de rol om projectmanagement op te nemen.
 - Mogelijks kan in het aanvraagformulier meer aandacht besteed worden aan
 - tijdslijn toevoegen met duidelijke werkpakketten en deadlines + waar zou een ondersteuner een meerwaarde kunnen zijn/in welke fase?
 - vraag naar verwachtingen naar een ondersteuner (in de vorm van een meerkeuze-optie)
 - Suggesties om met een pitch te werken om in te schatten
 - of organisaties in staat zijn om projecten/onderzoeken projectmatig aan te pakken.
 - hoe “realistisch” ze dit project gaan uitwerken.
- Ondersteuningstijd zou dus wat meer naar voor geschoven kunnen worden.
Pitchmoment kan ook zorgen voor verduidelijking van de startpositie is van een organisatie.
- Projectverloop moet niet over langere tijd gespreid worden, maar eerder focus op realistischer schrijven.

6.4. Evaluatie van de eindrapportage na het project

Alle respondenten en ook de juryleden vonden de eindrapportage haalbaar, in verhouding met de incentive, duidelijk, logisch, maar ook intensief.

Er werden daarbij nog volgende reflecties gemaakt:

- Het eindrapport verplicht je om stil te staan bij de ervaren obstakels en groeikansen naar de toekomst toe.
- Het eindrapport is niet alleen zinvol voor de organisatie die het project heeft geïmplementeerd, maar ook voor de subsidiërende overheid. Het biedt de overheid een grondig inzicht in obstakels en kansen die organisaties ervaren bij de implementatie van onlinehulp, waardoor hier (naar de toekomst toe) beter kan op ingespeeld worden.
- Er kruipt toch steeds weer heel wat werk die op dat moment niet naar de kernopdracht kan gaan dus is het zeker aangenaam als er geen te gedetailleerd verslag wordt gevraagd. Het was wel lange tijd onduidelijk wat er juist verwacht werd van eindrapportage. Dit mag zeker vroeg in het traject al meegedeeld worden, zo kan er bij eigen tussentijdse evaluaties al gewerkt worden aan de rapportage.
- Moeilijk aangezien het project niet helemaal volgens wens / plan was verlopen. en we voornamelijk ondervonden dat wat we op voorhand dachten, toch niet 'het-van-het' was.

7. Meer genuanceerde evaluatievaststellingen zijn er niet

We onderzochten of we nog meer conclusies konden trekken uit de resultaten van de bevestigingen en de interviews. Sowieso gaat het om een beperkt aantal projecten, waardoor het niet vanzelfsprekend is om (statistisch significante) verschillen terug te vinden.

Vergelijken we projecten waarbij het aanbod wel of niet meer bestaat dan vinden we geen verschillen:

- rond het gemak waarmee mensen aangeven financiering te vinden voor digitaliseringsprojecten.
- rond het gemak waarmee men financieringskanalen vindt.
- rond de mate waarin men voldoende ondersteuning vindt.
- rond de inschatting of er financieringsmogelijkheden zijn voor de ideeën waarmee men zit.
- of ze al dan niet ontwikkeld zouden zijn zonder incentive.
- of ze voor het doorontwikkelen beroep deden op andere financiële ondersteuning.

Ondersteuning

- Er is geen evolutie te vinden in de mate waarin ondersteuning al dan niet als voldoende werd ervaren.

Financiële ondersteuning

- Wanneer projecten worden vergeleken die aangeven dat ze niet tot stand zouden gekomen zijn zonder FC en zij die dat wel doen, blijkt er geen verschil op vlak van bijkomende externe financiering. Het is dus bv. niet zo dat projecten die aangeven dat ze zonder FC wel tot stand zouden zijn gekomen, meer beroep kunnen doen op externe financiering dan zij die aangeven dat ze zonder FC niet tot stand zouden komen.
- Of doorontwikkeling al dan niet plaatsvond volgend op het FC project staat los van het feit of het project al dan niet zou ontwikkeld zijn zonder FC.
- Bijkomende financiële ondersteuning hangt ook niet samen met het feit of een organisatie al dan niet nog bijkomend heeft doorontwikkeld.

De dataset laat niet toe om in te schatten

- of er een verschil is tussen het aanvangsjaar en de kans dat het aanbod nog bestaat.
- of er een evolutie is in het gemak waarmee men doorheen de jaren financiering kan vinden.

Last but not least

In elke sector lijkt de kans vrij gelijklopend te zijn om goedgekeurd te worden, in functie van het aantal ingediende aanvragen. Enkel bij projecten met een focus op verslavingszorg worden er significant meer goedgekeurd.

8. Conclusies en beleidsaanbevelingen

In dit laatste deel van het rapport vatten we de voornaamste conclusies van de evaluatie van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp samen. Vervolgens stellen we op basis van deze bevindingen een aantal beleidsaanbevelingen voor.

8.1. Conclusies uit de evaluatie van Flanders'Care incentiveprojecten rond online en blended hulp in welzijn en zorg

Er zijn conclusies te trekken rond verschillende deelaspecten de incentive projecten: met betrekking tot de algemene situering, de projectoproep, de ingediende projecten, de selectieprocedure, de goedgekeurde projecten, de ondersteuning, de rol en omvang van de incentive en de eindrapportage.

8.1.1. Situering van de Flanders'Care incentiveprojecten online/blended hulp

De basismotivering om incentiveprojecten onlinehulp op te zetten, was: "Organisaties ontberen vaak een extra startimpuls voor de aankoop (en implementatie) van een onlinehulpprogramma of – licentie, voor het inkopen van procesbegeleiding bij het implementeren van onlinehulp of voor ondersteuning om in samenwerking met andere partners een onlinetoepassing te ontwikkelen." (Flanders'Care, Oproep: incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2016, 2016).

Met de Flanders'Care onlinehulp incentiveprojecten streeft de Vlaamse Overheid vier doelstellingen na:

- Samenwerking tussen organisaties stimuleren bij het uitwerken van een onlinehulpaanbod.
- Het realiseren van nieuw onlinehulpaanbod bevorderen.
- Ruimte creëren voor het ontwikkelen van een visie op het onlinehulpaanbod, met aandacht voor het implementatieproces op korte en langere termijn en met oog voor de inbreng van de eindgebruikers.
- (vanaf 2017) Aandacht besteden aan begeleiding en/of intervisie en/of supervisie om de onlinehulp-component met face-to-facecontacten te combineren tot een blended hulpaanbod.

De Vlaamse overheid investeerde in Flanders'Care incentiveprojecten voor online en blended hulp tussen 2016 en 2023 in totaal € 680.061,27.

- Tussen 2016 en 2023 organiseerde Flanders'Care vijf projectoproepen voor incentiveprojecten onlinehulp of blended hulp. Als incentive werd € 16.000 per project voorzien in de projectjaren 2016, 2017 en 2018. Voor de goedgekeurde projecten in 2020 en 2022 werd telkens € 20.000 voorzien. In de eerste 4 edities werden telkens 5 projecten geselecteerd. In de laatste editie ging het om 8 projecten. Globaal kregen 28 projecten dus voor € 500.000 aan incentives.
- Daarnaast liet Flanders'Care elk project 5 dagen inhoudelijk ondersteunen, werd er gemeenschappelijke intervisie voorzien en extra lerende netwerken of webinars. Ook het huidige onderzoek werd met deze ondersteuningsmiddelen gefinancierd. Voor deze ondersteuning werd tussen 2016 en 2023 € 180.061,27 ingezet.

8.1.2. Besluiten i.v.m. de projectoproep

Er zijn besluiten te trekken over zowel de inhoud en vereisten van de oproep, als de manier waarop de indieningsprocedure werd vormgegeven.

De juryleden vonden het wenselijk dat de inhoudelijke oproep bij eventuele continuering breed geformuleerd blijft en niet moet focussen op een bepaalde doelgroep of thema:

- De nadruk mag blijven liggen op het duurzaam implementeren van een digitaal aanbod binnen blended welzijnswerk en (geestelijke) gezondheidszorg.
- We hoeven bij de oproep niet te focussen op een thema of doelgroep. Een brede oproep heeft immers als neveneffect dat we evoluties rond interesse voor online en blended werken mee kunnen inschatten op basis van het aantal ingediende projecten vanuit diverse sectoren rond diverse doelgroepen en rond diverse thema's.
- Er is bezorgdheid bij de juryleden dat projectaanvragen vanuit welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg ondergesneeuwd raken bij (medische) zorgprojecten nu het departement Zorg is geïnstalleerd.

27 van de 28 projecten konden zich vinden in de omvang van de indieningsprocedure:

- De indieningsprocedure stond in verhouding tot de voorziene incentive.
- Het aanvraagformulier is zinvol en haalbaar voor zowel de projectindieners als voor de juryleden.
- Zelfs al werd de incentive-aanvraag met succes ingediend, gaven 30% van de indieners niettemin aan onvoldoende of geen ondersteuning voor het uitwerken van hun projectaanvraag.
- Wat de 'verplichting' betreft om samen met andere partners een project in te dienen wordt dit zowel vanuit de jury als vanuit de ondersteuners als iets heel positief ervaren. Dit bleek vaak een uitdaging, maar niettemin meer dan zinvol om samenwerking en verbinding te stimuleren.

8.1.3. Besluiten i.v.m. de ingediende projecten

Over de vijf projectoproepen heen werden er 117 ontvankelijke projecten rond online en blended hulp in welzijn en zorg ingediend.

	Algemeen Welzijns werk	Opgroeien	CLB	Versla-vingszorg	Geestelijke Gezondheids-zorg	Personen met beperking	Thuiszorg	Woonzorg-centra	Zorg en gezondheid (Ziekenhuis – revalidatie ...)	totaal
2016	3	9	1	2	3	2	0	0	2	22
2017	1	4	0	1	5	2	0	0	3	16
2018	3	3	0	0	6	2	0	0	4	18
2020	9	9	0	1	7	5	1	0	1	33
2022	4	0	0	0	7	8	0	2	7	28
totaal	20	25	1	4	28	19	1	2	17	

Tabel 15: aantal ingediende Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp per WVG-sector

De meeste projecten werden ingediend vanuit de sectoren ‘Geestelijke gezondheidszorg’ (28), ‘Opgroeien’ (25), ‘Algemeen welzijnswerk’ (19) en ‘Personen met een beperking’ (19).

Sectoren waar reeds overleg, samenwerking en afstemming was rond een online aanbod dienden vlotter projecten in; bijv. ‘Geestelijke gezondheidszorg’ (afstemmingsplatform onlinehulp CGG), ‘Algemeen welzijnswerk’ (werkgroep onlinehulp in CAW’s en JAC’s) en door partners van het OnlineHulp UitwisselingsPlatform (OHUP). Er kwamen opvallend veel projectaanvragen (17) uit de medische zorg- en gezondheidssector hoewel die vaak (nog) niet uitdrukkelijk tot de doelgroep van de oproep behoorden.

Bij de ingediende projecten viel gedurende de diverse jaargangen het ‘plots opduiken’ van nieuwe sectoren op:

- In 2020 voor de eerste keer diverse GBO-projecten
- In 2022 opvallend veel projecten uit revalidatiecentra
- In 2022 voor het eerst projecten uit woonzorgcentra

Voor vele voorstellen uit de VAPH-sector was het verder zo dat er nog geen formele erkenning als gefinancierde activiteit door de overheid was voorzien (vb. chat met personen met autisme, beeldbellen met personen met een beperking). Het project vormde hier vaak de aanleiding om de mogelijkheden hiervan met de overheid te verkennen. Elk jaar waren er voldoende kwaliteitsvolle voorstellen zodat het door de overheid vooropgestelde telkens werd behaald.

8.1.4. Besluiten i.v.m. de selectie van de projecten

De juryleden vonden het voorbereiden van en de besluitvormingsbijeenkomsten voor de selectie van Flanders’Care incentiveprojecten een stevige tijdsinvestering – maar de moeite waard. Het aanmeldingsformulier en de jureringstool werden als goede instrumenten beschouwd. Enkele suggesties ter optimalisering volgen verder. Deze hulpmiddelen zorgen er ook voor dat er grondig en geobjectiveerd kan gejureerd worden.

Wat de samenstelling van de jury betreft zijn de conclusies:

- Gelet op de te leveren inspanning door de juryleden, moet het aantal juryleden niet te uitgebreid zijn.
- Vertegenwoordiging van werkveld, doelgroep en zorg zou beter kunnen.
- Bij het jureringsproces zouden enkele aspecten zeker efficiënter kunnen verlopen.

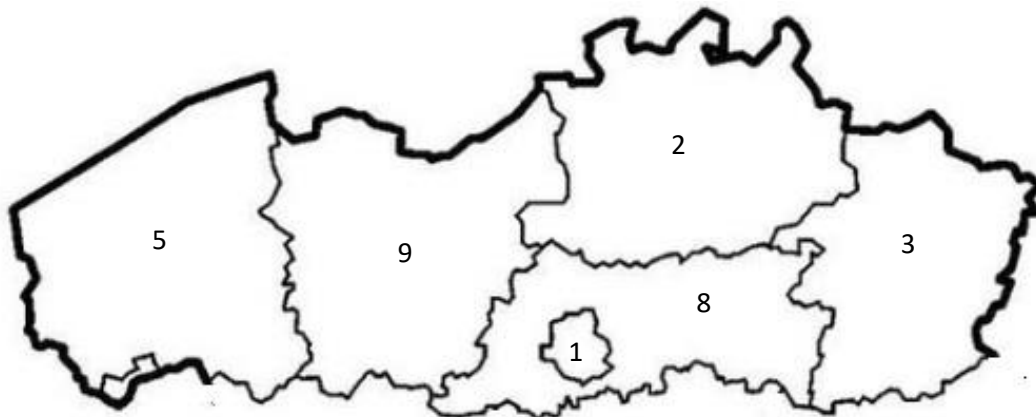
8.1.5. Besluiten i.v.m. de goedgekeurde en gerealiseerde projecten

Alle goedgekeurde projecten werden ook uitgevoerd – wat nog niet betekent dat ze allemaal tot een (blijvend) resultaat geleid hebben. De goedgekeurde projecten kwamen uit volgende sectoren:

Sector	Aantal goedgekeurde projecten	% t.a.v. aantal ingediende projecten
Algemeen welzijnswerk	3	16 %
Opgroeien	7	28 %
Verslavingszorg	3	75 %
Geestelijke gezondheidszorg	6	21 %
Personen met een beperking	7	37 %
Zorg en gezondheid (ziekenhuis)	2	12 %

Tabel 16: aantal goedgekeurde Flanders’Care incentiveprojecten onlinehulp per sector

De goedgekeurde projecten waren als volgt geografisch gespreid:



Figuur 7: spreiding goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp op basis van hoofdindiener

Opvallende vaststellingen en cijfers:

- Er werden projecten goedgekeurd **uit een steeds groeiende diversiteit aan deelsectoren** binnen het beleidsdomein welzijn, volksgezondheid en gezin.
- 26 van de 28 projecten hebben geleid tot een **digitaal aanbod dat langer bestaan heeft dan de projectperiode**. Dat is **93%**.
- 15 **digitale aanbiedingen** die ontwikkeld werden op basis van de 20 afgeronde Flanders'Care incentives **bestaan nog altijd**. Dat is **75%**.
- **De drie projecten die niet tot op heden werden gecontinueerd zijn projecten die enkel vanuit en voor een bepaalde organisatie(-samenwerking) werden ontwikkeld.**
- **Alle projecten die vanuit hun opzet ontwikkeld werden om Vlaanderenbreed beschikbaar gesteld te worden, bestaan nog.**
- Bij 12 aanbiedingen is **het gebruik van het digitale aanbod na de projectperiode stabiel gebleven of gegroeid**. Dat is **60%**.
- 10 aanbiedingen werden na de **Flanders'Care incentive nog verder doorontwikkeld**. Dat is **50%**.
- **50% van de aanbiedingen** zijn ook goedgekeurd na screening voor www.onlinehulp-vlaanderen.be.

Cijfers zeggen niet alles maar toch; ter illustratie geven we het aantal bereikte cliënten van 8 initiatieven in 2022. Hoewel deze cijfers moeilijk vergelijkbaar zijn, wil dit totaal toch zeggen dat met een projectinvestering van € 160.000 er alleen al in 2022 meer dan 59.000 cliënten met deze online tools bereikt worden.

Project	Aantal gebruikers
Keuzehulp ongepland zwanger	3.235 unieke gebruikers
Autismechat	1.647 unieke oproepers (2.650 gesprekken)
Kickwise	8.001 bezoekers (46.929 pageviews)
Chathulp stopt it now	75 chathulpgesprekken
Vaardig Leven	365 gebruikers
A-buddy	102 chatgesprekken - 35 vaste buddy's
Rustbox	28.206 unieke bezoekers
Sorrybox	17.837 unieke bezoekers
Totaal aantal bereikte cliënten	59.468 cliënten

Tabel 17: bereik van enkele Flanders'Care incentiveprojecten in 2022

8.1.6. Besluiten i.v.m. de ondersteuning van de projecten

Bij de meeste projecten waren de respondenten uitgesproken positief over de ondersteuning. Drie projecten hadden nood aan méér ondersteuning of hebben weinig gehad aan de ondersteuning die ze kregen.

De ondersteuning zorgt volgens de projecteigenaars zelf voor

- *“een noodzakelijke externe blik om ons attent te maken voor aspecten die we zelf niet zien.”*
- *“De inbreng van praktijkervaringen uit het implementatieproces van andere projecten deed ons nadenken over de eigen aanpak”*
- *“het contact met andere projecten was leerrijk en werkte ‘geruststellend”*
- *“de ondersteuning bracht deskundige inbreng”*
- *“ondersteuning leverde veel netwerkcontacten op voor verdere uitbouw en communicatie met de overheid”*
- *“ondersteuning versterkte de kwaliteit van onze inhoud”*
- *“ondersteuning deed ons focussen op haalbare resultaten”*
- *“ondersteuning bracht zinvolle andere perspectieven op tafel”*
- *“erg waardevol, soms zitten wij vast met onze kijk vanuit onze eigen werkings- en subsidiekaders”*
- *“aandacht besteden aan cliëntperspectief – cliëntreizen en nalezen tekstmateriaal – was noodzakelijke ondersteuning”*
- *“Het helpt om iemand extern te hebben die mee helpt nadenken en een aanzet geeft om dit verder uit te werken.”*
- *“Kritische externe blik - los van de projectpartners, draagt bij tot stilstaan op lange termijnvisie.”*

Tijdens de focusgroep van de ondersteuners kwamen de deelnemers tot dezelfde conclusies:

- De ondersteuning wordt als noodzakelijk ervaren, zeker bij opstartfase.
- De nood aan ondersteuning zit vaak bij:
 - de sturing en planmatige aanpak van het projectverloop met aandacht voor (tussentijdse) deadlines en milestones;
 - de waarde van een externe blik;
 - nood aan concrete expertise.
- Collectieve ondersteuningsmomenten worden als zinvol ervaren.

8.1.7. Besluiten i.v.m. de eindrapportage

Zowel de projectontwikkelaars als de ondersteuners vinden dat de verwachte eindrapportage duidelijk is en in verhouding staat tot de verkregen incentive. De daarvoor voorziene sjablonen zijn zeer duidelijk. De info die aangeleverd werd over wat de overheid van deze eindrapportage verwacht, werkte verduidelijkend en was geruststellend.

8.1.8. Besluiten i.v.m. de rol en de grootte van de incentive

De financiering van de Flanders' Care incentives blijken een belangrijke stimulans voor het werkveld. 50% van de respondenten vindt het niet evident om financiering voor digitaliseringsprojecten te vinden. Dit resultaat is opmerkelijk omdat ze al komen van organisaties die de weg wél (succesvol) gevonden hebben naar de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.

- Slechts 2 van de projecten zou vanuit eigen middelen ontwikkeld geweest zijn.
- 36% van de projecten zou mogelijk ontwikkeld zijn met behulp van andere ondersteuning.
- 43% van de projecten zou zeker niet ontwikkeld geweest zijn zonder de incentive.

Om projecten tot een goed einde te brengen werd niettemin niet enkel van de incentives gebruik gemaakt. 46% van de projecten heeft namelijk ook nog een beroep gedaan op andere financiële ondersteuning. Voor een derde van alle projecten was de projectincentive van Flanders'Care een trigger om ook (meer) eigen middelen vrij te maken voor dit initiatief. Vijf projecten deden daarnaast ook beroep op andere subsidiëring of giften.

De beperkte incentive zorgde vaak voor duurzame projectresultaten. De grootorde van de incentive lijkt ons dus OK.

Voor 57% van de projecten was deze incentive een trigger om ook nog ander digitaal aanbod te ontwikkelen.

8.1.9. Algemene conclusie i.v.m. de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp

De Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp zijn een goede investering van de overheid.

De kleine subsidie heeft als incentive toch een groot effect:

- Het toont het belang dat de overheid hecht aan digitaal en blended werken.
- Het plaatst online en blended hulp op de agenda in vele organisaties en stimuleert als dusdanig het bewustzijn rond blended werken. Die rol is essentieel, aangezien er weinig alternatieve laagdrempelige mogelijkheden voor subsidiëring blijken te zijn.
- Tegelijk biedt de brede oproep ook een kans om vinger aan de pols te houden bij wat er leeft rond 'online en blended werken' in de sector.
- Incentives zijn vaak pilots: de lat ligt niet al te hoog om in te dienen. Er kan daarbij getest worden zonder grote verwachtingen en er mag gefaald worden zonder zware financiële consequenties. Niettemin zijn er projecten die knappe resultaten neerzetten.
- De keuze voor een beperkte looptijd van 1 jaar blijkt strategisch een interessante keuze: het helpt uitstelgedrag vermijden en zorgt voor gezonde stress bij projecten.
- Het resultaat van deze incentives mag gezien worden: 93% van de realisaties bleef langer bestaan dan de projectperiode. 75% van de realisaties bestaat nog altijd.

Een belangrijke kanttekening is hier wel dat de evaluatie van de Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp zich beperkte tot het bevragen van de geselecteerde projecten. De effecten van het niet-goedgekeuren van ingediende projectaanvragen kunnen we dus niet inschatten. Hebben die indieners bijvoorbeeld andere bronnen aangesproken of heeft dit hun motivatie om een digitaal aanbod te ontwikkelen ontnomen?

De Flanders'Care incentiveprojecten doen ertoe:

- Voor vele projecten was de incentive onontbeerlijk om het project te realiseren.
- De incentive was een hefboom om vanuit de organisatie die het project aanvroeg meer eigen middelen in te zetten of op zoek te gaan naar bijkomende externe financiering.
- De incentive was vaak aanleiding om ook andere digitale projecten in de organisatie te ontwikkelen.

De ondersteuning van de Flanders'Care incentiveprojecten doet ertoe:

- Een externe blik op de projectdoelen en -ontwikkeling vermijdt 'blinde vlekken'
- Externe ondersteuning biedt extra expertise (bijv. inhoudelijk, focus op doelgroep/eindgebruiker, aandachtspunten bij implementeren, structuur in implementatieproces, bepalen van prioriteiten)
- Ondersteuning biedt soms ongekende netwerkcontacten (die soms cruciaal zijn bij de uitbouw)
- Ondersteuning werkt 'geruststellend.'

8.2. Beleidsaanbevelingen in verband met Flanders'Care incentiveprojecten rond blended hulp in welzijn en zorg

De beleidsaanbevelingen bundelen we ook volgens het chronologische verloop van dergelijke projecten. Ze worden hier in een korte formulering opgenomen. In het definitieve onderzoeksrapport zullen ze sterker geïllustreerd en onderbouwd worden.

8.2.1. Aanbevelingen in verband met incentiveprojecten blended hulp

- Behoud deze incentiveprojecten.
Ze triggeren de sector om concreet na te denken over een digitaal aanbod binnen blended hulp en zorg. Ze geven blijk van het belang dat de overheid schenkt aan blended werken.
- Een beperkte incentive volstaat: het effect ervan is groot. Zo'n beperkte incentive geeft de ruimte om te experimenteren. Het bedrag van de incentive moet wel blijvend geïndexeerd worden.
- Maak ruimte om meer dan acht projecten te kunnen selecteren (zeker als de kwaliteit van de ingediende projecten zal versterken).
- Communiceer sterker over de korte en lange termijnresultaten van deze Flanders'Care incentives. Niet alleen de lijst van de goedgekeurde projecten mag 'persaandacht krijgen'.
We zullen hierin op basis van dit onderzoek zelf het initiatief nemen door
 - per incentive-editie een grondige overzichtspagina te maken van de korte en langere termijnrealisaties op www.onlinehulp-vlaanderen.be.
 - een dossier over de Flanders'Care-incentiveprojecten voor online en blended hulp uit te werken op www.onlinehulp-vlaanderen.be.

8.2.2. Aanbevelingen in verband met projectoproep

- Voorzie de mogelijkheid om een projectidee te komen pitchen, voor adviesgesprekken voor organisaties die overwegen projecten in te dienen vóór de projecten moeten ingediend worden. Een deel van de ondersteuningsmiddelen zou daarvoor kunnen ingezet worden. Het zal er voor kunnen zorgen dat de kwaliteit van de projectaanvragen versterkt wordt en dat onduidelijkheden bij de projectoffertes vermeden worden. Dit objectieert ook de grijze zone waarbij organisaties nu ondersteuning zoeken bij het uitwerken van projecten.
 - Gebruik een onlinetool om de projectaanvraag in te dienen in plaats van word- of pdf-documenten.
 - Maak sterker werk van de communicatie van de projectoproep. Zorg er voor dat de info naar de juiste contactpersonen binnen de organisaties verzonden wordt
 - Overweeg bij de projectoproep een herformulering van het concept 'onlinehulp' of 'blended hulp' en het gebruik van die term
De vraag kan immers gesteld worden:
 - is het duidelijk genoeg dat met 'hulp' ook 'zorg' bedoeld wordt?
 - Is het duidelijk genoeg dat met 'hulp' ook bredere welzijnswerkdoelen aan bod kunnen komen?Onlinehulpinitiatieven moeten dus zeker mogelijk blijven maar misschien moet de scope verbreden.
De nadruk mag blijven liggen op digitale tools die ingezet worden in de communicatie met de doelgroep.
-
- Heroverweeg het belang dat naar 'samenwerking' met andere organisaties moet gaan.

Nu ligt de aandacht te eenduidig op het feit dat het aanbod moet uitgewerkt worden met meerdere partners. Vaak worden die dan ook pro forma in het project opgenomen. Samenwerking moet zeker mogelijk blijven maar kan – op maat van elk project – mogelijk anders ingevuld worden.

- Besteed in het projectaanvraagformulier
 - Aandacht aan ontbrekende administratieve gegevens (bijv. sector, erkenning, regio);
 - (opnieuw) Aandacht aan het formuleren van ondersteuningsverwachtingen (bijv. binnen een afgebakend checklistje van wat mogelijk is);
 - Ruimte om de ‘startpositie’ (= wat heb je al uitgewerkt) sterker te omschrijven. De mogelijkheid om extra bijlagen toe te laten voegen kan hiervoor relevant zijn;
 - Ruimte voor een minimale tijdsplanning met tussentijdse ijkpunten op te maken.
- Steek energie in de FAQ-rubriek met aandacht voor veelgestelde vragen bij kandidaat-oproepers.
- Let op de timing waarmee projectoproepen verzonden worden en op de tijd om projecten in te dienen. De verlofperiode wordt daarbij best vermeden. Er is immers tijd nodig om
 - te zoeken naar en af te stemmen met andere projectpartners;
 - de mogelijkheid te voorzien om projecten te pitchen en een beroep te doen op een adviesgesprek.
- Enkele voorbeelden van degelijke projectdossiers en tips rond samenwerken met partners zouden een meerwaarde kunnen betekenen.

8.2.3. Aanbevelingen in verband met projectthema’s

- Kies voor een ruime – open projectoproep
 - Zo kunnen organisaties zelf hun prioritaire focus bepalen;
 - Zo krijg je als overheid zicht op inhoudelijke en doelgroeptendensen bij het ontwikkelen van blended aanbod in de sector.
- Maak een dubbele oproep:
 - enerzijds voor projecten rond nieuwe thema’s, doelgroepen, sectoren, ...
 - anderzijds voor doorontwikkelingsprojecten (niet rond updaten en onderhoud) wel rond doorontwikkeling van bestaande projecten: vb. rond verdieping, koppeling AI.

8.2.4. Aanbevelingen in verband met jurering ingediende projecten

- Wat de samenstelling van de jury betreft:
 - De jury moet gelet op de grootte van de subsidiëring én de intensiteit van het jurywerk niet veel groter te zijn wat samenstelling betreft
 - Overweeg naast een beperkte ‘academische vertegenwoordiging’ ook de betrokkenheid van werkveld, gebruikers en expertise uit de zorg.
- Het is zinvol om ervoor te kiezen dat de mensen die ingeschakeld worden voor de pitch-, advies- en ondersteuningsgesprekken geen deel uitmaken van de jury.
- Maak in het jureringsdocument duidelijk onderscheid tussen ‘kerncriteria’ en andere. Tijdens het voorbereiden van de jurering mag een uitgebreidere screening van de projectaanvraag gestopt worden als aan één van kerncriteria niet voldaan wordt.
- Optimaliseer het jureringsdocument en de puntenscores
- Bundel de individuele jureringen door de juryleden vóór de jurybijeenkomst.

- Zorg dat de jury op 1 halve dag de definitieve selectie kan maken door
 - de beste projecten waarover alle juryleden het eens zijn snel te bevestigen.
 - Snel te bevestigen dat projecten waarover de juryleden het eens zijn dat ze niet voldoen, niet geselecteerd worden.

Beide categorieën moeten niet verder besproken worden.

- Het gesprek te concentreren op projecten waarover de juryleden van mening verschillen of die in de 'middenmoot' zitten.
- Voorzie grondige feedback voor net-niet-goedgekeurde projecten. En stimuleer hen om in te dienen bij een volgende oproep.

8.2.5. Aanbevelingen in verband met de ondersteuning van projecten

- Het is wenselijk en zinvol om sterk te blijven investeren in de ondersteuning van Flanders'Care-incentiveprojecten
- Het zorgt voor de projecten zelf voor ...
 - Een externe critical friend;
 - Het vermijden van 'bedrijfsblinde keuzes';
 - Expertise-inbreng vanuit andere projecten;
 - Suggesties voor belangrijke netwerkcontacten;
 - Prioriteren van implementatiewerkzaamheden;
 - Vermijden van 'telkens opnieuw warm water uitvinden';
 - Geruststelling omtrent het verloop van de uitwerking van het project
- Zoals hierboven reeds aangehaald zou een deel van de ondersteuning ook besteed kunnen worden aan de mogelijkheid om pitchmomenten en adviesgesprekken te voorzien voor organisaties die een project wensen in te dienen
- Het is wenselijk om de rol/opdracht en positie van de ondersteuning te verhelderen aan de projectindieners met onder andere:
 - Minimaal 'handhaving': appél doen op organisaties dat tijdens de projectperiode voldoende aandacht gaat naar het uitvoeren van dit project.
 - 'Vraagverheldering rond mogelijke ondersteuning' zal leiden tot duidelijke afspraken en wederzijdse engagementen.
 - Ondersteuners zijn niet verantwoordelijk voor de projectrealisatie.
- Een deeltje van de ondersteuning kan ook besteed kunnen worden aan adviesgesprekken bij organisaties waarvan het project net niet werd goedgekeurd.
- Het zou een zinvolle service kunnen zijn van de overheid om als ondersteuning aan het werkveld
 - Een actueel overzicht te voorzien voor financiering van (door-)ontwikkeling van blended welzijns- en zorgprojecten.
 - Een helpdesk te voorzien waarbij projecten ook jaren daarna terecht kan om financiering voor doorontwikkelingsmogelijkheden te verkennen.

Bronnen

- Bocklandt, P., & Adriaensens, E. D. (2014). *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Flanders'Care. (2018, mei). *Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2018*. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-2018>
- Flanders'Care. (2016). Oproep: incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2016. Brussel. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid>
- Flanders'Care. (2017, maart). *Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid - 2017 - Blended hulp*. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-2017-blended-hulp>
- Flanders'Care. (2020, april). *Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2020-2021*. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-2020-2021>
- Flanders'Care. (2022, maart). *Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2022-2023*. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-2022-2023>
- Flanders'Care. (2023, augustus 26). *Ondersteuning*. Opgehaald van <https://www.flanderscare.be/ondersteuning>
- Regering, V. (2022, november 23). Besluit van de secretaris-generaal tot toekenning van een subsidie van de Vlaamse Gemeenschap aan de Arteveldehogeschool Sociaal werk voor het opnemen van de het penhouderschap voor het ondersteunen van de projecten Incentives onlinehulp voor welzijn en g. Brussel.
- Vandeurzen, J. (2015, juni 3). *Minister Vandeurzen schakelt versnelling hoger inzake onlinehulpverlening*. Opgehaald van https://b9e8513d6a.clvaw-cdnwnd.com/22701d8eac43dd786f280edfdcf61659/200000270-6d9686f8de/1%20-%20Persbericht_JoVandeurzen_Onlinehulp.pdf

Overzicht van figuren en tabellen

Figuur 1: spreiding goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten op basis van hoofdindiener.....	15
Figuur 2: respondenten dat het aanbod zou ontwikkeld hebben zonder Flanders'Care incentive.....	24
Figuur 3: hoe gemakkelijk respondenten het vinden om digitaliseringsprojecten te financieren.....	28
Figuur 4: hoe gemakkelijk respondenten het vinden om financieringskanalen projecten te vinden ...	28
Figuur 5: hoe gemakkelijk respondenten ondersteuning vinden om projectaanvraag in te dienen.....	29
Figuur 6: overzicht mening of financieringsmogelijkheden triggeren tot nieuw aanbod	29
Figuur 7: spreiding goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten op basis van hoofdindiener.....	44
Tabel 1: overzicht aantal ingediende en goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp	13
Tabel 2: overzicht financiering van ondersteuning van Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp .	13
Tabel 3: overzicht van het aantal ingediende Flanders'Care incentiveprojecten per welzijnssector	14
Tabel 4: overzicht van het aantal goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten per sector.....	15
Tabel 5: overzicht goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten blended hulp per sector	15
Tabel 6: concreet overzicht ontwikkeld aanbod via Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp	17
Tabel 7: overzicht van ontwikkeld aanbod (incl. url) dat bereikbaar is buiten de organisatie	17
Tabel 8: overzicht looptijd projectrealisaties vanuit Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp.....	19
Tabel 9: overzicht aanbiedingen die hetzelfde gebleven zijn	20
Tabel 10: overzicht aanbiedingen online en blended hulp die doorontwikkeld zijn na project.....	21
Tabel 11: vergelijking van gebruikscijfers van enkele realisaties van FC-incentives onlinehulp.....	22
Tabel 12: welke aanbiedingen al dan niet ontwikkeld zonder Flanders'Care onlinehulpincentive	24
Tabel 13: overzicht Flanders'Care projecten die beroep deden op andere financiële ondersteuning..	25
Tabel 14: overzicht Flanders'Care projecten die trigger waren voor andere digitale projecten	26
Tabel 15: aantal ingediende Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp per WVG-sector.....	42
Tabel 16: aantal goedgekeurde Flanders'Care incentiveprojecten onlinehulp per sector	43
Tabel 17: bereik van enkele Flanders'Care incentiveprojecten in 2022	44