

# CLBchat



Jaarverslag  
schooljaar 2016 - 2017

# #Voorwoord

**"Via CLBch@t komen de CLB's tegemoet aan de nood om een bredere toegang voor leerlingen mogelijk te maken. Ik vind het een fantastische zaak dat ze de krachten hebben gebundeld om dit te kunnen waarmaken. "**

Uitspraak van Minister van Onderwijs Hilde Crevits, 14 april 2016

**Eén van de vele lofbetuigingen van de Minister aan het adres van CLBch@t.**

Beste lezer

We leven in een tijd waarin Snapchat, voor wat tieners en jongeren betreft, de zogenaamde 'oude sociale media', genre Facebook, dreigt te verdringen.

De ontwikkelingen op dit vlak gaan snel. Héél snel.

We zijn blij dat we als sector mee op de kar gesprongen zijn om onze doelgroep te bereiken daar waar die zich in hoofdzaak laat vinden: **online!**

Het voorontwerp van het nieuwe decreet op leerlingenbegeleiding roept de CLB's op om voor en na de klassieke openingsuren beschikbaar te zijn.

Dankzij CLBch@t is dat nu reeds het geval van maandag tot donderdag, telkens tot 21u. We zijn met recht verheugd over de stappen die in het afgelopen schooljaar gezet werden.

Mogen wij jou uitnodigen om samen met ons zicht te krijgen op de antwoorden op onder meer de volgende vragen:

- Hoe oud was de gemiddelde bezoeker?
- Hoe ervaren onze CLB-chatmedewerkers het chatten?
- Zijn de bezoekers van CLBch@t tevreden over het gesprek?
- Wat als er sprake is van een crisissituatie?
- Wordt er veel over pesten, faalangst of studiekeuze gechat?
- Hoeveel gesprekken werden er gevoerd via CLBch@t?

Dit en nog veel meer krijg je te lezen in dit eerste CLBch@t jaarverslag.

Veel leesplezier!

Namens CLBch@t



# #Inhoud

CLBch@t - het project	3
F@cts & figures	5
Topics	8
Resultaat van het gesprek	12
Bereikbaarheid tijdens de vakantie	15
Tevredenheid van de bezoeker	16
De CLBch@t-medewerkers	17
Publiciteit	22
Een vooruitblik naar het schooljaar 2017-2018	24



# #Het project

# CLBch@t



CLBch@t is een netoverstijgend initiatief van de centra voor leerlingenbegeleiding, kortweg CLB, van het Gemeenschapsonderwijs (GO!), Onderwijs van Steden en Gemeenten (OVSG), Provinciaal Onderwijs (POV) en de Vrije CLB (VCLB).

CLBch@t ging op 1 februari 2016 van start. Sinds 1 februari 2017 is de chat dagelijks een uurtje langer open: voortaan tot 21 uur i.p.v. tot 20 uur.

Tijdens het schooljaar 2016-2017 bestond het CLBch@tteam uit 127 enthousiaste operatoren. Zij zijn allen actief als professional in het CLB en kregen vooraf een opleiding om met het medium te leren werken.



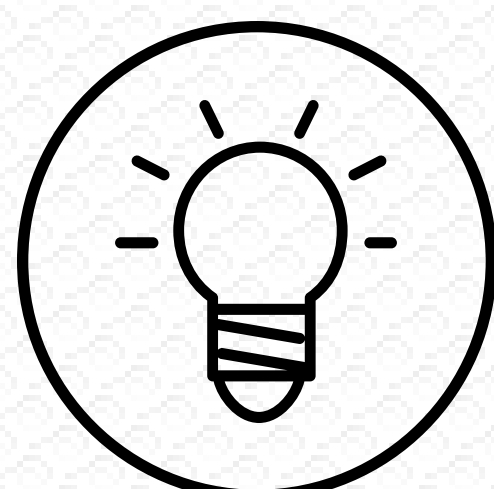
CLBch@t heeft niet tot doel in begeleiding te voorzien. Wat wel wordt aangeboden:

Breed onthaal & vraagverheldering



Emotionele ondersteuning

Informatie & advies



Doorverwijzing naar het eigen CLB of naar het netwerk

De CLBch@t is toegankelijk op maandag, dinsdag en donderdag van 17:00 uur tot 21:00 uur, en op woensdag van 14:00 uur tot 21:00 uur.

# #Het aanbod





# #Principes

## Anoniem

De bezoeker geeft enkel zijn identiteit vrij wanneer hij dat zelf wil

## Laagdrempelig

Vrije online toegang, geen complexe inlogprocedure, korte wachttijd

## Discreet

Ook tijdens de ch@t heeft de CLB-medewerker beroepsgeheim

## Flexibiliteit

Dankzij CLBch@t is het CLB nu ook bereikbaar buiten de normale openinguren.

## #dtv



## Waarom ch@tten?

### Op maat van de leerling

Digitale en online media sluiten anno 2017 het meest aan bij de leefwereld van kinderen en jongeren.

### Laagdrempelige werking verhogen

Het auditrapport van de CLB's, dat in november 2015 werd opgeleverd door PwC, adviseerde de sector aan om werk te maken van de bereikbaarheid. Met CLBch@t wordt rechtstreeks op deze aanbeveling ingegaan.

### Krachten bundelen

Reeds in 2014 werden de eerste - lokale - stappen gezet richting een CLB-chataanbod. Door de netoverstijgende samenwerking en uitbreiding naar alle centra voor leerlingenbegeleiding kunnen de CLB's de chat ruimer openstellen.

### Brede instap

Dit initiatief sluit aan bij de rol en opdracht die de CLB's binnen de Integrale Jeugdhulp om mee in te staan voor de "brede instap" in Vlaanderen en Brussel. De brede instap garandeert dat jongeren vlotter bij de juiste jeugdhulp terecht komen.



# F@cts & figures #overzicht

Een gemiddeld gesprek duurt



**20**

minuten

## Topics top 5

#1 Studiekeuze

#2 Verliefdheid

#3 Relatievaardigheid

#4 Seksualiteit

#5 Interactie gezin

**127**

medewerkers  
stonden klaar  
voor de  
chatbezoekers!

Er werden

**4.013**

gesprekken gevoerd via de CLBch@t

**597**

leerlingen  
werden  
doorverwezen  
naar het  
eigen CLB

Dat betekent

**80.260**

minuten non-stop gechat door CLB-  
medewerkers



De gemiddelde chatter is

**14**

jaar oud

Maar liefst 87 % van de bezoekers is

**tevreden tot zeer tevreden**



over de inhoud & het resultaat van het chatgesprek





## F@cts & figures

Tijdens het schooljaar 2016-2017 werden er in totaal **4.013** gesprekken gevoerd via CLBch@t. Dat zijn **GEMIDDELD 23 GESPREKKEN PER CHATSESSIE** van 4 uur (3 uur op woensdagnamiddag). Van 3.136 gesprekken werden bijkomende gegevens (bv. onderwerp, duur, leeftijd, enz.) geregistreerd door de CLBch@t-medewerker. Het zijn deze gegevens die we verder bespreken in dit jaarverslag.

CLBch@t kent duidelijk drukke en minder drukke periodes. Zo zien we pieken tijdens de maanden februari (gemiddeld 35 gesprekken per blok) en april (27). Het is daarentegen opvallend kalmer in de examenmaand december (15).

CLBch@t was voor het eerst ook geopend tijdens de zomervakantie (zie ook op p. 15). In juli werden er gemiddeld 7 gesprekken gevoerd per chatsessie, in augustus 11.

In totaal werd tijdens het schooljaar 2016-2017 maar liefst 80.260 minuten effectief gechat door CLB-medewerkers.

Dat komt neer op 55,74 volledige dagen van 24 uur chatten.

Gerekend in werkdagen (8 uur) werd in totaal 167,21 werkdagen gechat door het CLB.

Bovenstaande cijfers tonen aan dat het CLB dankzij CLBch@t een bijzonder grote extra bereikbaarheid realiseert voor leerlingen en ouders.

## Een gesprek duurt gemiddeld 19,6 minuten.

Ook hier stellen we grote verschillen vast. 5 % van de gesprekken duurt langer dan 50 minuten. Het gaat dan vaak over gesprekken met een zwaardere inhoud zoals depressie, zelfmoordgedachten of zelfverwonding.

Bijna 1 gesprek op 3 (30 %) duurt dan weer minder dan 10 minuten. Bij een zeer groot aantal van deze korte gesprekken werd de verbinding snel verbroken. Dat komt onder andere omdat veel kinderen en jongeren chatten via hun Smartphone met een onstabiele internetverbinding (zie ook p. 14).

In typische korte gesprekken stelt de bezoeker een korte en duidelijke vraag die een kort antwoord vereist, bijvoorbeeld over wat aan bod komt tijdens het medisch onderzoek of een adres van een school waar je een bepaalde richting kan volgen.







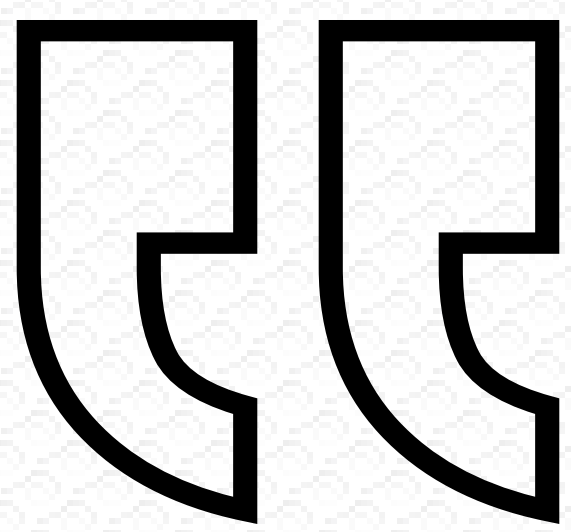
# F@cts & figures



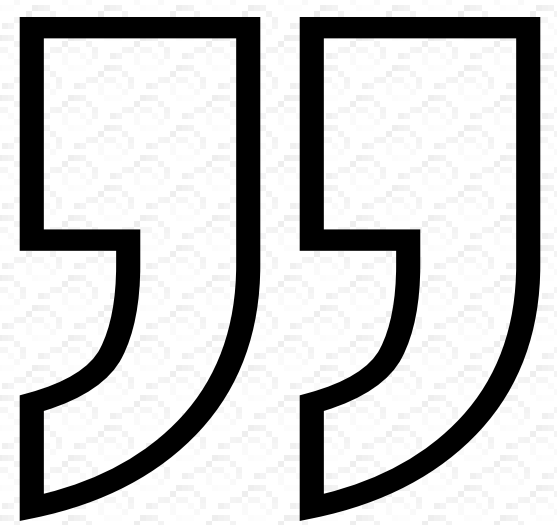
Chatten met het CLB kan anoniem als de bezoeker dat wenst.

De meerderheid van de bezoekers maakt gebruik van die anonimiteit, wat betekent dat we hun echte naam niet kennen, net zomin als hun leeftijd, geslacht, school,

....



De bezoeker van CLBch@t is gemiddeld 14,25 jaar oud.

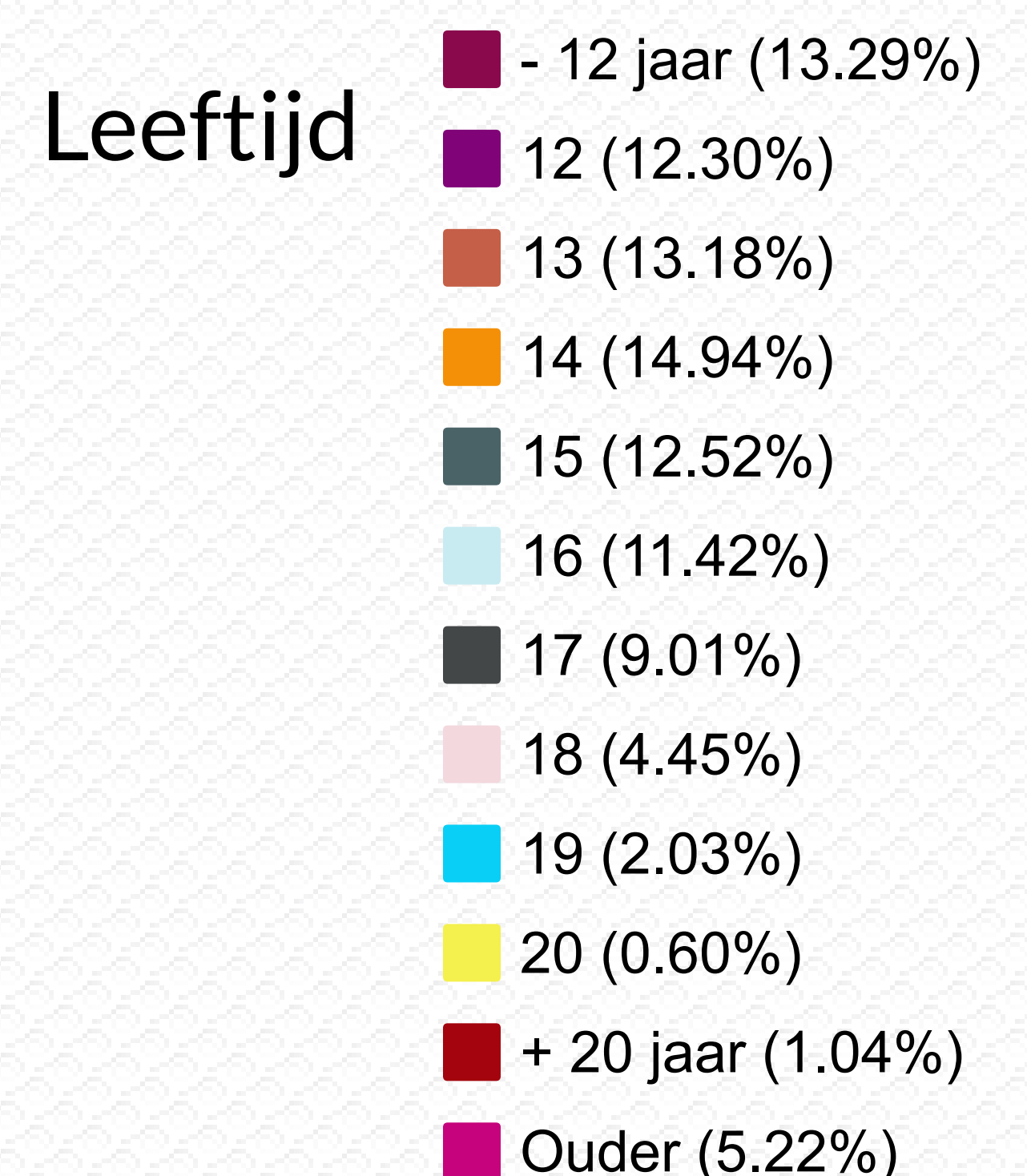
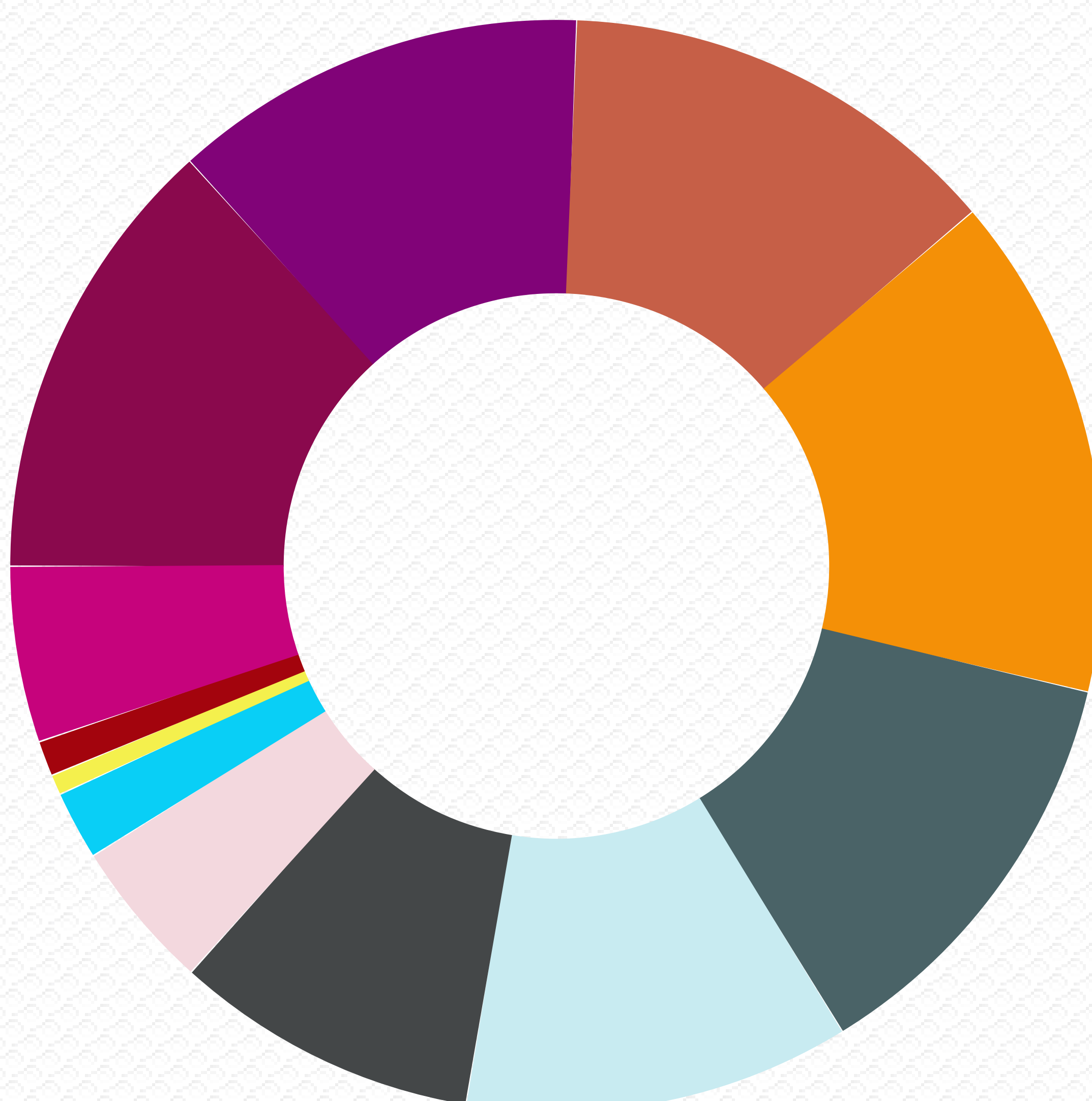


Van 37 % van de bezoekers weten we de leeftijd niet.

De gemiddelde leeftijd van de overige 63 % bezoekers is 14,25 jaar. 13 % van hen is jonger dan 12 jaar.

Ook ouders komen naar CLBch@t. Iets meer dan 5 % van de bezoekers zijn ouders.

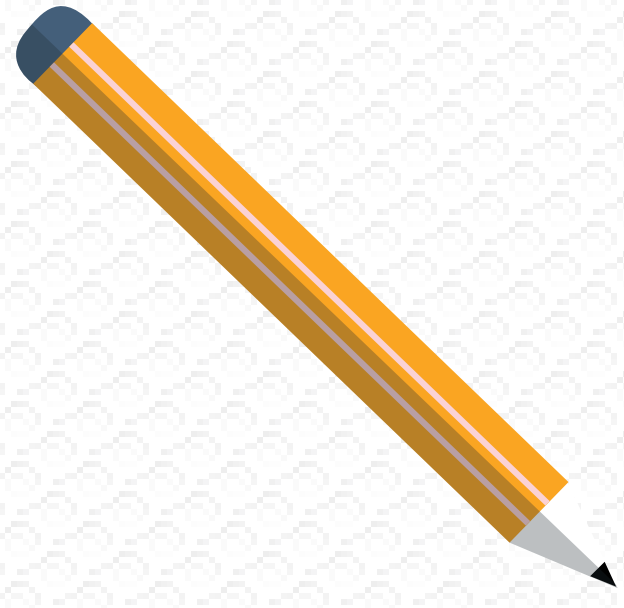
Leeftijd van de CLBch@t bezoeker





# #Topics

CLBch@t ontvangt, naar analogie met de reguliere CLB-werking, vragen uit 4 verschillende domeinen.

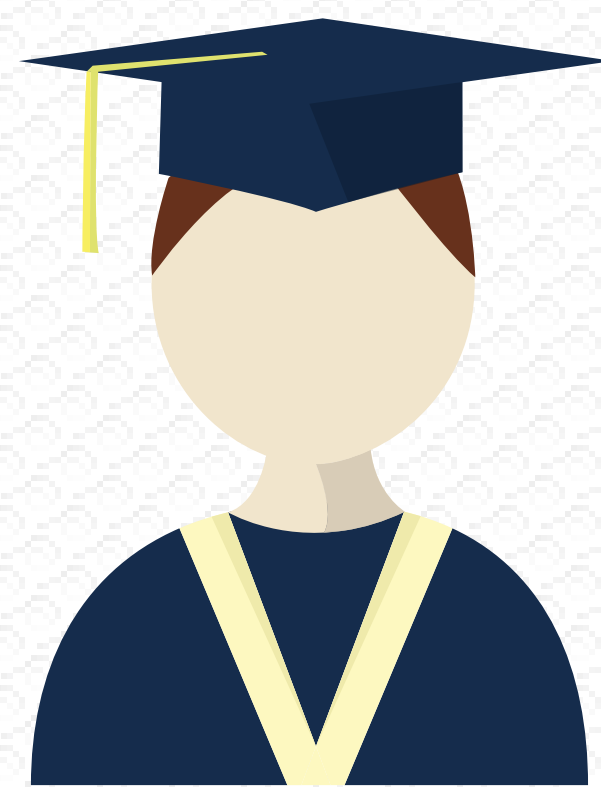


Leermoeilijkheden  
Motivatie  
Leer- en studiemethode  
Faalangst

**297 gesprekken**

Leren & Studeren

Tijdens een gesprek kan meer dan één onderwerp aan bod komen en dus ook meer dan één domein.



Gezondheid

Onderwijsloopbaan

**816 gesprekken**

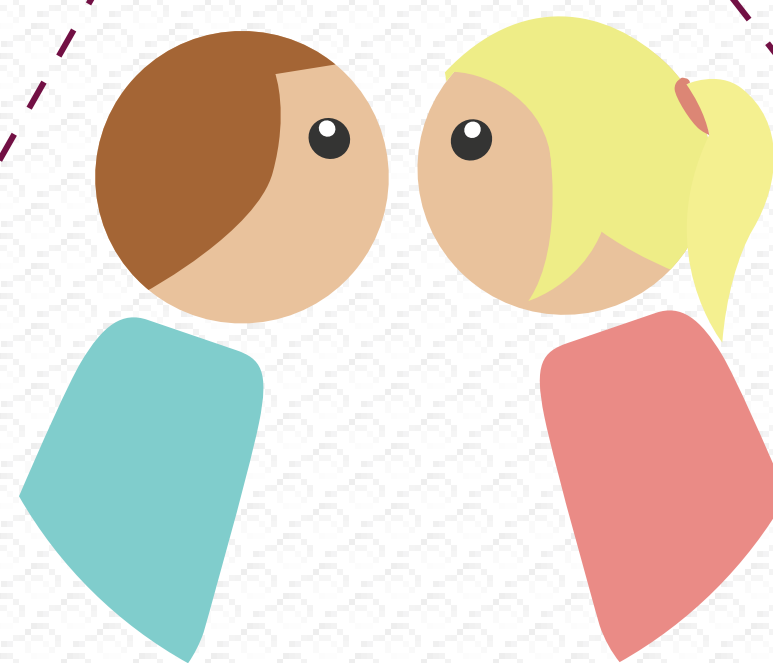


Hey CLB,  
ik heb  
een  
vraag...



**400 gesprekken**

#Puberteit  
#Seks & relaties  
#Verslaving  
#Gewicht  
#Medisch onderzoek



Welbevinden



**1.863 gesprekken**

Zelfverwonding  
Zelfmoordgedachten  
Verlies, verdriet  
Relatievaardigheid  
Pesten  
Welbevinden op school  
Problemen thuis  
...

# #Topics (2)

Hieronder het volledige overzicht van onderwerpen die aan bod komen op CLBch@t, gerangschikt van meest naar minst voorkomend.

Studiekeuze, schoolloopbaan	400 gesprekken - 11,8 %
Verliefdheid	293 - 8,7 %
Seksualiteit	268 - 7,9 %
Relatievaardigheid	267 - 7,9 %
Interactie binnen het gezin	266 - 7,9 %
Pesten, cyberpesten	236 - 7 %
Zelfmoordgedachte	164 - 4,9 %
Medisch onderzoek van het CLB	144 - 4,3 %
Zelfverwonding	139 - 4,1 %
Depressie	112 - 3,3 %
Lichamelijke gezondheid	107 - 3,2 %
Pubertaire ontwikkeling	106 - 3,1 %
Leer- en studiemethode	106 - 3,1 %
Gewicht en zelfbeleving	93 - 2,8 %
Verlies, verdriet	84 - 2,5 %
Leermoeilijkheden	83 - 2,5 %
Angst, angsten	75 - 2,2 %
Interactie met leerkracht(en)	68 - 2 %
Misbruik, (vermoeden van) mishandeling	63 - 1,9 %
Faalangst	61 - 1,8 %





# #Topics (3)

Hieronder het vervolg van de onderwerpen die aan bod komen op CLBch@t.

Identiteit	56 gesprekken - 1,7 %
Eetproblemen, eetstoornis	37 - 1,1 %
Motivatie voor school en leren	35 - 1 %
Regelovertredend gedrag	29 - < 1 %
(Mogelijke) Tienerzwangerschap	24 - < 1 %
Middelengebruik (drugs, alcohol ... )	13 - < 1 %
Slaapgewoonten	13 - < 1 %
Problematische afwezigheid op school	12 - < 1 %
Financieel-materiële problemen binnen gezin	11 - < 1 %
Verslaving (gamen, internet, computer)	11 - < 1 %

## Domeinoverstijgend

Vragen over de werking van het CLB 86 - 2,5 %

Dergelijke gesprekken gaan dan voornamelijk over het beroepsgeheim van CLB-medewerkers, de samenwerking met de school, het persoonlijk CLB-dossier (multidisciplinair dossier) of vragen over wie (welke disciplines) er op het CLB werkt.

Uitzonderlijk komt een klacht over de CLB-werking eveneens aan bod.



# #Topics

Met welke vragen  
melden bezoekers zich aan?

eerste x mijn regels...

weglopen van huis

*Wat na het middelbaar?*

school

'k zie het niet meer zitten

ik voel me niet goed...

**MEDISCH  
ONDERZOEK**

studierichting

ONZEKER OP SCHOOL

DEPRI

Hebben jullie  
beroepsgeheim?

**pesten**

Coming out



EXAMENS!!!!

Mishandeling

**Cannabis**

stress

Friendzone

zweanger?

S  
E  
K  
S

ben  
ik  
te  
dik?

pfff....

ik ben bang van de  
aanslag bij ariana grande  
wat moet ik doen?

**EXAMENPLANNING**

leerkrachten

scheiding ouders

**Hoe stoppen met snijden?**

Is masturberen oké?

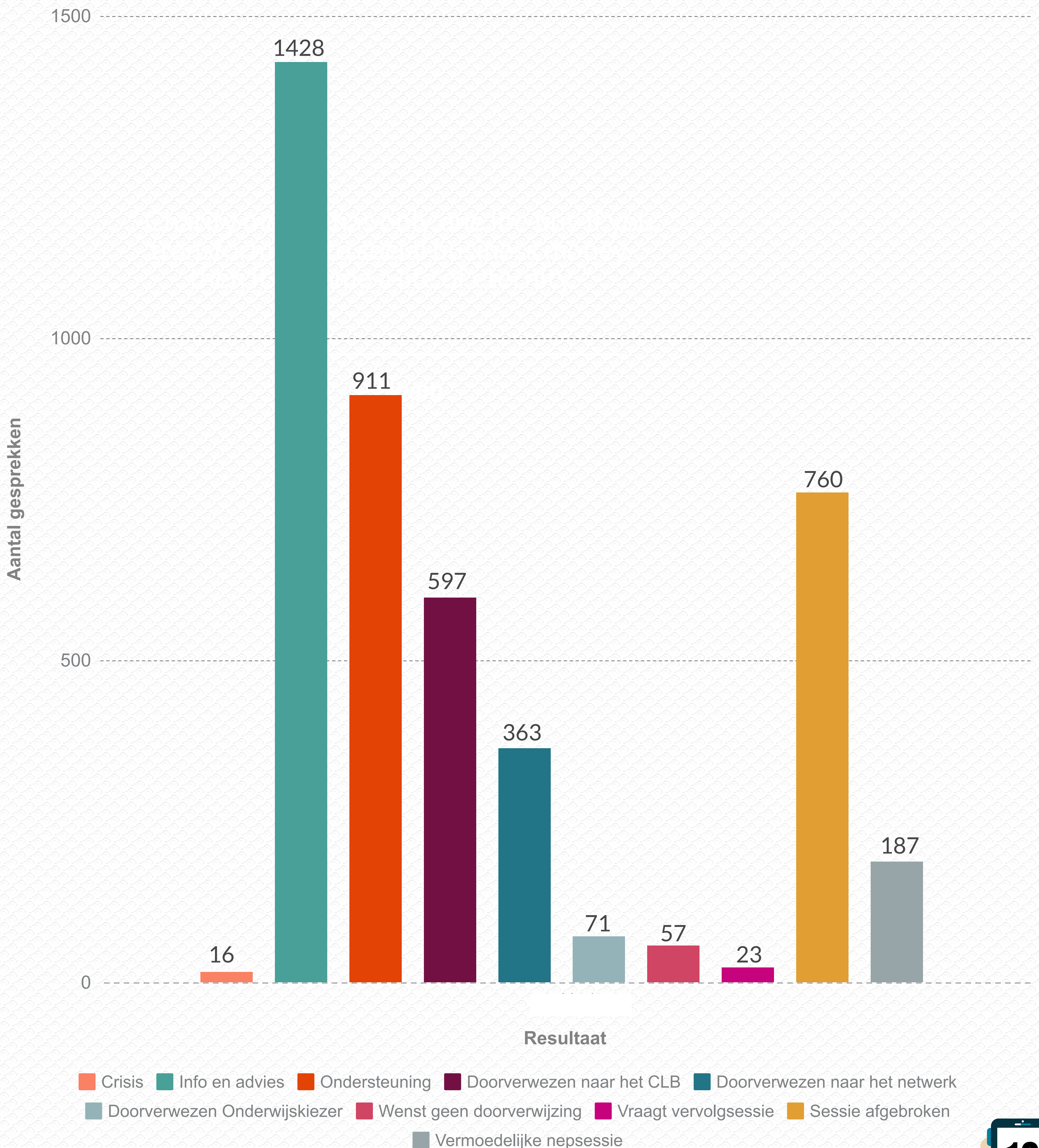
*gedrag van mijn dochter op school*



# DEL your problems, take CTRL of your life?

Het doel van een chatgesprek is de bezoeker een stap verder te helpen. Zoals eerder in dit rapport reeds aan bod kwam, biedt het CLB geen begeleiding aan via de chat.

Na afloop van het gesprek registreert de CLBch@t-medewerker de resultaten van het gesprek. De tabel hieronder geeft deze resultaten weer. Er kan meer dan 1 resultaat geregistreerd worden per gesprek.





# Resultaat van het gesprek #FAQ

## Crisissituatie

Bij 16 gesprekken was er uiteindelijke sprake van een crisissituatie. In het geval van een crisis vermelden de CLBch@t-medewerkers steeds het onmiddellijke hulpaanbod dat beschikbaar is voor de concrete vraag, zoals bijvoorbeeld de Zelfmoordlijn of de politie.

CLBch@t-medewerkers kunnen - in het kader van nazorg - voor, tijdens én na hun sessie altijd terecht bij één van de leden van het CLBch@t-coördinatieteam.

## Doorverwijzing naar het netwerk

Bij een doorverwijzing hebben de CLBch@t-medewerkers, net zoals in hun gewone CLB-werking, aandacht voor een **warme doorverwijzing**.

Dat betekent dat we de leerling of ouder op weg helpen om op zoek te gaan naar het meest gepaste hulpaanbod voor de concrete vraag. Waar dat nodig is, gaan we samen met de bezoeker op zoek naar de nodige informatie zoals openingsuren, wegbeschrijving of aanmeldingsmodaliteiten.

In totaal werden 363 bezoekers doorverwezen naar het (online) netwerk.

## Doorverwijzing naar het eigen CLB

Het gebeurt regelmatig dat we vaststellen dat de vraag van de bezoeker online niet of onvoldoende kan beantwoord worden en dat verdere face-to-face begeleiding door het CLB noodzakelijk is.

In dat geval gaan we actief én samen met de bezoeker op zoek naar de contactgegevens van het betrokken CLB. Indien de bezoeker anoniem wenst te blijven, wijzen we op de mogelijkheden om het CLB op te zoeken aan de hand van de school op de website Onderwijskiezer.

Daar waar de anonimiteit wél doorbroken wordt, of de bezoeker bereid is de naam van de school te geven, zoekt de CLBch@t-medewerker de nodige contactgegevens op.

Bij ernstige of dringende vragen neemt de CLBch@t-medewerker ook zelf contact op met het begeleidende CLB. De bezoeker wordt daar altijd over ingelicht.

597 bezoekers werden doorverwezen naar de reguliere CLB-werking.

## Doorverwijzing naar Onderwijskiezer

71 bezoekers werden doorverwezen naar de website Onderwijskiezer, een ander online initiatief van het CLB waarop een volledig overzicht is terug te vinden van het studieaanbod in Vlaanderen.

Het aandeel leerlingen dat via CLBch@t terecht komt op Onderwijskiezer ligt in realiteit veel hoger. Tijdens alle gesprekken rond studiekeuze gaat de CLBch@t-medewerker nl. samen met de bezoeker op zoek naar de informatie op Onderwijskiezer. Dit stelt de bezoeker in staat om bij een volgende vraag zelfstandig op zoek te gaan op Onderwijskiezer.



# Resultaat van het gesprek #FAQ



Van 187 gesprekken had de CLBch@t-medewerker het vermoeden dat het over een nepsessie ging. Dat is 4 % of minder dan 1 gesprek op 25.

Sommige gesprekken zijn duidelijke nepsessies, bijvoorbeeld wanneer de leerling expliciet of grof taalgebruik hanteert van bij het begin van de nepsessie.

In andere gesprekken is de grens tussen een werkelijk gesprek en een nepgesprek soms moeilijk vast te stellen. In dat geval gaat de chatmedewerker er steeds van uit dat de bezoeker een reële vraag heeft.

Als het over een nepsessie gaat, bestaat er binnen CLBch@t een duidelijke policy. De CLBch@t-medewerker uit het vermoeden dat het over een nepsessie gaat, en deelt vervolgens mee dat de bezoeker altijd opnieuw welkom is op CLBch@t indien hij/zij een echte vraag wil stellen.



**17% van de sessies werd afgebroken.  
Is dat niet veel?**

Wanneer je dat dit cijfer zo bekijkt, is dat inderdaad veel. Het vroegtijdig afbreken van een sessie is echter een rechtstreeks en logisch gevolg van de snelheid van het chatmedium.

Doordat heel wat leerlingen snel en eenvoudig de weg vinden naar de CLBch@t, gebeurt het zeer regelmatig dat een leerling een gesprek plots afbreekt omdat hij bijvoorbeeld gaat eten of aan zijn huiswerk begint. Sommigen verlaten ook het gesprek nadat de vraag werd beantwoord, wat deel uitmaakt van de (online tiener-)cultuur of wispelturige puberteit.

Ook de internetverbinding is vaak onstabiel, omdat leerlingen via hun smartphone of tablet chatten via een 3G of 4G-verbinding.

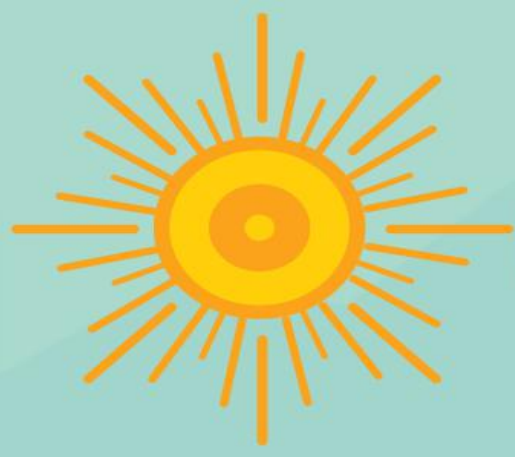
**23**

leerlingen vroegen zelf naar een **vervolgSessie**. Omdat we vanuit CLBch@t een onthaal en vraagverheldering - en géén begeleiding - aanbieden, bestaan ook hierrond duidelijke afspraken. In dat geval wordt altijd doorverwezen naar de reguliere werking van het CLB of naar het aanbod van een netwerkpartner. Leerlingen zijn altijd opnieuw welkom op de chat voor een nieuw gesprek, of een nieuwe vraag, maar CLBch@t is niet het kanaal om begeleiding aan te bieden rond een concrete vraag of probleem.





# CLBch@t ook online tijdens de vakantie



De vakantie is al in zicht, maar .....

## CLBch@t blijft voor jou beschikbaar!

wij zijn open:

tijdens de eerste week van **JULI** 3 - 6 juli

tijdens de laatste week van **AUGUSTUS** 28 - 31 augustus



# clbchat.be

ma • di • do: 17-21u woe: 14-21u

PS: Onderwijskiezer blijft de hele zomer voor jou beschikbaar!

Tijdens de zomer-vakantie van 2017 opende CLBch@t bij wijze van experiment voor de eerste keer de online deuren tijdens een vakantieperiode.

CLBch@t koos ervoor om open te zijn tijdens de eerste week van juli, en de laatste week van augustus. Dit zijn traditioneel de weken waarbij leerlingen en ouders nog het vaakst bezig zijn met school.



In totaal werden 88 gesprekken gevoerd op CLBch@t tijdens de zomervakantie: 34 tijdens de eerste week van juli en 54 tijdens de laatste week van augustus.

De meerderheid van de gesprekken (24 %) had betrekking op de studiekeuze of de schoolloopbaan. Zowel in juli als in augustus was dit het best scorende onderwerp.

In juli werden daarnaast veel vragen gesteld over lichamelijke gezondheid, terwijl in augustus veel vragen werden gesteld over pubertaire ontwikkeling en relatievaardigheid.

De woordenwolk hieronder illustreert met welke vragen werd aangemeld:

M  
A  
S  
T  
U  
R  
B  
E  
R  
E  
N

even mijn hart luchten...

anorexia

CLB-arts

Jobstudent

Clausulering

dokter

C-attest

BSO?

schoolrapport

Middenjury

Ik ben verliefd op mijn leraar

Studiekeuze

ik zoek

Puberteit

een school

lymfeklieren

LIEFDE

can u help me plz

PESTEN mijn CLB-dossier

Ik ben voogd van een OKAN leerling en heb enkele vragen

O  
U  
D  
E  
R  
S





# #Thumbs up? Tevredenheid van de bezoeker



Meer dan 77 % van de bezoekers die een score toekennen, geeft het gesprek tenminste 4 sterren op 5. De helft van de beoordelaars deelt de maximumscore van 5 sterretjes op 5 uit.



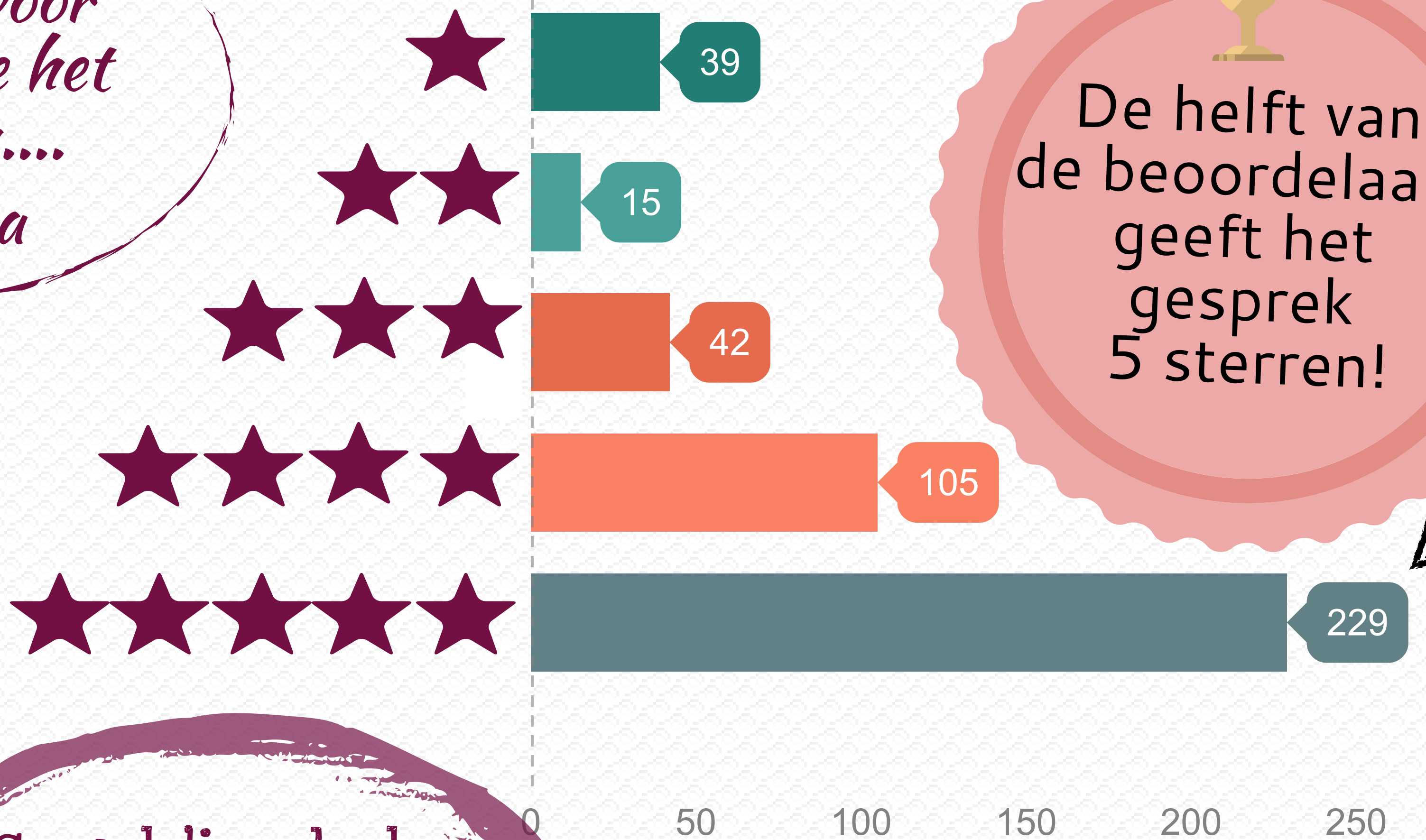
Fijn om te weten dat er mensen zijn met een luisterend oor  
x Fleur

Na ieder gesprek krijgt de bezoeker de kans het gesprek te beoordelen. Hiervoor kan hij/zij een score geven op een schaal van 5.

De meerderheid van de bezoekers geeft geen score omdat het gesprek wordt afgesloten voor er een score wordt gevraagd. De onderstaande grafiek geeft weer hoeveel sterretjes werden toegekend door de bezoekers die dit wel invulden.

Dankjewel voor de tips! Ik zie het weer zitten....  
Laura

CLBch@  
aan de top!  
- Meisje



De helft van de beoordelaars geeft het gesprek 5 sterren!

Getest en goedgekeurd door de Vlaamse Scholierenkoepel @VSKnet

Geweldige hulp van het CLB!  
Danira

Fantastisch dat dit bestaat!  
!!!!!!

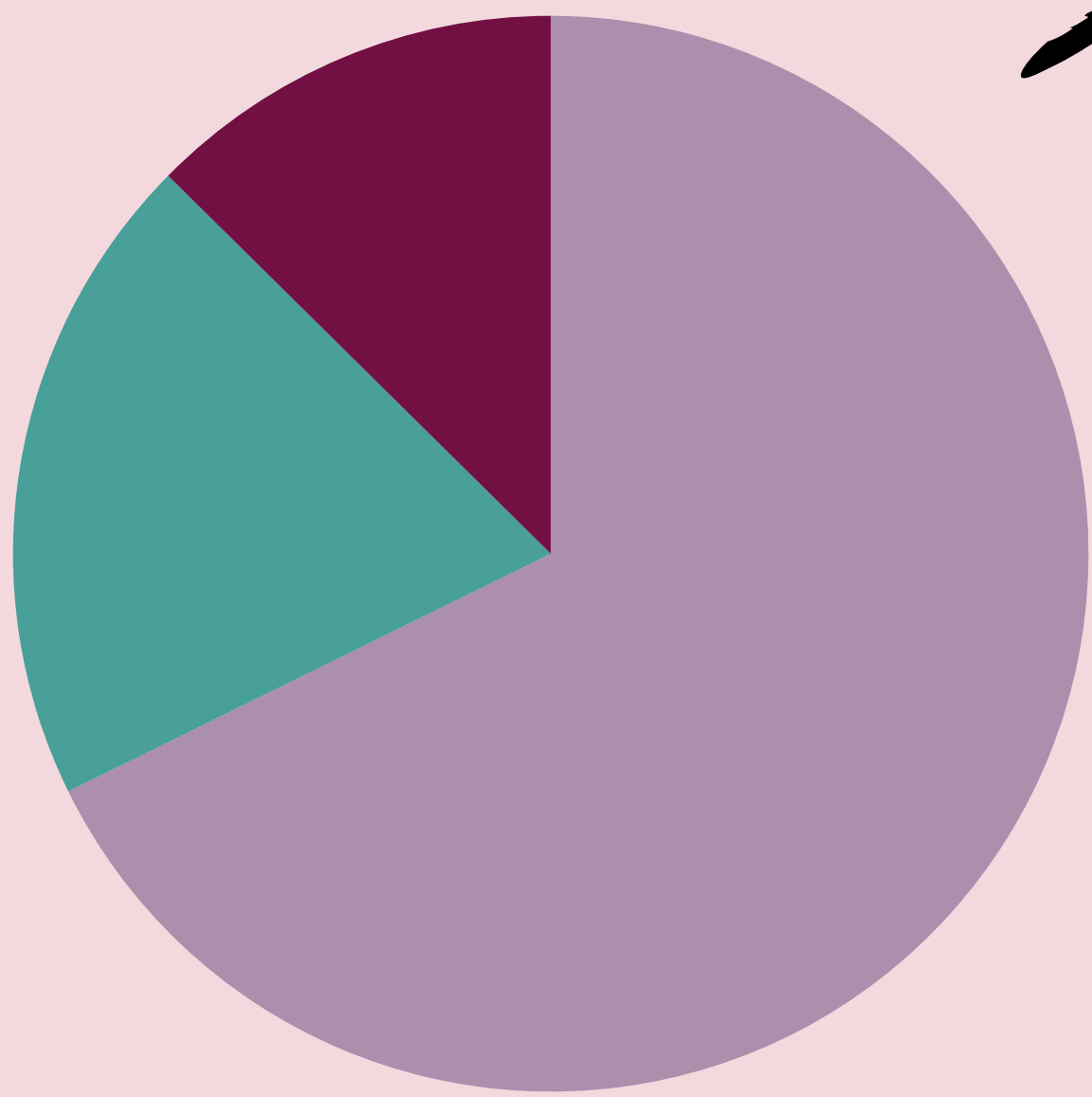
Blijf doorgaan! Jullie helpen veel mensen...  
H.



# Wie heb ik aan de lijn?



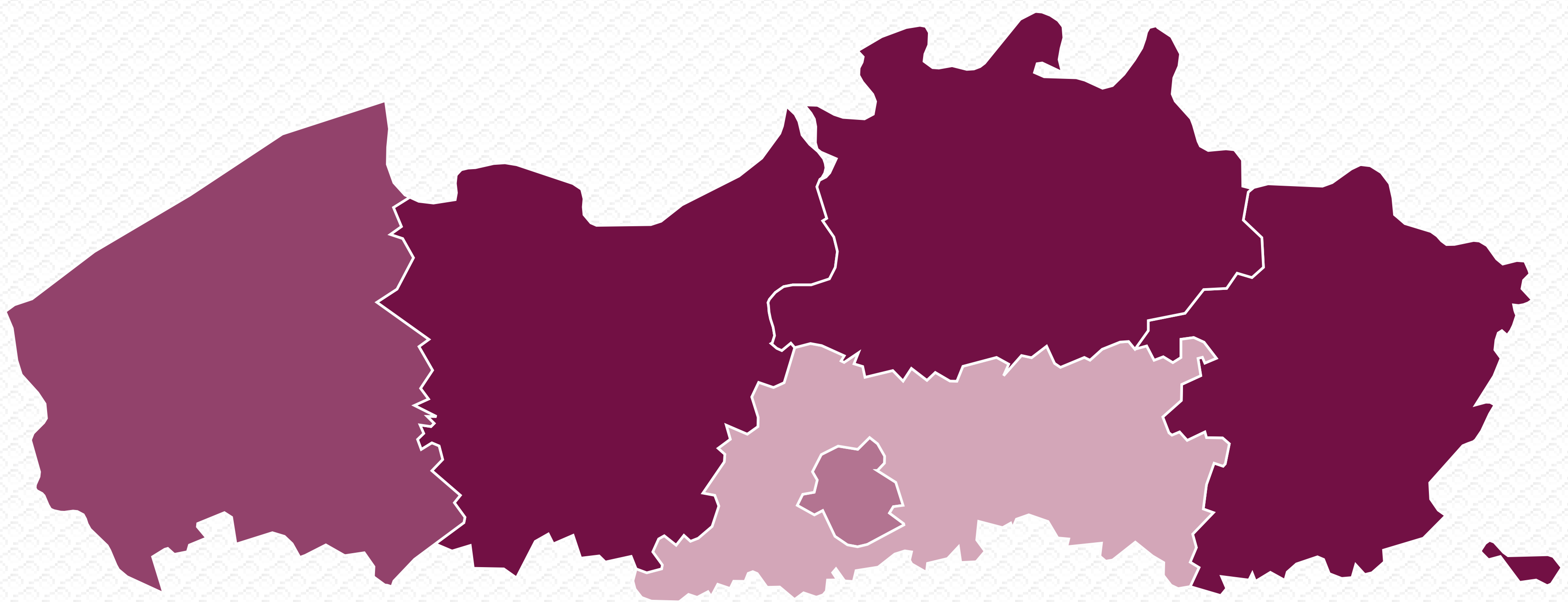
CLBch@t is niet mogelijk zonder de inzet van de ch@tmedewerkers. Wie zijn ze? Wat doen ze? En vooral: wat drijft hen?



CLBch@t is een *netoverstijgend* initiatief. CLB-medewerkers van GO!, OVSG, POV en de vrije centra (VCLB) chatten samen.

90%

van de chatters is vrouwelijk. Dat is o.a. een gevolg van de vrouwelijke samenstelling van het CLB-personeel.



## Aantal chatters



CLBch@t kan anoniem wanneer de bezoeker dat wenst. Daarom is het ook belangrijk dat de chat wordt bemand door medewerkers uit heel Vlaanderen en Brussel.

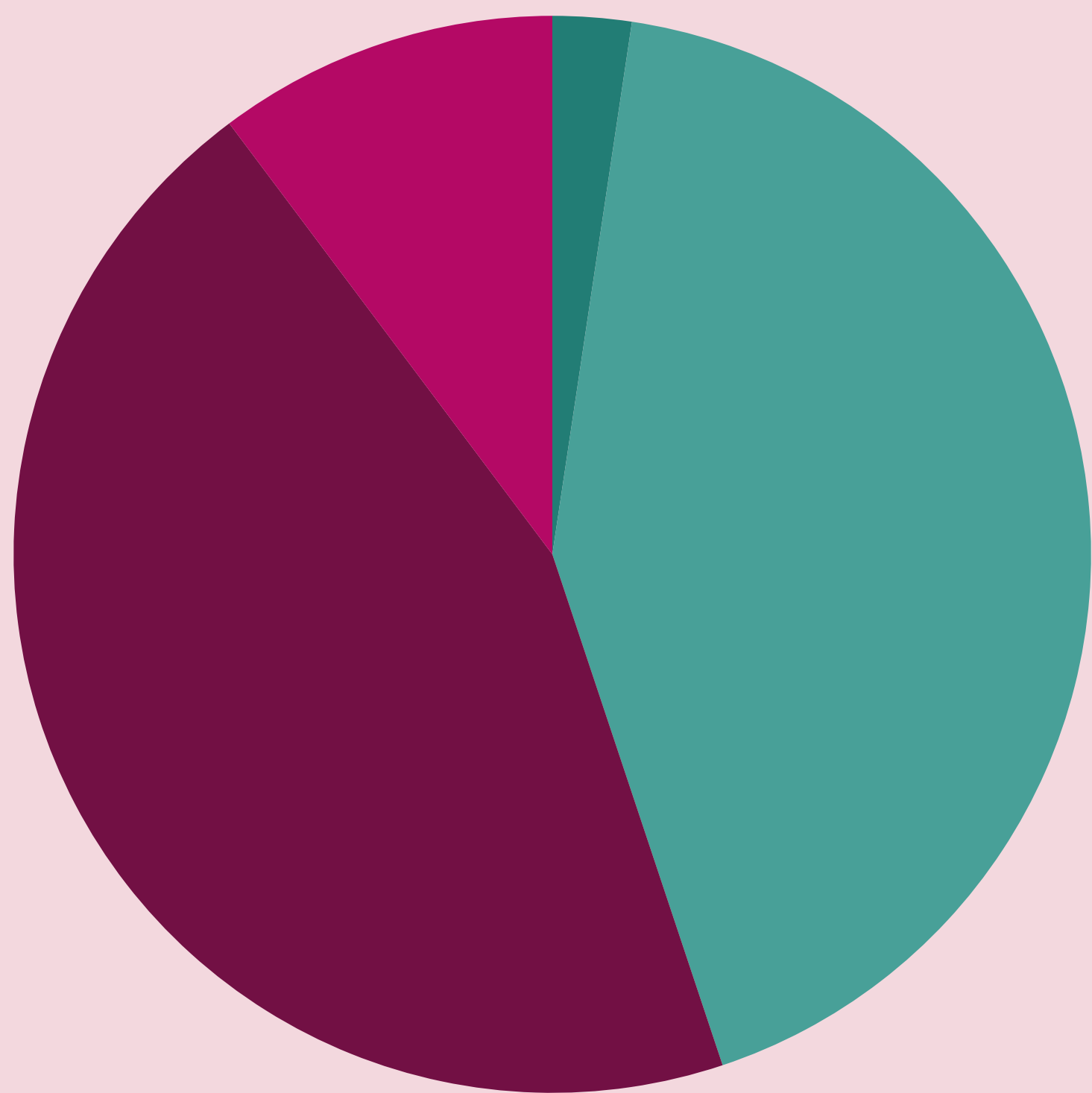
Zo wordt de anonimiteit van de bezoeker én CLB-medewerker opnieuw wat meer gegarandeerd.





## Wie heb ik aan de lijn? #2

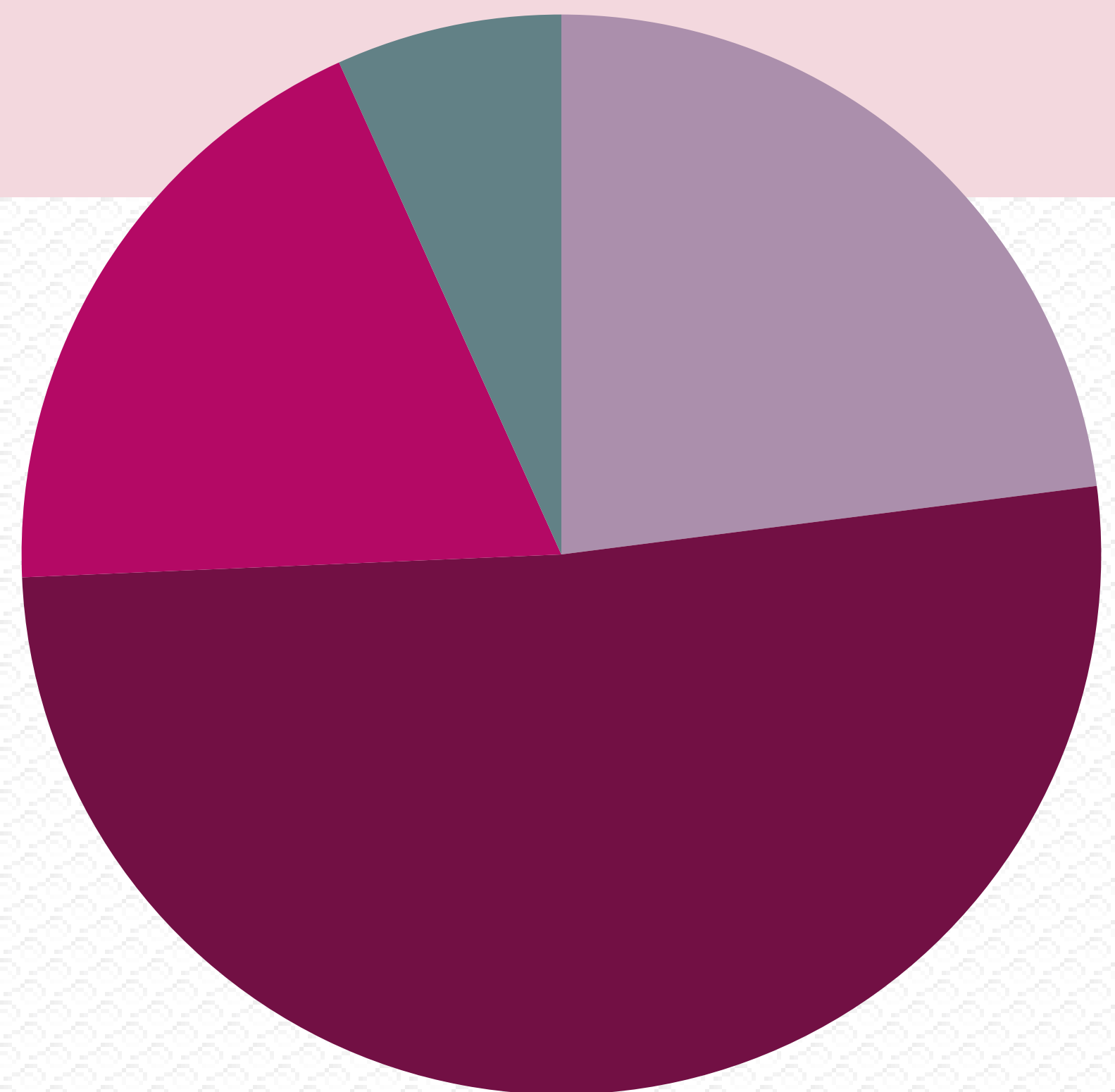
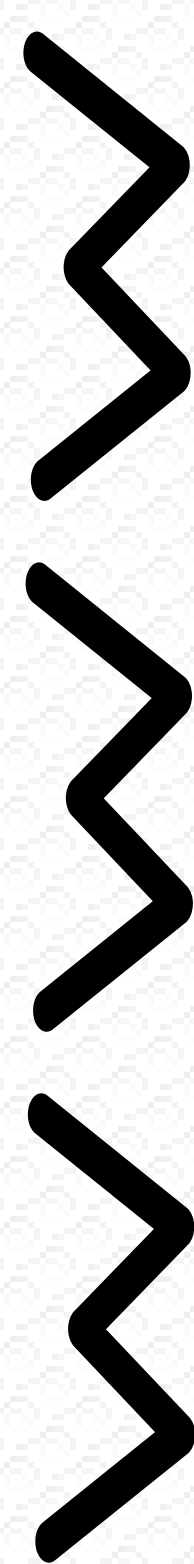
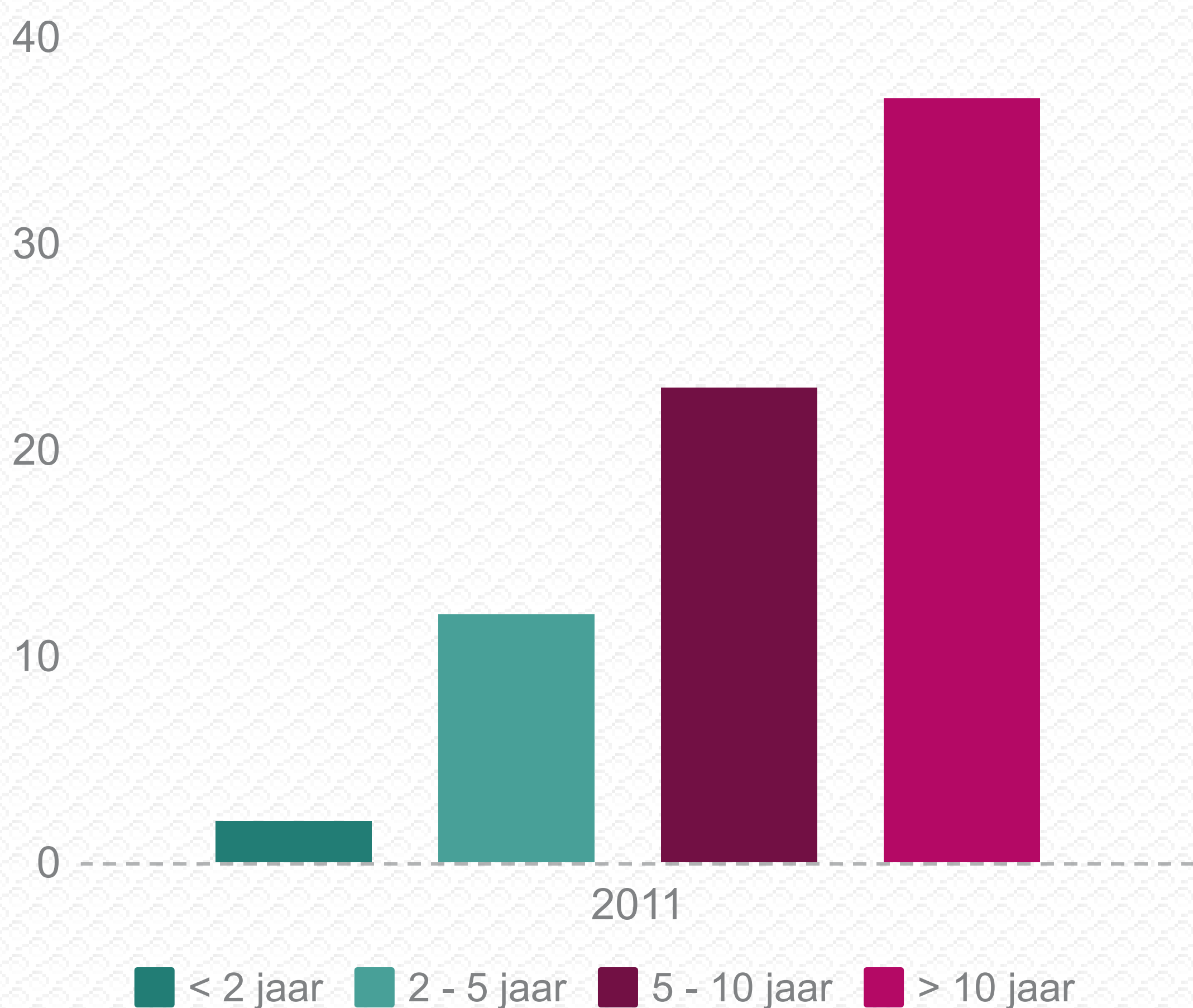
CLBch@t is, net zoals het gewone CLB, **multidisciplinair** samengesteld. Alle technische disciplines uit het CLB zijn dan ook vertegenwoordigd in de CLBch@t:



- artsen
- maatschappelijk werkers (MW)
- paramedisch werkers (PMW)
- psycho-pedagogisch consulenten (PPC) of werkers (PPW)

■ Arts (2.36%) ■ MW (42.52%) ■ PPC/PPW (44.88%) ■ PMW (10.24%)

### Ervaring in het CLB



### Leeftijd

■ < 25 jaar (0%) ■ 25-30 (22.97%) ■ Dertiger (51.35%)  
■ Veertiger (18.92%) ■ Vijftiger (6.76%) ■ Zestiger (0%)

CLBch@t enkel iets voor jonge enthousiastelingen? Niks van! Ook de meer ervaren CLB-medewerkers staan te springen om online aan de slag te gaan.

We streven ernaar dat een chatter minimum 2 jaar CLB-ervaring heeft voor hij/zij aan de slag kan binnen CLBch@t.

# De ch@tmedewerkers aan het woord



"De vraag beluisteren, de leerling gerust stellen of een klein duwtje in de rug geven richting verdere begeleiding is vaak al voldoende"

@ Nathalie

## # WAT DENKEN ZIJ ER VAN?

"HET IS ZO LAAGDREMPELIG. WE BEREIKEN LEERLINGEN DIE ANDERS NIET ZO GEMAKKELIJK DE STAP NAAR HET CLB ZOULDEN ZETTEN"

"Leerlingen zijn zo dankbaar! Veel vaker dan in het echte leven krijg je een 'dankjewel', een knuffel of een kus (emoticon). Chatten is dus eigenlijk ook goed voor mijn eigen welbevinden 😊"

"Wanneer leerlingen thuiskomen van school & met heel wat dingen/vragen zitten, kunnen ze die 's avonds gewoon stellen aan CLB-medewerkers"

°°Lisa°°

"Het leuke aan de chat is dat je bij elk gesprek terug met een blanco blad kan vertrekken. Je gaat niet uit van een bepaalde doelgroep, de sfeer op een school, ... maar kunt elke hulpvraag volledig neutraal bekijken. Het is een hele goede oefening om niet in de valkuilen van verwachtingen te trappen of in hokjes te denken. Het helpt me een frisse en open blik te behouden"

@Reineke

"Ik krijg regelmatig te horen dat ik **GEPASSIONEERD** en met veel **ENTHOUSIASME** over de chat vertel, maar dat is ook echt het gevoel dat ik erbij ervaar"

@evfl

"JE MERKT DAT CLBCH@T VOOR VEEL LEERLINGEN DE EERSTE STAP IS NAAR HET CLB"





# De ch@tmedewerkers aan het woord

"De anonimiteit maakt het voor kinderen & jongeren vaak veel gemakkelijker om iets vertrouwelijks te delen"

--Marina--

"JONGEREN ONTMOETEN IN HUN EIGEN WERELD VAN SOCIALE MEDIA WAARIN ZE ZICH ZO VERTROUWD VOELEN.

DAT IS CLBCH@T VOOR MIJ"

\*DEBBY\*

"No nonsense, geen barrières, op maat, rechttoe rechtaan. Veel puurder kan het niet en nét dat maakt het zo interessant!"

@ Kevin

"Het is ook een **uitdaging voor mezelf** Je past andere gesprekstechnieken toe. Je krijgt andere vragen dan in de dagdagelijkse werking "

S@nne

"Jongeren kunnen op hun smartphone inloggen wanneer ze zelf tijd hebben en wanneer ze er het meeste nood aan hebben"

@Tatiana

"CLBch@t = SPANNEND op een positieve manier!"

-Sofie



# De ch@tmedewerkers aan het woord



"Ik ben er enorm fier op dat we zo goed netoverschrijdend samenwerken voor de leerling"

@Sara



"Samen op zoek gaan naar een oplossing"

@Els

"Samen met enkele collega's in Limburg zijn wij dit initiatief enkele jaren geleden gestart. Dat dit zich nu heeft uitgebreid over heel Vlaanderen, maakt ons trots!"

Eli\$ha

"Het scherm lijkt soms net de afstand te verkleinen."

"Concreet,  
**direct**  
laagdrempelig &  
oplossingsgericht"

@AN

"Het is fijn om het gevoel te hebben dat wat je doet, wel degelijk een verschil maakt. Hulpverleners cliché, maar daarom niet minder waar!"

Sara



# #Publiciteit

CLBch@t kwam tijdens het schooljaar 2016-2017 regelmatig in pers en media. Dat juichen wij toe, want dit zorgt ervoor dat onze werking stilaan bekend geraakt bij het brede publiek!



Op 7 februari 2017 kwam Karrewiet langs. Karrewiet is het jeugdjournaal van Ketnet, dé jongerenzender bij uitstek. De reporters van Karrewiet draaiden een reportage waarin het gebruik van de chat werd uitgelegd.

En of deze reportage effect had! Die avond werd de chat werkelijk overstelpt. We kregen maar liefst 200 oproepen te verwerken, wat het gemiddelde van een avond ver overstijgt\*.

Ook de rest van de week was het drukker dan normaal op de chat. Sinds de uitzending op Karrewiet, stellen we bovendien vast dat het aandeel jonge bezoekers (jonger dan 12) opmerkelijk gestegen is.

*\* Het gemiddelde per sessie is 23, zie pagina 6*

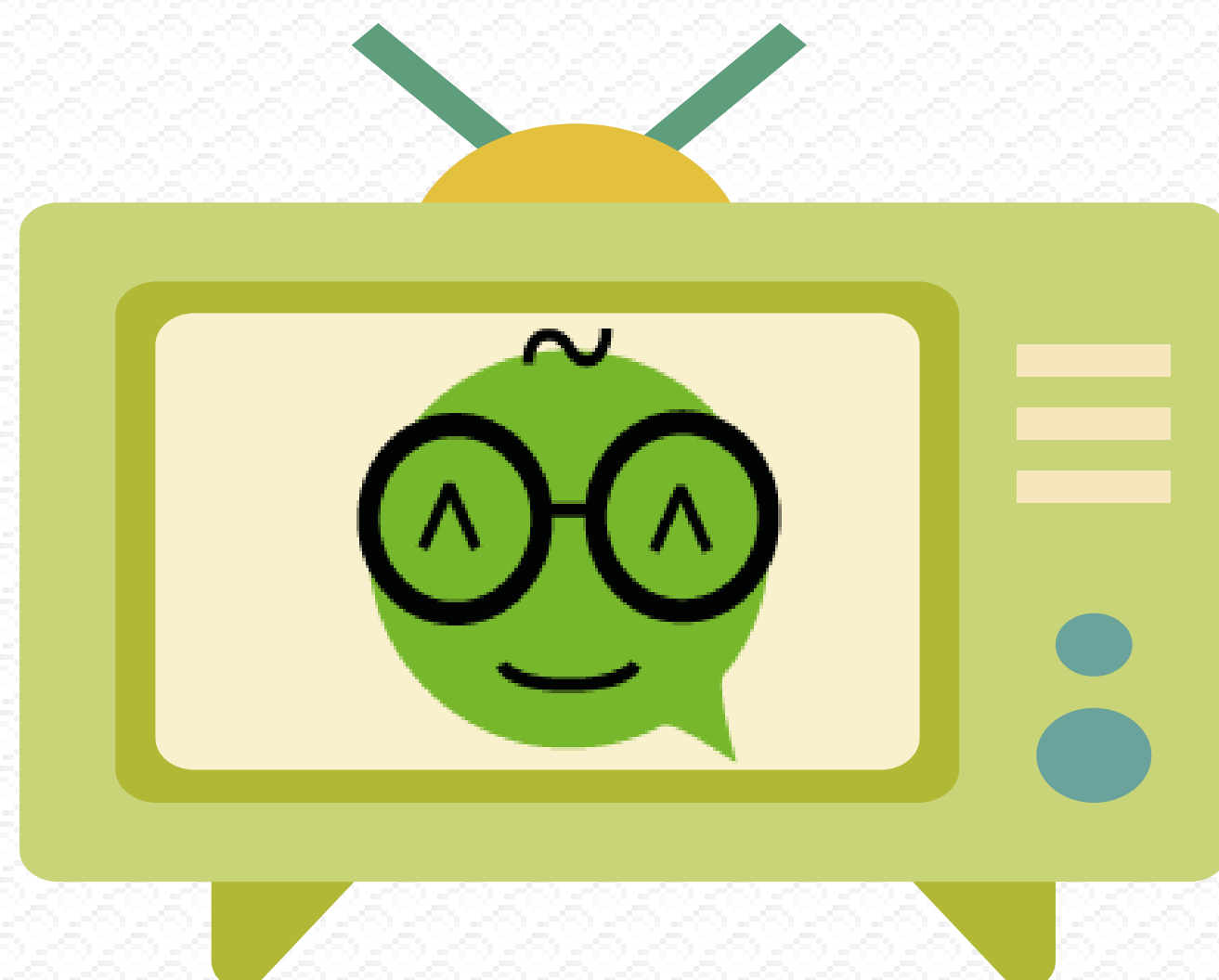
Dankzij een subsidie van het Departement Onderwijs hingen we, in samenwerking met Onderwijskiezer, op iedere school een affiche om onze werking bekend te maken.

Daarnaast werden er ook flyers gedrukt met de logo's van Onderwijskiezer en CLBch@t. Deze werden massaal uitgedeeld bij leerlingen.

We kozen ervoor om in deze communicatiecampagne in de eerste plaats leerlingen te informeren.



Ook Caleidoscoop, het vaktijdschrift binnen de leerlingenbegeleiding, besteedde aandacht aan CLBch@t. In het nummer van juni 2017 (29-3) lieten zij de chatmedewerkers aan het woord. Ook in het verleden hadden zij reeds aandacht voor CLBch@t.





# Publiciteit #2



## Social media

Ook aan onze sociale media pagina's besteden we aandacht. Via Facebook en Twitter worden leerlingen, ouders, schoolpersoneel en stakeholders op de hoogte gebracht van nieuwtjes en berichten. Zo kondigen we extra permanentiemomenten tijdens de vakantie steeds aan met aantrekkelijke banners.



De vakantie is al in zicht, maar ....

### CLBch@t blijft voor jou beschikbaar!

wij zijn open:

- tijdens de eerste week van **JULI** 3 - 6 juli
- tijdens de laatste week van **AUGUSTUS** 28 - 31 augustus

 **clbchat.be**  
ma • di • do: 17-21u woe: 14-21u

PS: Onderwijskiezer blijft de hele zomer voor jou beschikbaar!

### Vandaag blaast CLBch@t één kaarsje uit!

En om dat te vieren, zijn we vanaf vandaag dagelijks een uurtje langer open... dus tot 21:00 uur!

Zo kunnen nog meer leerlingen terecht bij CLBch@t!

**MA/DI/DON 17u - 21u** **WOE 14u - 21u**  **clbchat.be**

Daarnaast benutten we ook volop het digitaal schoolplatform Smartschool en de websites van CLB's en scholen. We trachten steeds onze doelgroep op zo veel mogelijk verschillende manieren te bereiken.

Tenslotte werd CLBch@t voorgesteld op diverse fora. Zo werd het project toegelicht op de mandaathoudersdag CLB-directeurs (organisatie door Departement Onderwijs).

CLBch@t maakt deel uit van Knooppunt Online en het OnlineHulp UitwisselingsPlatform (OHUP).



# Wat hebben we in petto voor '17-'18?



## CLBch@t viert zijn tweede verjaardag!

En dat wordt gevierd! Hou onze Facebookpagina in de gaten, of volg ons op Twitter. We laten onze tweede verjaardag niet zomaar passeren... ;-)

# JOePiE!

## Projectsubsidie Departement Onderwijs

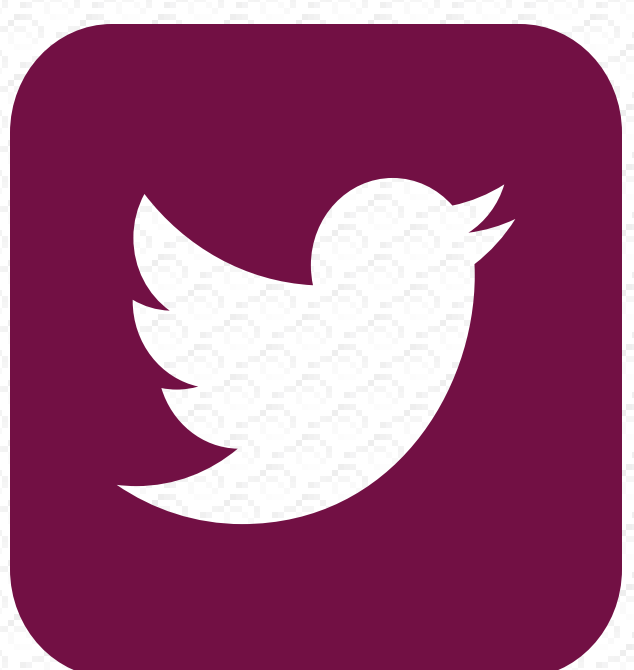
Het Departement Onderwijs kent een subsidie van €112.000 toe aan CLBch@t vanaf 1 september 2017. Hierdoor kunnen we 2 voltijdse medewerkers aanwerven die CLBch@t én online hulpverlening binnen de CLB's verder uitbouwen. We rapporteren in het volgende jaarverslag uitgebreid over hun initiatieven, werkzaamheden en engagementen.

## Nog meer bereikbaar!

De bereikbaarheid wordt in het schooljaar 2017 - 2018 nog verder uitgebouwd! Zo wordt een nieuwe lichte 'CLBch@t-medewerkers' gevormd, wordt de bereikbaarheid tijdens permanentieperiodes uitgebreid naar bijvoorbeeld de herfstvakantie én kunnen de medewerkers beroep doen op een heus coördinatieteam. Meer hierover in het volgende jaarverslag.

# SeeYouNextYear

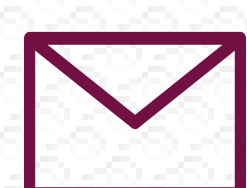
Benieuwd naar meer?



@CLBchat



clbchat.be



tom.billiet@clbonline.be



facebook.com/clbchat