

Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk & geestelijke gezondheidszorg

handvaten voor systematisch en doelgericht videochatten



Philippe Bocklandt

versie – 4 januari 2021

Het eerste woord

Eind 2019 werd het e-learningpakket SIMBA – Succesvol Implementeren van Beeldbellen in ambulante hulp – gelanceerd. Daarin zat reeds de basis voor deze methodiek – uitgewerkt door Sarah De Coninck en Philippe Bocklandt.

Niets deed toen vermoeden dat de COVID-19-pandemie voor een ‘sense of urgency’ zou zorgen om een alternatief te vinden voor face-to-face contacten tussen hulpverleners en cliënten.

Beeldbellen of videochatten bleek een zinvol alternatief.




Het is evenwel niet evident om beeldbellen meteen professioneel goed in te zetten.

Via ervaringen met een 30-tal webinars voor medewerkers van Atlas, Bruggen voor Jongeren, Centra Geestelijke Gezondheidszorg, Expoo, Fiola, Radar, RWO Waasland, VAD, VVSG, Zorgnet-Icuro, werd deze methodiek geoptimaliseerd.

In deze brochure formuleren we vanuit vier invalshoeken een kader en do’s en don’ts om professioneel te beeldbellen in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg:

- Professioneel beeldbellen begint bij een duidelijke visie en afspraken
- Beeldbellen doe je in verschillende stappen – methodiek in de lengte
- Bij beeldbellen zijn meer dan twee gezichten in beeld – methodiek in de breedte
- Beeldbellen is méér dan in elkaars gezicht kijken en praten – methodiek in de diepte.

Naast deze do’s en don’ts wordt deze methodiek verrijkt door:

	Do’s – don’ts of checklist
	Inspirerende voorbeelden
	Weetjes

Met dank aan Sarah De Coninck (UC Leuven-Limburg en Arteveldehogeschool), Herwig Claeys (CGG onlinehulp), Elise Pattyn (Arteveldehogeschool) en Stijn Custers, Davy Nijs en Lotte Ovaere (UC Leuven Limburg) met wie we SIMBA samen uitwerkten.

Philippe Bocklandt
Januari 2021

Inhoudsopgave

Beeldbellen op basis van een visie	4
Basisafspraken over beeldbellen.....	5
Inhoudelijke afspraken.....	5
Enkele mogelijke afspraken tussen medewerkers	5
Welke afspraken over beeldbellen maak je met cliënten.....	5
Technische afspraken over het aanmelden in de beeldbeltool	8
Beeldbellen installeren en leren beeldbellen.....	9
Beeldbellen doe je in verschillende stappen.....	10
Proloog ... een beeldbelgesprek vergt (meer) voorbereiding	10
Opening van het gesprek.....	12
Gespreksverloop.....	12
Afronden van het gesprek.....	13
Epiloog – na het gesprek	13
Bij beeldbellen zijn altijd meer dan ‘twee gezichten’ betrokken	14
De cliënt en zijn omgeving	14
De hulpverlener en zijn omgeving.....	15
Beeldbellen met meer dan twee	16
Beeldbellen is méér dan in elkaars gezicht kijken en praten	18
Taal ... zowel verbaal als non-verbaal.....	18
Nabijheid door afstand.....	18
Intensiteit van het gesprek.....	18
Ondersteunende tools inzetten	19
Gebruik 2 schermen	19
Vorming en intervisie	20
Blijf beeldbellen evalueren en blijf investeren in intervisies	20
Afrondend: wat zijn de 7 belangrijkste valkuilen bij beeldbellen?	21
Bijlage 1: Werkt beeldbellen effectief ?	22
Bijlage 2: Waarop let ik als ik beeldbel met kinderen en jongeren.....	23
Wil je meer lezen?	24


Beeldbellen op basis van een visie

De manier waarop beeldbellen concreet wordt ingevuld, zal afhangen van 'de visie op en de positie van beeldbellen' in je organisatie.

In sommige zorgsettings staat de vraag of beeldbellen 'effectief werkt' centraal.

In [bijlage 1](#) geven we daarrond meer info.

Volgende vragen kunnen helpen om een visie op en positie van beeldbellen uit te klaren.

	<p>Vragen om visie op en positionering van beeldbellen uit te klaren</p> <p>... als je weinig tijd hebt, bepaal dan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Wie bepaalt of er gebeeldbeld wordt: cliënt, respectievelijk hulpverlener en/of organisatie? (m.a.w. hoe vrijblijvend is het aanbod & wie maakt de doorslaggevend keuze)2. In welke situaties wordt er gebeeldbeld? (afhankelijk van doelgroep, fase begeleidingstraject,... of algemeen doorgevoerd)3. Hoe wordt er gebeeldbeld? (open beeldbeluur of op afspraak) <p>... als je de tijd kan nemen om rustiger visie en positie van beeldbellen uit te klaren, beantwoord dan volgende vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Zijn er bepaalde doelgroepen waarvoor je beeldbellen (niet) zou inzetten?<input type="checkbox"/> Zijn er bepaalde fases in de begeleiding waarbij je beeldbellen (niet) zou inzetten?<input type="checkbox"/> Waarom kies je voor beeldbellen in plaats van telefoneren?<input type="checkbox"/> Wat wordt de verhouding tussen beeldbellen en eventuele andere communicatiekanalen (live gesprek – telefoon - e-mail – chat - ...)?<input type="checkbox"/> Kan de cliënt mee bepalen welk communicatiekanaal (live gesprek – beeldbellen – e-mail – telefoon – chat ...) wordt ingezet?<input type="checkbox"/> Worden medewerkers verondersteld om te beeldbellen of is die mogelijkheid vrijblijvend?<input type="checkbox"/> Hoe ga je beeldbellen aanbieden: via een open beeldbeluur waarbij de cliënt kan kiezen om contact op te nemen of via vooraf geplande beeldbelafspraken tussen een hulpverlener en cliënt (of wordt het een combinatie van beide)?<input type="checkbox"/> Is het de bedoeling dat iedere cliënt gaat beeldbellen? Dan moet er duidelijk worden gecommuniceerd dat beeldbellen niet optioneel is maar vanaf een bepaald moment (mede) als reguliere hulp gegeven wordt.<input type="checkbox"/> Ga je beeldbellen inzetten voor individuele hulpgesprekken? Of (ook) voor gesprekken met de cliënt en zijn/haar omgeving? Of (ook) voor groeps gesprekken?
---	---

Basisafspraken over beeldbellen

We maken een onderscheid tussen:

- inhoudelijke afspraken over beeldbellen
- technische afspraken over beeldbellen

Inhoudelijke afspraken

Als al een duidelijke visie en positie van beeldbellen in de organisatie bepaald is, kunnen er basisafspraken gemaakt worden met medewerkers en cliënten.

Enkele mogelijke afspraken tussen medewerkers

- Spreek af welke **termen** je gaat gebruiken: spreek je over beeldbellen, beeldbelafpraak, beeldbelsessie, teleconsult, videoconsult, videogesprek,
- Maak organisatie-afspraken over de **beschikbaarheid** van de hulpverlener voor beeldbellen.
 - Op welke momenten in de week zijn we bereikbaar voor beeldbellen?
 - Op welke momenten van de dag zijn we bereikbaar voor beeldbellen met cliënten?
 - Wat is de frequentie van beeldbelcontacten met de cliënt?
- Procedures voor **omgaan met crisis** moeten aangevuld worden. Zorg ervoor dat je het telefoonnummer en adres van de cliënt kent of – indien van toepassing - welke mantelzorgers in de buurt van de cliënt kunnen gecontacteerd worden. Je kan ook afspreken om niet te beeldbellen met cliënten die in crisis zijn.

Welke afspraken over beeldbellen maak je met cliënten

We splitsen deze afspraken op in:

- Afspraken over 'beeldbellen op afspraak'
- Afspraken over 'beeldbellen bij een open beeldbeluur'
- Als hulpverlener je afspraken plannen

Afspraken over "beeldbellen op afspraak"

Formuleer zelf je verwachtingen naar de cliënt over professioneel beeldbellen. Anders is de kans reëel dat je cliënt te hoge verwachtingen heeft of te veel bepaalt. Concreter:

- Bespreek de **verschillen** tussen een beeldbelgesprek en een face-to-facegesprek (zoals beperkt zicht op de cliënt en zijn omgeving, mogelijke visuele en auditieve verstoringen, ... (Backaus et al., 2012)). Je kan samen met de cliënt afspraken maken over bijvoorbeeld 'het overdrijven in je non-verbale expressies' of 'verder van de camera gaan zitten zodat je hele lichaam zichtbaar is'.
- Het **doel** van een beeldbelgesprek. Het is belangrijk om duidelijk met je cliënt te bespreken wat hij of zij inhoudelijk kan verwachten van een beeldbelgesprek, en wat je ermee kan bereiken.
- Afspraken over **grenzen** zoals de duur van een beeldbelgesprek, beschikbaarheid van de hulpverlener en multitasken tijdens het beeldbellen (Kocis et al., 2017).
- Het is geruststellend als je vooraf bespreekt wie het initiatief neemt om contact te nemen **indien het gesprek plots wordt verbroken of niet lukt** en hoe je dit zal doen.
- **Anderen die in de ruimte aanwezig zijn:** het is belangrijk met je cliënt te bespreken wat je verwachtingen zijn en welke afspraken je hierrond maakt.
- Wat wordt er **bewaard** van beeldbelgesprekken? (zie verder ... geïnformeerde toestemming)

- **Maak je verslag?** Zelf zitten typen tijdens het gesprek, kan storen. Je kan ook samen met de cliënt verslag maken. De organisatie kan ook kiezen achteraf een registratieformulier in te vullen.
- Wat gebeurt er na het gesprek met **gedeelde bestanden**? Zijn die plots weg na afsluiten van het gesprek? Dan is het belangrijk de cliënt vooraf mee te delen dat hij deze moet opslaan.

✓	<p>Dit wordt best besproken op het moment dat de afspraak wordt gemaakt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wanneer zullen we beeldbellen: datum en uur <input type="checkbox"/> Krijgt de cliënt een reminder voor het beeldbelgesprek? Zo ja, via welke weg (sms, whatsapp, e-mail, ...)? En wanneer komt die reminder? <input type="checkbox"/> Hoe kan de cliënt inbellen? <input type="checkbox"/> Moet de cliënt iets invullen voor hij/zij in de gesprekskamer komt? <input type="checkbox"/> Wat als er technisch geen contact is? Wie neemt dan het initiatief om contact op te nemen? Op welke manier gebeurt dit? <input type="checkbox"/> Hoelang duurt een gesprek doorgaans? Is er een maximumtijd? <input type="checkbox"/> Is het gesprek gratis of niet? <input type="checkbox"/> Wat gebeurt er wanneer een cliënt er niet is op het afgesproken uur? Hoelang wacht de hulpverlener in dit geval? <input type="checkbox"/> Wat gebeurt er wanneer een hulpverlener er niet is op het afgesproken uur? Hoelang moet de cliënt dan wachten? <input type="checkbox"/> Informatie over de geïnformeerde toestemming voor het beeldbellen en hoe de cliënt deze best ondertekent
---	---

Afspraken over beeldbellen bij een "open beeldbeluur"

Bij beeldbellen in een 'open beeldbeluur' zal de cliënt vooraf online duidelijke info moeten kunnen vinden over wat hij of zij van dit beeldbellen mag verwachten. Volgende info is daarbij wenselijk:

✓	<p>Dit wordt best verduidelijkt voor de cliënt zich aanmeldt voor een beeldbelgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Wanneer kan er worden gebeeldbeld? <input type="checkbox"/> Met wie wordt er gebeeldbeld? <input type="checkbox"/> Hoelang kan zo'n beeldbelgesprek maximaal duren? <input type="checkbox"/> Wat wordt er van het beeldbelgesprek bewaard? <input type="checkbox"/> Wat kan wel en wat niet aan bod komen in het beeldbelgesprek (vb. crisis, ...)? <input type="checkbox"/> Is beeldbellen bedoeld als éénmalig contact of kan er meermaals gebeeldbeld worden? <input type="checkbox"/> Is zo'n beeldbelgesprek gratis of niet? <input type="checkbox"/> Waar kan een cliënt terecht wanneer het beeldbeluur niet open is? <input type="checkbox"/> Is er een helpdesk beschikbaar bij technische problemen? <input type="checkbox"/> Hoe komt de cliënt op de beeldbelsoftware? <input type="checkbox"/> Begint het gesprek als de cliënt op de 'knop' klikt? <input type="checkbox"/> Welke boodschap krijgt een cliënt in de wachtrij? <input type="checkbox"/> Is de cliënt zeker van een gesprek (vb. wachtrij, medewerker niet bereikbaar, ...)? <input type="checkbox"/> Hoelang voor sluitingstijd kan er worden ingebeld? <input type="checkbox"/> Waarom moet de cliënt een geïnformeerde toestemming ondertekenen en hoe doet hij/zij dit best?
---	---

Hoe zorg je voor een overzicht van je beeldbelafspraken?


- Veel professionele beeldbeltools voor welzijnswerk, sociaal werk of geestelijke gezondheidszorg bieden zelf een agenda aan waarin je beeldbelafspraken kan inplannen, bijvoorbeeld Facetalk, Webcamconsult, Mobilea. Vooraf krijgen jij en je cliënt dan ook een reminder om je aan de geplande beeldbelafpraak te herinneren.
- Via sommige beeldbeltools kan je de beeldbelafpraak automatisch inplannen in je outlookagenda en ook in die van de cliënt (als die ook via Outlook e-mails verzendt en ontvangt). Dat is zo onder andere bij beeldbellen via Microsoft Teams en ZOOM
- Tenslotte kan je ook je beeldbelafspraken in afsprakensoftware inplannen. Voorbeelden daarvan zijn:
 - [Doxy.me](https://doxy.me)
 - [mijn online agenda](#)

Hoe zorg je dat je rustig kan beeldbellen ?

- Laat collega's (of bij thuiswerk gezinsleden) weten dat je niet gestoord wil worden (hang bijvoorbeeld een 'waarschuwing' of 'brandend rood fietslampje' als knipoog naar opnamestudio aan de deur)
- Zorg dat je laptop met stroom verbonden is (in energiezuinige modus verzwakt de beeldkwaliteit)
- Open je beeldbeltool via de browsers Google Chrome of Mozilla Firefox. Edge en Internet Explorer kunnen voor problemen zorgen.
- Test met een collega hoe het met de beeldbelverbinding gaat.
- Sluit programma's en apparaten die je kunnen afleiden af (bijv. je mailbox)
- Sluit zeker alle andere beeldbelprogramma's die je gebruikt.
- Wees als beroepskracht op tijd op je beeldbelafpraak – betrouwbaarheid is belangrijk.

Geïnformeerde toestemming

Wanneer je beeldbelt met een cliënt is het nodig dat die instemt met die manier van werken. De cliënt moet de 'geïnformeerde toestemming' 'tekenen' om in orde te zijn met de GDPR-regeling. Je mag de geïnformeerde toestemming als bijlage in een mail sturen. De cliënt kan hierop een akkoord via mail sturen. Dit moet slechts éénmalig, ook al heb je meerdere beeldbelgesprekken. Let wel op, indien je cliënt jonger is dan 16 jaar, heb je de toestemming van de ouders nodig.

	<p>Dit verduidelijk je in de geïnformeerde toestemming:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Met welke beeldbeltool je werkt<input type="checkbox"/> Of de beeldbeltool in orde is met de privacyregels<input type="checkbox"/> Welke gegevens er bewaard zullen worden (vb. mailadres van cliënt, het moment en de duurtijd van het gesprek, of het gesprek wordt opgenomen, gedeelde documenten)<input type="checkbox"/> Waar de gegevens bewaard worden<input type="checkbox"/> Wie de gegevens kan inkijken<input type="checkbox"/> Hoelang de gegevens worden bewaard<input type="checkbox"/> Hoe de cliënt kan vragen om de gegevens in te kijken of te laten verwijderen
---	--

Klik hier en scroll voor meer [info en voorbeelden van informed consents](#)


Technische afspraken over het aanmelden in de beeldbeltool

Voor de cliënt is het belangrijk om bij beeldbellen **zo weinig mogelijk drempels** te ervaren.

Mogelijke drempels zijn:

- Het **installeren van een app**.
- Een link naar het beeldbelgesprek krijgen **via een tool die je als cliënt niet (vaak) gebruikt**, bijv. e-mail of WhatsApp
- **Informatie die je als cliënt moet invullen** om een beeldbelgesprek te starten (vb. contact-rede, demografische informatie, ...). Zorg ervoor dat je hier geen of slechts de minimaal nodige informatie vraagt, en dat het voor cliënten duidelijk is waarom deze informatie wordt gevraagd.


Daarnaast zijn er nog een aantal aandachtspunten wanneer je gaat beeldbellen


	<p>Technische aandachtspunten en aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Stimuleer je cliënt om bij voorkeur op een pc met beveiligingssoftware en beveiligde WIFI te gebruiken<input type="checkbox"/> De beeldbelapplicatie wordt best geopend via Chrome of Mozilla Firefox. Via Edge of Internet Explorer gaat het vaak minder goed<input type="checkbox"/> Zorg voor een sterke internetverbinding door dicht genoeg bij de router te zitten of door met een kabel te werken<input type="checkbox"/> Wanneer het beeld en geluid te veel happenen, kan je je cliënt telefoneren. Als je graag beeld hebt, kan je het beeld laten opstaan zonder geluid. Een derde optie is dat de cliënt het beeld uitschakelt, zodat je ver kan 'telefoneren via de beeldbelapplicatie'.<input type="checkbox"/> Let erop dat het geluid aan staat bij jou en bij de cliënt. Vraag of het volume goed staat en of er geen echo is..<input type="checkbox"/> Plak na het beeldbelgesprek iets over de camera om hackers te bannen.<input type="checkbox"/> Zet tijdens het beeldbellen de notificaties van andere applicaties uit.<input type="checkbox"/> Let op wat je laat zien wanneer je je scherm deelt (bijv. staat mail of whatsapp nog open?).
---	--

Beeldbellen installeren en leren beeldbellen

Bij een 'open beeldbeluur' zal de cliënt niets moeten installeren en vlot zijn wegwijs moeten vinden via de [afspraken](#) die op de website van de organisatie te vinden zijn.

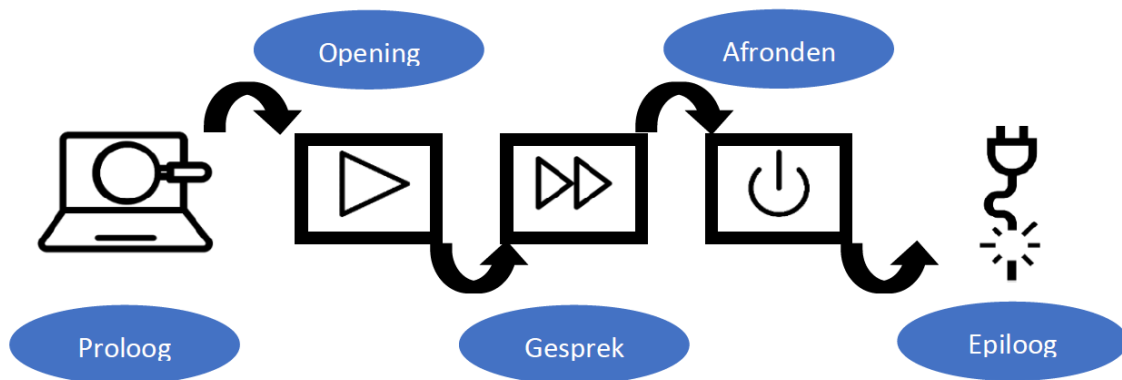
Bij de opstart van 'beeldbellen op afspraak' is het zinvol vooraf met cliënt concrete [afspraken](#) te maken maar ook aandacht te besteden aan de vlotte technische opstart en aan het optimaliseren van de zichtbaarheid en verstaanbaarheid van de gesprekspartner.

	<p>Dit houdt onder andere in dat je de cliënt wegwijs maakt over de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Hoe wordt de software opgestart?<input type="checkbox"/> Waar moet de cliënt inloggen?<input type="checkbox"/> Hoe zorg je dat geluid opstaat?<input type="checkbox"/> Hoe verminder je echo?<input type="checkbox"/> Verbruikt een cliënt extra internetdata, wat mogelijk extra kosten meebrengt?<input type="checkbox"/> Is er een mogelijkheid om te chatten tijdens het beeldbelgesprek via de beeldbelapplicatie?<input type="checkbox"/> Wat ziet een cliënt wanneer hij naar de chatsoftware gaat (bijv. wachtkamer, ...)?<input type="checkbox"/> Is het gebruik van de software duidelijk of hebben cliënten een handleiding nodig?<input type="checkbox"/> Waar kan een cliënt terecht bij (technische) problemen (bijv. helpdesk, telefoongesprek met hulpverlener, ...)?
---	--

	<ul style="list-style-type: none">▪ “Om de cliënt vaardig te maken met beeldbellen of daarin vertrouwen te laten krijgen kan het prettig zijn dat de cliënt iemand heeft waarbij hij terecht kan met zijn of haar vragen. Er zijn veel zorgorganisaties die gebruik maken van vrijwilligers daarvoor.” (van Duyvendijk, 2015)▪ Wanneer je drempels ervaart bij de opstart van beeldbellen, kan het interessant zijn om de huisgenoten van een cliënt te betrekken: “Als ik weerstand opmerk probeer ik het vaak via de mantelzorgers. Ik denk dat dat wel heel erg een succesfactor is, als je enthousiaste familieleden hebt. Bij die mevrouw is dat ook, haar kleinkinderen die thuis een iPad hebben zeggen: kom oma ...” (van Duyvendijk, 2015)
---	--

Beeldbellen doe je in verschillende stappen

Wanneer je een beeldbelgesprek voert met een cliënt, doorloop je verschillende stappen. We onderscheiden de volgende fasen: proloog, opening, het gesprek, de afronding en de epiloog (zie ook figuur 1).



Figuur 1: De fasen in een beeldbelgesprek

Proloog ... een beeldbelgesprek vergt (meer) voorbereiding

Drie invalshoeken zijn belangrijk in de voorbereiding:

- De voorbereiding door de hulpverlener om van het gesprek meer te maken van een 'vrijblijvende babbel'
- De voorbereiding van de cliënten zodat ze niet hals-over-kop het beeldbelgesprek komen binnenvallen.
- Aandachtspunten in verband met hoe je zelf als hulpverlener in beeld komt.

Vorbereiding om van het gesprek meer te maken dan een vrijblijvende babbel

Een vaak gehoorde drempel omtrent beeldbellen bij hulpverleners is: "Technisch lukt dat beeldbellen wel, maar het blijft vaak bij een vrijblijvende babbel."

Dat heeft onder andere te maken met alle 'stille kennis' die we tijdens een live gesprek vaak inzetten en die we beeldbellen (nog) niet spontaan inzetten:

- Een stilte die we laten werken
- Papier en pen die we er vlug bijhalen om iets te tekenen of op te sommen
- De manier waarop we de gespreksruimte schikken
- Foto's of talentkaarten die we uit onze schuif halen


Om beeldbelgesprekken een even sterke diepgang te geven, zullen we dat (in een eerste fase) explicieter moeten voorbereiden.

<input checked="" type="checkbox"/>	<p>Dit houdt onder andere in dat we nadenken over:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Hoe wil je dat gesprekspartners in beeld komen? Enkel met het gezicht? Of verder van de camera? De cliënten apart of samen in beeld?<input type="checkbox"/> Welk materiaal wil je tijdens het gesprek delen, gebruiken of laten zien?<input type="checkbox"/> Welke items wil je zeker aan bod brengen en hoe maak je dat voor of bij het begin van het gesprek aan de cliënt duidelijk?
-------------------------------------	--

Voorbereiding om naar het gesprek 'toe te leven'

Als een cliënt naar een individueel hulpverleningsgesprek of een groepsessie komt, dan is de kans groot dat die 'op weg naar ...' zich afvraagt wat er op de agenda staat of wat er vorige bijeenkomst aan bod kwam.


Bij beeldbellen is dat niet zo ... de kans is groot dat de cliënt twee minuten voor het gesprek nog met een andere activiteit bezig was en "onvoorbereid" het beeldbelgesprek binnenvalt. Daarom is het zinvol om na te denken of we de cliënt kunnen stimuleren om zich op het gesprek voor te bereiden.

	<p>Dit houdt onder andere in dat we nadenken over:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> (Hoe) kan je er voor zorgen dat de cliënt zich op het gesprek voorbereidt?<input type="checkbox"/> Kan je aan de cliënt vragen om een quote, een tekening, een dagboekverslag, ... in te brengen?<input type="checkbox"/> Kan je aan de cliënt vragen om materiaal klaar te leggen (pen en papier, ...)<input type="checkbox"/> Stuur je vooraf nog een reminder? En formuleer je daarin ook een inhoudelijke verwachting?<input type="checkbox"/> ...
---	---

Aandachtspunten in verband met hoe je zelf als hulpverlener in beeld komt


Als hulpverlener wil je dat de cliënt(en)/deelnemers het beeldbelgesprek als een professioneel gesprek kunnen ervaren.

Dat vergt aandacht voor een aantal praktische items over hoe we zelf in beeld komen.

	<p>Dit houdt onder andere in dat we nadenken over:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Hoe wil je zelf in beeld komen: enkel je gezicht – ook je handen – je hele lichaam?<input type="checkbox"/> Wil je daarin kunnen wisselen? Wil je soms staan werken?<input type="checkbox"/> Zorg voor voldoende verlichting<input type="checkbox"/> Zorg ervoor dat je niet voor een raam zit ... dat zorgt voor schaduw<input type="checkbox"/> Zorg voor een even actieve zithouding bij je eerste als bij je laatste cliënt<input type="checkbox"/> ...
---	---

Opening van het gesprek

Er zijn een aantal aandachtspunten om in je achterhoofd te houden tijdens de opening van het gesprek.

	<p>Aandachtspunten bij de opening van het beeldbelgesprek:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Wat zeg je om de cliënt een warm welkom te bieden?<input type="checkbox"/> Wat zie je in de omgeving van de cliënt (bijv. is de cliënt verzorgd, op welke locatie zit de cliënt, hoe ligt de ruimte erbij, ...)? Wil je hier iets van ter sprake brengen?<input type="checkbox"/> Maakt de locatie van de cliënt het mogelijk een hulpverlenend gesprek te voeren? Zoniet vraag je best aan de cliënt of hij/zij zich kan verplaatsen.<input type="checkbox"/> Gebruik bewust even wat smalltalk (= over koetjes en kalfjes praten) om verbinding te creëren vooraleer je inhoudelijk het hulp- of zorggesprek opstart.
---	---

Om het eigenlijke hulpverlenings- of zorggesprek te beginnen, maak je best de vergelijking met een face-to-face gesprek.

Hoe start je dergelijk gesprek gewoonlijk ... trek die lijn gewoon door.

Toch is het bij een beeldbelgesprek zinvol een duidelijke deal te maken op basis van drie vragen:

- Wat verwacht de cliënt van dit gesprek?
- Wat verwacht jij als hulpverlener van dit gesprek?
- Welke van deze verwachtingen kunnen (niet) gerealiseerd worden via beeldbellen?


Het verwoorden van dit doel zorgt ervoor dat je later in de sessie hier terug naar kan verwijzen. Op deze manier kan je aftoetsen of het doel van de sessie is bereikt.

Gespreksverloop

Tijdens een beeldbelgesprek worden verschillende stappen doorlopen.

Afhankelijk van je manier van gespreksvoering, kunnen we hierbij drie fasen onderscheiden:

- 1) De vraag van de cliënt **verkennen** en ruimte laten voor de cliënt om zijn verhaal te vertellen.
- 2) Het **doel** van het beeldbelgesprek verfijnen op basis van de vraag van de cliënt.
- 3) **Beweging** krijgen in het gesprek. Dit doe je door elke interventie die ervoor zorgt dat je een stap verder kan gaan.

	<p>Aanbevelingen en overwegingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Gebruik al je professionele gesprekstechnieken die je ook in face-to-face gesprekken hanteert: luisteren, op verhaal laten komen, ondersteunen, bevragen, confronteren, samenvatten.<input type="checkbox"/> Bevraag expliciet aspecten die niet duidelijk zijn omdat je slechts een beperkt zicht op de lichaamstaal en de locatie van de cliënt hebt.<input type="checkbox"/> Hoe ga je stiltemomenten hun 'werk laten doen'? Omdat je niet in dezelfde ruimte bent en de gesprekspartners aan 'een scherm gekluisterd zijn' zou het kunnen dat je anders met stiltemomenten omspringt. Wees daarvoor alert.
---	---

Afronden van het gesprek

Op een gegeven moment zal je het beeldbelgesprek afronden. Het kan zijn dat de cliënt hierin het initiatief neemt omdat voor hem het doel van het gesprek is bereikt. Het kan ook zijn dat je hierin zelf het initiatief moet nemen als hulpverlener.

Kondig het afronden van het gesprek tijdig aan.

Zo geef je nog de mogelijkheid ...

... voor een laatste vraag

... om een printscreen te nemen van een link, een quote, een doorverwijzing ...

... om het gesprek af te ronden.

Laat de **cliënt** het **gesprek effectief afsluiten**. Je kan hier indien nodig op aansturen door expliciet aan de cliënt te vermelden dat hij het venster mag sluiten.

Epiloog – na het gesprek

Na het beeldbelgesprek volgt er nog een epiloog. Aan de kant van de hulpverlener kan het zijn dat er nog een verslag moet worden gemaakt van het gesprek.

Stel dat je een **gesprek opneemt**, in het kader van een intervisie of supervisie, is het belangrijk om de **cliënt hier vooraf van op de hoogte** te brengen. Nadien is het belangrijk deze opname op een geschikte plaats te bewaren zodat er onder controle kan worden gehouden wie deze opname kan inzien.

De epiloog kan voor de cliënt een mogelijkheid bieden tot nazorg. Je zou de cliënt de mogelijkheid kunnen geven om het gesprek te evalueren, of door te verwijzen naar huiswerkopdrachten.

Bij beeldbellen zijn altijd meer dan ‘twee gezichten’ betrokken

Zowel jij als hulpverlener, als de cliënt bevinden zich in een omgeving.

Jij beeldbelt vanuit een organisatie of van thuis.

De cliënt kan dan weer van éénder waar beeldbellen.

En soms beeldbel je ook écht met meer dan twee personen.



De cliënt en zijn omgeving

Drie aspecten van de cliëntomgeving vergen aandacht bij beeldbellen:

- 1) De materiële omgeving waar de cliënt zich in bevindt
- 2) De personen die mogelijk aanwezig zijn in de omgeving van de cliënt
- 3) Steunfiguren die de cliënt in zijn (online) omgeving heeft

De materiële omgeving

Het kan interessant zijn om bij jezelf vast te stellen dat het beeld je extra info geeft. Is de cliënt verzorgd? Is het huis van de cliënt rommelig? Overweeg of het een meerwaarde is om de **dingen die je ziet in het gesprek in te brengen**.

Voorwerpen in de omgeving kunnen een **belangrijke rol spelen** ‘tijdens’ het beeldbelgesprek. Een insulinespuit die de patiënt gebruikt, een document dat hij of zij wil tonen, een mes dat in de buurt ligt tijdens een gesprek over zelfverwonding ... Oefen vooraf even met een collega hoe je professioneel kan reageren op de aanwezigheid van die voorwerpen tijdens het beeldbelgesprek.

Wanneer de cliënt van thuis met jou beeldbelt, betekent dit ook dat er veel **afleiding** aanwezig is. Hierdoor kan de cliënt verleid worden om te multi-tasken. Maak hierover afspraken.

Er kan ook **achtergrondlawaai** zijn in de omgeving dat storend is om duidelijk een beeldbelgesprek te voeren. Wees je hier bewust van en vraag indien nodig de cliënt om naar een andere ruimte te gaan. Geen evidentie voor sommige cliënten. Sommige hulpverleners getuigen van ‘toilet-beeldbelgesprekken’ als enige mogelijkheid om de cliënt alleen te kunnen spreken.

De personen die aanwezig zijn in de omgeving van de cliënt

De cliënt kan beeldbellen van thuis of van op een publieke plaats. Denk aan je **afspraken met de cliënt en met je organisatie** over de gespreksomstandigheden die je vooropstelde.

Bedenk dat **mogelijk niet alle cliënten in staat zijn om in te schatten welke situaties geschikt zijn om te beeldbellen**. Als deze condities om een goed professioneel gesprek te voeren moeilijk liggen, zal je die met je cliënt moeten bespreken.

Als je vermoedt dat **anderen mogelijk meeluisteren, of plots binnenkomen tijdens het beeldbelgesprek** zonder dat die zelf in beeld komen, bevestig het dan. Laat die ‘derde persoon’ even in beeld komen ... zo creëer je een nieuwe situatie waardoor je kan vragen aan die persoon om volwaardig deel te nemen of om de kamer te verlaten.

Steunfiguren in de online omgeving

De kans is groot dat cliënten die willen en kunnen beeldbellen reeds online actief zijn. Dit kan betekenen dat deze cliënten **steunfiguren** hebben in hun **online omgeving**. Wanneer je bevestigd welke steunfiguren de cliënt heeft, is het interessant om ook expliciet te bevestigen wat het online netwerk is van een cliënt



De hulpverlener en zijn omgeving

Ook de hulpverlener bevindt zich in een omgeving. Aan de kant van de hulpverlener zijn er twee aspecten belangrijk:

- 1) De materiële omgeving van de hulpverlener
- 2) De hulpverlener die vanuit een organisatie beeldbelt

De materiële omgeving van de hulpverlener

Het is belangrijk dat de hulpverlener op een aantal aspecten van zijn omgeving let.

	<p>Aanbevelingen en overwegingen:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Heb je een afgesloten ruimte ter beschikking? Kunnen je collega's of je partner of je kinderen hier plots binnen komen?<input type="checkbox"/> Wat kan je cliënt horen tijdens het gesprek indien jij van thuis uit of op kantoor beeldbelt (bijv. pratende collega's, ruzie bij burens, blaffende hond, spelende kinderen ...)? Vormt dit een probleem voor het gesprek dat je zal voeren?<input type="checkbox"/> Kan je elementen in beeld brengen die vertrouwd of bekend aanvoelen voor een cliënt (bijv. logo van de organisatie, decoratie van het lokaal waar je anders zit, ...)?<input type="checkbox"/> Beperk mogelijke afleidingen die in beeld komen: je boekenkast, een fotokader, ...<input type="checkbox"/> Hoeveel wil je van jezelf in beeld brengen? Alleen je gezicht? Of ook je lichaam?<input type="checkbox"/> Zorg dat er voldoende licht in de ruimte is zodat je zichtbaar bent.<input type="checkbox"/> Vermijd tegenlicht (bijv. een raam achter jou).<input type="checkbox"/> Een headset ziet er callcenter-achtig uit. Oortjes vallen minder op. Zolang je geen echo hoort, hoef je echter niets te gebruiken.<input type="checkbox"/> Hou er rekening mee dat er soms vertraging op de lijn zit.<input type="checkbox"/> Zorg voor een rustige achtergrond. Je kan je achtergrond vervagen in sommige beeldbeltools, maar dit geeft soms een vreemd effect.<input type="checkbox"/> Beeldbellen met groepen is technisch iets moeilijker. Denk na over manieren om het woord te vragen (bijv. microfoon uit- en aanzetten).
--	--

De organisatie als omgeving van de hulpverlener

Als hulpverlener beeldbel je vanuit een organisatie. Vanuit de organisatie zullen er afspraken zijn over wat er wel en niet kan via beeldbellen.

	<p>“Wat doe je in face-to-face’ gesprekken ?”</p> <p>Om afspraken over beeldbellen te concretiseren voor jouw organisatie, kan je beginnen met de vraag ‘hoe pakken we dat aan in face-to-face-gesprekken?’.</p> <p>Kijk hoe je die kan doorvertalen naar beeldbellen.</p> <p>Dit is een kans om ook de afspraken over je face-to-face-gespreksaanbod bij te sturen.</p>
--	---

Beeldbellen met meer dan twee

Soms beeldbel je écht met meer dan twee mensen. Bijvoorbeeld:

- Je schakelt een tolk in;
- Een mantelzorger, partner of ouder wordt mee in het gesprek betrokken;
- Je hebt een groepsgesprek via beeldbellen. Voor vele vormen van groepswerk in sociaal werk kunnen beeldbelgesprekken zinvol ingezet worden. Maar ook voor e-healthbegeleidingen in geestelijke gezondheidszorg. [E-health specialists](#) geven hierrond inspirerende praktijken.

Kort verduidelijken we ...

... een aantal technische aspecten als je met meer dan twee personen beeldbelt;

... een aantal inhoudelijke aandachtspunten.

Een aantal technische aspecten als je met meer dan twee personen beeldbelt

- Let op welke beeldbeltool je kiest ... niet elke tool maakt beeldbellen met meerdere personen mogelijk.
Bijvoorbeeld:
 - met [Signal](#) kan je enkel 1-op-1-gesprekken voeren;
 - met de betalende versie van [Whereby](#) kan je tot 12 personen bij het gesprek betrekken
 - [ZOOM](#) heeft geen beperking op gesprekspartners
- Bij sommige tools krijg je alle gesprekspartners in beeld – bij andere is dat beperkt.
 - Bij Microsoft-teams zie je max. 9 gesprekspartners – meestal de laatste sprekers
 - Bij [Jitsimeet](#) komen alle gesprekspartners in beeld
- Niet elke gespreksdeelnemer ziet hetzelfde scherm
 - Vaak kan je via ‘instellingen’ je overzicht aanpassen (‘spreker in beeld’ of ‘allen in beeld’)
 - Soms hangt het af van de kracht van je computer of internetverbinding of je iedereen kan zien of niet. Dat kan het verschil verklaren tussen wat jij en je cliënt ziet.

Een aantal inhoudelijke aandachtspunten als je met meer dan twee personen beeldbelt

- Maak vooraf duidelijke afspraken met de cliënten:
 - Heb je verwachtingen omtrent de plek waar ze aan het beeldbelgesprek deelnemen?
 - Wil je dat alle deelnemers hun camera aanzetten of hoeft dit niet?
 - Vraag je aan een cliënt en zijn/haar mantelzorger om samen via één camera in te loggen of elk vanuit een ander toestel?
 - Vraag je hen om wat verder van de camera te gaan zitten of niet?
- Algemeen komt het er op aan: zorg er als hulpverlener voor dat je zelf de regie van het gesprek (met een grotere groep) in handen neemt.
- Concreet betekent dit: zorg voor beeldbel-discipline ...
 - ... door te vragen dat iedereen zijn micro uitzet en als hij iets wil zeggen de micro aanzet of ‘het handje opsteekt’ of ...
 - ... door af te spreken dat iemand effe zwaait als die iets wil zeggen – dan kan je ’t woord geven als gesprekleider
- Als gespreksleider zet je in het face-to-facegesprek je non-verbale houding in om sommige deelnemers te activeren en anderen (even) te negeren. Dat lukt online veel moeilijker. Je zal dus bewuster aandacht moeten besteden aan ...
 - ... alle deelnemers aan het woord laten
 - ... bij elke vraag iemand anders laten beginnen met antwoorden
 - ... expliciet mensen te vragen die je nog niet aan ’t woord hoorde
 - ... sommige deelnemers er attent op maken dat ze veel aan het woord zijn

- Net als bij chatten heeft beeldbellen de 'sfeer' van een vriendschappelijke online gesprek waarbij je van de hak op de tak kan springen. Je zal als gespreksleider inhoudelijk het gespreksverloop meer in handen moeten nemen door de gespreksthema's telkens goed op te starten en af te ronden. Een powerpoint of document als gespreksleidraad kunnen soms helpen.
- Wees ook alerter voor wie stiller is of afhaakt. (Niet zo evident bij een iets grotere groep). Voor sommige deelnemers zorgen de stimuli van dat '*videogesprek-gedoe*' voor verwarring en zijn al die 'gezichten met diverse achtergronden' verwarrend. Hierdoor kunnen ze zich nog moeilijker op de inhoud van de bijeenkomst richten. Een 'evaluatiegesprekje' met elke deelnemer apart kan je inzicht geven hoe iedere deelnemer deze beeldbelsessies ervaart.

Beeldbellen is méér dan in elkaars gezicht kijken en praten

We besteden in dit deel aandacht aan ...

- ... taal – zowel verbaal non-verbaal
- ... nabijheid door de afstand
- ... intensiteit van het gesprek
- ... ondersteunende tools inzetten
- ... vorming en intervisie

Taal ... zowel verbaal als non-verbaal



Created by Charis Akers
from Noud Project

Via beeldbellen kan je elkaar zien, maar toch zie je minder dan via face-to-face-contact. Je maakt geen oogcontact en de kwaliteit van wat je ziet is sterk afhankelijk van technische aspecten.

Voor **non-verbale communicatie**, speelt de kwaliteit van het technische materiaal en de plaats van de camera en de microfoon een rol. Je kijkt bijvoorbeeld niet recht in de camera wanneer je naar het beeldscherm kijkt, waardoor het kan lijken of je de cliënt niet aankijkt. Sommige auteurs suggereren dat hulpverleners hun bewegingen moeten overdrijven. Er wordt ook gesproken over de nood om je “video aanwezigheid” te creëren door gezichtsexpressies af en toe te overdrijven en te verzekeren dat de lichaamstaal duidelijk zichtbaar is door verder van de camera te gaan zitten. Anderzijds zijn de non-verbale signalen van de cliënt ook minder duidelijk. Bevrage uitdrukkelijk wat je denkt te zien of horen bij de cliënt.

De **verbale communicatie** lijkt meer to-the-point te zijn. De tijd van een beeldbelgesprek is korter dan een live gesprek en er is minder smalltalk. Anderzijds zou je ervoor kunnen kiezen bewust smalltalk in te zetten om de betrokkenheid te vergroten bij het begin van het gesprek.

Nabijheid door afstand



Sommige cliënten zijn **eerlijker** of kunnen **meer gedetailleerd spreken** over belangrijke topics, doordat ze zich meer beschermd voelen door de “virtuele ruimte” (Kocsis et al., 2017).

Dit maakt dat de cliënt een groter gevoel van controle heeft, zowel op fysiek als psychologisch vlak. Indien een cliënt de nood voelt, is het mogelijk om de hulpverlener letterlijk “uit te zetten”. Hoewel dit onwaarschijnlijk lijkt, wandelen cliënten soms de ruimte uit. Denk erover na hoe je hiermee omgaat. Probeer je terug contact te zoeken met je cliënt of niet?

Intensiteit van het gesprek



Created by Charis Akers
from Noud Project

Op dit moment weten we niet of beeldbelgesprekken “sneller” of “trager” verlopen. Via beeldbellen spreek je **makkelijker door elkaar**. Dit kan betekenen dat het moeilijker is een cliënt te couperen wanneer hij blijft doordraven. Dit maakt het ook makkelijker voor de cliënt om het gesprek te vertragen. Vanuit je werking kan je erover nadenken hoe je deze situaties face-to-face aanpakt en of je dit kan doorvertalen naar beeldbellen.

Verder wordt er vaak vanuit gegaan dat beeldbelgesprekken **korter** zijn, doordat er **minder smalltalk** is en door het **disinhibitie-effect** waardoor cliënten sneller over moeilijke problemen spreken. Anderzijds kunnen technische problemen voor vertraging zorgen.

Ondersteunende tools inzetten



In face-to-face gesprekken – zowel individueel als in groep – doen we doorgaans meer dan praten. Er worden schema's gemaakt, foto's ingezet, talentkaarten gebruikt, vragenlijstjes ingevuld, dagboeken besproken, ...

Vele van deze ondersteunende tools kunnen ook bij beeldbellen ingezet worden. Dit vergt natuurlijk voorbereiding ... want je moet deze 'ondersteunende tools' online bij de hand hebben of vooraf aan de cliënt of aan de deelnemers bezorgen zodat zij die laten zien.



In een beeldbelgesprek kan je méér doen dan enkel praten.

Je kan andere tools uit je (online) omgeving inzetten:

- Chatten tijdens het gesprek
 - ... waardoor je info of links kan doorgeven
 - ... waardoor deelnemers vragen kunnen stellen of meningen ventileren
- Documenten delen
- Het scherm delen (waardoor je samen tekst, onlinedagboek of filmpje kan bekijken)
- Samen een (online) spel spelen ...
 - ... als beloningssysteem
 - ... als manier om tijdens het spel gevoeliger items bespreekbaar te maken
- Talentkaarten, foto's ... inzetten als stimulans/opstapje om iets bespreekbaar te maken
- Stemningskaarten (rood – oranje – groen) inzetten
- Polls lanceren (via de beeldbeltool of bijv. via www.mentimeter.com)
- Via een whiteboard kan je je cliënt(en) iets laten tekenen of uitdrukken
- Zie meer suggesties in [bijlage 2](#): waarop let ik als ik beeldbel met kinderen en jongeren

Gebruik 2 schermen



Om tegelijkertijd je cliënt(en)/deelnemers te kunnen zien én documenten, filmpjes of andere ondersteunende tools te kunnen inzetten, is het aangewezen om met twee schermen te werken.

Zo kan je tegelijkertijd én ondersteunende tools inzetten én de dynamiek en betrokkenheid bij je deelnemers in 't oog houden.

Vorming en intervisie



Hoe dan ook zal beeldbellen met cliënten voor vele medewerkers nieuw zijn.

- Laat tijdens cliëntbesprekingen in het team bewust ook casussen waarbij contact via beeldbellen verliep aan bod komen ... Stimuleer tijdens teamvergaderingen dat beeldbellen als 'normaal' wordt beschouwd
- Organiseer supervisie of intervisiegesprekken specifiek rond beeldbellen
 - Zorg er voor dat er – zeker in de beginperiode – ook positieve verhalen over geslaagde beeldbelcontacten aan bod komen. Focus dus niet alleen op wat fout liep
 - Laat vanzelfsprekend ook beeldbelcontacten die de mist ingingen aan bod komen
 - Focus ook op thematische intervisiemomenten rond beeldbellen, bijvoorbeeld: hoe gaan we om met stiltes in gesprekken



Om intervisies over beeldbellen op een methodisch verantwoorde wijze aan te pakken, werkten docenten van Hogeschool Windesheim twee documenten uit:

- Intervisie beeldbellen in de GGZ – op basis van eigen casuïstiek van de deelnemers
 - Intervisie beeldbellen in de GGZ – op basis van [beeldbelverhalen](#)
- Beide documenten kan je [hier downloaden](#)

Blijf beeldbellen evalueren en blijf investeren in intervisies

“Door beeldbellen te blijven evalueren, wordt info gegenereerd over de toepassing. Zo kan duidelijk gemaakt worden beeldbellen aansluit bij de wensen van de hulpverlener en van de cliënt en of verbetering gewenst is of niet.” (van Duyvendijk, 2015)

Je verzamelt tijdens intervisies tevens inspirerende voorbeelden die je in een nieuwsbrief of op de Facebookpagina of ... kan verspreiden. Getuigenissen van succesvol beeldgebruik kan ook andere cliënten (en hulpverleners) inspireren om (meer) beeldbellen in te zetten.



- In een thuisverplegingsorganisatie wordt stapsgewijs gewerkt:
 - Eerst zullen medewerkers met elkaar beeldbellen waarbij één gesprekspartner de rol van diabetespatiënt opneemt en de andere is dan verpleegkundige
 - Op basis van die ervaringen wordt een expertenoverleg georganiseerd met organisaties die reeds ervaring hebben met het inzetten van beeldbellen en worden do's en don'ts uitgewisseld
 - Pas daarna zullen verpleegkundigen met een aantal patiënten beeldbellen
 - Na deze stappen wordt grondig geëvalueerd.
- In een andere thuiszorgorganisatie argumenteert men waarom ze begonnen met beeldbellen bij diabetespatiënten om insuline in te spuiten: “Dat is een perfect voorbeeld om via de iPad te doen. Om zo gewoon de begeleiding en de zorg met de handen op de rug aan te bieden.” (van Duyvendijk, 2015)

Afrondend: wat zijn de 7 belangrijkste valkuilen bij beeldbellen?

Valkuil 1: te weinig regie nemen

De regie ligt al bij de cliënt: die bepaalt in welke ruimte hij gaat zitten, wie er al dan niet meekijkt, wanneer hij het gesprek wil stopzetten ... juist in deze situatie moet je als hulpverlener het gesprek stevig in handen houden.

Valkuil 2: er teveel vanuit gaan dat beeldbellen op een face-to-face gesprek lijkt

Je ziet en hoort elkaar wel ... maar slechts deels. Vraag je cliënt gerust om (een deel van het gesprek) wat verder van het scherm te gaan zitten en doe dat zelf ook. Zo kan je meer non-verbale signalen kan sturen en ontvangen. Bevraag ook uitdrukkelijker wat je 'vermoedt' te zien of te horen.

Valkuil 3: teveel blijven vergelijken met face-to-face

Natuurlijk zou het een meerwaarde kunnen zijn om in de dezelfde ruimte het gesprek te kunnen voeren. Dat is nu niet zo. Door te vaak die vergelijking te maken tijdens het gesprek, creëer je een negatieve sfeer.

Valkuil 4: de voor- en nadelen van beeldbellen niet doorgronden

Beeldbellen heeft iets eigs – net zoals alle communicatiekanalen heeft beeldbellen eigen spelregels. Maak vooraf goede afspraken en hou er tijdens het beeldbellen rekening mee ... zomaar beeldbellen is niet professioneel.

Valkuil 5: Te weinig aandacht hebben voor de motivatie van de cliënt

Omdat professioneel beeldbellen nieuw is, focussen we vaak te sterk op de inhoud. We verliezen dan 'proces' en 'motivatie' uit het oog. Cliënten motiveren, bevestigen, ... is meer dan ooit belangrijk om de nabijheid dankzij de afstand te realiseren. Ook checken of de cliënt verder kan, wat hij/zij zal doen met dit gesprek ... het verdient nog explicieter aandacht dan in face-to-face gesprekken.

Valkuil 6: Beeldbellen te vrijblijvend inzetten

'Even beeldbellen' om te checken hoe het gaat ... vaak wordt beeldbellen vrijblijvender ingezet. Dat kan. Maar als het als begeleidingsgesprek bedoeld is, dan moet je het ook zo aanpakken: duidelijk een doel in het gesprek bepalen. Daar systematisch naar toe werken. Je niet laten afleiden door binnenkomende mails. Bij thuiswerk zorgen dat je ongestoord dat begeleidingsgesprek kan voeren.

Valkuil 7: Zonder gespreksmethodiek aan de slag gaan

Net zoals een face-to-face begeleidingsgesprek vergt een beeldbelgesprek een systematische en doelgerichte aanpak. Al je professionele gespreksvaardigheden zal je moeten en kunnen benutten. Gooi die niet overboord nu je niet fysiek bij je cliënt aanwezig bent.

Met dank aan [Frank Schalken](#)

Bijlage 1: Werkt beeldbellen effectief ?

Je wilt in tijden van COVID-19 contact behouden met cliënten via beeldbellen, maar je vraagt je toch af of dat wel tot even goede resultaten leidt als face-to-face contacten. Vooral in de geestelijke gezondheidszorg is deze vraag groot.

Het onderzoek dat momenteel beschikbaar is, wijst erop dat behandelingen via beeldbellen even effectief zijn als face-to-face behandeling (voor een overzicht zie Backhaus et al., 2012; Barak et al., 2008; Bee et al., 2008; Hilty et al., 2013).

In vergelijking met face-to-face behandelingen worden er via beeldbellen even goede therapeutische uitkomsten bekomen voor **stemmingsstoornissen, posttraumatische stressstoornis en epilepsie** (voor een overzicht zie Backhaus et al., 2012). Verder worden er positieve verbeteringen gevonden na de behandeling via beeldbellen in vergelijking met daarvoor voor een **veelheid aan problemen** waaronder chronische pijn, prikkelbare darmstoornis, kanker, obesitas, ouder-kind problemen, geslachtsverandering, stemmingsstoornissen, aanpassingsproblemen, kwaadheid en verslavingsproblemen (voor een overzicht zie Backhaus et al., 2012).

Meer nog, **sommige studies wijzen zelfs op betere resultaten wanneer therapie via beeldbellen wordt aangeboden in plaats van face-to-face** (Comer et al., 2017; Nelson et al., 2003). Zo werd er een snellere daling van depressiesymptomen in kinderen wanneer zij samen met hun ouders behandeld werden via beeldbellen in plaats van face-to-face (Nelson et al., 2003).

Wanneer we kijken naar specifieke soorten behandelingen, lijken **vooral sterk geprotocolleerde behandelingen** (zoals bv. cognitieve gedragstherapie) makkelijk te vertalen naar consultaties via beeldbellen. Voor behandelingen met meer dan één persoon, zoals therapie met groepen, koppels of families lijken er meer praktische en technische uitdagingen te zijn (Backhaus et al., 2012).

De Vlaamse Vereniging van Klinisch Psychologen raadt NIET aan om alleen online te behandelen met cliënten in acute crisissituaties. In vele andere gevallen kan beeldbellen een optie zijn. Je zal echter op basis van jouw klinische oordeel moeten beslissen of alleen online, offline of blended werken het beste is voor jouw specifieke cliënt. Het toepassen van de coronamaatregelen zijn natuurlijk een extra stimulans voor online consultaties. In geval van twijfel raden zij aan om de casus met een collega te bespreken.

Voor wie hierrond meer wil lezen verscheen in maart 2020 een interessant artikel:

['The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health'](#)

Bijlage 2: Waarop let ik als ik beeldbel met kinderen en jongeren

Kinderen kunnen nog niet goed 'vasthouden' wat er zich buiten hun gezichtsveld afspeelt. Daarom is het van groot belang actief en zichtbaar in contact te blijven met kinderen als je hen een periode niet face-to-face kan zien.

- Behoud waar mogelijk de regelmaat (zelfde dag, zelfde uur) om te beeldbellen op momenten dat een face-to-face-gesprek voorzien was.
- Gebruik in een videogesprek de combinatie van beeldende, speelse en verbale taal.
- Bevestig in een online gesprek dat je nog weet dat het kind graag speelt (en wat zijn geliefde speelgoed is) of tekent.
- Betrek de handpoppen, playmobielpiraat of aap die je in face-to-face-sessies gebruikt ook in het videogesprek
- Gebruik je face-to-face liedjes of lees je een verhaal voor? Doe dat dan ook in een videogesprek.
- Raad- en taalspelletjes, wie-is-wie, galgje, ... kan je perfect in een videogesprek spelen.
- Gebruik een white board om te tekenen.
- Stimuleer de jongere om een deurhanger te maken om aan te geven dat hij even tijd voor zichzelf wil of een therapeutisch gesprek voert
- Stimuleer de jongere om oortjes te gebruiken zodat niemand anders kan meeluisteren

Met dank aan het psychodynamische kinderteam Praxis P – KU Leuven:

- [In beeld blijven deel 1 - Kinderpsychotherapeutisch contact en continuïteit vanop afstand](#) (PraxisP en postgraduaat kinderpsychotherapie KU Leuven)
- [In beeld blijven deel 2 - Spel als taal](#) (PraxisP en postgraduaat kinderpsychotherapie KU Leuven)
- [In beeld blijven deel 3 - Blijf in uw kot! En wat dan met de ontwikkelingstaken van jongeren?](#) (PraxisP en postgraduaat kinderpsychotherapie KU Leuven)

<https://ppw.kuleuven.be/PraxisP/corona>

Deze nota's bevatten ook inhoudelijke aandachtspunten gericht op geestelijke gezondheidszorg

Wil je meer lezen?

Naast deze inhoudelijke handvaten kan je hieronder ook nog doorklikken voor info over ...
... het [snel kiezen van een professionele veilige beeldbeltool en GDPR-aandachtspunten](#)
... andere aspecten over het implementeren van beeldbellen in zorg en welzijn op het e-learningplatform [SIMBA – Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp](#)
... een [uitgebreidere versie van deze beeldbelmethodiek](#) die we in SIMBA uitwerkten
... een [infografiek-presentatie](#) van deze beeldbelmethodiek

Voor deze methodiek rond beeldbellen inspireerden we ons op:

- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., ... & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological services*, 9(2), 111.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
- Bee, P. E., Bower, P., Lovell, K., Gilbody, S., Richards, D., Gask, L., & Roach, P. (2008). Psychotherapy mediated by remote communication technologies: A meta-analytic review. *BMC Psychiatry*, 8(1), 60.
- Comer, J. S., Furr, J. M., Miguel, E. M., Cooper-Vince, C. E., Carpenter, A. L., Elkins, R. M., Kerns, C. E., Cornacchio, D., Chou, T., Coxe, S., DeSerisy, M., Sanchez, A. L., Golik, A., Martin, J., Myers, K. M., & Chase, R. (2017). Remotely delivering real-time parent training to the home: An initial randomized trial of Internet-delivered parent-child interaction therapy (I-PCIT). *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 85(9), 909-917.
- Greenhalgh, T. (2020) Videoconsult: een praktische handleiding. Geraadpleegd via: <https://bigplife.com/videoconsulten-een-praktische-handleiding/>
- Henry, B. W., Block, D. E., Ciesla, J. R., McGowan, B. A., & Vozenilek, J. A. (2017). Clinician behaviors in telehealth care delivery: a systematic review. *Advances in Health Sciences Education*, 22(4), 869-888
- Hilty, D. M. et al. (2013). The Effectiveness of Telemental Health: A 2013 Review. *Telemedicine and E-Health*, 19(6), 444-454.
- Kocsis & Yellowlees (2017). Telepsychotherapy and the therapeutic relationship: principles, advantages and case examples. *Telemedicine and e-Health*, 24(5), pp. 329-334.
- Nelson, E.-L., Barnard, M., & Cain, S. (2003). Treating Childhood Depression over Videoconferencing. *Telemedicine Journal and E-Health*, 9(1), 49-55.
- PraxisP (2019) [In beeld blijven deel 1 - Kinderpsychotherapeutisch contact en continuïteit vanop afstand - In beeld blijven deel 2 - Spel als taal - In beeld blijven deel 3 - Blijf in uw kot! En wat dan met de ontwikkelingsstaken van jongeren?](#) Leuven: KU Leuven -PraxisP en postgraduaat kinderpsychotherapie geraadpleegd op 3 mei 2020 via <https://ppw.kuleuven.be/PraxisP/corona>
- Quinn, Sage, & Tunseth, P. (2015) An exploration of Child Welfare Workers' Opinions of Using Video Assisted Visitation in the Family Reunification Process. In *Journal of technology in Human Services* 33(&): 5-15 – feb. 2015
- Van Duyvendijk, I. & van den akker, I. (2015) "Een deur naar de rest van de wereld" – Succesfactoren en barrières bij de implementatie van beeldschermzorg. Den Haag: Nictiz/Trendition
- Vertegaal, R., Weevers, I., Sohn, C. and Chris Cheung. [GAZE-2: Conveying Eye Contact in Group Video Conferencing Using Eye-Controlled Camera Direction](#). In *Proceedings of ACM CHI'03 Conference on Human Factors in Computing Systems*. ACM Press, 2003, pp. 521-528.
- Vlaeminck, H., De Zitter, M., Vanhove, T. & Bocklandt, P. (2009) Ch@tlas – methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk. Gent: Arteveldehogeschool

Dit document is gebaseerd op de ondersteunende tools van het SIMBA-project.
Simba staat voor 'Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg'.
Dit technologietransferproject wordt gerealiseerd door



met de steun van



Deze hulpmiddelen voor het implementeren van beeldbellen
kan je vinden op: <http://elearning-onlinehulp.be/simba/>