

JAARVERSLAG CLBch@t 2019-2020



CLBch@t is een initiatief van jouw CLB

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Wat is CLBch@t?	4
2019-2020 in een oogopslag	5
CLBch@t en blended hulpverlening: what's in a name?	6
CLBch@t in cijfers	7
Aantal chatgesprekken per maand.....	8
Percentage opgenomen chataanvragen	9
Nepoproepen op CLBch@t	10
Leerlingen op CLBch@t	11
Wat vonden leerlingen van onze chat in 2019-2020?.....	11
Top 15 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 2019-2020?	16
Top 10 chatonderwerpen ouders	17
Resultaat van chatgesprekken met ouders.....	18
Het team chatmedewerkers	19
Hoe onze chatmedewerkers 2019-2020 ervaren hebben	20
CLBch@t en kwaliteitszorg	21
CLBch@t tijdens de coronacrisis	22
Gesprekken op CLBch@t tussen 16 maart en 31 augustus 2020	23
Verontrusting op CLBch@t tijdens de coronacrisis	24
Communicatie en bekendmaking	25
Implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector	26
Keuze van de online tools.....	27
Beeldbellen met cliënten in coronatijd	28
Blended chatten tijdens de coronacrisis	29
Chat-met-je-CLB: een chatbox per CLB.....	30
Een blik op de toekomst	31
Benieuwd naar meer?	32

Voorwoord

"De CLB's spelen een onvolprezen en onmisbare rol in de coronacrisis. Niet alleen staan ze in voor de contactopsporing binnen het onderwijs: ze hebben ook de capaciteit van de CLBch@t fors opgedreven. De CLB's dammen dus het virus in én ze vangen de mentale gevolgen van de pandemie mee op. Het is keihard werken, maar met veel resultaat"

(minister Ben Weyts)

Beste lezer

Het laatste deel van het afgelopen schooljaar kan je op z'n minst ongewoon noemen. 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. Soms omdat leerlingen of ouders zich angstig voelden, andere keren omdat er zorgen waren over de vele andere gevolgen van de lockdown, enz.

De hele coronacrisis zorgde er ook voor dat de 'sense of urgency' voor de implementatie van online hulpverlening plots veel sterker aanwezig was in de sector. CLB-medewerkers zochten immers naar mogelijkheden om verbinding te maken of te houden met leerlingen en ouders in begeleiding. Onlinehulp en vooral online communicatie (chat, beeldbellen,...) bood een oplossing om tegemoet te komen aan die nood. Het aantal accounts voor blended chatten steeg meteen pijlsnel. Er was ook een grote bereidheid van chatmedewerkers om de permanentie op CLBch@t te helpen versterken door een uitbreiding van de openingsuren enerzijds en door het verhogen van het aantal medewerkers dat tegelijk online beschikbaar is anderzijds.

In het hart van onze organisatie stonden de ruim 150 chatmedewerkers die in het afgelopen schooljaar het beste van zichzelf gaven. Om zoveel mogelijk leerlingen en ouders een stap vooruit te helpen, voerden ze tezamen maar liefst 8620 chatgesprekken. Naast een stijging van het aantal gesprekken met leerlingen, merkten we dat de bekendheid van de chat bij ouders sterk toenam.

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

Namens CLBch@t wens ik u veel leesplezier!

Tom Billiet – coördinator CLBch@t – 9/2/2021

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 2019-2020 bestond het CLBch@t team uit ruim 150 enthousiaste medewerkers. Zij hebben allemaal ervaring als professional in een CLB en kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' 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 2019-2020 was de chat open tijdens de schooldagen, alsook tijdens heel wat vakantieweken:

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

Tijdens de coronacrisis werden de openingsuren uitgebreid naar maandag, dinsdag, woensdag en donderdag van 14-21u

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.

2019-2020 in een oogopslag

Tijdens het schooljaar 2019-2020 werden **8620 chatgesprekken** gevoerd.

Dit is een **stijging met maar liefst 58%** in vergelijking met het voorgaande schooljaar.

Ruim **150**
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

72% van
alle
oproepen =
beantwoord

83%
gesprekken
= met leerlingen

17%
gesprekken
= met ouders

chatgesprekken:
7159 leerlingen
= **+44%**
1461 ouders
= **+193%**

Uitbreiding
openingsuren
ma-di-wo-do
14-21u tijdens
coronacrisis!

Ruim 1400
CLB-
medewerkers
gingen aan de
slag met
blended chatten

Basisopleiding
blended
hulpverlening
voor CLB-
medewerkers: 92
deelnemers

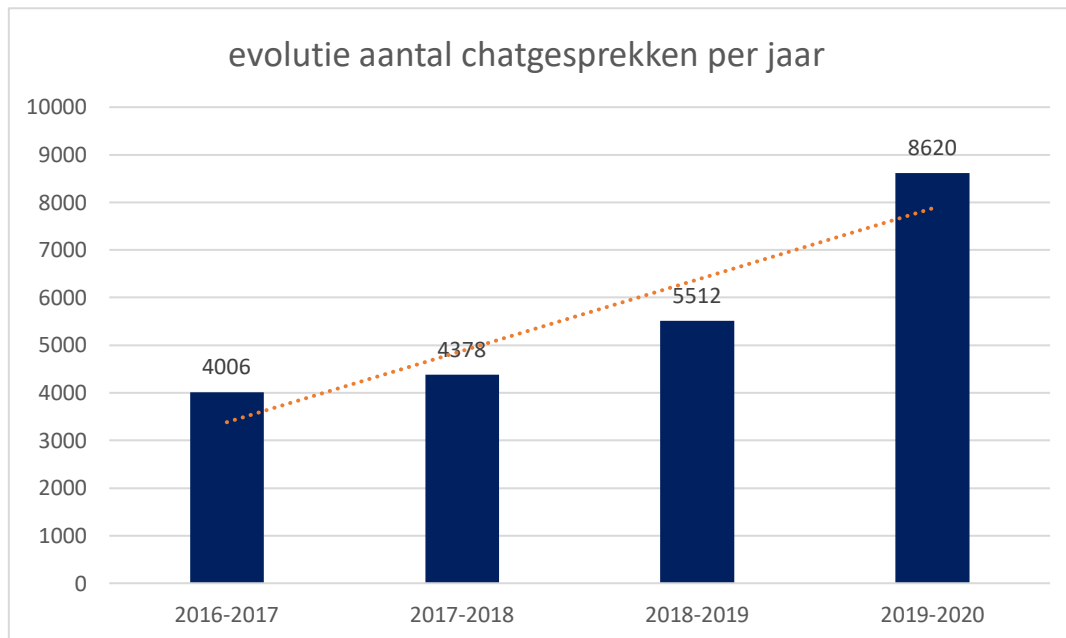
CLBch@t en blended hulpverlening: what's in a name?

In dit jaarverslag vind je informatie over onze klassieke activiteit, CLBch@t, enerzijds en over blended hulpverlening anders. 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
Werkwijze	Anonieme hulpverlening	Hulpverlening aan leerlingen (en/of ouders) in begeleiding (niet-anoniem)
Kanaal	Chat (anoniem)	Allerlei online tools waaronder blended (niet-anoniem) chatten
Gericht op	Vooral 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.
Gebruikers (CLB)	Een beperkt team van hiertoe opgeleide chatmedewerkers (2019-2020: Ruim 150 chatmedewerkers)	Alle CLB-medewerkers, mits het volgen van een basisopleiding 'blended hulpverlening'.
Voorbeeld	Marie, een meisje van 14 jaar, besluit om op een avond naar clbchat.be te surfen en vraag een chatgesprek aan. Ze voert een anoniem gesprek over de pesterijen 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 opgebeurd. Ze kreeg ook een aantal handige tips mee.	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.

CLBch@t in cijfers

In 2019-2020 was er een behoorlijke toename van het aantal bezoekers. Onderstaande cijfers tonen een gemiddelde stijging aan van maar liefst 58% ten opzichte van het schooljaar 2018-2019.

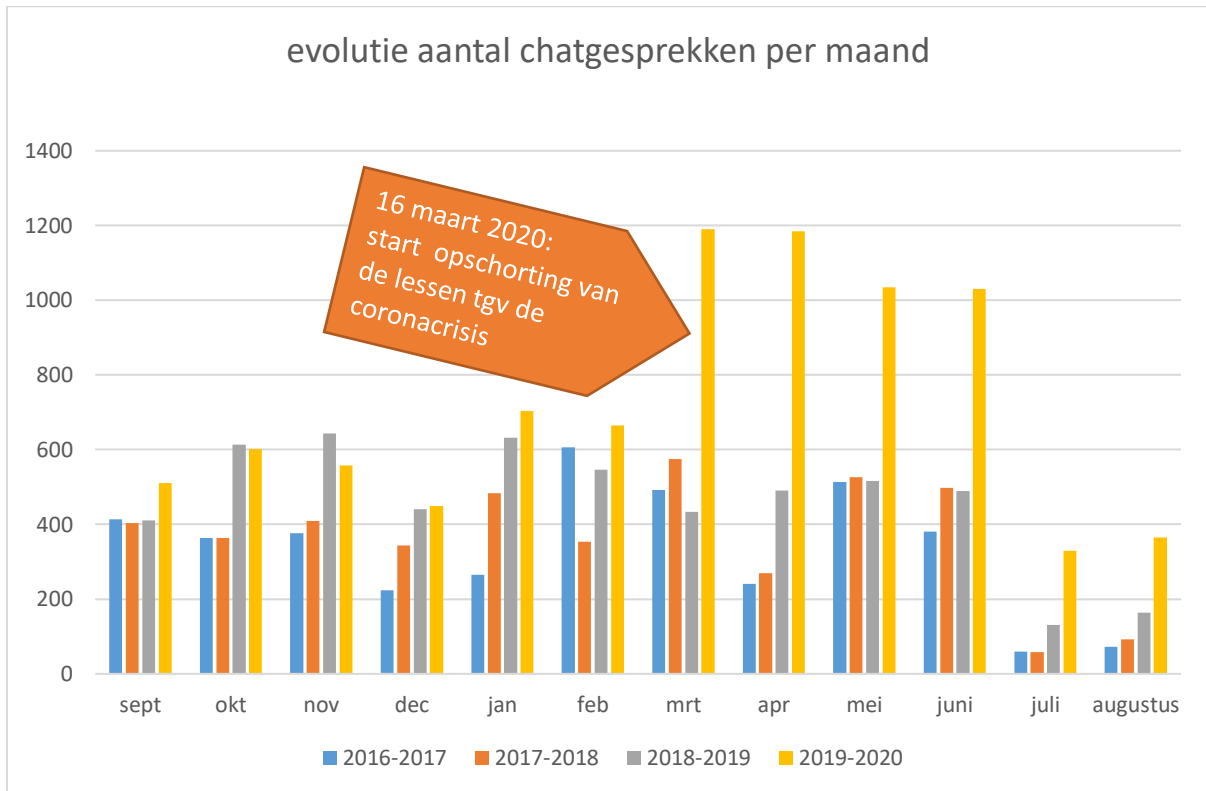


In totaal werden er in de periode van september 2019 tot en met augustus 2020 maar liefst 8620 chatgesprekken gevoerd. Dit tegenover 5465 chatgesprekken tijdens het schooljaar 2018-2019.

+ 44%
gesprekken met
leerlingen

+193%
gesprekken met
ouders

Aantal chatgesprekken per maand



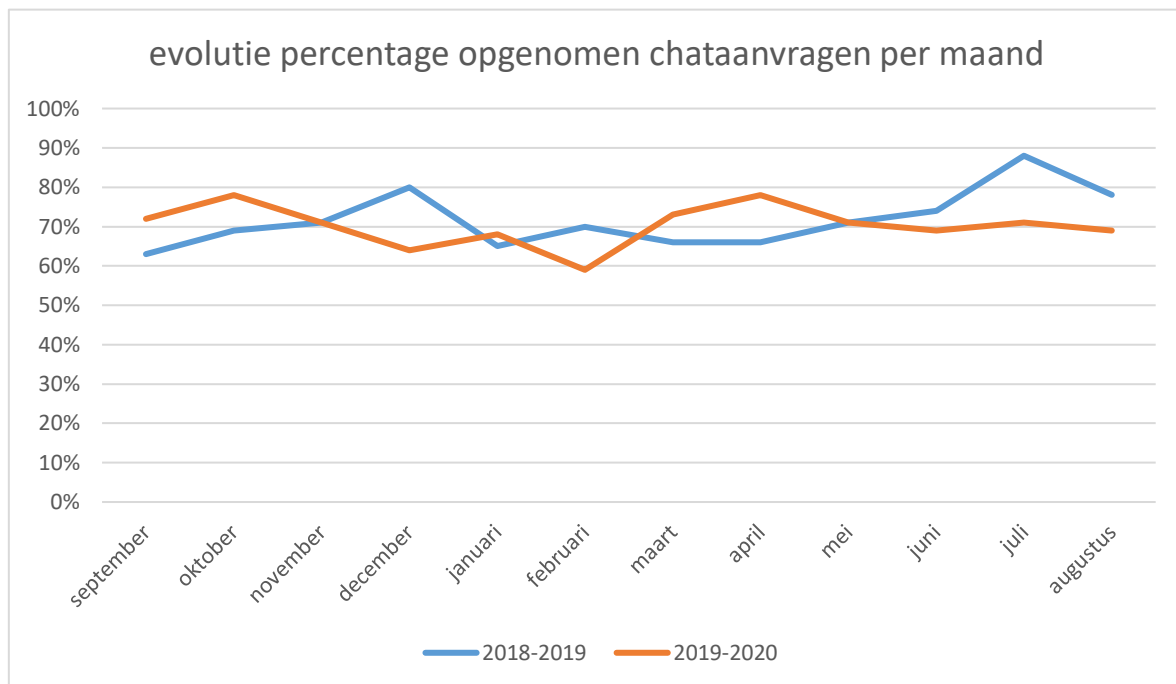
De cijfers van september 2019 tot februari 2020 toonden gemiddeld een lichte stijging in vergelijking met dezelfde periode in 2018-2019. Op maandag 16 maart 2020 werd een algemene lockdown van kracht, waarbij de lessen voor alle leerlingen opgeschort werden. Vanaf dat moment nam het aantal chatgesprekken exponentieel toe in vergelijking met het aantal gesprekken in dezelfde periode een schooljaar eerder. Ook tijdens de zomervakantie was het aantal oproepen behoorlijk hoger dan de voorbije jaren. De chat was de eerste 2 weken van juli en de laatste 2 weken van augustus geopend op ma-di-wo-do van 14-21u.

De chat sloot afgelopen schooljaar enkel tijdens de officiële CLB sluitingstijden (15/7-15/8 en tussen kerst en nieuwjaar).

De chatgesprekken duurden gemiddeld 21 minuten

49% van de leerlingen & ouders voerden hun chatgesprek met een smartphone of tablet

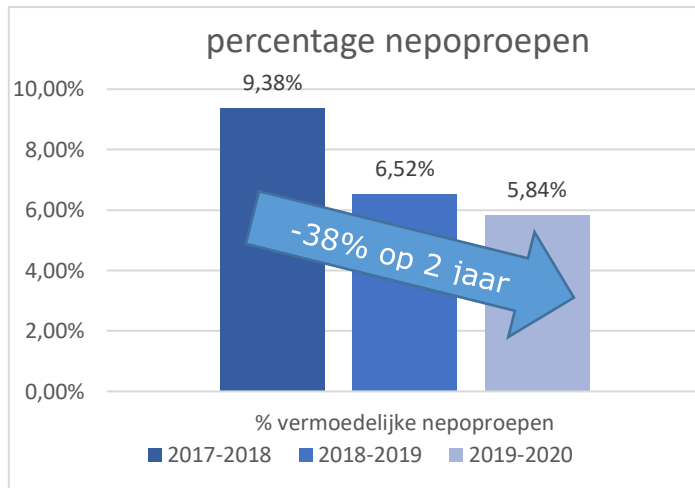
Percentage opgenomen chataanvragen



Ondanks de forse stijging van het aantal chatgesprekken, bleef het percentage oproepen dat beantwoord kon worden vergelijkbaar met het voorgaande schooljaar. In 2018-2019 was dit gemiddeld 72%. In 2019-2020 konden we 70% van alle chataanvragen beantwoorden.



Nepoproepen op CLBch@t



We kregen te maken met 473 nepoproepen. Dit is **5,84% van alle gesprekken**, of **38% minder dan in het schooljaar 2017-2018** en **11% minder dan 2018-2019**. Door een meer 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?

Leerlingen op CLBch@t

7159 gesprekken met leerlingen!



(2018-2019: 4966 leerlingen)



leeftijd:

Jongste leerlingen: 8 jaar
Gemiddeld: 14,59 jaar

gender:

75% ♀ - 24% ♂ -
1% 'X'

Wat vonden leerlingen van onze chat in 2019-2020?

“Bedankt om te luisteren en voor de goede raad”

(meisje van 16 na een gesprek over conflicten thuis en depressieve gevoelens)



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

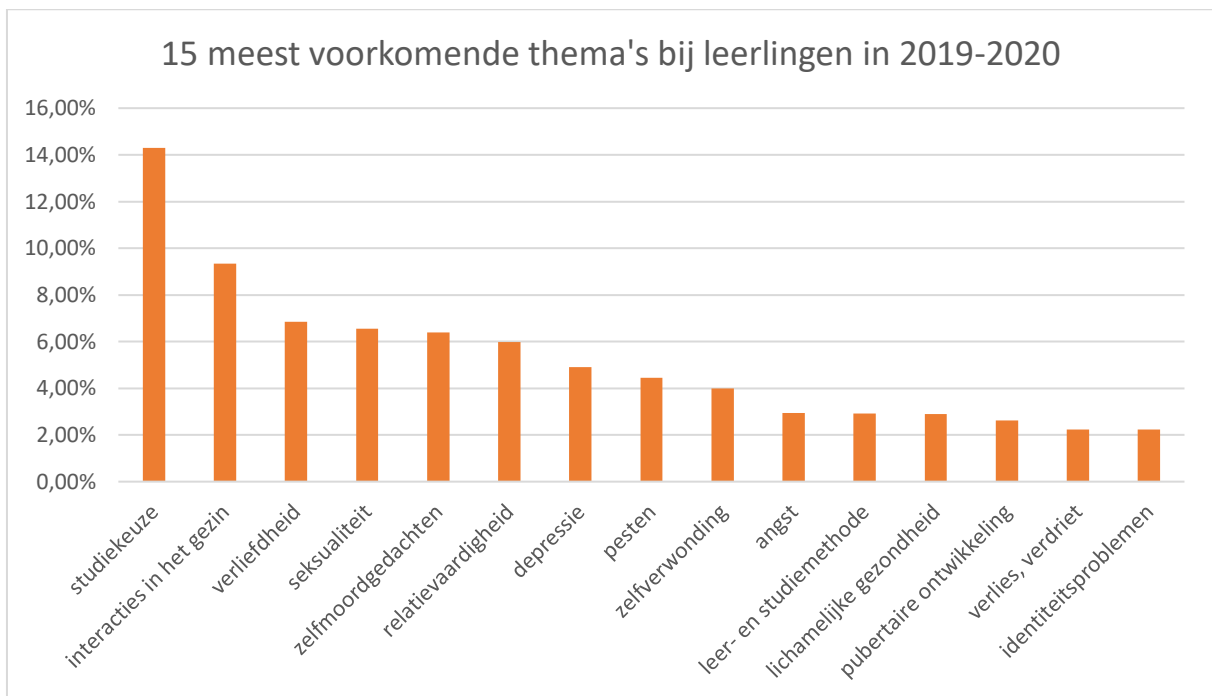
“Bedankt voor jouw hulp dit is echt voor mij een grote stap”

(jongen van 10 na een gesprek over faalangst)

“Deze mevrouw heeft me echt geholpen met studiekeuze!!
Bedankt!!!”

(meisje van 12)

Top 15 chatonderwerpen leerlingen

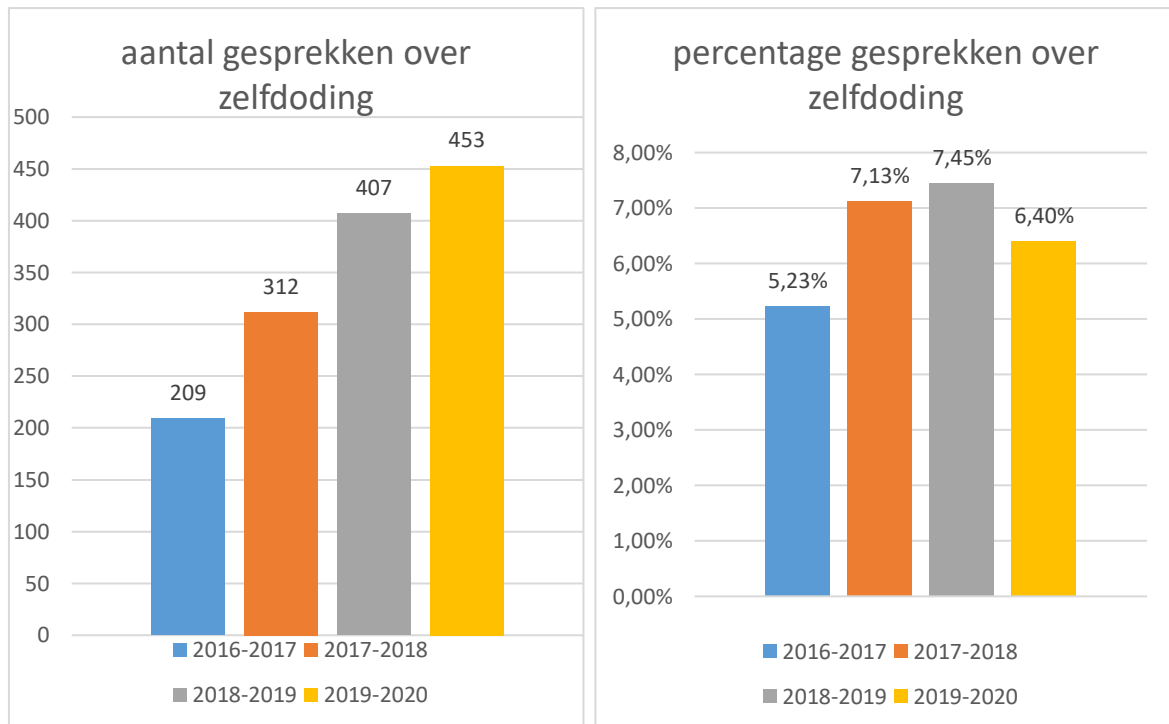


Deze cijfers werden gecorrigeerd voor vermoedelijke 'nepchatters'.

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'. We voerden meer gesprekken over studiemethode, angsten en verlies/verdriet. Dit is minstens deels te wijten aan de coronacrisis.



Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding



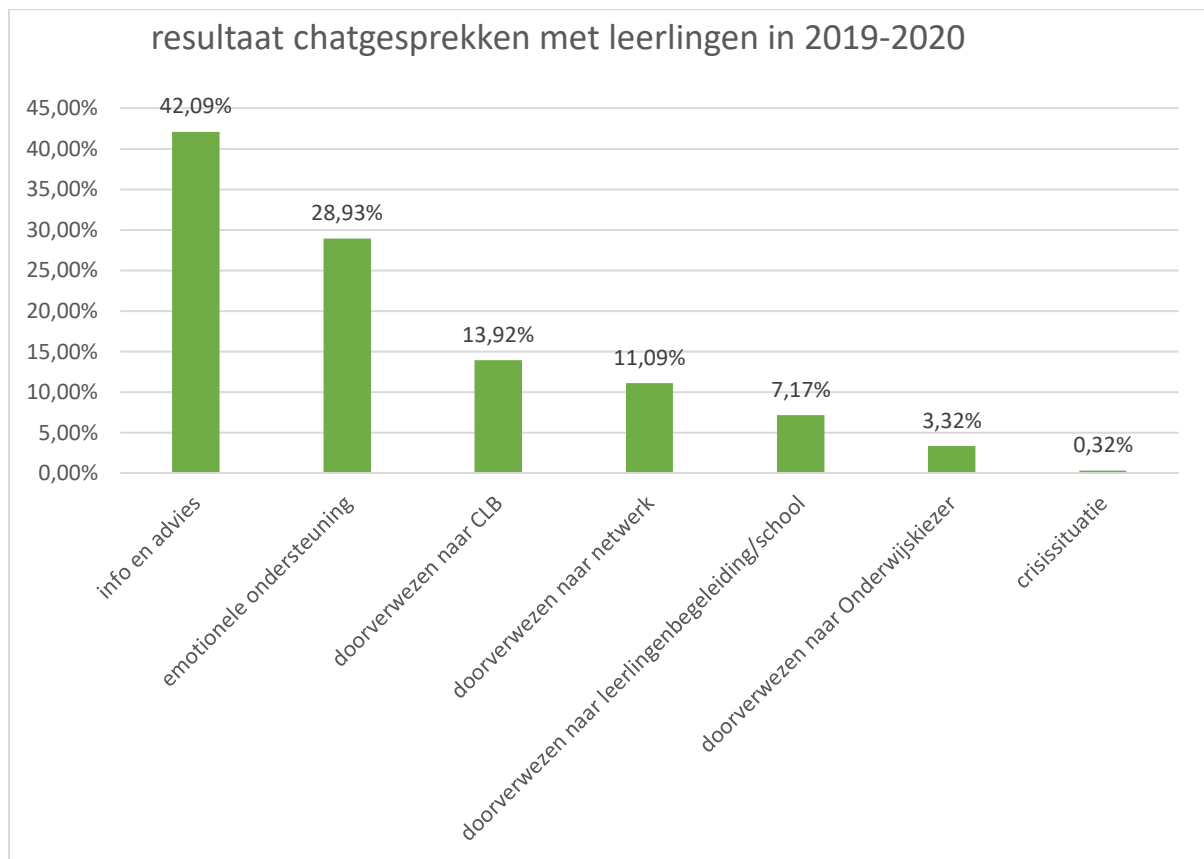
Het thema 'zelfmoordgedachten' bij leerlingen daalde van de 3^{de} naar de 5^{de} plaats. Percentueel gezien nam het aantal chats over dit thema licht af. Het taboe om dit thema ter sprake te brengen is via anonieme chat een stuk kleiner dan via een face to face gesprek.

- 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 het afgelopen schooljaar registreerden we een **daling tot 6,40% van alle oproepen.**
- In combinatie met de algemene stijging van het aantal chatgesprekken betekent dit dat er vorig schooljaar **453 gesprekken** rond het thema zelfdoding geregistreerd werden. Dit is een **stijging met 11,3% 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



Deze cijfers werden gecorrigeerd voor vermoedelijke 'nepchatters'.

Uit de registraties van chatmedewerkers blijkt dat er bij ruim 42% van de gesprekken met leerlingen een vraag naar informatie en advies was. Bij net geen 29% van de gesprekken was de zoektocht naar emotionele ondersteuning opvallend.

Doorverwijzingen gebeurden in eerste instantie naar het CLB (13,92%), maar ook in belangrijke mate naar netwerkpartners (11,09%) en naar de leerlingenbegeleiding op school (7,17%). Bij 3,32% van de gesprekken werd de leerling verwezen naar Onderwijskiezer. Met 0,32% van de gesprekken vormde het aantal 'crisisituaties', waarbij dringende hulp aangewezen is (gelukkig) een kleine minderheid van de gesprekken.

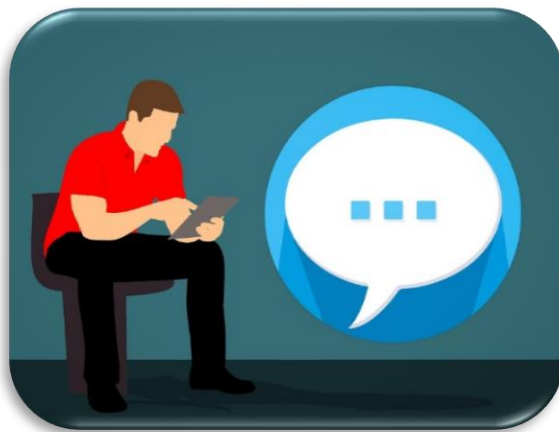


Ouders op CLBch@t

1460 gesprekken met
ouders

+ 193%

(2018-2019: 499 gesprekken)



Voorzijde minifolder voor ouders

Na de bekendmakingscampagne van 8 januari 2019 bleven we regelmatig inzetten op bekendmaking van CLBch@t bij ouders. Volgende initiatieven droegen bij tot een stijging van het aantal chatgesprekken met ouders van maar liefst 193% ten opzichte van het voorgaande schooljaar:

- Verschillende persberichten en Facebookcampagnes
- Gerichte verspreiding van mini-folders voor ouders via de CLB's
- De ontwikkeling van een professioneel bekendmakingsfilmpje voor ouders (zie verder)
- Afspraken met Smartschool om CLBch@t mee actief bekend te maken aan ouders.

Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2019-2020?



Ouders waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met maar liefst **4,45 sterren** op een schaal van 1-5!

“Deskundige uitleg en hulp. Bedankt!”

(een ouder na een gesprek over de gevolgen van het coronavirus)

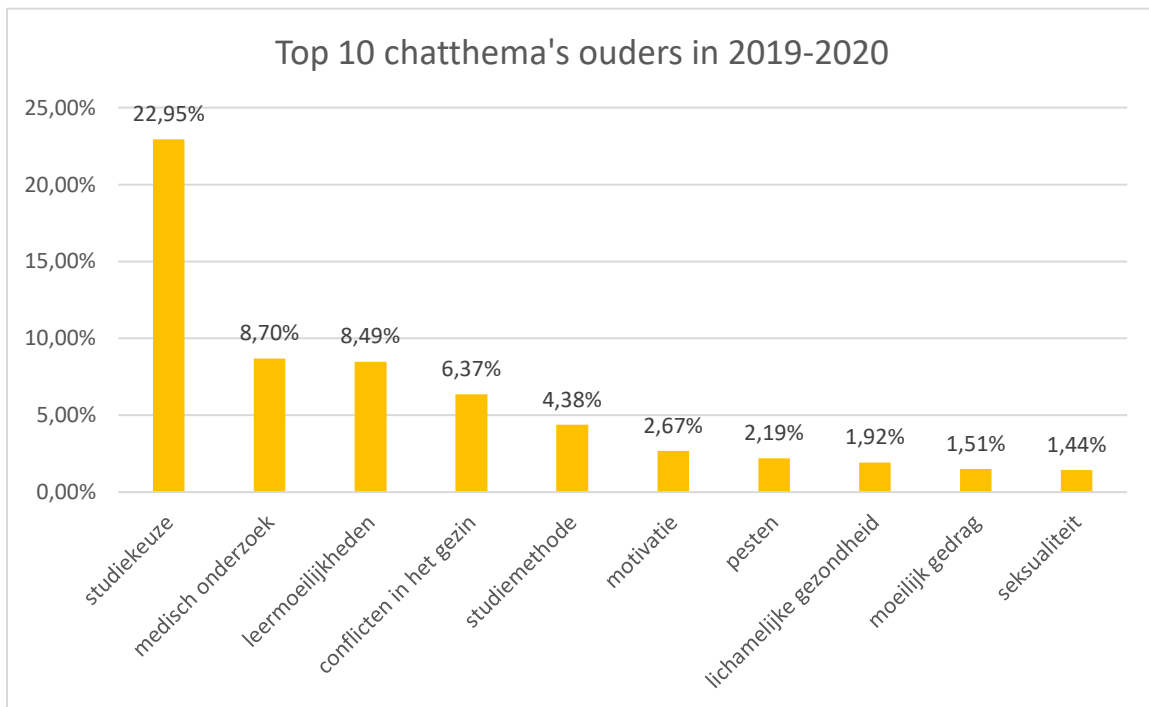
“Fijn gesprek. Veel informatie gekregen. Bekommernissen kunnen uiten.”

(een ouder met vragen over studiekeuze en leermoeilijkheden)

“Zeer snel en effectief antwoord”

(een ouder met vragen over het medisch onderzoek)

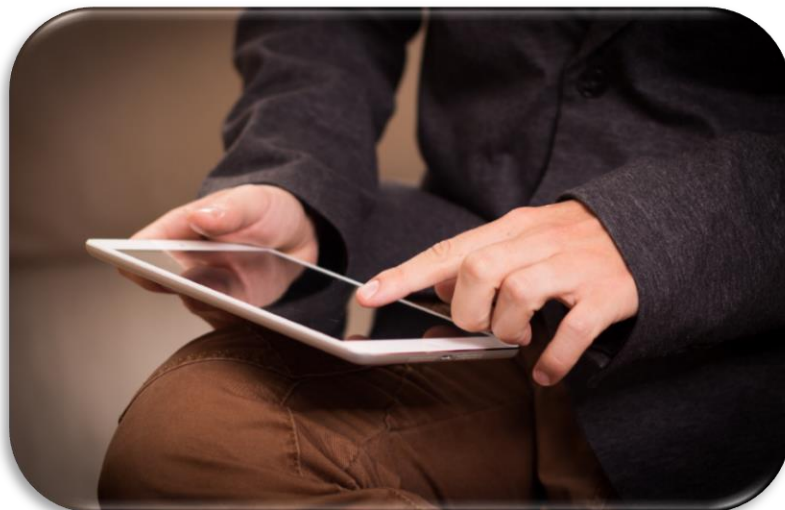
Top 10 chatonderwerpen ouders



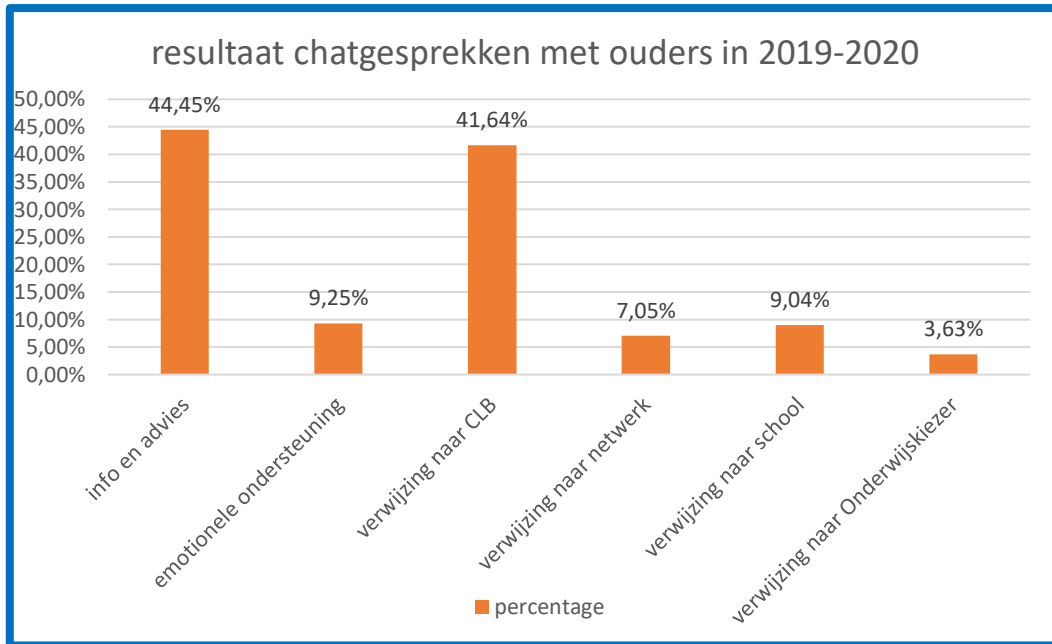
Deze cijfers werden gecorrigeerd voor vermoedelijke 'nepchatters'.

Bij ouders is de studiekeuze nog steeds het meest voorkomende onderwerp op de chat. Ook onderwerpen als het 'medisch onderzoek', 'leermoeilijkheden' en 'studiemethode' scoren hoog.

Verder valt het op dat ouders regelmatig chatten over conflicten in het gezin, net zoals de leerlingen. Dit is een onderwerp dat duidelijk bij zowel leerlingen als ouders leeft.



Resultaat van chatgesprekken met ouders



Deze cijfers werden gecorrigeerd voor vermoedelijke 'nepchatters'.

Van de ouders die naar de chat kwamen, werd 41,64% verwezen naar het plaatselijke CLB voor verdere hulp of ondersteuning. Dit percentage is beduidend groter dan dat van leerlingen (13,92%). Daarnaast werd ruim 7% van de ouders verwezen naar andere diensten, ruim 9% naar de school en 3,63% naar Onderwijskiezer.

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

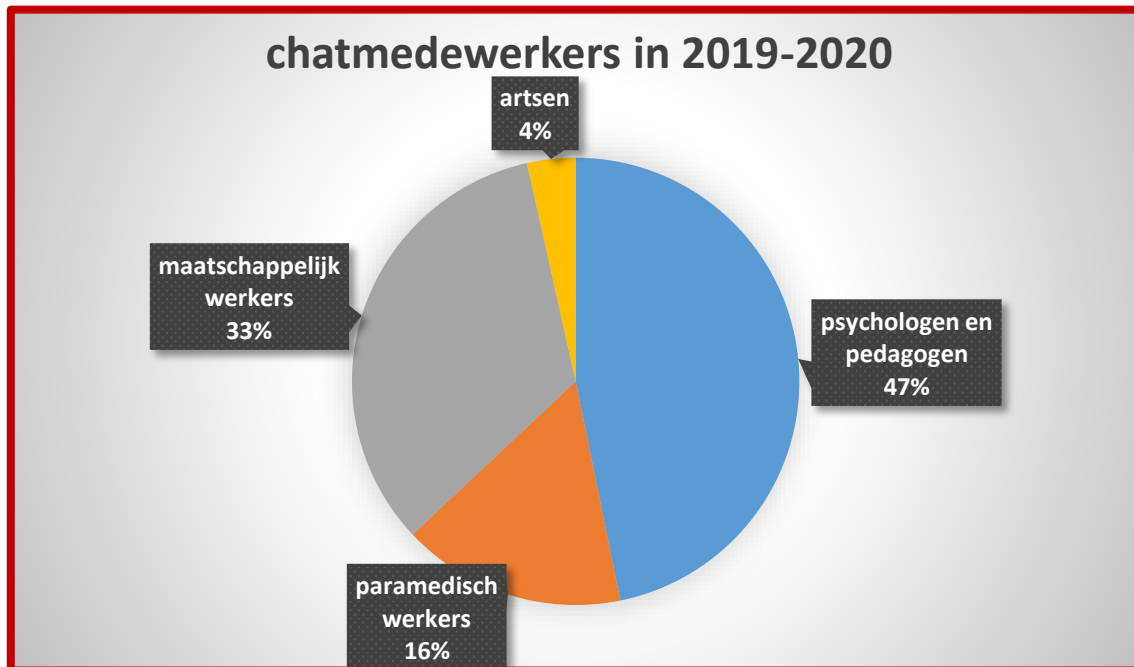
- Ouders hebben meestal niet dezelfde nood aan anonimiteit als leerlingen, waardoor de stap naar face-to-face hulp kleiner is.
- Het CLB waarnaar verwezen wordt is de hulpverlening die het dichtst bij de school van de leerling en dus ook bij hun zoon of dochter staat. Als ouders concrete hulp willen,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

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

Verder is er bij 44,45% van de situaties sprake van een duidelijke vraag naar informatie en advies.

Tot slot zijn in vergelijking met leerlingen (28,93%), ouders met 9,25% van de vragen in mindere mate op zoek naar emotionele ondersteuning.

Het team chatmedewerkers



Tijdens het schooljaar 2019-2020 waren ruim 150 CLB-medewerkers actief als chatmedewerker, door gemiddeld om de 4 weken 2 tot 3 uur de chatpermanentie mee te verzorgen. Vele chatmedewerkers hebben overigens een tandje bijgezet toen de coronacrisis begon en het aantal chatoproepen snel de hoogte in ging.

Tijdens de openingsuren zijn telkens 3 tot 6 CLB-medewerkers online om vragen te beantwoorden. Er wordt 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:

- artsen (4%)
- maatschappelijk werkers (33%)
- paramedisch werkers (16%)
- psychopedagogisch geschoolde medewerkers (47%)

Een dergelijke multidisciplinaire samenstelling is noodzakelijk om een goed antwoord te kunnen bieden op de grote verscheidenheid aan vragen die binnenkomt op de chat.

Hoe onze chatmedewerkers 2019-2020 ervaren hebben...

"Bij zo goed als elk chatgesprek heb je het gevoel dat je mensen hebt kunnen verder helpen in een korte tijd. Hieraan mee kunnen helpen / werken, motiveert om verder chatmedewerker te blijven."

"Het is leuk en uitdagend werk en ik voel me meer verbonden met onze doelgroep. Ik weet beter welke onderwerpen er zoal leven onder de jeugd."

"Ik vind het heel dankbaar werk. Het is echt een opsteker als leerlingen en ouders tevreden zijn en dat ook aangeven."

"Chatten is een goede aanvulling op het andere CLB-werk. Ik heb hier ook al veel door bijgeleerd."

"Ik vind het fijn om zo laagdrempelig met leerlingen in contact te komen."

"Het is heel dankbaar werk, je kan kinderen en jongeren vrij snel een stapje vooruit helpen. Trots dat ik mag deel uitmaken van dit dynamisch, enthousiast team met behulpzame collega's en echt coachende coördinatoren."

CLBch@t en kwaliteitszorg

Er werd consequent ingezet op 3 pijlers:



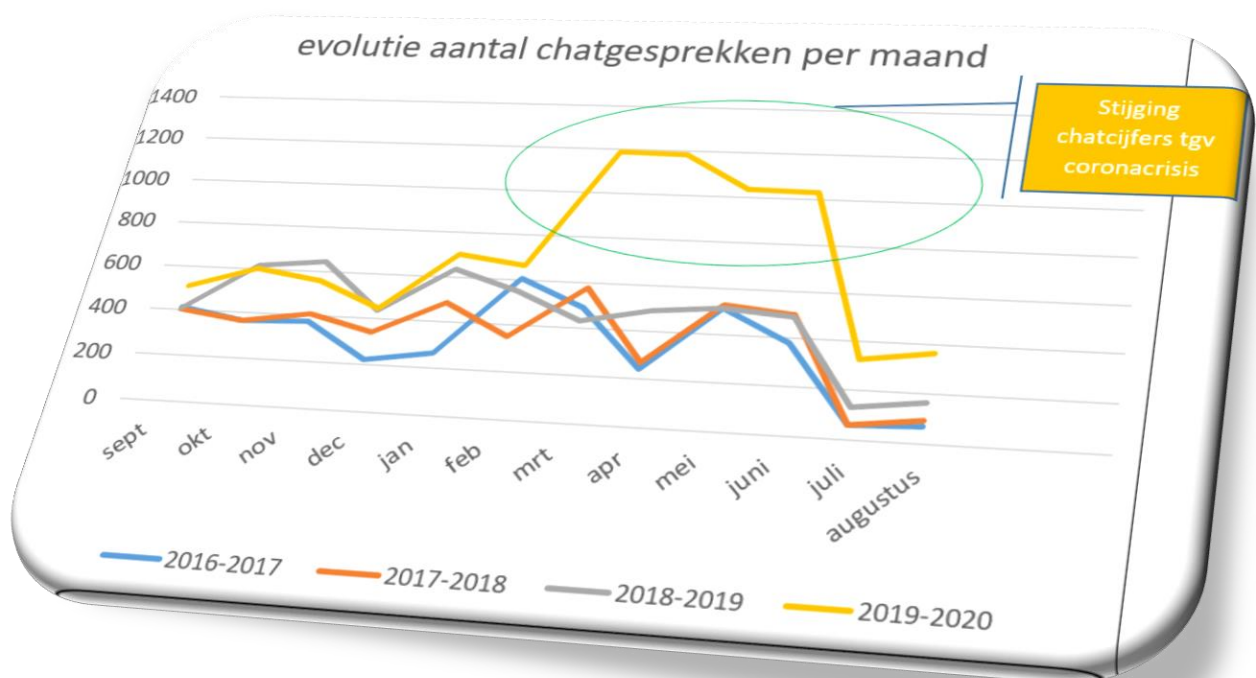
Naast de gedegen inzet voor de professionalisering van medewerkers zijn er een aantal andere maatregelen om de kwaliteit van de chathulp te verzekeren:

- **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 kwaliteitsopvolging 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



Cijfers coronacrisis

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...

In maart 2020 verdubbelde het aantal chatgesprekken t.o.v. een jaar eerder. Al snel werd de chatcapaciteit opgetrokken door het aantal beschikbare medewerkers met 30% te verhogen en door ook op maandag, dinsdag en donderdag (net zoals op de woensdagen) te openen vanaf 14u.

Ook de cijfers van april tot juni 2020 waren erg hoog. In juli en augustus daalde het aantal chatgesprekken logischerwijze, omdat de CLB-sector gesloten is tussen 15/7 en 15/8 en omdat er in vakantieperiodes sowieso minder gechat wordt. Toch werden er t.o.v. vorige jaar meer dan dubbel zoveel chatgesprekken gevoerd tijdens de zomervakantie.

De verruimde openingsuren van de chat werden toegepast tot en met het einde van de zomervakantie.

Gesprekken op CLBch@t tussen 16 maart en 31 augustus 2020

We maakten een **analyse van de chatgesprekken die gevoerd werden sinds de opschorting van de lessen**, in vergelijking met de voorgaande periode, en dit tot eind augustus 2020:

- Ouders vertegenwoordigden bijna 21% van de bezoekers. Dit is een stijging t.o.v. het gemiddelde percentage in de voorafgaande periode met 12,5%.
- De verhouding meisjes/jongens bleef vrijwel identiek: 75/25%
- De gemiddelde leeftijd van de leerlingen op de chat bleef eveneens zo goed als stabiel: 14,6 jaar
- Er was een behoorlijke toename van het aantal vragen over leermoeilijkheden & schoolse motivatie (zowel bij leerlingen als bij ouders)
- Er was een stijging op het gebied van verontrustende gesprekken.

Voorbeelden van gesprekken op CLBch@t tijdens de coronacrisis

"Ik ben net ingeschreven in een nieuwe school en ik vraag me af of ik moet blijven zitten of niet aangezien er corona is en geen examens of toetsen?"

(jongen van 16)

"Mijn zoon van 15 jaar vindt alles nutteloos. Ik kreeg telefoon van de school dat hij een aantal taken niet had gemaakt. Hij wil niets doen, hij heeft structuur nodig, wordt boos, heeft een grote mond. Wat kan ik doen?"

(een ouder)

"Wat moet ik doen... Ik leef in een emotionele gevangenis."

(meisje van 14)

"Ik voel me nu al bijna 3 weken raar alsof alles niet echt is en ik ben bang en wil graag steun"

(meisje van 14)

"Hier wordt heel de dag geroepen en getierd tegen elkaar"

(een ouder)

"Mijn mama is dokter. Ze werkt in het ziekenhuis en ik ben bang dat ze zal doodgaan door het coronavirus"

(meisje van 8)

Verontrusting op CLBch@t tijdens de coronacrisis

In onderstaand schema werd het aantal gesprekken opgenomen dat een rechtstreekse link heeft of kan hebben met het thema verontrusting. Met name angst, conflicten in het gezin, misbruik/mishandeling, zelfmoordgedachten, zelfverwonding, en depressie.

Ook de algemene cijfers van het CLB begeleidingsdomein PSF (psychisch en sociaal functioneren) werden opgenomen, waarbinnen nog meerdere thema's ondergebracht zijn zoals pesten, relatievaardigheden, verliefdheid, interactie tussen leerlingen etc.

	1 jaar voor de coronacrisis 15-3 tot 31-08-2019	Coronacrisis 15-3- tot 31-08-2020	stijging in %
totaal aantal chatgesprekken	1954	4748	+142%
leerlingen	1756	3831	+118%
Ouders	198	917	+363%
Thema's met een link met verontrusting:			
Angst	35	139	+297%
Conflicten in het gezin	151	447	+196%
Misbruik/mishandeling	61	79	+29%
Zelfmoordgedachten	137	190	+39%
Zelfverwonding	69	112	+62%
Depressie	82	169	+106%
Vragen binnen het CLB begeleidingsdomein psychosociaal functioneren.	977	1919	+96%

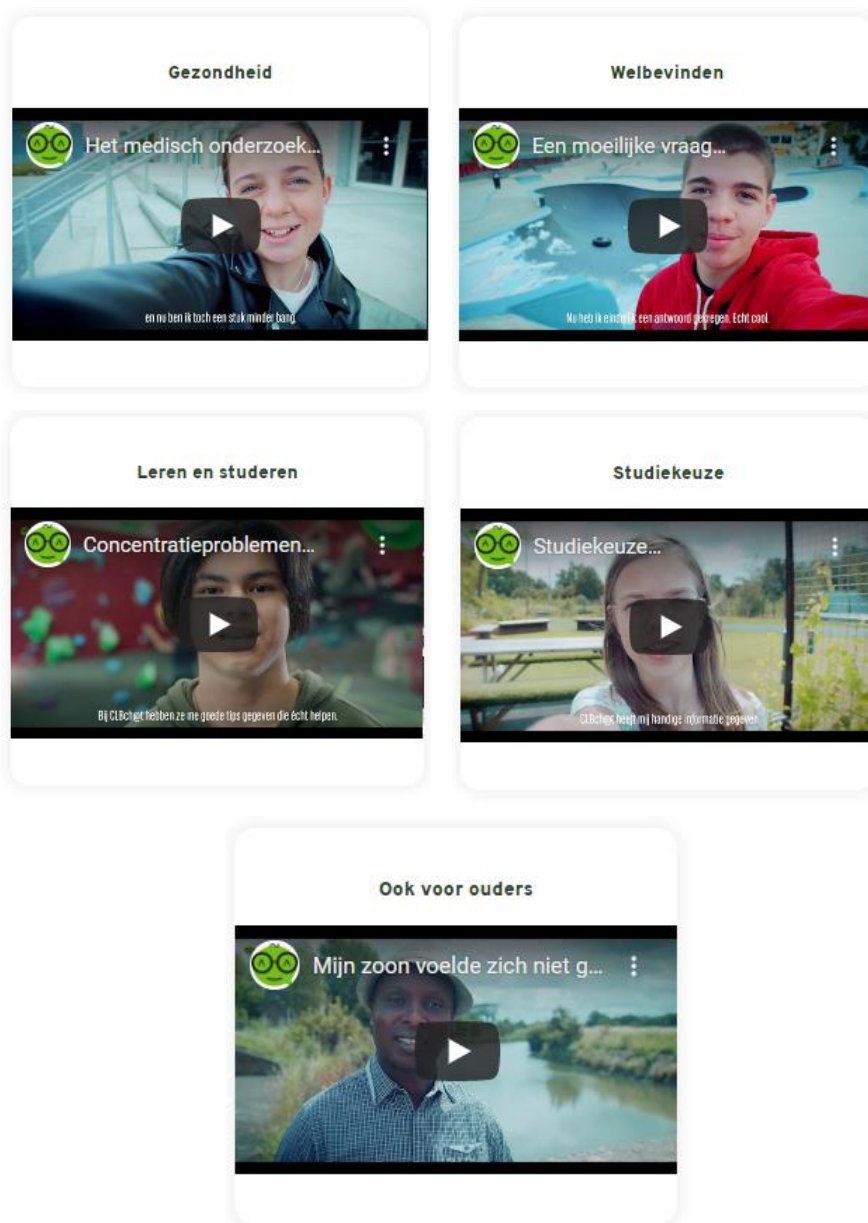
De grootste stijging op het vlak van verontrustende chatgesprekken tijdens de coronacrisis merkten we bij het thema 'angst' (+297%) en 'conflicten in het gezin' (+196%). Ook het aantal gesprekken over depressies steeg met 106%.

De exponentiële stijging van het aantal chatgesprekken verhoogde de complexiteit van de chatwerking (nieuwe soorten vragen, extra organisatie & bekendmaking). Chatmedewerkers deden bijgevolg vaker een beroep op het ondersteunende team. Ook het aantal verontrustende chats waarvoor ondersteuning nodig is, steeg. Dit was elk dag voelbaar.

Communicatie & bekendmaking

Tijdens het schooljaar 2019-2020 werd een communicatieplan opgesteld, van waar uit terug sterk ingezet werd op bekendmaking.

- Er werden 8 persberichten over de werking en impact van CLBch@t verspreid.
- Tegelijk werd een plan opgezet om de beschikbare bekendmakingsmaterialen ook in de toekomst vlot beschikbaar te stellen van de CLB's. Denk daarbij aan roll-up banners, notitieblaadjes, minifolders voor ouders en affiches.
- CLBch@t was vertegenwoordigd op verschillende conferenties, georganiseerd door netwerkpartners, om de werking voor te stellen.
- Tot slot werd ingezet op de ontwikkeling van bekendmakingsfilmpjes. De 5 filmpjes werden gelanceerd op 17/8/2020 (zie onder).



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.



Enkele vaststellingen

- 193 CLB-medewerkers volgden reeds de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it, waarvan 93 tijdens het schooljaar 2019-2020.
- 52 medewerkers volgden in januari/februari 2020 een verdiepende vorming blended hulpverlening.
- Vanaf de 2de week van februari 2020 werd blended chatten (chatten op afspraak) opengesteld voor de ganse CLB-sector: Er werd een E-learning ter beschikking gesteld die CLB-medewerkers in staat stelt om zelfstandig met de tool aan de slag te gaan.
- 1402 CLB-medewerkers beschikten eind juni 2020 over een account blended chatten, die hen in staat stelt om op afspraak te chatten met leerlingen & ouders.
- 134 medewerkers volgden tijdens het afgelopen schooljaar een vorming m-Path, een veelbelovende online dagboektool die recent ontwikkeld werd door de KUL.
- Verschillende CLB's namen na de verdiepende vorming initiatieven om in het eigen centrum aan de slag te gaan met blended hulpverlening.
- Op 10 maart 2020 werd een netoverstijgende directiedag georganiseerd rond de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector. Vertegenwoordigers van 43 van de 61 CLB's waren aanwezig. Tijdens de namiddagworkshop werd een sjabloon van implementatieplan voorgesteld dat elk centrum voor zich verder kan concretiseren.

Keuze van de online tools

geselecteerde tools 2019-2020



m-Path
Blended care made easy

Think Life. Een online zelfhulp cursus 'omgaan met zelfmoordgedachten'

BackUp

ON TRACK AGAIN
voldat leven met een pijning

Fit in je Hoofd

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 ook 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 (juni 2020). 748 CLB-medewerkers deelden hun ervaringen met verschillende beeldbeltools. Op basis van de resultaten enerzijds en van research anderzijds werd in september 2020 een adviesrapport verspreid aan alle CLB-directies.

Enkele conclusies uit het beeldbelonderzoek



60,6% van de bevroagde medewerkers gaf aan minstens 1 keer contact met leerlingen of ouders te hebben gehad via beeldbellen tijdens de coronacrisis



Google Meet, MS Teams en de Praatbox bleken tot juni 2020 de meest gebruikte videobeltools.

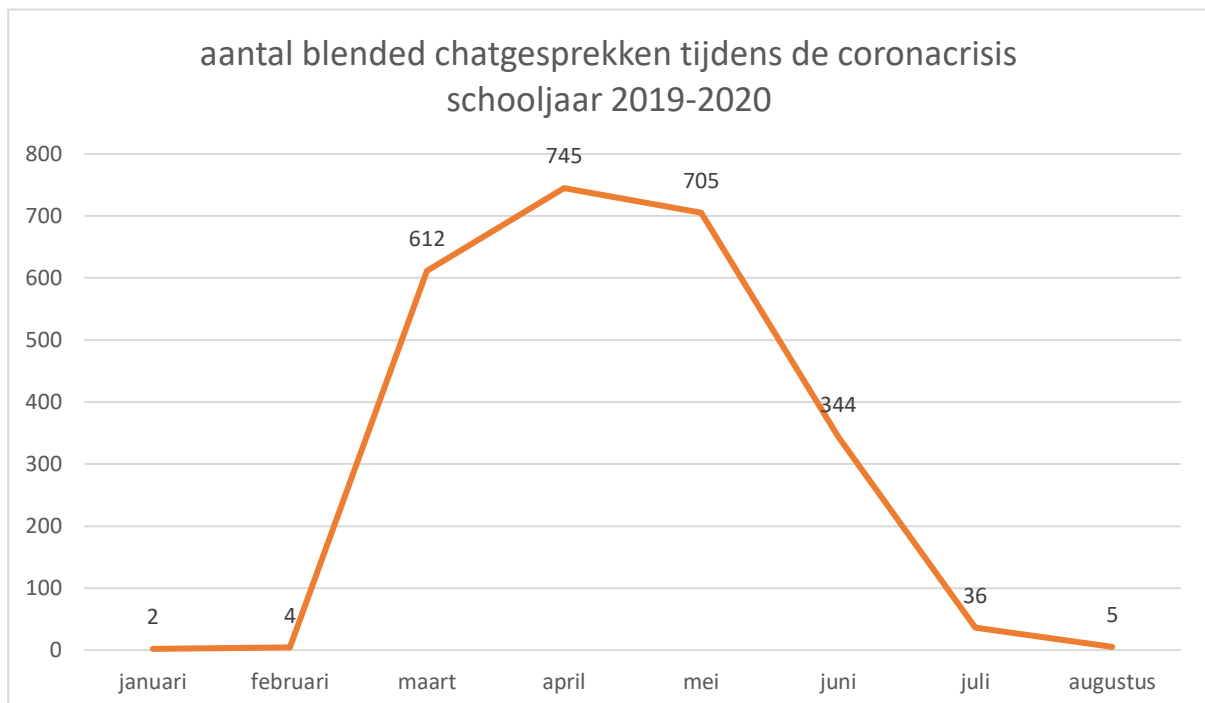


74% van de collega's die reeds begeleidingen via videobeltools deden, hebben het voornemen dit medium ook na de coronacrisis te blijven gebruiken.

Blended chatten tijdens de coronacrisis

Voordelen van blended chatten:

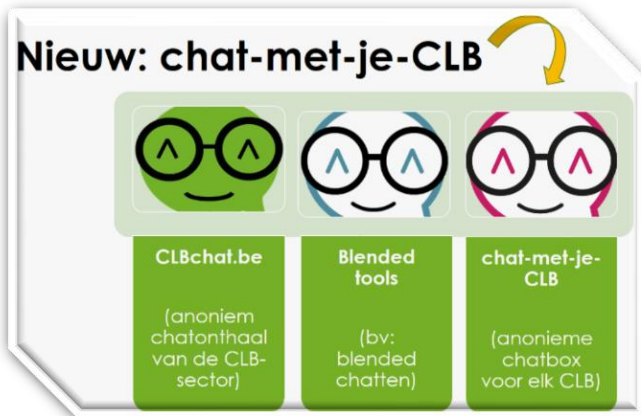
1. Tijdswinst t.g.v. minder verplaatsingen
2. Het inplannen van een gesprek verloopt erg flexibel
3. Veel leerlingen komen via de chat sneller 'to the point'
4. In coronatijd is het een veilige manier om met leerlingen en ouders in gesprek te gaan
5. Leerlingen die niet graag bellen of praten voelen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



Blended chatten (niet-anoniem chatten op afspraak) was beschikbaar voor alle CLB-medewerkers sinds februari 2020. Het gebruik ervan liep echter geen storm tot op 16 maart 2020 de lessen opgeschort werden. Vooral tijdens de maanden maart, april en mei werd er vervolgens intensief gebruik gemaakt van blended chatten om veilig gesprekken te voeren met leerlingen en ouders.

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

Op de netoverstijgende directiedag van 10 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

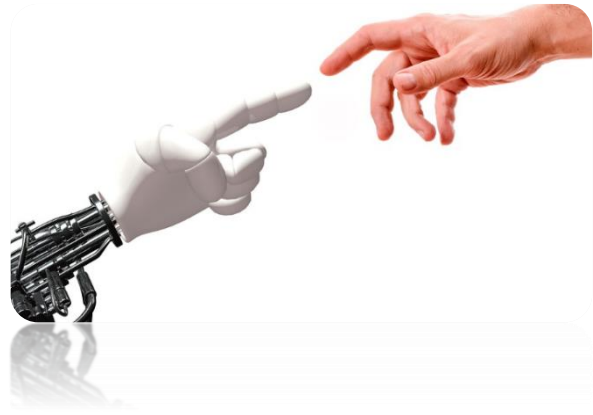
De chat wordt anoniem ingezet, zodat een leerling of ouder (bv nav een critical incident) laagdrempelig kan chatten met een CLB-medewerker die goed op de hoogte is van het incident. Tijdens het chatgesprek kan zo nodig toegeleid worden naar een face-to-face gesprek.

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.

Een blik op de toekomst...

Plannen voor 2020-2021



CLBch@t:

- Vanaf januari 2021 gaan we aan de slag met nieuwe chatsoftware (de SIT-tool), die ons in staat zal stellen nog beter samen te werken met andere chataanbieders in Vlaanderen.
- We mikken op 40 nieuwe chatters. Deze medewerkers zullen allemaal een opleiding volgen over het thema 'omgaan met signalen van zelfdoding op de chat'.
- Nu-praat-ik-erover, de chatdienst van het VK (Vertrouwenscentrum Kindermishandeling) zal een webinar organiseren over chatten bij signalen van misbruik en mishandeling.

Blended hulpverlening:

- Het streefdoel is dat ieder CLB een aanspreekpunt aanstelt. Als coördinatieteam brengen we deze aanspreekpunten netoverstijgend samen in provinciale lerende netwerken. Doel: de CLB's ondersteunen bij het implementeren van blended hulpverlening.
- De basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it, wordt bijgewerkt en zal op een halve dag aangeboden worden.
- Er wordt verdiepende vorming georganiseerd voor medewerkers die een stap verder willen zetten met blended hulpverlening.
- Chat-met-je-CLB, de chatbox per CLB, zal op punt gesteld worden na evaluatie.
- We evalueren onze visie op blended hulpverlening en sturen de visie bij.



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)