

JAARVERSLAG ONLINEHULP IN DE CLB-SECTOR 2020-2021

CLBch@t, blended hulpverlening
en chat-met-je-CLB



CLBch@t is een initiatief van jouw CLB



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Wat is CLBch@t?	4
2020-2021 in een oogopslag	5
CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name? .	6
CLBch@t in cijfers	7
Waarvan kenden leerlingen & ouders CLBch@t in 2020-2021?.....	8
Aantal chatgesprekken per maand.....	9
Nepoproepen op CLBch@t	10
Leerlingen op CLBch@t	11
Wat vonden leerlingen van onze chat in 2020-2021?.....	11
Top 10 chatonderwerpen leerlingen	12
Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding	13
Resultaten van chatgesprekken met leerlingen.....	14
Ouders op CLBch@t	15
Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2020-2021?	16
Top 10 chatonderwerpen ouders	17
Resultaat van chatgesprekken met ouders.....	18
Het team chatmedewerkers	19
CLBch@t en kwaliteitszorg	20
CLBch@t tijdens de coronacrisis	22
Communicatie en bekendmaking	23
Implementatie van blended hulpverlening: een stand van zaken	24
Aanspreekpunten blended hulpverlening	25
Lerende netwerken implementatie van blended hulpverlening	25
Keuze van de online tools.....	26
Beeldbellen met cliënten in coronatijd	27
Blended chatten tijdens de coronacrisis.....	29
Chat-met-je-CLB: een chatbox per CLB.....	31
Een blik op de toekomst	33
Benieuwd naar meer?	34

Voorwoord

"In een crisis liggen altijd kansen – en de coronacrisis is geen uitzondering. Zo is ons hele onderwijs sinds de uitbraak van de pandemie veel digitaler gaan werken. Noodgedwongen, niet altijd van harte en soms met horten en stoten – maar wel steeds meer én steeds beter. Dankzij alles wat we ondertussen geleerd hebben en dankzij de Digisprong-investering van 385 miljoen euro zullen we straks eigentijds digitaal werken in heel het onderwijs. Het gaat dan over lessen, taken en vergaderingen – maar evengoed over ondersteuning, begeleiding en hulpverlening. Met een blended aanbod dat ook de digitale mogelijkheden volop benut, kunnen we jongeren die opgroeien in een digitale wereld blijven bereiken. Zo verbinden we toch nog positieve gevolgen aan de coronacrisis". (minister van onderwijs Ben Weyts)

Beste lezer

Contacttracing, mondmaskers, quarantaines, PCR testen, extra coronamaatregelen, etc. Het zijn maar enkele termen die het schooljaar 2020-2021 overheersten. Het voornemen was er om afgelopen schooljaar leerlingen zoveel mogelijk te laten deelnemen aan het onderwijs. De omstandigheden maakten dat dit lang niet altijd mogelijk was. In dit door corona overschaduwde klimaat bleven CLB-medewerkers hun weg zoeken om leerlingen zo goed mogelijk te ondersteunen.

CLBch@t, de anonieme chathulp van de CLB-sector, werd het ganse schooljaar lang deels overdag opengesteld. Van dit aanbod werd dankbaar gebruik gemaakt door vele leerlingen en ouders. Dankzij de inzet van 186 chatmedewerkers kon tegemoet gekomen worden aan de noden.

Tegelijk groeide de vertrouwdheid van CLB-medewerkers met blended hulpverlening, waarbij online tools ingezet worden als aanvulling van face-to-face gesprekken. Elk CLB stelde een aanspreekpunt blended hulpverlening aan. Er werden belangrijke stappen gezet met het oog om de implementatie van blended hulpverlening.

Ook chat-met-je-CLB, de chatbox waarover elk CLB beschikt, werd door verschillende CLB's ingezet nu infosessies vaak niet meer fysiek konden doorgaan.

In dit jaarverslag kan je lezen over de ervaringen op CLBch@t, over de implementatie van blended hulpverlening en chat-met-je-CLB in de CLB-sector en over hoe we omgingen met de coronacrisis.

Namens CLBch@t wens ik u veel leesplezier!

Tom Billiet – coördinator CLBch@t – 21/01/2021

Wat is CLBch@t?

CLBch@t is een netoverstijgend initiatief van de CLB's van het Gemeenschapsonderwijs (GO!), Onderwijs van Steden en Gemeenten (OVSG), Provinciaal Onderwijs (POV) en Vrij CLB Netwerk.

Tijdens het schooljaar 2020-2021 bestond het CLBch@t team uit 186 enthousiaste medewerkers. Zij hebben allemaal ervaring als professional in een CLB en kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' in een hulpverleningskader te leren werken.

Openingstijden CLBch@t

Sinds 1 februari 2017 is de chat open tijdens volgende uren:

- Maandag, dinsdag en donderdag van 17-21u
- Woensdag van 14-21u



In het schooljaar 2020-2021 was de chat tijdens de schooldagen open op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag van 14-21u. Zo konden we tijdens de gedeeltelijke lockdowns leerlingen en ouders ook overdag ondersteunen. Tijdens de volgende vakantieperiodes hielden we deze uitgebreide openingsuren aan:

- Herfst-, krokus- en paasvakantie
- Kerstvakantie: 2 dagen
- De eerste 2 weken van juli
- De laatste 2 weken van augustus

Het CLBch@t projectteam

Het projectteam bestaat uit 3 medewerkers:

- Stefan Van Loock – kwaliteitszorg en inhoudelijke ondersteuning
- Ern Calders – ICT
- Tom Billiet – algemene coördinatie

Samen geven ze vorm aan zowel het technische als het inhoudelijke verhaal van CLBch@t en sinds september 2017 ook aan de geleidelijke uitwerking en implementatie van blended hulpverlening in elk CLB in Vlaanderen.

2020-2021 in een oogopslag

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werden **10951 chatgesprekken** gevoerd.

Dit is een **stijging met maar liefst 27%** in vergelijking met het voorgaande schooljaar.

186

actieve
chatmedewerkers

Gemiddelde
tevredenheid
leerlingen: **4,2
sterren** op een
schaal van 1-5

Gemiddelde
tevredenheid
ouders: **4,4
sterren** op een
schaal van 1-5

2211
gesprekken met
ouders
(stijging met
51%)

8740
gesprekken met
leerlingen
(stijging met
22%)

79,8%
gesprekken
= met leerlingen

20,2%
gesprekken
= met ouders

**Een gemiddeld
chatgesprek
duurde 18
minuten**

Uitbreiding
openingsuren
CLBch@t ma-di-
wo-do 14-21u

Basisopleiding
blended
hulpverlening
voor 114
medewerkers

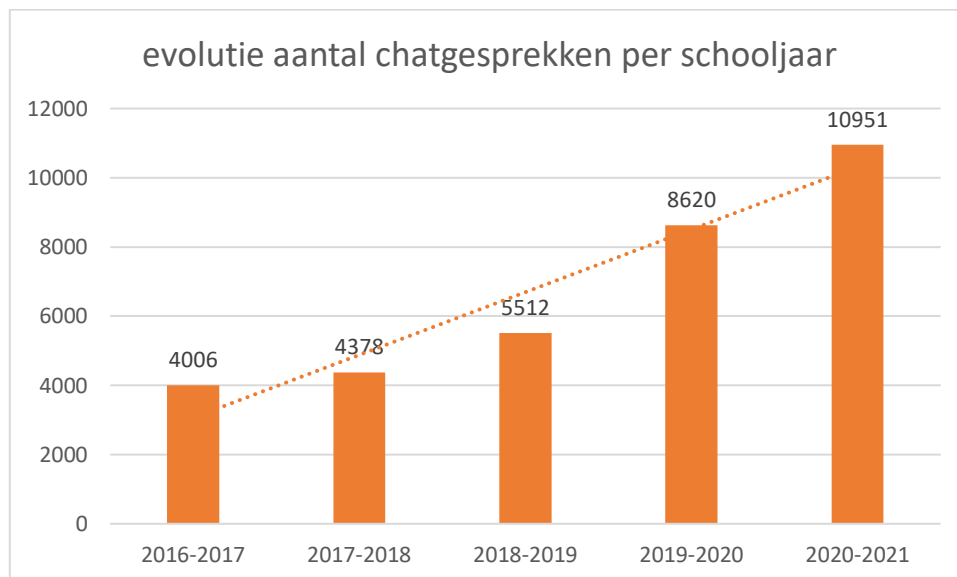
CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name?

In dit jaarverslag vind je informatie over onze klassieke activiteit, CLBch@t, enerzijds en over blended hulpverlening en chat-met-je-CLB anderzijds. Met het oog op de goede verstaanbaarheid maken we met onderstaand schema dit onderscheid zo goed mogelijk duidelijk.

	CLBch@t (www.clbchat.be)	Blended hulpverlening	Chat-met-je- CLB
Werkwijze	Anonieme hulpverlening	Hulpverlening aan leerlingen (en/of ouders) in begeleiding (niet-anoniem)	Een anonieme chatbox die sporadisch door elk individueel CLB kan ingezet worden.
Kanaal	Chat (anoniem) – (software = SIT-tool)	Allerlei online tools waaronder blended (niet-anoniem) chatten	Chat (anoniem) – (software = PHP live)
Gericht op	Vooraf gericht op breed onthaal, vraagverheldering, informatieverstrekking en draaischijffunctie.	Is erop gericht om ingezet te worden in het kader van begeleidingstrajecten. Daarnaast ook inzetbaar voor informatieverstrekking en handelingsgerichte diagnostiek.	Informatieverstrekking en/of emotionele opvang gericht op specifieke doelgroepen, in het kader van critical incidents, sporadische info-avonden, enz.
Gebruikers (CLB)	Een beperkt team van hiertoe opgeleide chatmedewerkers (2020-2021: 186 chatmedewerkers)	Alle CLB-medewerkers kunnen gebruik maken van blended hulpverlening.	Telkens maximum 10 CLB-medewerkers van een specifiek CLB.
Voorbeeld	Marie, een meisje van 14 jaar, besluit om op een avond naar clbchat.be te surfen en vraagt een chatgesprek aan. Ze voert een anoniem gesprek over de pesten die op school plaatsvinden. Ze kent de medewerker aan de andere kant van de lijn niet, want ook die is anoniem. Na het gesprek voelt Marie zich een stuk opgelucht. Ze krijgt een aantal handige tips mee en wordt verwezen naar conflicthelden.be om meer inzicht te krijgen in haar problematiek.	Björn, een jongen van 12, wordt begeleid door het CLB. Hij heeft faalangst en zit vaak slecht in zijn vel. De CLB-medewerker stelt hem voor om een aantal oefeningen uit de online tool noknok.be te maken. Het resultaat wordt tijdens het volgende face to face gesprek besproken. Daar wordt afgesproken om een week later op woensdagnamiddag een blended chatgesprek te voeren om 14u. Dit gesprek is niet anoniem. Het kan wel gemakkelijk van thuis uit plaatsvinden.	Een middelbare school uit West-Vlaanderen heeft te kampen met een tragisch busongeluk op schoolreis. Er is sprake van doden en gewonden. Het CLB vangt leerlingen en ouders mee op door chat-met-je-CLB open te stellen.

CLBch@t in cijfers

In 2020-2021 was er terug een toename van het aantal bezoekers. Onderstaande cijfers tonen een stijging aan met 27% ten opzichte van het schooljaar 2019-2020.

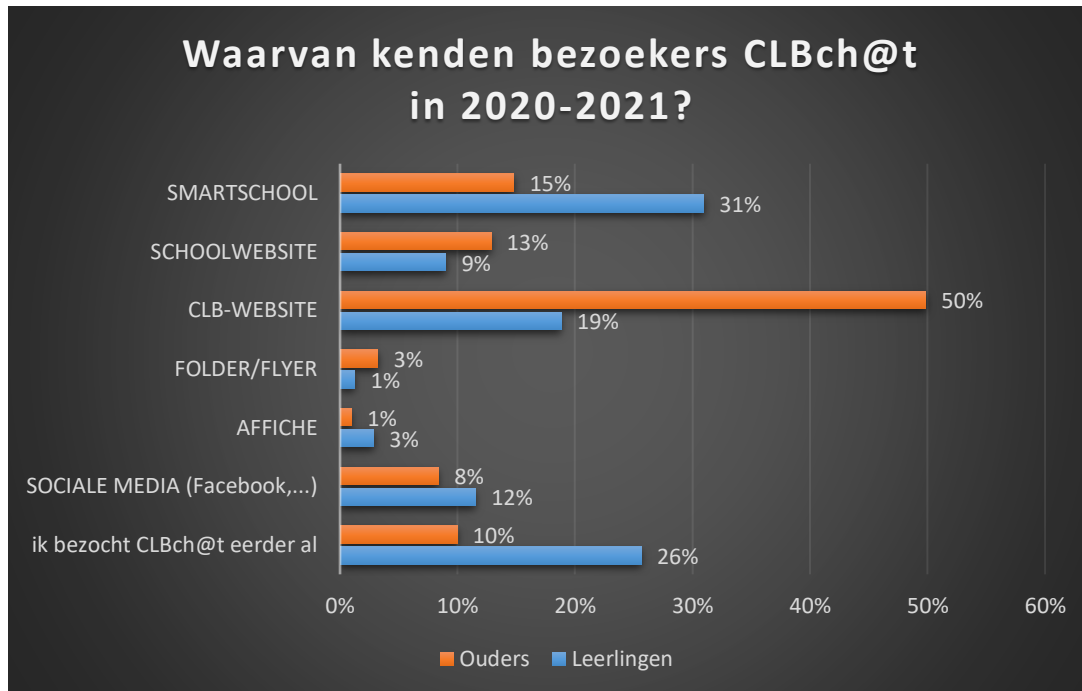


In totaal werden er in de periode van september 2020 tot en met augustus 2021 maar liefst 10951 chatgesprekken gevoerd. Dit tegenover 8620 chatgesprekken tijdens het schooljaar 2019-2020.

+ 22%
gesprekken met
leerlingen

+51%
gesprekken met
ouders

Waarvan kenden leerlingen & ouders CLBch@t in 2020-2021?

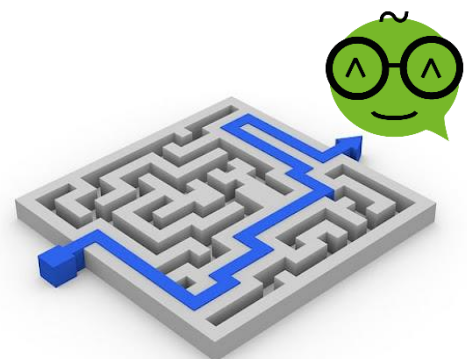


Hoe vonden leerlingen de weg naar CLBch@t?

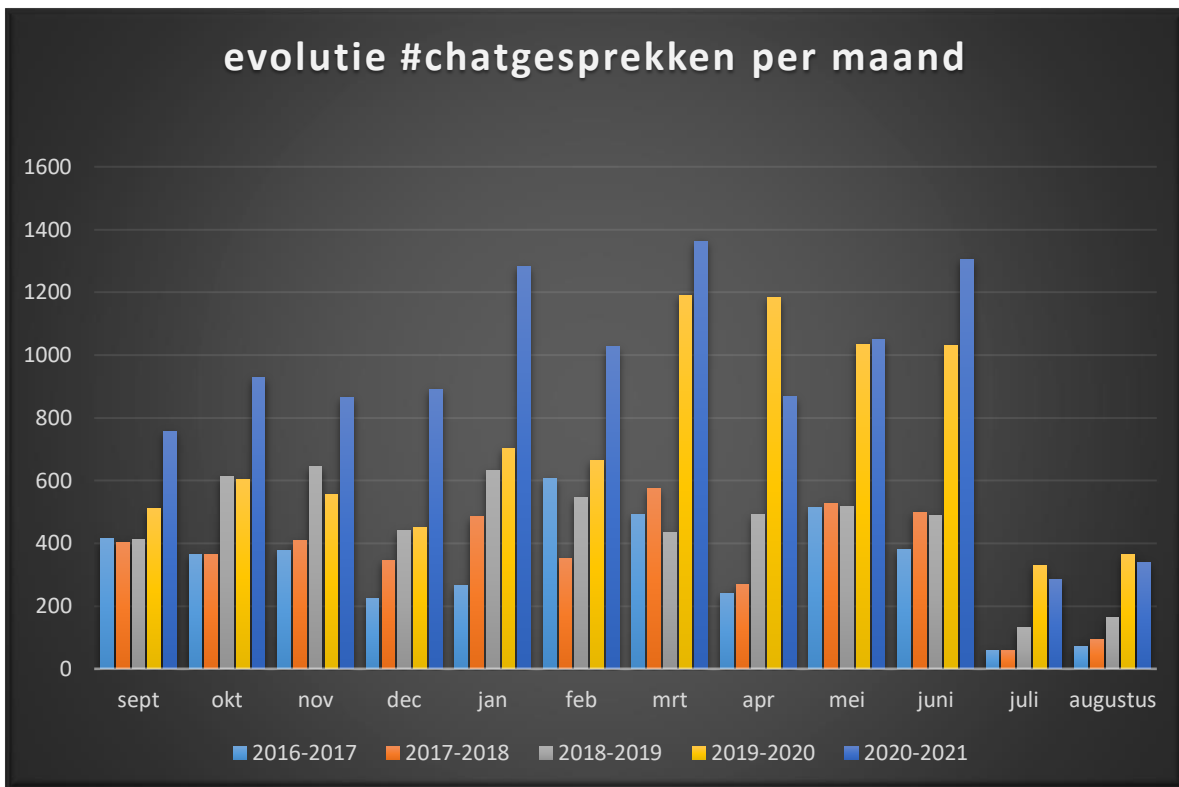
31% van de leerlingen die CLBch@t in 2020-2021 bezochten gaf aan CLBch@t via Smartschool te kennen. 26% van de leerlingen kende CLBch@t reeds doordat ze er eerder een bezoek brachten. Verder vormden de websites van het CLB & school of bekendmaking via sociale media ook een relevante bekendmakingsbron. Het percentage leerlingen dat CLBch@t leerde kennen via affiches of folders & flyers lijkt op basis van deze cijfers erg klein te zijn.

Hoe vonden ouders de weg naar CLBch@t?

Veel vaker dan leerlingen vonden ouders de weg naar CLBch@t via de website van het betrokken CLB (50%). Verder speelden net zoals bij leerlingen Smartschool, schoolwebsites en sociale media een belangrijke rol. 10% van de ouders bracht eerder een bezoek aan CLBch@t. Tot slot: Ook bij ouders is er slechts een klein percentage dat de weg naar CLBch@t vond via flyers en folders of affiches.



Aantal chatgesprekken per maand

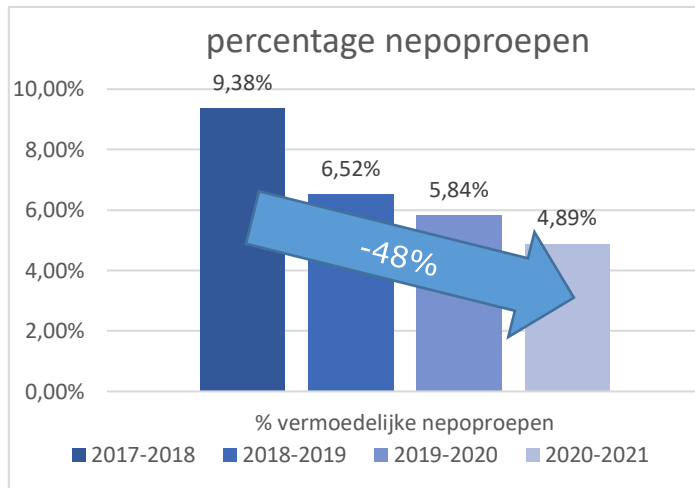


Tijdens de maanden september 2020 tot juni 2021 werden, behalve tijdens de maand april, keer op keer records gebroken. Nooit eerder werden er zoveel chatgesprekken gevoerd. In totaal werden afgelopen schooljaar maar liefst 10.956 gesprekken gevoerd met leerlingen en ouders. Hun nood om met het CLB te chatten tijdens de coronacrisis was hoog.

De chatgesprekken
duurden gemiddeld
18 minuten

42% van de leerlingen
& ouders voerden hun
chatgesprek met een
mobiel toestel

Nepoproepen op CLBch@t



We kregen afgelopen schooljaar te maken met 536 vermoedelijke nepoproepen. Dit is **4,89% van alle gesprekken**, of **48% minder dan in het schooljaar 2017-2018** en **16% minder dan in 2020-2021**.

Door een intensieve opvolging en communicatie met chatmedewerkers slaagden we er in om het aantal nepoproepen verder te beperken.

Nepoproepers komen op de chat met weinig ernstige vragen, wellicht vaak uit verveling, experimenteel gedrag of gewoon uit nieuwsgierigheid.

Helemaal uitsluiten kunnen we dit fenomeen helaas niet. We helpen onze chatmedewerkers onder meer tijdens de intervisies zo goed mogelijk om te gaan met nepoproepers. Dit door nauwgezette monitoring & opvolging en door antwoorden te geven op onder meer de volgende vragen:

- Hoe kan je een bezoeker identificeren als nepoproeper?
- Hoe reageren als je vermoedt dat het om een nepoproep gaat?
- Wanneer kan je best contact opnemen met het coördinatieteam?

Daarnaast biedt de chatsoftware (de SIT-tool) die we in januari 2021 in gebruik namen extra mogelijkheden om operatoren te attenderen op een mogelijke nepoproep. De vermoedelijke nepgesprekken worden nagelezen en krijgen een markering mee zodat de chatmedewerker bij een nieuwe oproep gepast met hen kan omgaan.

Leerlingen op CLBch@t

8740 gesprekken met leerlingen!



(2019-2020: 6820 leerlingen)



Gemiddelde leeftijd:

14,6 jaar

Zelfrapportage gender:

73,5% ♀ -
22,5% ♂ - 4% 'X'

Wat vonden leerlingen van onze chat in 2020-2021?

“Ze was zeer vriendelijk tegen mij en heeft mij zeker geholpen”

(een meisje van 14 na een gesprek over seksualiteit)



Leerlingen waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met **4,2 sterren** op een schaal van 1-5!

“Hele goede hulp!”

(jongen van 11 na een gesprek over zelfmoordgedachten)

“Een heel vriendelijke en behulpzame persoon!!”

(meisje van 17 met een vraag over corona)

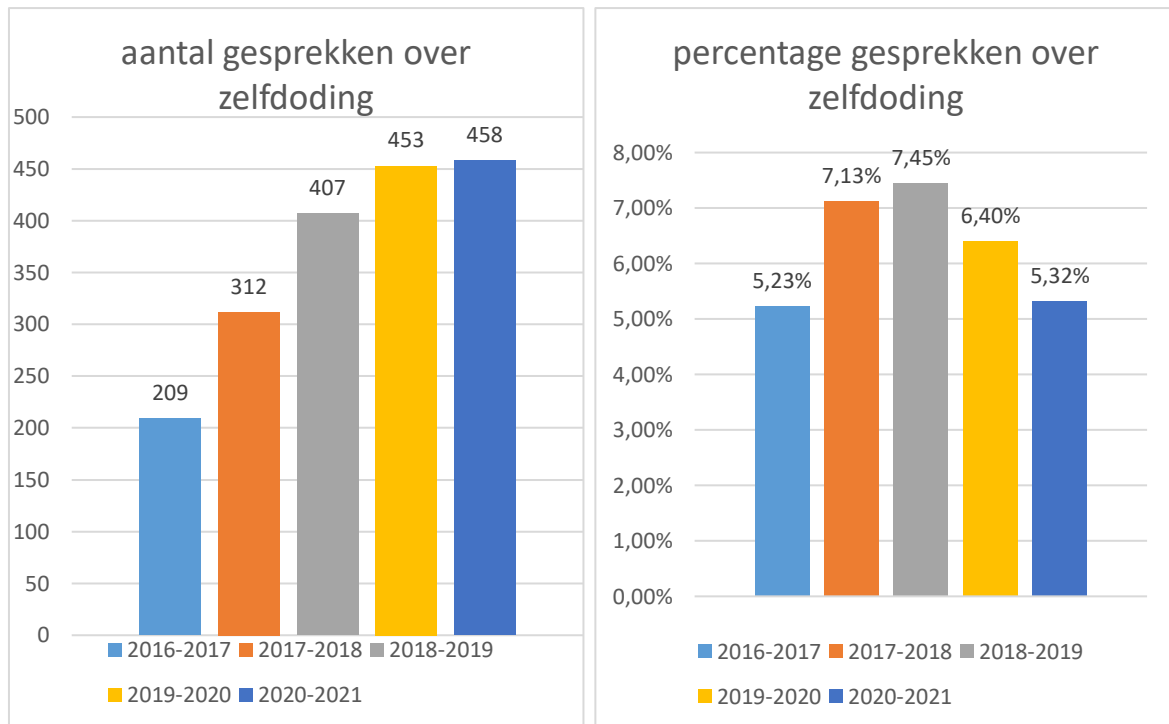
Top 10 chatonderwerpen leerlingen



Studiekeuze blijft met ruim 14% van de gesprekken naar traditie het meest voorkomende gespreksonderwerp met leerlingen. De andere thema's die vaak voorkomen, situeren zich vooral binnen de CLB begeleidingsdomeinen 'psychisch en sociaal functioneren' en 'preventieve gezondheidszorg'.



Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding



Het thema 'zelfmoordgedachten' bij leerlingen stond vorig schooljaar net als in 2019-2020 op de 5^{de} plaats in de top 10 van de gespreksonderwerpen met leerlingen. Percentueel gezien nam het aantal chats over dit thema voor het 2^{de} jaar op rij licht af.

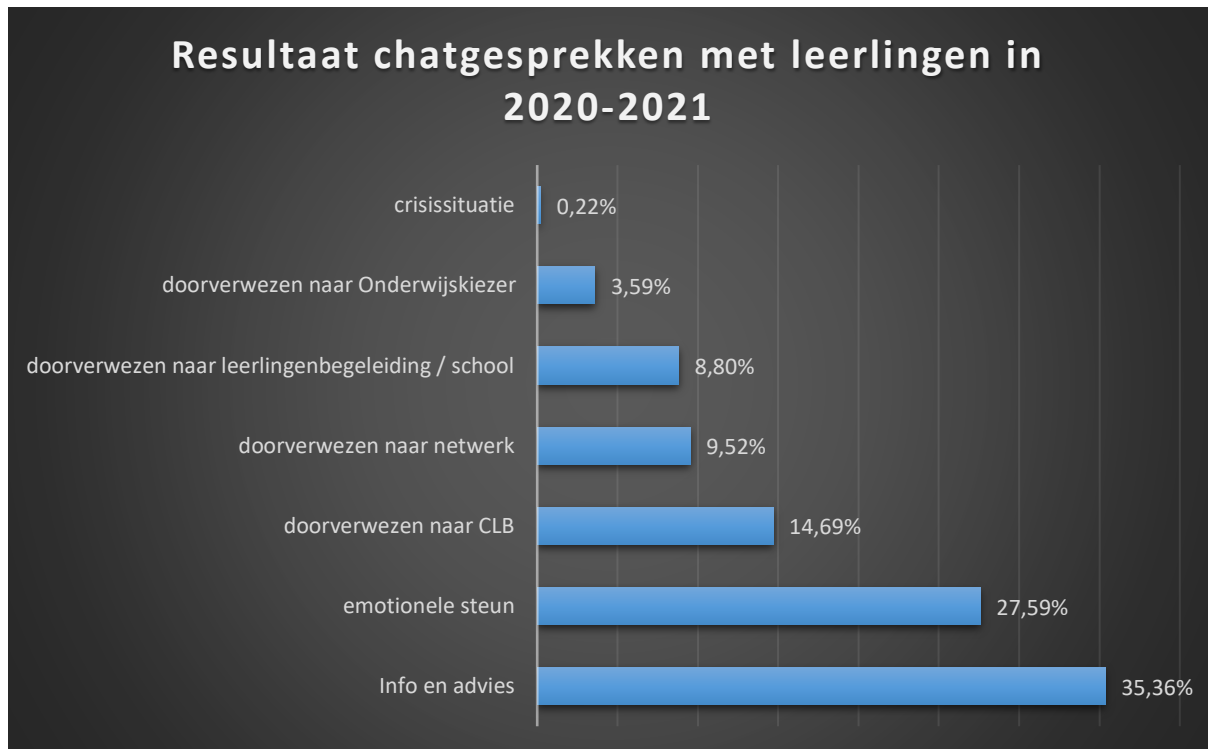
Het taboe om dit thema ter sprake te brengen is via anonieme chat een stuk kleiner dan via een face-to-face gesprek.

- In het schooljaar 2016-2017 ging 5,23% (#209) van alle gesprekken over zelfmoordgedachten. In 2017-2018 was dat zo bij 7,13% (#312) van de gesprekken. In 2018-2019 steeg dit tot 7,45% (#407) van alle gesprekken. In 2019-2020 werd een lichte daling tot 6,40% (#453) vastgesteld. In het afgelopen schooljaar registreerden we een **daling tot 5,32% van alle oproepen**.
- In combinatie met de algemene stijging van het aantal chatgesprekken betekent dit dat er vorig schooljaar **458 gesprekken** rond het thema zelfdoding geregistreerd werden. Dit is **statistisch gezien geen stijging** (feitelijke stijging met nauwelijks 1% ten opzichte van het voorgaande schooljaar).

Leerlingen blijven de weg vinden naar CLBch@t rond het thema zelfmoord.

Als CLBch@t zetten we jaarlijks gericht in op het vormen van chatmedewerkers rond het omgaan met signalen van zelfdoding. We worden hierbij ondersteund door het CPZ (Centrum ter Preventie van Zelfdoding).

Resultaten van chatgesprekken met leerlingen



Uit de registraties van chatmedewerkers blijkt dat er bij 35,4% van de gesprekken met leerlingen een vraag naar informatie en advies was. Bij 27,6% van de gesprekken richtte de vraag van de leerling zich vooral op emotionele ondersteuning.

Doorverwijzingen gebeurden in eerste instantie naar het CLB (14,7%), maar ook in belangrijke mate naar netwerkpartners (9,5%) en naar de leerlingenbegeleiding op school (8,8%). Bij 3,6% van de gesprekken werd de leerling verwezen naar Onderwijkskiezer. Met 0,22% van de gesprekken vormde het aantal 'crisissituaties', waarbij dringende hulp aangewezen is (gelukkig) een kleine minderheid van de gesprekken.

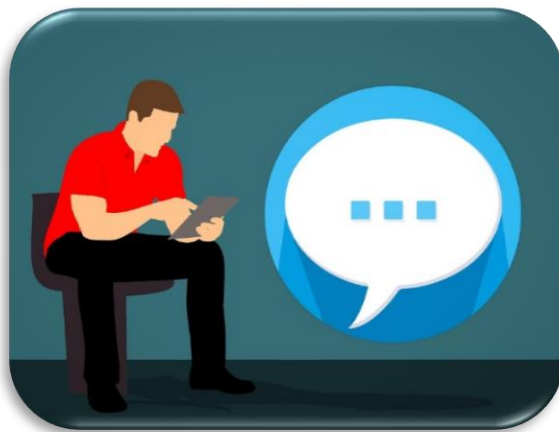


Ouders op CLBch@t

2211 gesprekken met
ouders



(2019-2020: 1460 gesprekken)



Voorzijde minifolder voor ouders

Sinds de bekendmakingscampagne van 8 januari 2019 bleven we regelmatig inzetten op bekendmaking van CLBch@t bij ouders. Volgende initiatieven droegen bij tot een verdere stijging met 51% van het aantal chatgesprekken met ouders ten opzichte van het voorgaande schooljaar:

- Duidelijke vermelding van CLBch@t op CLB-websites en op sites van scholen
- Verschillende persberichten en Facebookcampagnes
- Afspraken met Smartschool om CLBch@t mee actief bekend te maken aan ouders.
- Gerichte verspreiding van mini-folders voor ouders via de CLB's

Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2020-2021?



Ouders waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met maar liefst **4,4 sterren** op een schaal van 1-5!

“Heel goed geholpen met mijn vragen - 10/10!”

(een ouder na een gesprek over een gezinscrisis)

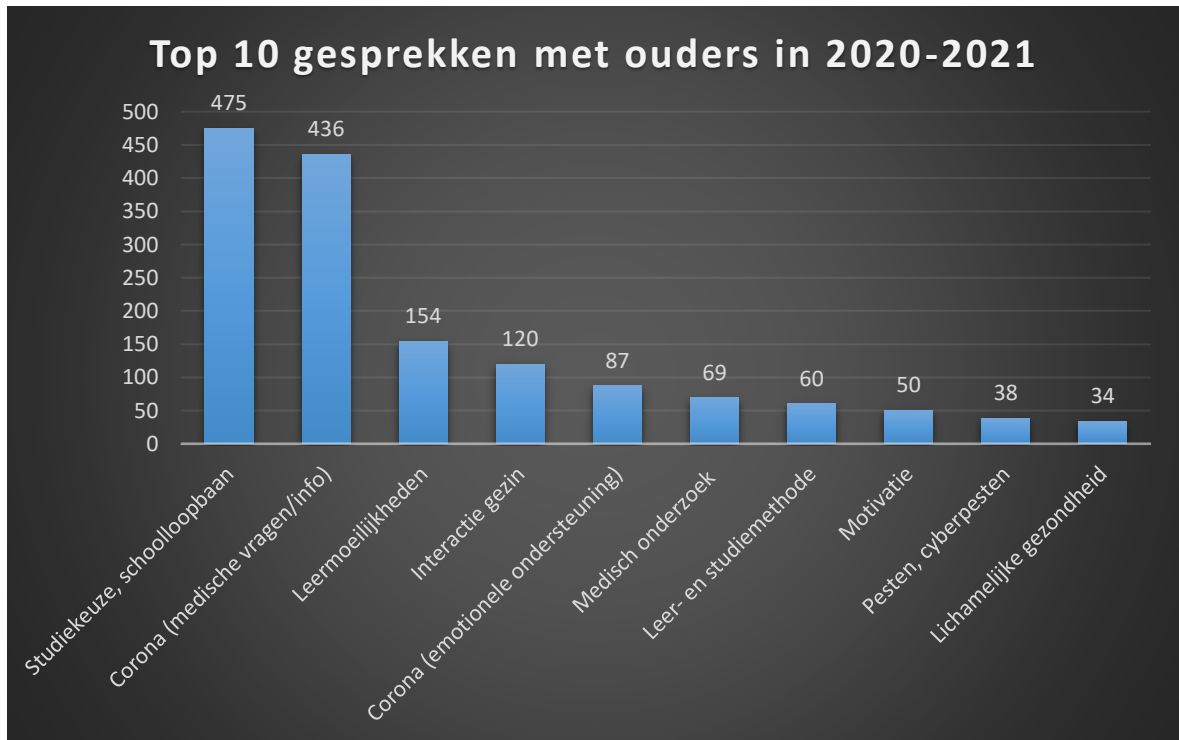
“Heel goed geluisterd en veel info gegeven.”

(een mama n.a.v. een gesprek over een pestsituatie waarin haar dochter betrokken was)

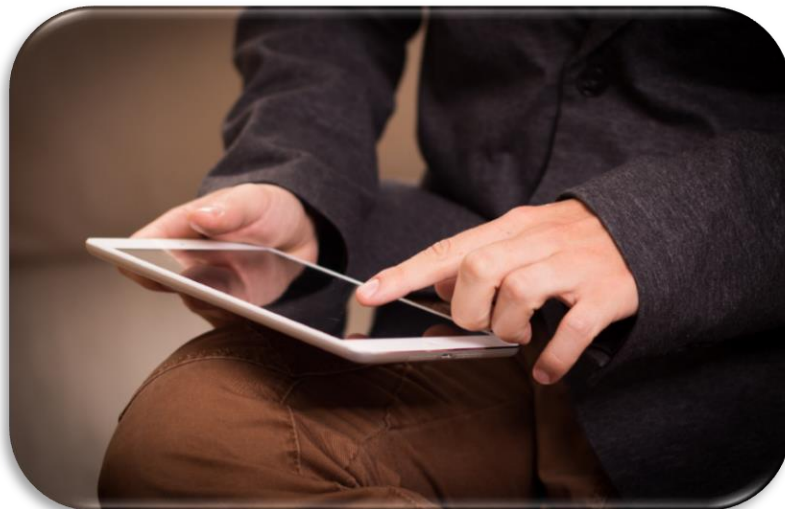
“Snel antwoord en duidelijk”

(een ouder met vragen over leermoeilijkheden)

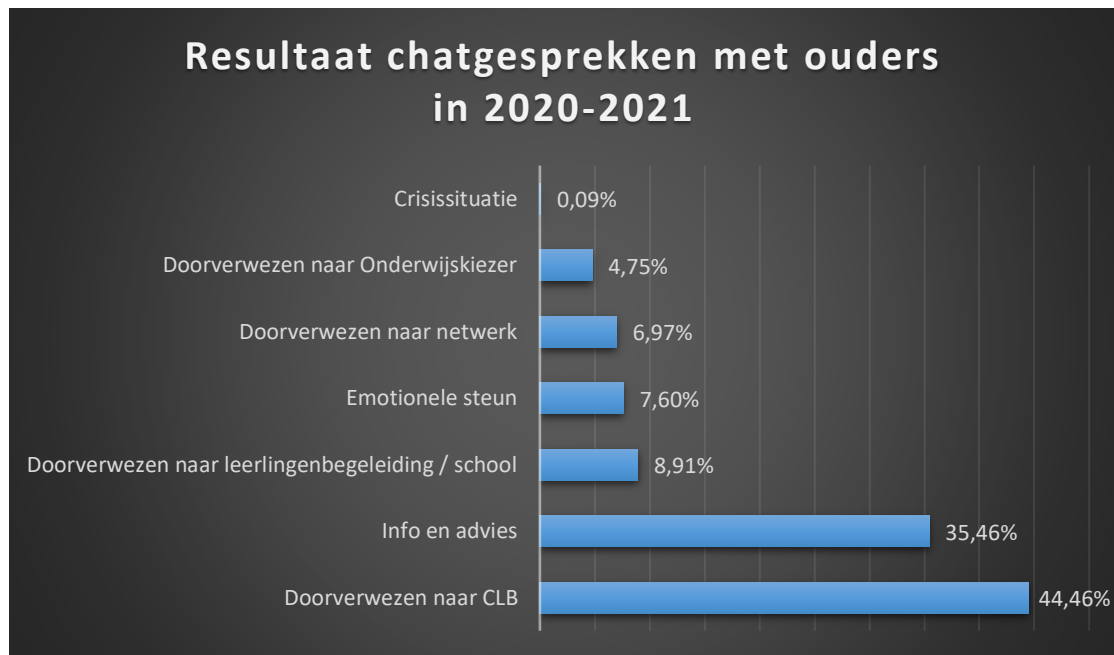
Top 10 chatonderwerpen ouders



Ook bij ouders is de studiekeuze met 21,5% (#475) van alle vragen nog steeds het meest voorkomende onderwerp op de chat. Opvallend, maar niet verwonderlijk, is het grote aantal corona gerelateerde vragen (#436 - 19,7%). Verder komen ouders regelmatig naar de chat met onderwerpen als 'leermoeilijkheden', 'interactie (conflicten) in het gezin', het 'medisch onderzoek', enz.



Resultaat van chatgesprekken met ouders



Van alle ouders die naar de chat kwamen, werd 44,46% (#983) verwezen naar het plaatselijke CLB voor verdere hulp of ondersteuning. Dit percentage is beduidend groter dan dat van leerlingen (14,69%). Ruim 35% van de ouders is vooral op zoek naar informatie en advies. Dat percentage is vergelijkbaar met dat van leerlingen. Daarnaast werd bijna 9% van de ouders verwezen naar de leerlingenbegeleiding op school, bijna 7% naar de netwerkorganisaties en 3,63% naar Onderwijskiezer.

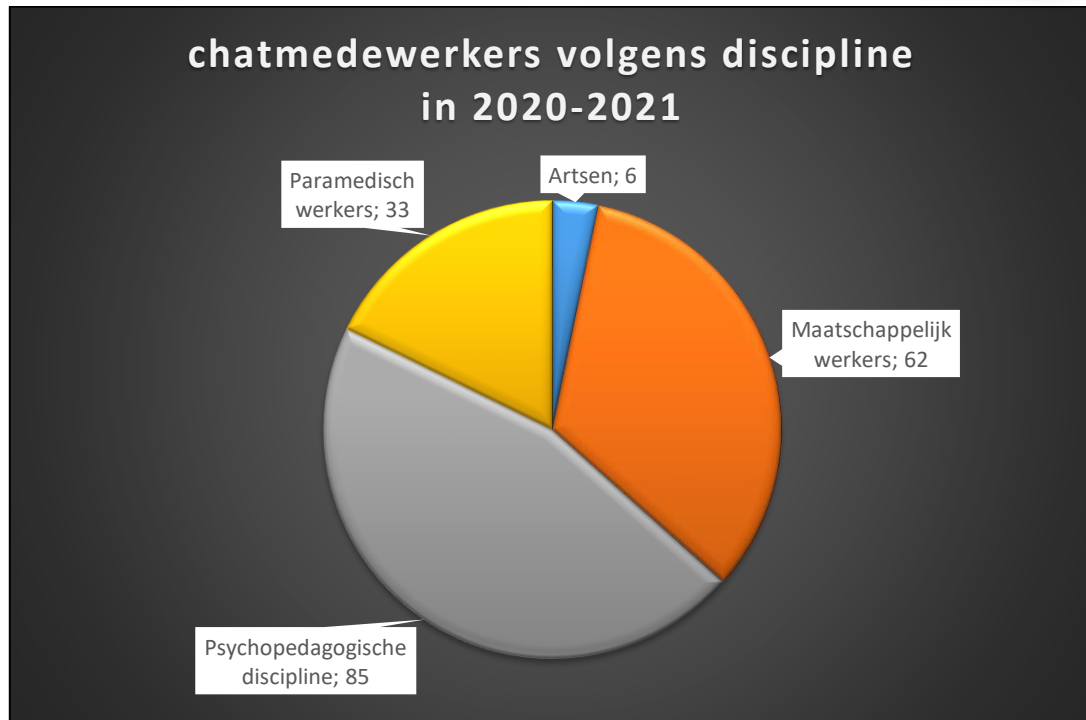
Er zijn verschillende redenen waarom ouders sneller dan leerlingen naar het CLB verwezen worden:

- Ouders zijn vaker bereid om de stap naar face-to-face hulp te zetten.
- Ouders hebben meestal niet dezelfde nood aan anonimiteit als leerlingen, waardoor de stap naar face-to-face hulp kleiner is.
- Het CLB waarnaar verwezen wordt is de hulpverlening die het dichtst bij de school van de leerling en dus ook bij hun zoon of dochter staat. Als ouders concrete hulp willen, is het CLB voor hen 'the place to be'.

Voor ouders is een gesprek op CLBch@t dus vaker dan bij leerlingen een warme toeleiding naar het CLB.

Tot slot zijn in vergelijking met leerlingen (27,59%), ouders met 7,60% van de vragen in mindere mate op zoek naar emotionele ondersteuning door de chatmedewerker.

Het team chatmedewerkers



Tijdens het schooljaar 2020-2021 waren 186 CLB-medewerkers actief als chatmedewerker. **Elk van hen beantwoordde vorig schooljaar gemiddeld 59 chatgesprekken met leerlingen & ouders.**

Tijdens de openingsuren waren telkens 3 tot 6 CLB-medewerkers online om vragen te beantwoorden. Omwille van de gedeeltelijke lockdowns n.a.v. de coronacrisis, werd de chat uitzonderlijk ook opengesteld op maandag, dinsdag en donderdag vanaf 14u i.p.v. vanaf 17u.

Er werd naar gestreefd om telkens minstens 1 medewerker van de medische discipline online te hebben.

De samenstelling van het team chatmedewerkers is bewust multidisciplinair. Concreet bestond het eind vorig schooljaar uit:

- 6 artsen
- 33 paramedisch werkers (verpleegkundigen)
- 62 maatschappelijk werkers
- 85 medewerkers van de psychopedagogische discipline

Een dergelijke multidisciplinaire samenstelling biedt een belangrijke meerwaarde met het oog op het bieden van een kwaliteitsvol antwoord op de grote verscheidenheid aan vragen die binnenkomt op de chat.

CLBch@t en kwaliteitszorg

Er werd consequent ingezet op 3 pijlers:



- 2020-2021:**
- 5 basisvormingen voor nieuwe chatmedewerkers
 - 25 groepsintervisies
 - 4 vormingsdagen 'chatten rond zelfdoding'
 - Webinar over chatten rond misbruik & mishandeling



- 2020-2021:**
- Tientallen ondersteunende contacten met chatmedewerkers tijdens of na de chatgesprekken.
 - De ondersteuning verliep telefonisch, via mail en/of face-to-face.



- 2020-2021:**
- 142 chatscans (gedetailleerde feedback op at random geselecteerde chatgesprekken)
 - Daarnaast ook tientallen keren feedback op chatgesprekken op vraag van operatoren.



Naast de gedegen inzet voor de professionalisering van medewerkers zijn er een aantal andere maatregelen om de kwaliteit van de chathulp te verzekeren:

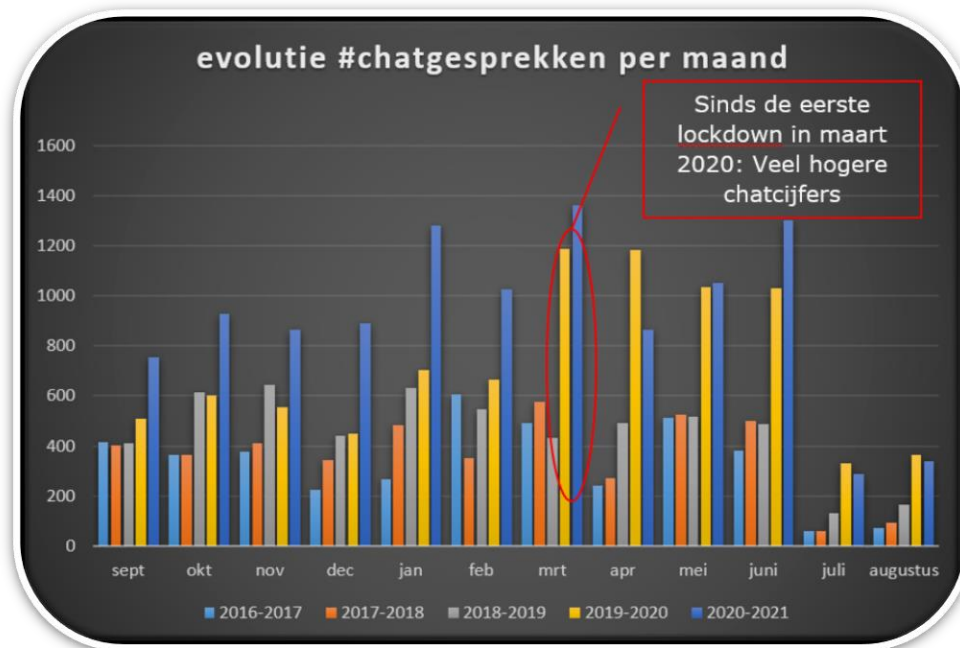
- **Twee maal per jaar: Intervisie voor chatmedewerkers**
 - In groepen van maximaal 15 deelnemers
 - Omwille van COVID vonden deze intervisies grotendeels online plaats in 2020-2021
 - Intervisiethema's in het voorbije schooljaar:
 - Chatten rond misbruik & mishandeling
 - Chatten met ouders

- **Via het instrument CLBch@tscan doet het coördinatieteam aan kwaliteitsmonitoring van gevoerde chatgesprekken.**
 - De selectie van de transcripten gebeurt ad random, ermee rekening houdend dat telkens een andere chatmedewerker aan bod komt.
 - Kernwoorden zijn: veiligheid, vertrouwen en positieve feedback
 - Op basis van 10 parameters wordt constructieve feedback gegeven aan de medewerker.

- **Het coördinatieteam voorziet in coaching:**
 - Dit kan steeds op vraag van de chatmedewerker.
 - Daarnaast is het mogelijk dat coaching aangeboden wordt naar aanleiding van de kwaliteitsoopvolging van specifieke chattranscripten d.m.v. CLBch@tscan.
 - Coaching kan via verschillende communicatiemedia verlopen: Telefonisch, via mail, chat, face-to-face,...

- **Ondersteuning tijdens de openingsuren van de chat:**
 - Het coördinatieteam is zoveel mogelijk beschikbaar voor de chatmedewerkers, ook tijdens de openingstijden van de chat.
 - Bij dringende situaties kunnen de leden van het coördinatieteam telefonisch gecontacteerd worden.
 - In andere situaties gebeurt dit meestal via E-mail.

CLBch@t tijdens de coronacrisis



De chatcijfers zijn sinds de aanvang van de coronacrisis hoog gebleven

Op maandag 16 maart 2020 werden de lessen opgeschort naar aanleiding van de coronacrisis. Dit vertaalde zich in een exponentiële stijging van het aantal chatgesprekken...

Sinds die tijd is het aantal chatgesprekken zeer hoog gebleven. We kunnen spreken over meer dan een verdubbeling t.o.v. de voorgaande schooljaren. De coronacrisis vormde dus als het ware een trigger voor de nood aan gesprekken vanwege leerlingen en ouders. CLBch@t bood een passend antwoord door het chataanbod te vergroten.

Voorbeelden van corona gerelateerde gesprekken op CLBch@t

"Mijn zoon (14) is weer in quarantaine en is er mentaal aan het onderdoor gaan."
(een ouder)

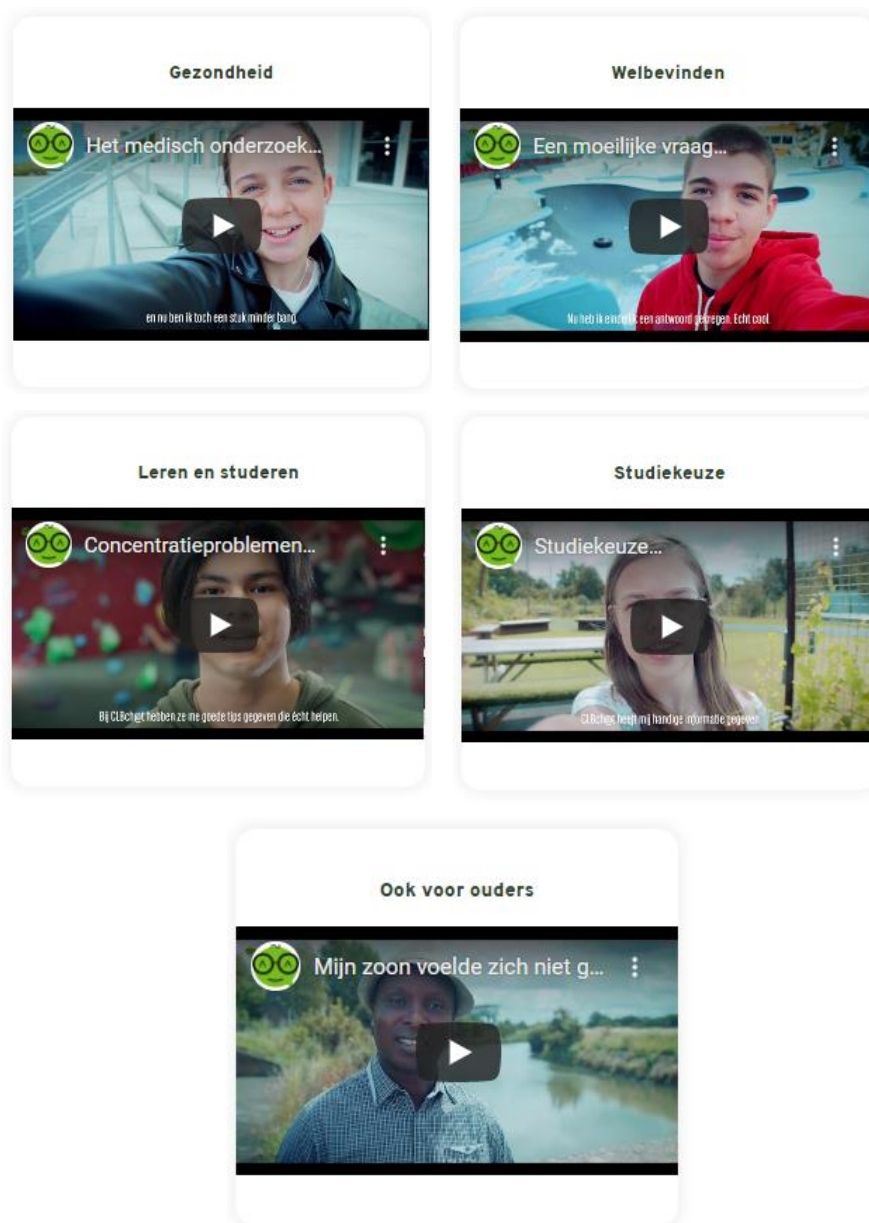
"Komt er ooit een einde aan corona?"
(meisje van 10 - mist haar meter)

"Mijn broer heeft een corona test gedaan en hij moet thuis blijven tot hij het resultaat heeft. Moet ik dan ook thuis blijven?"
(jongen van 13)

Communicatie & bekendmaking

Tijdens het schooljaar 2020-2021 werd terug sterk ingezet werd op bekendmaking.

- Er werden 4 persberichten over de werking en impact van CLBch@t verspreid.
- CLBch@t was vertegenwoordigd op verschillende conferenties, georganiseerd door netwerkpartners, om de werking voor te stellen.
- De in de zomer van 2020 ontwikkelde bekendmakingsfilmpjes (zie onder) werden actief verspreid via Facebook en Instagram.



Implementatie van blended hulpverlening: een stand van zaken

Er is sprake van blended hulpverlening wanneer in een begeleiding face-to-face gesprekken afgewisseld worden met de inzet van online tools.



Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening

- 114 CLB-medewerkers volgden afgelopen schooljaar de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it. In de 2 voorgaande schooljaren waren dat er in totaal 193. Momenteel hebben in totaal dus 307 CLB-medewerkers een basisvorming gevolgd.
- 24 medewerkers volgden in januari/februari 2021 een verdiepende vorming blended hulpverlening. Dit was minder dan voorzien, omdat een aantal verdiepende vormen niet online konden aangeboden worden, terwijl dit face-to-face niet mogelijk was omwille van corona.
- 193 CLB-medewerkers volgden de E-learning blended chatten, wat het totaal op 1751 accounts brengt. Dit stelt hen in staat om op afspraak te chatten met leerlingen & ouders, bijvoorbeeld als een face-to-face afspraak omwille van corona niet wenselijk is.

Aanspreekpunten blended hulpverlening

Zo goed als alle CLB's vaardigden vanaf begin dit schooljaar een **aanspreekpunt blended hulpverlening** af. Ze namen deel aan lerende netwerken die georganiseerd werden in kleine groepjes. Tijdens de (online) bijeenkomsten werd gesproken over de rol van de aanspreekpunten bij de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector. Leren van elkaar in de vorm van intervisie stond hierbij centraal. Als coördinatieteam faciliteerden we de uitrol van die lerende netwerken en stimuleerden we de deelnemers om een (aanzet van) implementatieplan voor hun centrum te ontwikkelen, een interne werkgroep blended hulpverlening op te richten, enz.

Lerende netwerken implementatie van blended hulpverlening

Er werden 2 reeksen met lerende netwerken georganiseerd. Voor elke provincie werd telkens een (online) bijeenkomst georganiseerd.

Op de agenda stond onder meer:

- Hoe starten met de implementatie van blended hulpverlening in je CLB?
- Ondersteuning die geboden wordt aan de aanspreekpunten.
- Opvolging en bijsturing van het implementatieplan

"Ideeën opdoen, vragen kunnen stellen aan anderen, ieder op eigen ritme kunnen implementeren: Dàt zijn de grootste troeven van het lerende netwerk blended hulpverlening."

(een deelnemer – maart 2021)

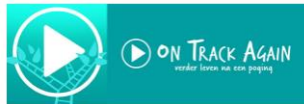
Keuze van de online tools

geselecteerde tools 2020-2021

m-Path
Blended care made easy

Think Life.
Een online zelfhulp cursus omgaan met zelfmoordgedachten

BackUp



CONFLICT HELDEN



noknok

Blended chatten

Zes criteria waaraan de online tools als geheel zoveel mogelijk dienen te voldoen:

1. Zo ruim mogelijk inzetbaar zijn (in de verschillende CLB-begeleidingsdomeinen)
2. Gericht zijn op zowel leerlingen uit het basis-, secundair- als buitengewoon onderwijs.
3. Stabiele tools en stabiele organisaties die garanderen dat de tool beschikbaar blijft.
4. Liefst gratis tools. Zo niet, een beheersbaar kostenplaatje voor de sector.
5. Evidence based zijn (ruim uitgetest), of minimaal gebruik maken van evidence based methodieken.
6. Een effectieve inhoudelijke of organisatorische meerwaarde bieden voor de CLB-sector.

De online tools werden geselecteerd volgens deze 6 criteria



Beeldbellen met cliënten in coronatijd

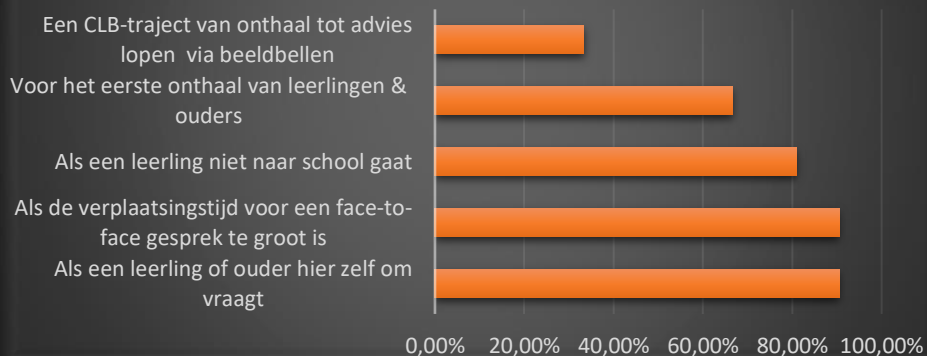
BEELDBELLEN ALS ALTERNATIEF VOOR FACE-TO-FACE gesprekken in volle coronacrisis

De coronacrisis introduceerde het gebruik van beeldbellen met cliënten in een versneld tempo in de CLB-sector. Om de CLB's te ondersteunen bij het implementeren van beeldbellen, werd een vergelijkend beeldbelonderzoek opgezet, waarvan de resultaten in september 2020 gedeeld werden met de CLB-directies in de vorm van een adviesrapport.

Beeldbellen in de CLB-sector: ervaringen van enthousiaste CLB-medewerkers

Ook beeldbellen kende een enorme boost tijdens de coronacrisis. 21 medewerkers die regelmatig gebruik maken van beeldbellen met cliënten, werden recent door ons bevraagd over hun ervaringen. Velen van hen bieden intussen standaard beeldbellen aan als communicatiemiddel, los van corona.

Welke aanleidingen worden door de respondenten erkend als een reden om te beeldbellen?



Enkele casussen van CLB-medewerkers waarbij gebruik gemaakt werd van beeldbellen...

Beeldbelcasus	Wat maakte dat dit een goed beeldbelgesprek was?
<p><i>“Een digitaal oudercontact over onderwijsloopbaanbegeleiding vragen secundair met ouders en leerling. “</i></p> <p>Thomas Carlier – CLB Kompas</p>	<p><i>“Ik kon via scherm delen gemakkelijk samen informatie overlopen via vb. Onderwijskiezer.”</i></p>
<p><i>“Beeldbelgesprek rond het invullen van een A-document¹. Gesprek tussen CLB'er en beide ouders.”</i></p> <p>Sara-Maria Van Wonterghem – GO! CLB Rivierenland</p>	<p><i>“Bevindingen van beide ouders konden vlotjes bevraagd worden, was relatief snel in orde. Ik denk zelfs sneller dan wanneer we het face-to-face gedaan zouden hebben. De ouders moesten geen opvang zoeken voor hun zoon.”</i></p>
<p><i>“Een intake van een NAFT-traject²; Ik volgde digitaal mee, de leerling en ouders waren op de site met de begeleider.”</i></p> <p>Sam De Baere, Vrij CLB Gent</p>	<p><i>“Ik had het gevoel dat het gesprek niet anders zou verlopen zijn als ik er wel live aanwezig was geweest. Doordat er "een rondje" gedaan werd en iedereen aan bod kon komen, maakt dit dat het duidelijk was wanneer iemand aan het woord kwam”</i></p>
<p><i>“Ik ben contactpersoon van een school voor buitengewoon onderwijs. Omwille van de coronacrisis konden gesprekken met ouders van schoolverlaters niet face-to-face plaatsvinden. Ik maakte met alle ouders (ook de minder kansrijke) een afspraak op Google Meet.”</i></p> <p>Dieter Sabbe, GO! CLB Connect</p>	<p><i>“Dit verliep telkens zeer vlot. De kwaliteit van het gesprek was even goed als een face-to-face gesprek. Uit pragmatische redenen deelde ik het ICF³- en verslag-tabblad in Lars (= het CLB leerlingendossier) waarin ik de verzamelde registratie registreerde. Dit maakte het heel makkelijk om ‘to the point’ te blijven en het gesprek te structureren. Enorm veel verplaatsingstijd uitgespaard (ook voor ouders). Heel makkelijk om na de werkuren af te spreken en afspraken flexibel in te plannen.”</i></p>
<p><i>“Recent voerden we een overdrachtsgesprek rond een leerling die van een school in West Vlaanderen de overstap maakt naar onze school (Kontich) omwille van een verhuis. Dit was een leerling met zeer veel leerproblemen en waarbij verschillende partners betrokken waren. Samen werd er bekeken wat er nodig was zodat de nieuwe school zeer duidelijk wist hoe ze dit meisje in september moeten opvangen.”</i></p> <p>Kelly Bouwens, GO! CLB Fluxus</p>	<p><i>“Alle partijen hadden de kans om aan bod te komen in dit gesprek en aanwezig te zijn ondanks de grote afstand en het feit dat er vele partijen betrokken waren (zorgcoördinatoren van beide scholen, directie van de nieuwe school, CLB medewerkers van beide scholen, huidige Logopediste en huidige ondersteuner, mama). Doordat het online was en niemand zich moest verplaatsen konden we snel een gezamenlijke datum vinden.”</i></p>

¹ Een A-document heeft betrekking op de zoektocht naar gepaste hulp die aansluit op de vraag van de minderjarige en zijn gezin.

² Een naadloos flexibel traject (NAFT) wordt ingezet om schooluitval en vroegtijdig schoolverlaten in het secundair onderwijs tegen te gaan en is bedoeld voor leerlingen, (klas)groepen, leerkrachten, teams en/of scholen.

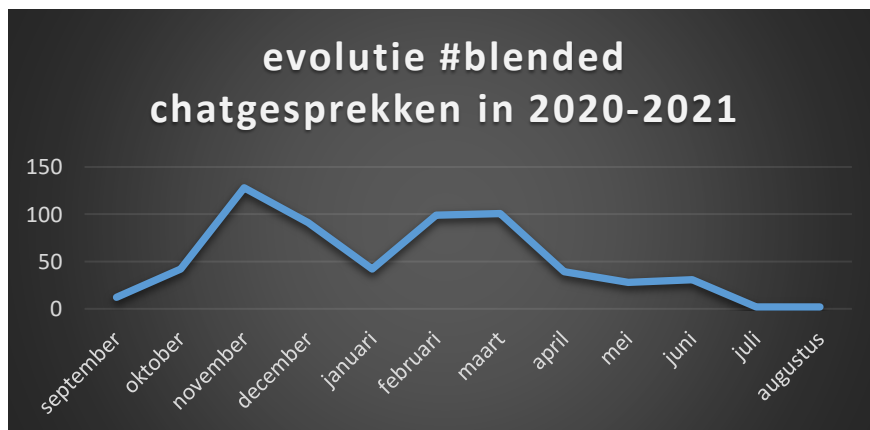
³ ICF staat voor “International Classification of Functioning, Disability and Health” en is een classificatiesysteem van de Wereldgezondheidsorganisatie. Dit model wordt in de CLB-sector algemeen gehanteerd.

Blended chatten tijdens de coronacrisis

Voordelen van blended chatten:

1. Tijdswinst t.g.v. minder verplaatsingen
2. Het inplannen van een gesprek verloopt erg flexibel
3. Veel leerlingen komen via de chat sneller 'to the point'
4. In coronatijd is het een veilige manier om met leerlingen en ouders in gesprek te gaan
5. Leerlingen die niet graag bellen of praten voelen vaak minder schroom om te chatten.
6. De gesprekken worden op eigen servers bewaard, waardoor de veiligheid verzekerd is.

617 blended chatgesprekken in 2020-2021



Enkele cijfers over blended chatten in 2020-2021:

- In totaal werden vorig schooljaar 617 blended chatgesprekken gevoerd.
- Gesprekken via blended chatten duurden vorig schooljaar gemiddeld 46 minuten.
- De gemiddelde leeftijd van de leerlingen was 15,4 jaar.
- 90% van de gesprekken werd geregistreerd binnen het domein 'psychisch en sociaal functioneren'. Slechts 10% van deze gesprekken ging over studiekeuze, gezondheid, of leren & studeren.
- De belangrijkste motieven om blended chatten in te zetten waren:
 - o De coronacrisis / noodzaak om online te praten (37%)
 - o Een leerling die niet makkelijk face-to-face praat (30%)
 - o Een korte opvolging tussen 2 face-to-face gesprekken in (22%)
 - o Tijdswinst (14%)
 - o Leerling die weinig of niet op school aanwezig is (12%)

Blended chatten in de CLB-sector: quotes van enthousiaste CLB-medewerkers

Blended chatten kende een piek tijdens de eerste lockdown, tussen maart en juni 2020. Tijdens het afgelopen schooljaar 2020-2021 grepen veel CLB-medewerkers terug naar (waar mogelijk) face-to-face gesprekken en/of naar beeldbelgesprekken. Toch bleven sommige medewerkers heel bewust gebruik maken van blended chatten. Waarom? We verzamelden enkele getuigenissen van collega's die minstens 30 blended chatgesprekken voerden in het afgelopen jaar, om jou te inspireren...

"Sinds ik een account heb, behoort blended chatten tot de basisopties om met leerlingen in contact te staan, afhankelijk van hun voorkeur."

Hadewig Tuybens, GO! CLB Gent

"Ik krijg via deze weg jongeren aan de praat, die niet tot een gesprek komen real life... Anders, minder gedoe, zeker als de jongere zelf makkelijker schrijft dan praat. Ik ben fan!"

Ann Berkvens, Vrij CLB Brabant-Oost

"Tijdens de lockdown heb ik kennis gemaakt met blended chatten en ik was onmiddellijk verkocht. Ik heb al een aantal hele mooie, zinvolle gesprekken gevoerd die veel moeilijker zouden gelopen zijn fysiek, op school."

Beatrijs Defranc, Vrij CLB Ninove

"De laagdrempeligheid, de bereikbaarheid, leerlingen zijn er enthousiast over..."

Lindsay Gielkens, GO! CLB Nova

"Een goede blended chat ademt op tijd en biedt plaats voor 'lichtere' gespreksmomenten. Ik beschouw deze methodiek als een grote meerwaarde in het HGD-traject, onmisbaar ook buiten coronatijden."

Sven Vervloet - Vrij CLB Halle

"Wanneer leerlingen van thuis uit een gesprek willen voeren en dit zo 'onzichtbaar' mogelijk willen doen voor de andere gezinsleden, kiezen ze vaak voor blended chat. Ook leerlingen die wat minder gespreksvaardig zijn, voelen zich vaak veiliger in een chatgesprek."

Emily Bulcke, Vrij CLB Westhoek

"De combinatie gesprekken op school en de chat ervaar ik als iets positief. Niet coronapositief, wel trajectpositief!"

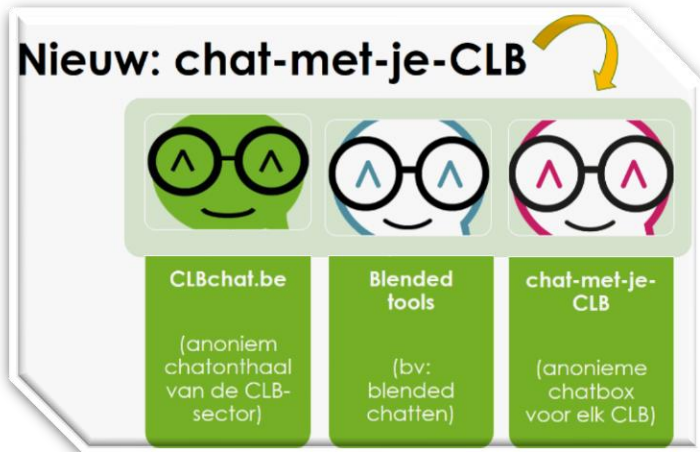
Nina Wilmaerts, Vrij CLB Leuven

"De chatmomenten zijn voor heel leerlingen ook een uitlaatklep om eens te ventileren over hoe ze zich voelen. Alle leerlingen geven achteraf aan zeker iets gehad te hebben aan de chatgesprekken. Ik sta positief tegenover het blended chat verhaal en ik blijf het aanbod doen aan leerlingen afwisselend met live- en videogesprekken."

Heidi Helewaut, Vrij CLB Groeninge

Chat-met-je-CLB: Een chatbox voor elk CLB

In maart 2020 werd een online tool voorgesteld die het midden houdt tussen blended hulpverlening en de anonieme chat.



In mei 2020 werd chat-met-je-CLB beschikbaar gesteld voor elk CLB. In het kader van de coronacrisis en van de studiekeuzebegeleiding op het einde van het schooljaar 2020-2021 werd de tool reeds door 4 CLB's actief gebruikt.

Chat-met-je-CLB kan toegepast worden met het oog op situaties waarbij een CLB een extra (anoniem) communicatiekanaal wenst te bieden aan een specifieke groep leerlingen, ouders en/of leerkrachten in het kader van bijvoorbeeld:

- een critical incident (zelfdoding, busongeval, terreurdaad of – dreiging,...);
- een besmettelijke ziekte;
- een infomoment / evenement (bv een infosessie over de studiekeuze).

Chat-met-je-CLB wordt ingezet met het oog op:

- informatieverstrekking en/of
- (emotionele) ondersteuning

De chat wordt anoniem ingezet, zodat een leerling of ouder (bv nav een critical incident) laagdrempelig kan chatten met een CLB-medewerker die goed op de hoogte is van het incident. Tijdens het chatgesprek kan zo nodig toe geleid worden naar een face-to-face gesprek.

Chat-met-je-CLB is een unieke chatbox waarover elk CLB in Vlaanderen beschikt, met het oog op sporadische informatieverstrekking aan en ondersteuning van leerlingen & ouders.

Op die manier komt de sector tegemoet aan de nood om in specifieke situaties online een forum te bieden aan een groep leerlingen, ouders en/of leerkrachten.

Chat-met-je-CLB: De eerste ervaringen

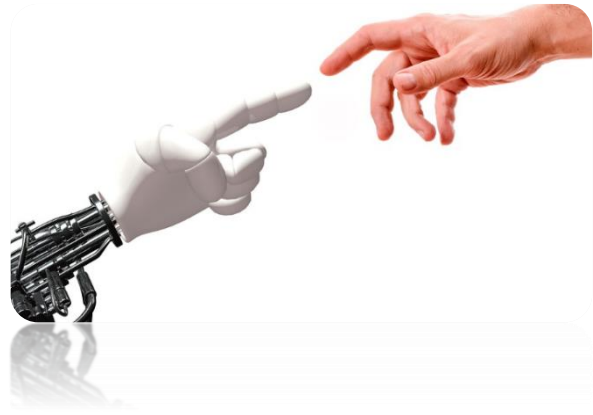
Sinds mei 2020 beschikken alle 60 CLB's over een login voor hun 'chat-met-je-CLB' chatbox. Deze kan ingezet worden voor het organiseren van een sporadisch anoniem chatonthaal (bv n.a.v. een critical incident of om leerlingen & ouders een avond te woord te staan in het kader van de studiekeuze).

- Eén jaar later maakten 12 CLB's reeds 1 of meer keren gebruik van chat-met-je-CLB. Vorig schooljaar bleek dit vooral handig om tijdens de coronacrisis leerlingen & ouders op een veilige manier een platform te bieden om met het CLB in gesprek te gaan.
- Via chat-met-je-CLB werden meer dan 300 gesprekken van gemiddeld 10 minuten gevoerd met leerlingen en ouders.
- Cliënten waardeerden de gesprekken gemiddeld met 4,2 sterren op een schaal van 1-5.
- Vanuit de evaluatie van chat-met-je-CLB eind april 2021 (gegevens van 8 CLB's) blijkt:
 - De tool werd tot nu toe hoofdzakelijk ingezet met het oog op studiekeuzebegeleidingsgesprekken.
 - Daarnaast werd chat-met-je-CLB in beperkte mate ingezet om leerlingen en ouders te informeren over corona
 - De technische werking van chat-met-je-CLB scoort zeer sterk met gemiddeld 4,85 op een schaal van 1-5, zo geven 8 bevraagde CLB's aan.
 - De inhoudelijke meerwaarde wordt met 3,42 op een schaal van 1-5 lager beoordeeld, vooral omdat sommige CLB's erg weinig opkomst vaststelden toen de chatbox (voor het eerst) werd opengesteld. Er is dus soms nog werk aan de winkel om de beoogde leerlingen en ouders op de chat te krijgen.
 - Van de 8 CLB's stellen 6 dat ze met zekerheid terug van de tool gebruik zullen maken in de toekomst.



Een blik op de toekomst...

Plannen voor 2021-2022



CLBch@t:

- We mikken terug op 2 intervisieperiodes voor alle chatmedewerkers en op een vorming chatten rond zelfdoding voor de nieuwe chatmedewerkers.
- Daarnaast hopen we 2 Webinars te organiseren, met het oog op ondersteunen van chatmedewerkers rond thema's waar een aantal van hen minder vertrouwd mee is: Chatten rond Onderwijsloopbaanbegeleiding en chatten rond Preventieve gezondheidszorg.

Blended hulpverlening:

- We blijven inzetten op de lerende netwerken, waarin de aanspreekpunten van elk CLB versterkt worden in hun opdracht om blended hulpverlening op de kaart te zetten in hun CLB. Het implementeren van een beeldbeleid zal daarbij het onderwerp van een van de lerende netwerken worden.
- De basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it, wordt 3 maal in Webinarvorm aangeboden, waardoor tot 300 chatmedewerkers kunnen deelnemen..
- Er wordt verdiepende vorming georganiseerd voor meer dan 100 medewerkers die een stap verder willen zetten met blended hulpverlening.

Chat-met-je-CLB:

- Het succes van de eerste ervaringen maakt dat we de bekendheid en mogelijkheden van de chatbox nog meer in de verf willen zetten. We zullen inzetten op bekendmaking via de lerende netwerken blended hulpverlening.



Benieuwd naar meer?

Volg ons op Facebook en Twitter!



@CLBchat



facebook.com/clbchat

Contact? Mail naar tom.billiet@clbonline.be

Verantwoordelijke uitgever: InternettenSamenwerkingsCel CLB (ISC)