



Vlaanderen
verbeelding werkt

(On)mogelijkheid van sociale media

Marie Van der Cam

Congres Onlinehulp voor welzijn en gezondheid
28 maart 2019



Vlaanderen
verbeelding werkt

Sector afspraken CAW's

SAM steunpunt Mens en Samenleving

Congres onlinehulp voor welzijn en gezondheid
28 maart 2019

Sectorafsprak Social Media

Focust op

- ▶ het inzetten van Facebook in de (online) communicatie naar verschillende doelgroepen
- ▶ Verhogen van bereik naar (potentiële) hulpvragers in hun omgeving
- ▶ Profileren van het CAW
- ▶ Informeren van potentiële hulpvragers, omgeving en burgers
- ▶ Stimuleren van betrokkenheid bij de werking CAW
- ▶ Stimuleren van peer education
- ▶ Betrekken van (potentiële) hulpvragers bij innoverende praktijken
- ▶ Bereiken van nieuwe doelgroepen



Sectorafsprak social media

Focust NIET op

- ▶ Het bieden van hulp:
 - NIET inspelen op een hulpvraag
 - Wel opbouwen en vasthouden van contact
 - GEEN onlinehulp: NIET chatten (doorverwijzen naar veilige chatomgeving).
- ▶ WAAROM: VEILIGHEID

Profileert zich steeds als:

- ▶ Een professionele hulpverleningsorganisatie



Verhogen van bereik naar (potentiële) hulpvragers

- ▶ In contact komen en blijven met “hulpvragers”
- ▶ Vergroten van de zichtbaarheid van alles wat reilt en zeilt binnen een regionaal CAW.
- ▶ Meer zicht krijgen op netwerk en publiek.
- ▶ Drempel verlagen: actief uitnodigen om stappen te ondernemen.

Profiel / groep / pagina

- ▶ Afspraken:
- ▶ 2 regionale FB pagina's per regio: 1 voor JAC en een voor volwassenen
- ▶ Groepen die beheerd worden door een professioneel profiel
- ▶ Professioneel profiel
 - Enkel voor het beheer van groepen
 - Geen contacten vanuit professioneel profiel
 - Uitzondering voor SHW en Outreach
 - Wel ruimte voor experiment: CAW NWVL

CAW Noord-West-Vlaanderen

Zet social media in om:

- ▶ een extra toegangspoort te creëren op maat van jongeren
- ▶ de dienst te profileren
- ▶ te communiceren
- ▶ opvolging van cliënten
- ▶ vrijetijdsaanbod te promoten én
- ▶ jongeren persoonlijk warm maken/aanspreken (jongerenwerking 't salon vanuit vrijetijdsfunctie)



Verschillen tussen de praktijken in Oostende en Brugge.

- ▶ In Oostende maakt elke medewerker gebruik van een eigen facebookprofiel, ook stagiairs
 - Contact via messenger om cliënten op te volgen
 - Info doorsturen via Messenger / whatsapp
 - Bij complexe hulpvraag: uitnodigen of doorsturen naar veilige chat (grens vervaagt tussen “contact houden” en “hulpverlenend contact”)
 - Pro-actief contact nemen met jongeren die verontrustende berichten posten

Verschillen tussen de praktijken in Oostende en Brugge.

- ▶ In Brugge wordt gekozen voor 1 profiel die alle JAC-medewerkers gezamenlijk gebruiken.
- ▶ Brugge: jongerenwerking 't Salon: vaak in dialoog gaan met de jongeren op messenger.
 - Soms hulpvragen: moeilijker om af te grenzen en wel een (minimaal) hulpverlenend gesprek voeren(welzijnsfunctie).
 - Tijdens de instuifmomenten en activiteiten ligt de focus op het groepsmatige waardoor de ruimte erg beperkt is om aandacht te geven aan individuele interacties/vragen/problemen/... .



Vlaanderen
verbeelding werkt

BEDANKT!