



onlinehulp-Vlaanderen



Een kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

4/12/2024

Philippe Bocklandt, Jana Verplancke en Lien Faelens (Arteveldehogeschool)

Sandra Beelen en Marie Van der Cam (SAM)

Caro Geussens (UCLL)

Colofon

Een kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen is een realisatie van [Onlinehulp Vlaanderen](#) in opdracht van het Agentschap Opgroeien en kwam tot stand in samenwerking met SAM, steunpunt Mens en Samenleving, Arteveldehogeschool en UCLL.

Dit kader werd via focusgroepen besproken met vertegenwoordigers uit basisorganisaties, steunpunten, kenniscentra, koepelorganisaties, beleidsorganen en praktijkopleidingen in het hoger onderwijs. Onze welgemeende dankjewel gaat uit naar: Mélanie Bex (OnlinePsyhulp), Jana Biesemans (OCJ Dendermonde), Ilse van Campenhout (VK Brussel – NPIE), Dominique Claeys & Kisten Meeus (AgII), Koen Clottens (Ouderspunt vzw), Stijn Custers & Murielle Van Imschoot (Dep. Zorg), Kaat De Bock & Elke Haerick (Jo-In), Olivia Demonie (Agentschap Binnenlands Bestuur), Iwein Denayer (CAW Halle-Vilvoorde), Joke Dewilde (Life City), Inge Duchateau (Agentschap Opgroeien), Rudi Kennes & Hanna Steenwegen (VAPH), Tamara Laevaert (SAM), Frank Tierens (Kenniscentrum WWZ), Koen Vanacker (VZW OK), Karen Van de Ginste (Mediawijs), Kelly Verbeeck (CAW Limburg),

Uit de bacheloropleidingen **Sociale Readaptatiewetenschappen, Pedagogie van het jonge kind en Gezinswetenschappen**: Lore Dereymaeker (UCLL), Sven van der Aa (UCLL), Nele Gentier (Howest), Lieven Fierens (Odisee), Michiel Voet (Arteveldehogeschool), Kaat Verhaeghe (EHB),

Uit de bacheloropleiding **Orthopedagogie**: Evi Neven (UCLL), Katrien Verlinden (KdG), Katia Perquy (Hogent), Nathalie Schepens (Hogent), Stefanie Holvoet (Vives), Veerle Portael (AP), Bart Van der Steen (Odisee)

Uit de bacheloropleiding **Sociaal Werk**: Leen Sebrechts (AP), Geertrui Van Vlem & Nathan Hermans (Hogent), Andy De Brabander & Ward Dumoulin (Howest), Johan Boxtaens (KdG), Steven Gibbens (Odisee), Feia Vancuyck (PXL), Ellen Hooyberghs (Thomas More), Tie Roefs (UCLL)

Uit de bacheloropleiding **Toegepaste Psychologie**: Thomas Thys (Arteveldehogeschool), Annick Deschryver, Eva Cornelis, Evelien Desmet & hannelore Verbruge (Vives), Elisah Dhooge & Aster Haertjens (AP), Ine Snijkers (PXL), Lotte Vandyck (Thomas More), Mathew Maginet (Howest)

Uitgever: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

Bronvermelding: Bocklandt, P.; Verplancke J.; Faelens, L.; Beelen, S.; Van der Cam, M. & Geussens, C. (2024). Een kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen, Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

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



Inhoud

.....	1
Colofon	2
Waarom een kader voor digitale competenties van ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen?	5
Een ordening	5
Een gemeenschappelijke taal	6
Een uitdaging	6
Voor wie is dit kader relevant?.....	6
Voor ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun context	6
Voor middenveldactoren	7
Voor beleidsactoren	7
Voor de opleidingen die zich richten op ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen	7
Onderbouwing.....	8
Hoe is dit kader opgebouwd?.....	9
Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun context blended ondersteunen	11
Cluster 1: Bewust kiezen bij blended ondersteunen.....	11
Cluster 2: Blended ondersteunen.....	12
Cluster 3: Cliëntgegevens beheren.....	12
Focus 2: Digitale inclusie en mediawijsheid bevorderen	13
Cluster 4: Digitale inclusie bevorderen	13
Cluster 5: Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen.....	13
Cluster 6: Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten.....	14
Focus 3: Het blended aanbod mee vormgeven in de organisatie.....	15
Cluster 7: Visievorming en implementatie van blended ondersteuning	15
Cluster 8: Blended ondersteuning evalueren en verbeteren.....	15
Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen	15
Samengevat	16
Verfijning naar kennis, vaardigheden en houdingsaspecten	18
Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen.....	18
Cluster 1: Bewust kiezen bij blended ondersteunen.....	18
Cluster 2: Blended ondersteunen.....	19
Cluster 3: Cliëntgegevens beheren.....	23
Focus 2: Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid.....	24
Cluster 4: Aandacht hebben voor en bevorderen van digitale inclusie	24

Cluster 5: Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen	25
Cluster 6: Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten	26
Focus 3: Het blended aanbod mee vormgeven in de organisatie.....	28
Cluster 7: Visievorming en implementatie van online en blended ondersteuning.....	28
Cluster 8: Constructief kritisch online en blended ondersteuning evalueren	29
Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen	30
Een kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen	31
Bronnen	32

Deel I: Situering

Waarom een kader voor digitale competenties van ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen?

De digitale competenties van medewerkers die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen, worden vaak in algemene termen omschreven. Er bestaan vage verwachtingen over wat deze competenties precies inhouden – denk aan het mediawijs communiceren, privacyveilig gegevens delen, of de juiste digitale tools kennen en kunnen toepassen. Zelden wordt concreet gemaakt wat er precies wordt verwacht en van wie. Dit gebrek aan helderheid leidt ertoe dat organisaties bij de implementatie van online en blended werken tegen een laag medewerkersvertrouwen aanlopen wanneer het gaat om het inzetten van digitale tools.

Dit kader is opgesteld om meer transparantie te creëren en helder te communiceren over de verwachtingen en vereisten op het gebied van digitale competenties van medewerkers die werken met kinderen, jongeren en gezinnen. Het beschrijft de verschillende competenties die nodig kunnen zijn om online en blended te werken met deze doelgroepen en hun context. Het helpt de organisatie om een passend HR- en VTO-beleid uit te werken.

De term ‘kader voor digitale competenties’ sluit aan bij het (Europese) jargon rond (digitale) competentiekaders. Dit competentiekader is geïnspireerd door bestaande kaders voor digitale competenties zoals:

- **DigCompEdu** waarbij digitale competenties van leerkrachten in onderwijs uitgewerkt worden (Digisprong, DigCompEdu - Europees referentiekader voor digitale competenties van leraren, 2023)
- **ESF-project ‘Opleidingen van de toekomst – thema zorg’**, waarbij de digitale competenties van zorgverleners geëxpliciteerd worden (KULeuven).

Een ordening

In de eerste plaats biedt dit kader een structuur om de digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen helder in kaart te brengen. Het zorgt voor een kader om te komen tot een beschrijving van de volledige rol van een medewerker en de digitale competenties die daarbij horen. Dit kan zowel gaan over een medewerker die bezig is met visie en implementatie van blended ondersteuning, als over een begeleider die een gezin blended ondersteunt.

We onderscheiden drie invalshoeken:

1. Medewerkers ondersteunen de doelgroep online of blended
2. Medewerkers werken aan digitale inclusie en mediawijsheid van de doelgroep
3. Medewerkers geven blended ondersteuning mee vorm vanuit een organisatie of een samenwerkingsverband

Een gemeenschappelijke taal

Daarnaast biedt dit competentiekader een gemeenschappelijke taal voor alle ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun omgeving, ongeacht hun rol als hulpverlener, opvoeder, begeleider, teambegeleider, stafmedewerker, middenveldactor, beleidsmedewerker, onderzoeker of opleider. Het kader faciliteert gesprekken over digitale competenties binnen online en blended ondersteuning. Hierdoor kunnen betrokken partijen duidelijker en gericht aangeven wat ze van elkaar verwachten. Dit voorkomt vage uitspraken zoals "de hulpverlener moet digitaal professioneel kunnen werken" en bevordert concrete en heldere afspraken.

Een uitdaging

Het formuleren van digitale kennis, vaardigheden en houdingsaspecten van medewerkers die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen, vormt een uitdagende taak. De complexiteit ligt niet alleen in het vaststellen van wat een ondersteuner in een bepaalde functie, positie of mandaat moet kennen en kunnen, maar ook in het feit dat technologie zich in een razend tempo blijft ontwikkelen. Dit betekent dat een competentiekader nooit statisch kan zijn, maar voortdurend zal worden aangepast aan nieuwe tools, communicatievormen en digitale werkomgevingen. Deze dynamiek vraagt om een flexibel en toekomstgericht kader dat medewerkers ondersteunt om hun digitale competenties te blijven ontwikkelen, passend bij de veranderende behoeften van de doelgroep en de digitale wereld.

Voor wie is dit kader relevant?

Voor ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun context

"Een digitaal competente ondersteuner is op de eerste plaats een betrokken ondersteuner van kinderen, jongeren en gezinnen, die op een methodische en systematische wijze interventies vorm geeft, daarbij rekening houdend met het deontologisch kader van de eigen beroepsgroep. Of nog: een professionele ondersteuner kan een goede digitale ondersteuner zijn. Een niet-competente ondersteuner zal ook geen competente digitale ondersteuner kunnen zijn."
(Bocklandt, P.)

De digitale competenties die nodig zijn om te werken met kinderen, jongeren en gezinnen zijn relevant voor een brede groep jeugdhulpprofessionals en opgeleide vrijwilligers. We bedoelen hiermee hulpverleners, opvoeders, begeleiders, maar ook stafmedewerkers, teambegeleiders, teamcoördinatoren of beleidsmedewerkers. We spreken in dit document daarom over 'ondersteuners' en 'ondersteuning' van kinderen, jongeren en gezinnen. Dit kader voor digitale competenties is aanvullend aan de bestaande competentiekaders voor deze beroepsgroepen.

Het competentiekader kan inspireren voor uiteenlopende functies:

Bemiddelaar	Individuele begeleider	Preventiemedewerker
Bewindvoerder	Jeugdrechter	Ondersteuner in onderwijs
Buurtwerker	Jeugdadvocaat	Opbouwwerker
Brugfiguur	Advocaat gezinnen	Orthopedagoog
Consulent	Jeugdconsulent	Opvoeder
Contextbegeleider	Jeugdwelzijnswerker	Outreacher
Ergotherapeut	Jeugdwerker	Psycholoog
Ervaringsdeskundige	Justitie-assistent	Psychiater
Familierechter	Kinesitherapeut	Sociaal werker
Huisarts	Leerkracht	Straathoekwerker
	Logopedist	

Dit kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen is geen normatieve lijst van competenties waaraan elke medewerker moet voldoen. Het inspireert om zicht te krijgen op relevante digitale competenties en verwachtingen bij medewerkers in diverse functies, en om een toekomstgericht VTO- of aanwervingsbeleid op te zetten.

Voor middenveldactoren

Dit kader voor digitale competenties van ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen biedt middenveldactoren een referentiekader. Koepelorganisaties, werkgeversfederaties, steunpunten en kenniscentra kunnen ermee nagaan rond welke competenties ze hun achterban of werkveld nog beter kunnen ondersteunen. Daarnaast helpt dit kader hen om hun ondersteuningsaanbod beter af te stemmen op de evoluties, behoeften en uitdagingen van ondersteuners in het werkveld.

Voor beleidsactoren

Agentschap Opgroeien en andere beleidsactoren die verantwoordelijk zijn voor de begeleiding van kinderen, jongeren en gezinnen krijgen een referentiekader voor de competenties die nodig zijn voor online en blended werken. Dit kader beschrijft de competenties die (op termijn) mogen worden verwacht van medewerkers in hun werkveld.

Op basis van dit competentiekader kunnen beleidsactoren beleidsinitiatieven ontwikkelen die organisaties stimuleren en ondersteunen om met deze verwachte competenties om te gaan.

Daarnaast kan het kader dienen als toetsingsinstrument om te evalueren in hoeverre de ondersteuning die zij zelf bieden op het gebied van digitale competenties al gerealiseerd is, of nog verder ontwikkeld moet worden.

Voor de opleidingen die zich richten op ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen

We focussen in eerste instantie op professionele bacheloropleidingen (PBA) uit het sociaal-agogisch studiegebied: Orthopedagogie, Gezinswetenschappen, Pedagogie van het jonge kind, Sociale readaptatiewetenschappen, Sociaal werk en Toegepaste psychologie.

- Als toetssteen om af te vinken welke digitale competenties al aan bod komen in de opleidingen en welke nog niet
- Om te overwegen aan welke bijkomende digitale competenties aandacht kan besteed worden
- Om de aandacht voor digitale competenties op de kaart te zetten bij de ontwikkeling van opleidingsprogramma's
- Als kader bij het vormgeven van nieuwe opleidingen en als evaluatiekader bij de review/evaluatie/herwerking van bestaande opleidingen
- Als kader om over de opleidingen heen samen vorm te geven aan de profielen van sociale professionals in de toekomst
- Als inspiratiekader om een aanbod levenslang leren te ontwikkelen
- Als inspiratiekader voor onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten

Onderbouwing

Het competentiekader is gebaseerd op een literatuurstudie van 50 bronnen. Deze bronnen worden achteraan in dit document opgesomd.

Het ontwerp-competentiekader werd via focusgroepen afgetoetst met actoren uit het werkveld en het middenveld, beleidsactoren uit verschillende Vlaamse beleidsdomeinen, vertegenwoordigers van de professioneel gerichte bacheloropleidingen Orthopedagogie, Pedagogie van het jonge kind, Readaptatiewetenschappen en Gezinswetenschappen, Sociaal werk en Toegepaste psychologie.

Deel II: Een kader voor digitale competenties van ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen

Hoe is dit kader opgebouwd?

Ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen zijn geen solospelers. Ze werken steeds vaker online of blended met hun doelgroepen. Ze werken in een samenleving waarin digitale inclusie een maatschappelijke uitdaging vormt – en dat is zeker zo voor kinderen, jongeren en gezinnen. En bovendien maken ze deel uit van een team, een organisatie of een professioneel netwerk.

Daarom willen we bij het formuleren van dit kader voor digitale competenties te werk gaan vanuit **drie complementaire focuspunten**.

Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen

Focus 2: Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid

Focus 3: Het blended aanbod mee vorm geven

Elk focuspunt omvat op zijn beurt **drie competentieclusters**. Die clusters bundelen de kennis, vaardigheden en houdingsaspecten per competentieonderdeel.

Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun context blended ondersteunen

Cluster 1: Bewust kiezen bij blended ondersteunen

Cluster 2: Blended ondersteunen

Cluster 3: Cliëntgegevens beheren

Focus 2: Digitale inclusie en mediawijsheid bevorderen

Cluster 4: Digitale inclusie bevorderen

Cluster 5: Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen

Cluster 6: Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten

Focus 3: Online en blended ondersteuning mee vormgeven

Cluster 7: Bijdragen aan visie en implementatie van blended ondersteuning

Cluster 8: Blended ondersteuning evalueren en verbeteren

Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen

Dit geeft ons een raamwerk van **negen competentieclusters** met de mogelijkheid om voor elke competentiecluster de nodige digitale kennis, vaardigheden en attitudes te formuleren in lijn met een welbepaalde functie, mandaat en opdracht in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen. Op die manier biedt het kader ruimte voor **ten minste 120 verschillende competentieonderdelen**.

In wat volgt beschrijven we dit kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen in detail.



Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun context blended ondersteunen

Met **blended ondersteunen** bedoelen we de strategische en doelgerichte combinatie van face-to-face ondersteuning en het gebruik van digitale technologie, met als doel het welzijn van kinderen, jongeren en gezinnen te verbeteren. Deze aanpak wordt afgestemd op de behoeften, doelstellingen en afspraken met de cliënt, waarbij technologie wordt ingezet om de hulpverlening efficiënter, toegankelijker en persoonlijker te maken.

Blended hulpverlening is meer dan het afwisselen van face-to-face en online contact; het gaat om een geïntegreerde aanpak waarbij digitale toepassingen een aanvulling vormen op de persoonlijke interactie. Dit kan leiden tot verbeterde zorgcontinuïteit, flexibiliteit en betrokkenheid van cliënten. Bovendien biedt het cliënten de mogelijkheid om in hun eigen tempo te werken en toegang te krijgen tot ondersteuning wanneer dat voor hen het meest nodig is.

Er zijn verschillende vormen van blended hulpverlening:

- Afwisselende interacties: online en offline sessies wisselen elkaar af, afhankelijk van de behoeften van de cliënt en de fase van de begeleiding.
- Integratie van digitale tools: websites, apps, e-healthprogramma's en zelfhulptoepassingen worden actief geïntegreerd in face-to-face contacten. Dit kan variëren van het monitoren van vooruitgang via apps tot het gebruik van interactieve behandelprogramma's tussen de sessies door.
- Continue digitale ondersteuning: Naast persoonlijke ontmoetingen kunnen cliënten toegang krijgen tot digitale bronnen en tools, waardoor ze voortdurend worden ondersteund buiten de reguliere face-to-face momenten om.

Deze aanpak heeft als voordeel dat het hulpverleners en cliënten meer flexibiliteit biedt, terwijl het ook bijdraagt aan meer gepersonaliseerde zorg die beter aansluit bij de veranderende digitale samenleving.

Cluster 1: Bewust kiezen bij blended ondersteunen

Ondersteuners combineren face-to-face begeleiding met digitale tools voor kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken. Daarbij streven ze naar een doordachte mix die afgestemd is op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt, in overleg met hen. Ze weten welke apps, websites, wearables of immersieve technologieën nuttig kunnen zijn om de begeleidingsdoelen te bereiken, terwijl ze maatwerk leveren voor elke cliënt.

Dat vereist kennis van online en blended begeleidingsmogelijkheden en de vaardigheid om digitale tools effectief in te zetten en cliënten ermee te laten werken. Basiswerkers hoeven dat niet alleen te doen; ze worden ondersteund vanuit de organisatie of het samenwerkingsverband, zodat niet elke ondersteuner zelf het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

Cluster 2: Blended ondersteunen

Ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken kunnen op een professionele manier digitaal communiceren. Dit betekent dat ze, binnen de kaders van hun opdracht en de faciliteiten van de organisatie, gebruik kunnen maken van sms, e-mail, chat, beeldbellen en sociale media om op een passende manier in contact te blijven met hun doelgroep.

Daarnaast kunnen zij – als dat past binnen hun opdracht en organisatie – relevante apps en websites inzetten. Ook maken ze gebruik van digitale tools om de interactie met hun doelgroep te optimaliseren, zodat ze de begeleiding efficiënter en effectiever kunnen afstemmen op de specifieke behoeften van cliënten.

Goed blended werken betekent ook: digitale tools kunnen gebruiken om je eigen werk beter te organiseren. Voorbeelden zijn: kunnen werken met Microsoft Teams en Outlook, kunnen werken met planningssoftware, timemanagementskills... . Dat zijn zeker belangrijke vaardigheden, maar de focus ligt er in dit competentiekader niet op.

We doelen in dit competentiekader niet op competenties die noodzakelijk zijn bij het werken met zorgtechnologie (zoals bedsensor, beeldtechnologie voor wondzorg, ...). Al zal er hier en daar wel overlap zijn als het gaat over communicatietechnologie, bijvoorbeeld beeldbellen tijdens een digitale zitting of het gebruik van apps.

Cluster 3: Cliëntgegevens beheren

Ondersteuners zijn zich ervan bewust dat elektronische gegevensdeling over en met kinderen, jongeren en gezinnen essentieel is. Ze kunnen er op een professionele manier mee omgaan, terwijl ze kritisch blijven reflecteren op de noodzaak en relevantie van het delen en bewaren van persoonsgevoelige cliëntgegevens.

Dat geldt zowel voor het gebruik en de waarde van het cliëntdossier binnen de organisatie, als voor bredere gegevensdeling met andere hulp- en zorgverleners en eventueel met de bredere samenleving. Het professioneel handelen in dit kader vraagt om een zorgvuldige afweging van privacy, veiligheid en doelmatigheid, waarbij het belang van de cliënt altijd centraal staat. Ondersteuners maken deze afwegingen niet in een vacuüm, maar kunnen ervoor terugvallen op een algemeen beleid binnen de organisatie en ze weten bij wie ze met vragen of onduidelijkheden terecht kunnen.

Focus 2: Digitale inclusie en mediawijsheid bevorderen

Naast andere uitsluitingsmechanismen vormt 'digitale uitsluiting' een extra risico om minder welzijn en gezondheid te ervaren. Ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken zijn zich bewust van het belang van digitale inclusie en van de noodzaak om mediawijsheid bij hun doelgroepen te bevorderen.

Cluster 4: Digitale inclusie bevorderen

Medewerkers zijn er zich van bewust dat digitalisering in de samenleving niet meer weg te denken is en dat veel kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken deze boot op dit moment missen. Zij zetten zich in om digitale uitsluiting te duiden, te detecteren en aan te pakken.

'Digitale inclusie' verwijst naar alle acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen en om gelijke toegang te bieden tot digitale technologieën, vaardigheden en kansen zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Digitale toegang, digitale vaardigheden, een goed ondersteuningsnetwerk, digitaal-inclusieve hulp- en dienstverlening en het ontwerpen van digitale toepassingen die voor iedereen toegankelijk zijn, zijn de vijf essentiële voorwaarden voor digitale inclusie. Deze benadering streeft naar een wereld waarin iedereen dezelfde digitale kansen heeft, wat een belangrijke rol speelt in het bevorderen van onderwijs, werkgelegenheid en economische groei.

Daarom is het belangrijk dat medewerkers kunnen inschatten wat hun rol, positie en opdracht is bij het voorkomen van digitale uitsluiting, en dat ze waar nodig kunnen doorverwijzen en signaleren. Medewerkers zijn ook alert voor ongelijke digitale vaardigheden op de eigen werkvloer of in de samenwerkingsverbanden waarin ze werken, en zoeken naar manieren om ze bij leidinggevenden aan te kaarten en voor de nodige ondersteuning te zorgen.

Cluster 5: Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen

Mediawijsheid gaat over het vermogen om kritisch, bewust en doelgericht om te gaan met verschillende vormen van media. Het omvat de vaardigheden, kennis en attitudes die nodig zijn om media te kunnen begrijpen en gebruiken.

Iedere burger – inclusief de ondersteuners zelf – heeft een voortdurende behoefte om zijn of haar mediawijsheid te vergroten, om zich staande te houden in deze snel veranderende digitale samenleving. Ondersteuners realiseren zich dat zij deel uitmaken van een gemediatiseerde samenleving en dat het belangrijk is om zelf mediawijs te zijn. Dat stelt hen in staat om kritisch en professioneel te handelen via de steeds evoluerende digitale communicatiekanalen.

Om cliënten op een veilige manier te kunnen begeleiden, moeten ondersteuners beschikken over de competenties om met diverse apparaten, digitale programma's en tools te werken. Dat omvat professioneel kunnen schermlezen, scherm schrijven en digitaal materiaal te delen.

De eigen mediawijsheid en die van de collega's versterken is een noodzakelijke voorwaarde om digitale inclusie en mediawijsheid bij cliënten te bevorderen.

Cluster 6: Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten

Ondersteuners zetten zich actief in voor de mediawijsheid van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken, vooral op de gebieden waarin de doelgroep begeleiding zoekt. Ze ondersteunen waar mogelijk het gesprek over mediawijsheid en bevorderen die vaardigheden bij hun cliënten. Als ze zelf niet de nodige expertise hebben, verwijzen ze hun doelgroep op een passende manier door naar gespecialiseerde hulp.

Om dat te doen, moeten ondersteuners in staat zijn de mogelijkheden en de effecten van digitale communicatie met hun doelgroep te bespreken. Tegelijkertijd is het belangrijk dat ze de risico's van digitale communicatie in kaart brengen en aanpakken, zodat hun doelgroep veilig en verantwoord met digitale middelen kan omgaan. Dat wil ook zeggen dat ondersteuners die bijvoorbeeld in een leefgroep werken, oog hebben voor groepsdynamische processen die te maken hebben met wat in de online leefwereld gebeurt, zoals de invloed van fake news, cyberpesten of online haat.

Focus 3: Het blended aanbod mee vormgeven in de organisatie

Ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken werken doorgaans in een organisatie en in veel gevallen maken ze deel uit van professioneel netwerk. Ze staan er dus niet alleen voor bij het realiseren van een blended aanbod. Onderstaande competenties komen in het vizier voor ondersteuners die betrokken zijn om op organisatieniveau het online en blended ondersteuningsaanbod mee vorm te geven. Het competentieprofiel van de blendedhulpcoach stelt deze competentieclusters centraal.

Cluster 7: Visievorming en implementatie van blended ondersteuning

Ondersteuners krijgen binnen hun organisatie de kans om bij te dragen aan de ontwikkeling en actualisering van een visie op online en blended werken. Dat betekent ook dat zij bij de implementatie stilstaan bij de volgende vragen:

Hoe betrekken we de doelgroep bij de ontwikkeling van het aanbod?

Hoe kiezen we de passende methodieken, tools, apps, ...?

Hoe gaan we om met ethische vraagstukken en deontologische uitdagingen?

Hoe zorgen we voor draagvlak bij collega's en bij cliënten?

Hoe dragen we bij aan innovatie, onderzoek en ontwikkeling?

Cluster 8: Blended ondersteuning evalueren en verbeteren

Ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen kunnen – voor zover het tot hun opdracht behoort en het in de organisatie wordt gefaciliteerd – de kwaliteit van het blended aanbod in de organisatie mee onderbouwen en mee evalueren. Zij kunnen daartoe ook digitale monitoring- en evaluatietools mee inzetten en interpreteren.

Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen

Ondersteuners zijn zich bewust van hun eigen houding ten aanzien van technologie. Ze beseffen dat technologie zal blijven evolueren. Ze zijn bereid om hierop attent te zijn, de relevante mogelijkheden ervan uit te proberen en positief kritisch te blijven reflecteren over de meerwaarde van deze evoluties

Samengevat

Focus	Cluster	Omschrijving
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun context blended ondersteunen	1. Bewust kiezen bij blended ondersteunen	Ondersteuners combineren face-to-face begeleiding met digitale tools voor kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken. Daarbij streven ze naar een doordachte mix die afgestemd is op de behoeften en mogelijkheden van de cliënt, in overleg met hen. Ze weten welke apps, websites, wearables of immersieve technologieën nuttig kunnen zijn om de begeleidingsdoelen te bereiken, terwijl ze maatwerk leveren voor elke cliënt.
	2. Blended ondersteunen	Ondersteuners van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken kunnen op een professionele manier digitaal communiceren. Dit betekent dat ze, binnen de kaders van hun opdracht en de faciliteiten van de organisatie, gebruik kunnen maken van sms, e-mail, chat, beeldbellen en sociale media om op een passende manier in contact te blijven met hun doelgroep.
	3. Cliëntgegevens beheren	Ondersteuners zijn zich ervan bewust dat elektronische gegevensdeling over en met kinderen, jongeren en gezinnen essentieel is. Ze kunnen er op een professionele manier mee omgaan, terwijl ze kritisch blijven reflecteren op de noodzaak en relevantie van het delen en bewaren van persoonsgevoelige cliëntgegevens.
Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid	4. Digitale inclusie bevorderen	Ondersteuners zijn er zich van bewust dat digitalisering in de samenleving niet meer weg te denken is en dat veel kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken die boot op dit moment missen. Zij zetten zich in om digitale uitsluiting te duiden, te detecteren en aan te pakken.
	5. Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen	Ondersteuners realiseren zich dat zij deel uitmaken van een gemediatiseerde samenleving en dat het belangrijk is om zelf mediawijs te zijn. Dat stelt hen in staat om kritisch en professioneel te handelen via de steeds evoluerende digitale communicatiekanalen.
	6. Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten	Ondersteuners zetten zich actief in voor de mediawijsheid van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken, vooral op de gebieden waarin de doelgroep begeleiding zoekt. Ze ondersteunen waar mogelijk het gesprek over mediawijsheid en bevorderen die vaardigheden bij hun cliënten. Als ze zelf niet de nodige expertise hebben, verwijzen ze hun doelgroep op een passende manier door naar gespecialiseerde hulp.
Het blended aanbod mee	7. Bijdragen aan visie en implementatie	Ondersteuners kunnen op team- en organisatieniveau bijdragen aan de ontwikkeling van een visie op online en blended werken, en zijn bereid om ze mee te

vormgeven in de organisatie	van blended ondersteuning	actualiseren. Dat betekent ook dat zij praktische en deontologische uitdagingen rond online en blended ondersteunen bespreekbaar maken en mee naar oplossingen zoeken. Zij werken mee aan het versterken van medewerkers- en cliëntvertrouwen in een online en blended begeleidingsaanbod. Daartoe zijn ze bereid om deel te nemen aan innovatieve onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten.
	8. Blended ondersteuning evalueren en verbeteren	Ondersteuners van kinderen, jongeren en gezinnen kunnen – voor zover het tot hun opdracht behoort en dit in de organisatie wordt gefaciliteerd – de kwaliteit van het blended aanbod in de organisatie mee onderbouwen en mee evalueren. Zij kunnen daartoe ook digitale monitoring- en evaluatietools mee inzetten en interpreteren.
	9. Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen	Ondersteuners beseffen dat technologie zal blijven evolueren. Ze zijn bereid om daarop attent te zijn, de relevante mogelijkheden ervan uit te proberen en positief kritisch te blijven reflecteren over de meerwaarde van deze evoluties.

Verfijning naar kennis, vaardigheden en houdingsaspecten

Digitale kennis, vaardigheden en attitudes formuleren voor medewerkers die kinderen, jongeren en gezinnen ondersteunen, is een complexe opdracht. Bepalen wat iemand in een specifieke rol moet kennen en kunnen, is één ding. De snelle technologische ontwikkelingen maken het extra uitdagend.

Hieronder presenteren we een eerste aanzet ter inspiratie. Het is geen uitputtende lijst van digitale competenties voor elke ondersteuner, maar bedoeld om sectoren en organisaties te helpen bij het ontwikkelen van een eigen kader.

Focus 1: Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen

Cluster 1: Bewust kiezen bij blended ondersteunen

focus	cluster	competentie-component	competentie
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun context blended ondersteunen	Bewust kiezen bij blended ondersteunen	Kennis	Kennis hebben van de visie van de organisatie op blended ondersteunen en op de positie van een online aanbod
			Kennis hebben van de verschillende aspecten die een rol spelen bij het maken van keuzes bij blended ondersteunen (criteria voor keuze communicatiekanalen en online tools, voorwaarden voor geslaagd blended traject, ...)
			Kennis hebben van sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van online tools in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
			Kennis hebben van relevante juridische en ethische kaders om te werken met online tools in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
		Vaardigheden	Kunnen werken met de online tools in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen (communicatietools en apps die ingezet worden in de ondersteuning, digitaal registratie of cliëntdossier, ...)
			Kunnen werken met de online tools die helpen om de eigen werkzaamheden beter te organiseren zoals planningstools, evaluatietools, digitale agenda,)
			De eigen leernoden op vlak van online en blended begeleiden in kaart kunnen brengen
			Vlot kunnen bepalen of en hoe face to face gesprekken, e-mail, chat, beeldbellen, apps en andere tools in de ondersteuning verantwoord worden ingezet
			Deskundig adviseur en coach kunnen zijn van kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken in

			het omgaan met digitale tools in de online en blended ondersteuning
			Samen met cliënten tot een bewuste keuze kunnen komen over de inzet van online tools in de ondersteuning
			Kritisch kunnen reflecteren over de meerwaarde van digitale tools in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
		Attitudes	Openstaan voor de digitale media die kinderen, jongeren en gezinnen al gebruiken en voor hun (digitale) communicatievoorkeuren
			Een positieve grondhouding hebben tegenover de inzet van digitale tools in communicatie met kinderen, jongeren en gezinnen
			Zich bewust zijn van het belang van transparantie bij online en blended ondersteunen
			Een constructief-kritische houding kunnen aannemen ten aanzien van de meerwaarde van online en blended ondersteunen

Cluster 2: Blended ondersteunen

focus	cluster	competentie-component	deelthema	competentie
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen	Blended ondersteunen	Kennis	Online informeren	Kennis hebben over relevante en correcte digitale informatie over en voor kinderen, jongeren en hun gezinnen
				Kennis hebben over digitaal inclusief online informeren
			Online communiceren	Kennis hebben van het beleid (in de organisatie) voor het professioneel gebruik van sms, e-mail, chat en beeldbeltoepassingen in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
				Kennis hebben van het beleid (in de organisatie) voor professioneel gebruik van sociale media in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
				Kennis hebben van de mogelijkheden om (veilig) digitale afspraken te maken met kinderen, jongeren en gezinnen
				Kennis hebben van de methodische kaders om doelgericht en systematisch professioneel te sms'en, e-mailen, chatten, beeldbellen en appen met

				kinderen, jongeren en gezinnen – individueel en in groep
				Kennis hebben van de specifieke technische en deontologische aspecten van professioneel sms'en, e-mailen, chatten en beeldbellen
				Kennis hebben van de methodische kaders om professioneel sociale media in te zetten
				Kennis hebben van de technische, ethische en deontologische kwesties bij het professioneel inzetten van sociale media
				Kennis hebben over digitaal inclusief communiceren
			Apps, websites en andere tools inzetten	Kennis hebben over kwaliteitsvolle en voor de doelgroep relevante apps, websites, wearables, augmented- en virtualrealitytoepassingen, en waar men die kan vinden
				Kennis hebben over de essentiële kwaliteitsvereisten voor apps, websites, wearables, augmented en virtual reality- toepassingen binnen zijn/haar werkveld, en waar je die kan vinden (vb. Onlinehulp-apps.be)

focus	cluster	competentie-component	deelthema	competentie
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen	Blended ondersteunen	Vaardigheden	Online informeren	Relevante informatie door en voor kinderen, jongeren en gezinnen kunnen vinden, evalueren, gebruiken en delen
				Heldere en inclusieve digitale inhoud ter beschikking kunnen stellen en zelf kunnen aanmaken
			Online communiceren	Kunnen werken binnen het sms-beleid, e-mailbeleid, chatbeleid en beeldbeleid van de organisatie
				Via sms, e-mail, chat en beeldbellen professioneel kunnen communiceren met kinderen, jongeren en gezinnen, hun netwerk en andere professionals
				Technisch, methodisch en deontologisch kunnen ondersteunen via sms, e-mail, chat en beeldbellen
				Technisch, methodisch en deontologisch kunnen omgaan met sociale-media-uitdagingen (zoals privacy, hacking, phishing)
				Sociale media professioneel kunnen inzetten vanuit het socialemediabeleid van de organisatie
			Apps, websites en andere tools inzetten	De eigen professionele digitale agenda kunnen beheren
				Relevante apps, websites, wearables, augmented en virtual reality-toepassingen kunnen integreren in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
				Digitaal op buurt- en samenwerkingsplatforms in interactie kunnen gaan met groepen of gemeenschappen met het oog op ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

focus	cluster	competentie-component	deelthema	competentie
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen	Blended ondersteunen	Attitudes	Online informeren	Een cliëntgerichte en empowerende houding aannemen bij het online informeren
			Online communiceren	Zich bewust zijn van het optreden van kanalenreductie. Dit betekent dat je minder informatie krijgt omdat belangrijke non-verbale signalen, zoals lichaamstaal, gezichtsuitdrukkingen en toon van de stem, ontbreken. Daardoor kan het lastiger zijn om emoties, intenties of nuances goed te begrijpen
				Een reflectieve houding aannemen ten aanzien van sms'en, e-mailen, chatten en beeldbellen in het ondersteunen van de doelgroep
				Een reflectieve houding aannemen ten aanzien van het sms-beleid, e-mailbeleid, chatbeleid en beeldbelbeleid en het sociale-mediabeleid van de organisatie
			Apps, websites en andere tools inzetten	Een positieve houding hebben ten aanzien van de mogelijkheden van apps, websites, wearables, augmented en virtual reality toepassingen in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen
Enthousiaste en motiverende houding ten aanzien van kinderen, jongeren en gezinnen om relevante apps, websites, wearables, augmented en virtual reality toepassingen te (blijven) gebruiken				

Cluster 3: Cliëntgegevens beheren

focus	cluster	competentie-component	competentie
Kinderen, jongeren, gezinnen en hun netwerken blended ondersteunen	Cliëntgegevens beheren	Kennis	Kennis hebben van het doel en de werkwijze van het cliëntdossier, het digitaal clientportaal en het digitaal samenwerkingsplatform
			Kennis hebben van de relevante wetgevende kaders die betrekking hebben op het digitaal beheren van cliëntgegevens
		Vaardigheden	Professioneel en privacy-veilig cliëntgegevens kunnen invoeren, opslaan en bewaren in een elektronisch cliëntendossier
			Cliëntgegevens kunnen raadplegen, analyseren en interpreteren
			Professioneel en privacy-veilig cliëntgegevens kunnen delen met cliënten en in multidisciplinaire samenwerking
			Cliënten leren werken met hun cliëntdossier, cliëntportaal of digitaal samenwerkingsplatform
			Veilig kunnen communiceren via digitale verslaggeving
			Kunnen reflecteren over de meerwaarde van het gebruik van een elektronisch cliëntendossier, het digitaal clientportaal en het digitaal samenwerkingsplatform
			Attitudes
		Een integere houding ten aanzien van het cliëntdossier	

Focus 2: Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid

Cluster 4: Aandacht hebben voor en bevorderen van digitale inclusie

Focus	Cluster	Competentie-component	Competentie
Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid	Digitale inclusie bevorderen	Kennis	Kennis hebben over de invloed van digitalisering op mens en samenleving en kennis hebben van digitale uitsluitingsmechanismen
			Weten wat digitale inclusie is en weten hoe digitale uitsluiting sociale uitsluiting versterkt
			De verschillende dimensies van digitale inclusie kennen op micro-, meso en macroniveau <ul style="list-style-type: none"> - beschikbaarheid van internet en digitale technologie - beschikbaarheid van technische en mediawijze vaardigheden - beschikbaarheid van ondersteuning - beschikbaarheid van digitaal inclusieve hulp- en dienstverlening - inclusion by design
			De digitale noden, behoeften én mogelijkheden kennen van specifiek kwetsbare doelgroepen (mensen in armoede, mensen met een beperking, ...)
		Vaardigheden	Gericht en warm kunnen doorverwijzen naar digitale-inclusie-initiatieven
			Meewerken aan digitale inclusie van kinderen, jongeren en gezinnen door zelf initiatieven te nemen, of door digitale inclusie-initiatieven te ondersteunen
			De aandachtsvelden rond digitale inclusie in kaart kunnen brengen bij kinderen, jongeren en gezinnen
			Beleidsactoren kunnen appelleren op hun rol en verantwoordelijkheid bij digitale uitsluiting van kinderen, jongeren en gezinnen
			Leidinggevenden kunnen appelleren op hun rol en verantwoordelijkheid bij digitale ongelijkheden bij medewerkers op de werkvloer (opleiding, ondersteuning, toestellen, internet,)
		Attitudes	Gericht zijn op digitale inclusie van kinderen, jongeren en gezinnen en zich bewust zijn van de eigen rol en positie daarin

			Gericht zijn op digitale inclusie van kinderen, jongeren en gezinnen en zich bewust zijn van de rol en positie van andere actoren
			Gericht zijn op het stimuleren van de digitale mogelijkheden en het creëren van digitale groeikansen van kinderen, jongeren, gezinnen en hun omgeving
			Oog hebben voor collega's die minder digitaal vaardig zijn en helpen zoeken naar oplossingen en ondersteuning

Cluster 5: Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen

focus	cluster	competentie-component	competentie
Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid	Zelf mediawijs zijn en mediawijsheid bevorderen	Kennis	Kennis hebben over mediatisering en hoe die het welzijn en het samenleven beïnvloedt (bijvoorbeeld nieuwe welzijnsvragen zoals schermverslaving, eenzaamheid, klachten over digitaal welzijn, ...)
			Kennis hebben van uitingen van schadelijk en immoreel gedrag online (desinformatie, online haat, polarisering, cyberpesten, cyberbedrog, ...)
			Kennis hebben over relevante wet- en regelgeving (privacywetgeving, portretrecht, GDPR en gegevensdeling, beroepsgeheim, ...)
			Kennis hebben van (de werking van) actuele sociale mediaplatformen
			Kennis hebben van nieuwe ontwikkelingen zoals AI
		Vaardigheden	Beschikken over praktische ICT-vaardigheden (werken met (mobiele) digitale apparaten, apps en courante software gebruiken (Word, PowerPoint, Excel, ...))
			Functioneel apps gebruiken voor browsen op internet, communiceren en samenwerken
			Privacyveilig met apps en internet kunnen werken
			Digitale informatievaardigheden onder de knie hebben (geschikte zoekstrategie/zoektermen en geschikte digitale bronnen bepalen voor het verkrijgen van relevante informatie, digitale informatie verzamelen, selecteren, verwerken, evalueren en presenteren)
			Kunnen omgaan met digitale media (sociale media kunnen gebruiken in functie van de job, samen met cliënten, ...)

			Veilig en bewust omgaan met digitale content en kunnen omgaan met kansen, risico's en beperkingen rond privacy
			Veilig, bewust en digitaal inclusief kunnen communiceren via digitale media
			Professioneel kunnen schermlezen
			Professioneel kunnen scherm schrijven
			Digitaal inclusieve content maken en digitaal inclusief kunnen communiceren
			Kritisch kunnen nadenken over nieuwe technologische evoluties zoals AI en het effect daarvan op de job
		Attitudes	Bewust zijn van de rol en invloed van (sociale) media op de samenleving
			Eigen mediawijze kennis en vaardigheden en die van collega's steeds willen verbeteren
			Kunnen reflecteren op het eigen (sociale) mediagebruik
			Bewust zijn van de snelle evoluties op vlak van technologie en daar flexibel tegenover staan

Cluster 6: Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten

focus	cluster	competentie-component	competentie
Werken aan digitale inclusie en mediawijsheid	Alert zijn voor mediawijsheid bij cliënten	Kennis	Kennis hebben van de informatie en initiatieven gericht op digitale inclusie en vergroten van mediawijsheid voor kwetsbare doelgroepen (jongeren, personen met een beperking, ouderen, mensen in armoede, minder- of anderstalige groepen, ...)
			Kennis hebben van de voordelen, de risico's en de valkuilen van digitale media voor kinderen, jongeren en gezinnen (phishing, hacking, sexting, fake news, AI, ...)
			Kennis hebben van de meerwaarde van het bewust en kritisch werken met internet en sociale media
		Vaardigheden	Digitaal inclusief online en blended werken: bij aanvang van een traject aandacht besteden aan mogelijke risico's van digitale uitsluiting van kinderen, jongeren en gezinnen en je aanpak hierop afstemmen
			Aansluiting vinden bij het niveau van mediawijsheid van kinderen, jongeren en gezinnen en dat helpen optillen

			Groepsdynamische processen die te maken hebben met wat zich afspeelt in de online leefwereld van cliënten kunnen herkennen en kunnen hanteren (denk aan de gevolgen in de leefgroep van online polarisering of haat, fake news, etc...)
			Kinderen, jongeren en gezinnen warm en gericht kunnen doorverwijzen naar organisaties die inzetten op het versterken van mediawijsheid
			Bewust en kritisch werken met internet en sociale media
		Attitudes	Interesse hebben in de sterktes en zwaktes, en mogelijkheden en onmogelijkheden van de doelgroep op gebied van mediawijsheid
			Interesse hebben in positieve voorbeelden van wijs 'mediagedrag' van de doelgroep
			Belang hechten aan het versterken van de mediawijsheid van kinderen, jongeren en gezinnen
			Co-creatief willen leren over mediawijsheid

Focus 3: Het blended aanbod mee vormgeven in de organisatie

Cluster 7: Visievorming en implementatie van online en blended ondersteuning

focus	cluster	competentie-component	competentie
Het blended aanbod mee vormgeven in de organisatie	Visievorming en implementatie van blended ondersteuning	Kennis	Kennis hebben van mogelijkheden om kinderen, jongeren en gezinnen online en blended te ondersteunen
			Kennis hebben van de methodische, ethische en deontologische vraagstukken en handvaten bij het inzetten van online en blended ondersteuning
			Kennis hebben over de aanpak bij het verhogen van medewerkers- en cliëntvertrouwen in online en blended ondersteuning
			Kennis hebben van manieren om de doelgroep te betrekken bij het ontwikkelen van het online en blended ondersteuningsaanbod (cliëntparticipatie en cocreatie)
			Kennis hebben van lopende onderzoeks- en ontwikkelingsinitiatieven op dit terrein
		Vaardigheden	Maatschappelijke vraagstukken, uitdagingen en (juridische) hiaten rond digitaal werken kunnen signaleren
			Kunnen bijdragen aan het continue proces van visievorming in de organisatie wat betreft online en blended ondersteunen
			De doelgroep actief betrekken bij de ontwikkeling van een (visie op) online of blended ondersteuning
			Een bijdrage kunnen leveren aan implementatieprocessen van online en blended ondersteuning
			Actief kunnen meewerken aan het verhogen van medewerkers- en cliëntvertrouwen ten opzichte van online en blended ondersteuning
			Kunnen bijdragen aan de actualisering van de methodische en deontologische kaders voor online en blended werken
			Kunnen meewerken in onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten om blended agogisch handelen verder te optimaliseren
		Attitudes	Openstaan voor het uitwisselen van inspirerende ervaringen met online en blended werken met andere teams en organisaties

			Vanuit een onderzoekende en kritisch-constructieve houding willen bijdragen aan het vormgeven van blended ondersteuning
			Een open en luisterende houding aannemen ten aanzien van collega's en cliënten. Zowel op vlak van meerwaarde als op vlak van valkuilen

Cluster 8: Constructief kritisch online en blended ondersteuning evalueren

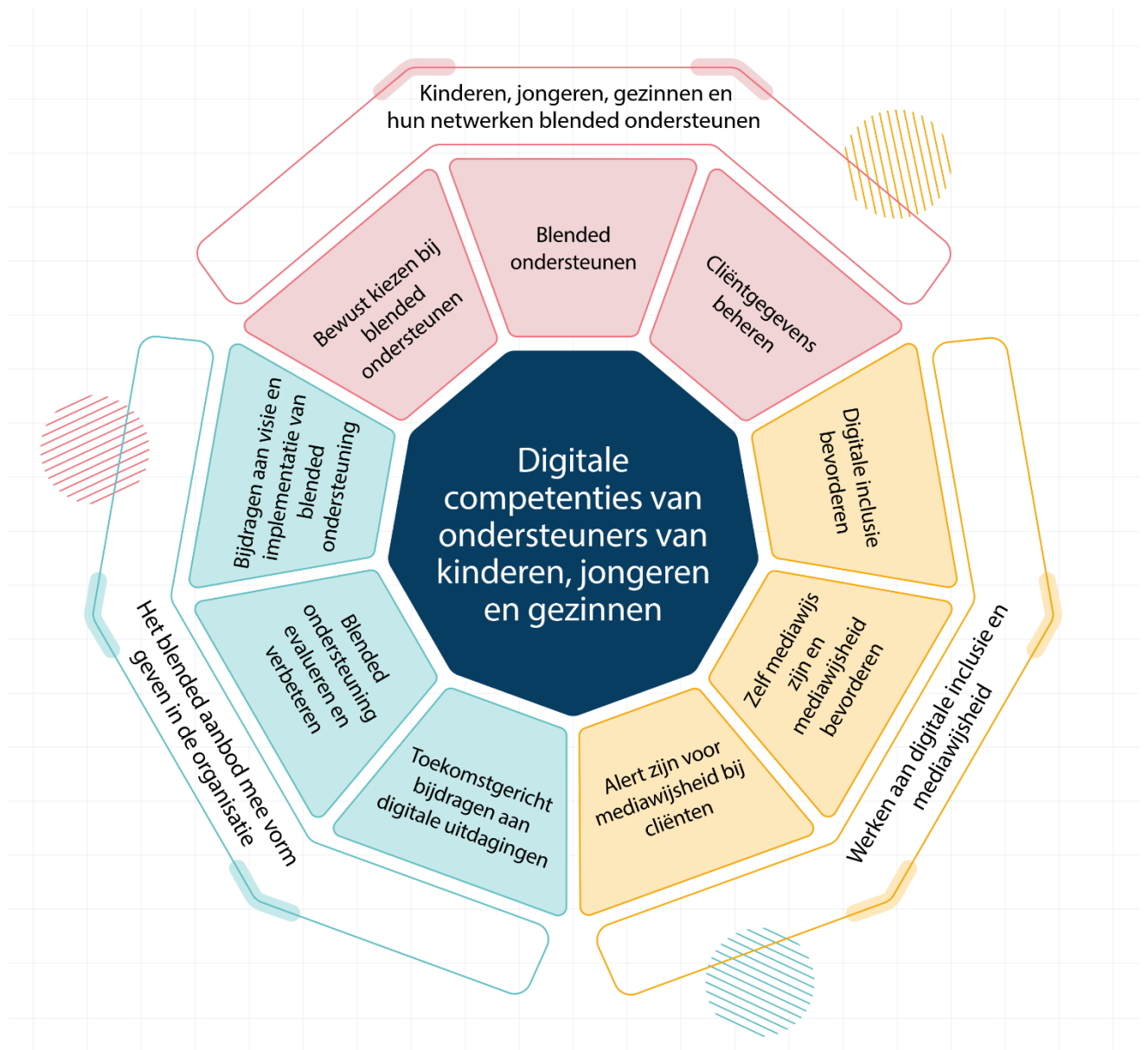
focus	cluster	competentie-component	competentie
Het online en blended aanbod mee vormgeven in de organisatie	Blended ondersteuning evalueren en verbeteren	Kennis	Kennis hebben van de mogelijkheden van online en blended begeleiden voor kinderen, jongeren en gezinnen en deze kritisch kunnen evalueren
			Kennis hebben van expertise uit onderzoeks- en ontwikkelprojecten over online en blended werken
			Kennis hebben van ondersteunende instrumenten die nuttig zijn bij het ontwikkelen van een visie op online en blended ondersteunen van kinderen, jongeren en gezinnen
		Vaardigheden	(Mee) in kaart brengen welke ondersteuning helpend/nodig is om meer blended werk te kunnen realiseren (bv. vorming, coaching, intervisie, ...)
			Kritisch constructief kunnen meewerken aan de visie op online en blended werken in de organisatie
			Ondersteunende instrumenten kunnen inzetten die nuttig zijn bij het ontwikkelen van een visie op online en blended hulp
			Digitale tools kunnen inzetten om de doelgroep en andere stakeholders beter te betrekken bij het evalueren van het ondersteuningsaanbod
			De fysieke en digitale toegankelijkheid van het ondersteuningsaanbod van de organisatie kritisch kunnen evalueren
			De relevante kennisbronnen weten te vinden waar onderzoeks- en ontwikkelingsexpertise rond online en blended werken gebundeld worden
			Samen met de doelgroep kritisch kunnen reflecteren over de online en blended ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen

		Attitudes	Interesse hebben in onderzoek rond de werkzaamheid van blended hulp in de sector waarin die werkzaam is
--	--	-----------	---

Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen

focus	cluster	competentie-component	competentie
Het online en blended aanbod mee vormgeven in de organisatie	Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen	Kennis	Kennis hebben over digitale en technologische ontwikkelingen in de samenleving die relevant zijn voor de doelgroep en het werkveld
			Kennis hebben over de mogelijkheden om onderzoeks- en ontwikkelingsgericht bij te dragen aan het verkennen van vernieuwende perspectieven in blended agogisch handelen
		Vaardigheden	Vinger aan de pols houden over technologische ontwikkelingen in de maatschappij, en de link kunnen leggen met een mogelijke meerwaarde voor de organisatie en de begeleiding van de doelgroep
			Actief kunnen bijdragen aan onderzoek en ontwikkeling van nieuwe digitale mogelijkheden voor het werkveld en de doelgroep
			Kritisch constructief kunnen reflecteren over onderzoek en ontwikkeling van nieuwe digitale toepassingen voor het werkveld en de doelgroep
		Attitudes	Nieuwsgierig zijn naar nieuwe technologische evoluties in blended agogisch handelen
			Openstaan om de mogelijkheden en valkuilen van nieuwe vormen van blended aanbod (augmented reality, virtual reality, artificiële intelligentie, ...) te ontdekken
			Een constructief kritische houding aannemen ten aanzien van de impact en de mogelijkheden van technologie bij kinderen, jongeren en gezinnen
			Durf hebben om in oefensettings nieuwe digitale technologieën uit te proberen

Een kader voor digitale competenties in de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen



Bronnen

Het basisontwerp van dit kader voor digitale competenties van begeleiders van kinderen, jongeren en gezinnen kwam tot stand op basis van de verwerking van volgende bronnen:

- Aerts, E. &. (2018). *Webteksten die werken - 121 bullshit-vrije en meteen toepasbare tips*. Brugge: Die Keure.
- Arteveldehogeschool. (sd). 21st century skills. Opgehaald van <https://www.arteveldehogeschool.be/samenwerken/aanbod-voor-hoger-onderwijs/21st-century-skills>
- Atlas - integratie en inburgering Antwerpen. (2020). Opgehaald van Diversiteitspraktijk: <https://www.diversiteitspraktijk.be/>
- Beelen, S. (2022). Drie essentiële begrippen uit online en blended hulpverlening. Antwerpen. Opgehaald van <https://www.samvzw.be/begrippen>
- Bocklandt, P. &. (2016). *Een veelzijdige kijk op kwaliteit van onlinehulp in welzijn en gezondheid*. Opgehaald van onlinehulp-vlaanderen: [file:///C:/Users/32486/Downloads/kwaliteitscriteria%20voor%20onlinehulp%20voor%20welzijn%20en%20gezondheid%20-%20dec%202016%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/32486/Downloads/kwaliteitscriteria%20voor%20onlinehulp%20voor%20welzijn%20en%20gezondheid%20-%20dec%202016%20(3).pdf)
- Bocklandt, P. &. (2022). *Kinderen, jongeren en gezinnen blended ondersteunen - een advies over visie en positie*. Berchem: Onlinehulp Vlaanderen. Opgehaald van <https://www2.opgroeien.be/bandbreedte/actueel/beleidsadvies-over-visie-en-positie-van-blended-ondersteuning>
- Bocklandt, P. (2017, maart 27). *Blended hulp wordt het nieuwe normaal*. Opgehaald van Sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/blended-hulp-wordt-het-nieuwe-normaal/>
- Bocklandt, P. (2021). *Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Bocklandt, P., & Adriaensens, E. D. (2014). *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp*. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Bocklandt, P., Bergmans, A. D., & Travers, N. &. (2021). *HINCL - helder en inclusief online informeren over opvoeding*. Opgehaald van <https://elearning-onlinehulp.be/hincl/>
- Bocklandt, P., De Zitter, M., & Franssen, V. &. (2016). *Sociaal werk netwerkt online*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Broekhuis, T. &. (2021, oktober 8). *De rol van sociaal werk in de digitaliserende samenleving*. Opgehaald van <https://www.movisie.nl/artikel/rol-sociaal-werk-digitaliserende-samenleving>
- CAW. (2022). De toekomst is blended. Opgehaald van <https://www.caw.be/wat-beweegt-er/getuigenissen/de-toekomst-is-blended/#:~:text='Blended%20hulp%20is%20de%20combinatie,te%20onderhouden%20met%20je%20cli%C3%ABnt>

- De Backer, H., Gillis, K., Naets, T., & Broeckaert, W. &. (2022). *Duurzame Ouderenzorg Met Innovatie Naar Onderwijs*. Odisee. Opgehaald van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/49866>
- den Ouden, M., & Groeneveld, S. M. (2021, april 26). V-model: technologiekwatificaties van mbo- en hbo-professionals in zorg en welzijn. doi:<https://doi.org/10.24078/oeng.2021.4.127178>
- Digisprong, K. (2022, augustus). *DigCompEdu: Europees referentiekader voor digitale competenties van leraren*. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/kenniscentrum-digisprong/themas/professionalisering/digcompedu-europees-referentiekader-voor-digitale-competenties-van-leraren>
- Digisprong, K. (2023, mei 22). *DigCompEdu - Europees referentiekader voor digitale competenties van leraren*. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/kenniscentrum-digisprong/themas/professionalisering/digcompedu-europees-referentiekader-voor-digitale-competenties-van-leraren>
- Digivaardig in de zorg. (2023). *Zelfscan digitale vaardigheden welzijn / sociaal werk*. Opgehaald van <https://www.digivaardigindezorg.nl/welzijn-sociaal-werk/home/zelftest/>
- Diversiteitsmanagement antwerpen. (2012). *Communicatie voor iedereen*. mei: Stad Antwerpen.
- EU-wetenschapscentrum. (2023, mei 22). *DigComp*. Opgehaald van https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp/digcomp-framework_en
- Fransen, J. (2011). *Methodiek online hulpverlening voor schoolmaatschappelijk werk*. Rotterdam: Hogeschool InHolland.
- Geerts, T. (2021). *Homo digitalis - hoe digitalisering ons meer mens maakt*. Tielt: Lannoo.
- Hartman, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussem: Coutinho.
- intelligentie, D. (2022). *columbusmodel*. Opgehaald van <https://www.digitaleintelligentie.nl/columbusmodel/>
- KdG. (2022). *Competentieprognose*. Antwerpen: Karel de Grote hogeschool.
- Kenniscentrum WWZ. (2018, januari 26). *7 B's van toegankelijkheid*. Opgehaald van https://www.kenniscentrumwwz.be/sites/default/files/bijlagen/Inspiria1_bijlage1_20180126_7Bs_0.pdf
- KULeuven. (sd). Opleidingen van de toekomst: thema ZORG. Opgehaald van <https://research.kuleuven.be/EU/p/other-eu/esf/12319>
- Limper, M. (2014). De competente online hulpverlener. In F. (. Schalken, *Handboek online hulpverlening* (pp. 217-225). Houten: Bohn Stafleu.
- Lommen, C. e. (2023, maart 10). *Technologie in het Sociale domein*. Nederland: HAN - University of applied sciences.
- Mariën, I. &. (2020). *Digitale inclusie - barometer digitale inclusie*. Brussel: Koning boudewijstichting. Opgehaald van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/8996/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020>

- McGrath, P. W. (2018). *Toolkit for e-Mental Health Implementation*. Ottawa: Mental Health Commission of Canada.
- Mediawijs. (2022). *Aan de slag als digihelper*. Brussel: Mediawijs. Opgehaald van https://assets.mediawijs.be/2022-06/mediawijs_digitaleinclusie_nl.pdf
- Mediawijs. (2023, mei 22). *10 mediaprofielen*. Opgehaald van <https://www.mediawijs.be/nl/mediaprofielen>
- Netwerkmediawijsheid.nl. (2018). *competentiemodel*. Opgehaald van <https://netwerkmediawijsheid.nl/wp-content/uploads/sites/6/2013/09/competentiemodel-korte-toelichting.pdf>
- Nieuwboer, C. (2019). Opgehaald van Professionele online communicatie in zorg en welzijn: hoe maak je de klik: <https://magazines.avans.nl/online-communicatie-hoe-maak-je-de-klik/cover>
- Onderwijskiezer. (sd). sociaal-agogisch studiegebied. Opgehaald van https://www.onderwijskiezer.be/v2/hoger/hoger_studiegebied_lst.php?studiegebied=10
- Opgroeien. (2021). *Bandbreedte - opleidingen*. Opgehaald van <https://www2.opgroeien.be/bandbreedte/opleidingen>
- Orbid. (2022). VUCA: handvaten om in te spelen op een snel veranderende werkomgeving. Opgehaald van <https://www.orbid.be/nl/inzichten/vuca-handvaten-om-te-spelen-op-een-snel-veranderende-werkomgeving>
- Pijpers, R. (2017, december 20). *Alles wat u moet weten over 21e eeuwse vaardigheden*. Opgehaald van Kennisnet: <https://www.kennisnet.nl/artikel/6648/alles-wat-u-moet-weten-over-21e-eeuwse-vaardigheden/>
- Saelens, S. V. (2012). *Optimaul - een nieuwe methodiek voor e-mailhulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Tiggelovend, I. (2019). *Diversiteitscommunicatie - verbindende communicatie en marketing*. . Ekeren: Studio Sesam.
- Timmer, S. (2011). *eHealth in de praktijk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Timmer, S. (2015). *eHealth in de langdurige zorg*. Houten: Bohn Stafleu.
- Verheijden, S. (2020). We hebben zorgprofessionals met veranderkracht nodig. burostrakz. Opgehaald van https://www.burostrakz.nl/wp-content/uploads/2020/04/56-57_ICThealth_nr2-2020.pdf
- Verheijdens, S. (2022, 11 10). Zelftest digitale vaardigheden welzijn / sociaal werk. Opgeroepen op 12 27, 2022, van <https://www.digivaardigidezorg.nl/welzijn-sociaal-werk/wp-content/uploads/sites/50/2022/126245b1c4b580a61402bb7963.pdf>
- Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk - handboek voor de digitale transitie*. Houten: Bogn Stafleu Van Loghum.

- VIVO. (2023, mei 22). *competentiebooster - verzeker je toekomst, versterk je skills*. Opgehaald van <https://www.vivosocialprofit.org/competentiebooster-versterk-je-medewerkers?>
- VIVO. (2023, juni 6). *Waarom inzetten op competenties van de toekomst*. Opgehaald van <https://www.vivosocialprofit.org/waarom-inzetten-op-competenties-van-de-toekomst>
- Vlaeminck, H. V. (2009). *Ch@tlas - meethodiek onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk*. Gent: Arteveldehogeschool.
- volksgezondheid, m. v. (2022). *Actieplan e-gezondheid 2022-2024*. Opgehaald van https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/actieplan_2022_2024_egezondheid.pdf
- VVSG. (sd). *De zeven B's van de toegankelijkheid*. Opgehaald van <https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/de-7-bs-van-de-toegankelijkheid>
- Wablieft. (sd). *20 tips voor duidelijke taal*. Opgehaald van Wablieft: https://e3fdf116-1918-4af1-aaf4-1c3da95ad2c5.filesusr.com/ugd/cf2fa7_1d345146c41d40159fb36ccb42d47779.pdf
- Zhu, H. &. (2022, maart 17). Digital competence in social work practice and education: experience from Norway. doi:10.1080/2156857X.2021.1899967



onlinehulp-Vlaanderen

