

JAARVERSLAG ONLINEHULP IN DE CLB-SECTOR 2021-2022

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



CLBch@t is een initiatief van jouw CLB

Inhoud

Voorwoord	4
CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name? .5	
Bijsturing van onze visie – bevraging van stakeholders	6
CLBch@t	7
Wat is CLBch@t?	7
Openingstijden CLBch@t	7
Het CLBch@t projectteam	7
2021-2022 in een oogopslag.....	8
CLBch@t in cijfers	9
Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar	9
Aantal chatgesprekken per maand sinds september 2016	10
Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders	11
Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders	11
Chatgesprekken tijdens de piek van de 4 ^{de} coronagolf.....	12
Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2021-2022?	13
Nepoproepen op CLBch@t	14
Leerlingen op CLBch@t	15
Wat vonden leerlingen van onze chat in 2021-2022?.....	15
Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding.....	16
Ouders op CLBch@t	17
Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2021-2022?	17
Het team chatmedewerkers	18
CLBch@t en kwaliteitszorg	20
De chatsoftware	21
Naar een betere organisatie van de chatwerking	22
Communicatie & bekendmaking	23
Blended hulpverlening	24
Wat is blended hulpverlening?.....	24
Keuze van de online tools.....	24
Online tools in 2021-2022 actief bekendgemaakt in de CLB-sector	25
Implementatie van blended hulpverlening: een stand van zaken.....	26
Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening	28
Aanspreekpunten blended hulpverlening	29
Lerende netwerken implementatie van blended hulpverlening	29

Videobellen met cliënten	30
Blended chatten	31
Samenwerking met partners in het kader van blended hulpverlening.....	32
Chat-met-je-CLB: Een chatbox voor elk CLB	33
Chat-met-je-CLB: gebruik in 2021-2022	34
Een blik op de toekomst... ..	35
Benieuwd naar meer?.....	36

Voorwoord

"We willen ook positieve dingen overhouden aan de coronacrisis. Eén van die positieve dingen is meer aandacht voor het mentale welzijn van onze kinderen en jongeren. Na de uitbraak van de coronacrisis hebben we de CLB's versterkt. Het is belangrijk dat leerlingen en ouders nu laagdrempelig terecht kunnen bij CLBch@t. De CLB's bieden een luisterend oor, maar ze zetten ook eigentijdse instrumenten in om leerlingen en ouders te begeleiden. Dit is een mooi voorbeeld van hoe we binnen het onderwijs soms sterker en beter uit een crisis kunnen komen"

(minister van onderwijs Ben Weyts)

Beste lezer

Tijdens de covid pandemie hebben leerlingen en ouders meer dan ooit de weg naar CLBch@t gevonden. Ook in 2021-2022 was het aantal gesprekken hoger dan in de jaren voorafgaand aan de coronacrisis. We bleven sterk investeren in een kwaliteitsvolle chatwerking. Zo werd door aanpassingen van de chatsoftware en door het in gebruik nemen van nieuwe planningssoftware ingezet op een verbeterde ondersteuning van chatmedewerkers en een efficiëntere organisatie van de werking.

Ook op het vlak van blended hulpverlening werd niet stilgestaan. CLB-medewerkers deden meer kennis op over het inzetten van online tools, zodat toekomstige begeleidingstrajecten effectiever, meer aanlampend en op maat van de jongere kunnen gelopen worden. Dit door de inzet van online tools waarmee de leerling zelf of begeleid door een CLB-medewerker aan de slag kan gaan. Met het oog op de implementatie van blended hulpverlening werden de CLB's ondersteund door het organiseren van lerende netwerken en door een vormingsaanbod waaraan een record aantal CLB-medewerkers deelnam. Op het einde van het schooljaar werd een ruime bevraging bij CLB-medewerkers georganiseerd, met als doel zicht te krijgen op de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector.

Verschillende CLB's én het CLB-onthaal van de SID-in beurs gingen actief aan de slag met de chatbox die hen via chat-met-je-CLB ter beschikking gesteld wordt.

En tot slot was 2021-2022 een schooljaar waarin gestart werd met de bijsturing van onze visie op CLBch@t, blended hulpverlening en chat-met-je-CLB. Daartoe werden verschillende stakeholders bevraged.

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

Namens CLBch@t wens ik je veel leesplezier!

Tom Billiet – coördinator CLBch@t – 6/12/2022

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

In dit jaarverslag vind je informatie over 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	Blended hulpverlening	Chat-met-je-CLB
Werkwijze	Anonieme hulp & ondersteuning via https://www.clbchat.be	Hulpverlening aan leerlingen (en/of ouders) in begeleiding (niet-anoniem)	Een anonieme chatbox die sporadisch door een CLB kan ingezet worden.
Kanaal	Chat (anoniem) – (software = SIT-tool)	Allerlei online inhoudelijke tools + communicatietools	Chat (anoniem) – (software = PHP live)
Gericht op	Gericht op breed onthaal, vraagverheldering, informatieverstrekking en draaischijffunctie.	Inzet in het kader van begeleidingstrajecten. Daarnaast ook inzetbaar met het oog op informatieverstrekking en handelingsgerichte diagnostiek.	Informatieverstrekking en/of emotionele opvang gericht op specifieke doelgroepen, i.h.k.v. critical incidents, info-avonden, enz.
Gebruikers (CLB)	Een beperkt team van hiertoe opgeleide chatmedewerkers (2021-2022: 180 chatmedewerkers)	Alle CLB-medewerkers kunnen gebruik maken van blended hulpverlening.	Een team medewerkers van een specifiek CLB.
Voorbeeld	Jonas, een jongen van 16 jaar, surft naar clbchat.be en vraagt een gesprek aan. Hij chat anoniem over de conflicten met zijn ouders en over de invloed daarvan op zijn schoolse prestaties. Hij kent de medewerker aan de andere kant van de lijn niet, want ook die is anoniem. Na het gesprek voelt Jonas zich al wat beter. Hij krijgt een aantal handige tips mee en wordt geholpen om een afspraak met zijn CLB-medewerker te maken.	De ouders van Chris, een meisje van 11, worden begeleid door het CLB. Chris heeft last van overgewicht en daaraan gekoppeld een negatief zelfbeeld. De ouders nemen op advies van het CLB deel aan het online PakAan programma van de U-Gent. Na het doorlopen van een module is er telkens een videogesprek met de CLB-medewerker. Na afloop voelen de ouders zich ondersteund in het omgaan met het overgewicht en de gevoelens van hun dochter.	Een plaatselijk CLB organiseert een infoavond over de studiekeuze na het zesde jaar SO. Na afloop kunnen leerlingen en ouders gedurende 2u gebruik maken van chat-met-je-CLB om vragen te stellen aan een team medewerkers van het betrokken CLB.

Bijsturing van onze visie – bevraging van stakeholders

In de tweede helft van het afgelopen schooljaar 2021-2022 werd werk gemaakt van diverse bevragingen en gesprekken met relevante belanghebbenden. Dit met het oog op het bijsturen van de visie op CLBch@t, blended hulpverlening en chat-met-je-CLB tegen het begin van het volgende schooljaar. De nieuwe visieteksten worden gepubliceerd in het jaarverslag 2022-2023. Hieronder wordt alvast vermeld bij welke stakeholders we ons licht opgestoken hebben.

Input verkregen via:	CLBch@t	blended hulpverlening	chat-met-je-CLB	Toelichting
Focusgroep Vlaamse Scholierenkoepel (VSK) april 2022	✓	✓		- Hybride overleg (combinatie online en fysiek)
Algemene bevraging implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector (juni 2022)		✓		- 856 respondenten - De resultaten zijn niet enkel belangrijk voor het opstellen van de visie, maar ook om zicht te krijgen op de stavaza van de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector.
Online leerlingenbevraging via de website CLBchat.be	✓	✓		- 99 respondenten van 12+
Online ouderbevraging i.s.m. de koepels van ouderverenigingen	✓	✓	✓	- 125 respondenten
Online WADDIST poll juni 2022		✓		- 358 respondenten tussen 13 en 21 jaar
Intervisies chatmedewerkers april/mei 2022	✓			- Tijdens en na de intervies werd een online vragenlijst ingevuld over de verdere ontwikkeling van CLBch@t
Lerend netwerk aanspreekpunten blended hulpverlening		✓	✓	- Tijdens de lerende netwerken werd een online bevraging ingevuld.
Stuurgroep CLBch@t december 2021	✓	✓	✓	- Via de stuurgroep werd een delegatie van leidinggevenden betrokken bij de ontwikkeling van de visieteksten.
Evaluatie 1 jaar chat-met-je-CLB mei 2021			✓	- De 13 CLB's die toen reeds gebruik hadden gemaakt van chat-met-je-CLB werden online bevraged.

CLBch@t

Wat is CLBch@t?

CLBch@t is het chatonthaal van de CLB-sector. Alle leerlingen en hun ouders kunnen er gratis en anoniem chatten over de gezondheid, het leerproces, de studiekeuze en het welbevinden van de leerling. De chatmedewerkers bieden breed onthaal, vraagverheldering, informatie, advies, emotionele ondersteuning en waar dit een meerwaarde biedt ook een doorverwijzing.

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 2021-2022 bestond het CLBch@t team uit 180 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

Op schooldagen werden de vertrouwde openingsuren gehanteerd: Ma-di-do van 17-21u en wo van 14-21u.

Daarnaast was CLBch@t open tijdens alle vakantieperiodes, behalve tijdens officiële feestdagen en tijdens de decretale sluitingsperiodes (tussen kerst en Nieuwjaar en in de zomervakantie van 15/7-15/8).

Tijdens de openingsdagen in vakantieperiodes was de chat op ma-di-wo-do van 14-21u open.

Het CLBch@t projectteam

Het projectteam bestond in 2021-2022 uit 3 medewerkers:

- Stefan Van Loock – deeltijds medewerker kwaliteitszorg en inhoudelijke ondersteuning
- Ern Calders – deeltijds ICT-medewerker
- 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.

2021-2022 in een oogopslag

Tijdens het afgelopen schooljaar werden 8813 chatgesprekken gevoerd door de 180 chatmedewerkers. Er waren 1433 chatgesprekken (16,5%) met ouders en 7240 (83,5%) met leerlingen.

Gemiddeld werden de gesprekken met leerlingen met 4,24 sterren op een schaal van 1-5 beoordeeld. De gesprekken met ouders werden nog sterker beoordeeld, met gemiddeld 4,52 sterren.

Met 241 deelnemers volgden meer CLB-medewerkers dan ooit tevoren de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it. Bovendien volgden aansluitend 156 medewerkers een verdiepende vorming.

180

actieve
chatmedewerkers

Gemiddelde
tevredenheid
leerlingen: **4,24
sterren** op een
schaal van 1-5

Gemiddelde
tevredenheid
ouders: **4,52
sterren** op een
schaal van 1-5

1433
gesprekken met
ouders

7240
gesprekken met
leerlingen

83,5%
gesprekken
= met leerlingen

16,5%
gesprekken
= met ouders

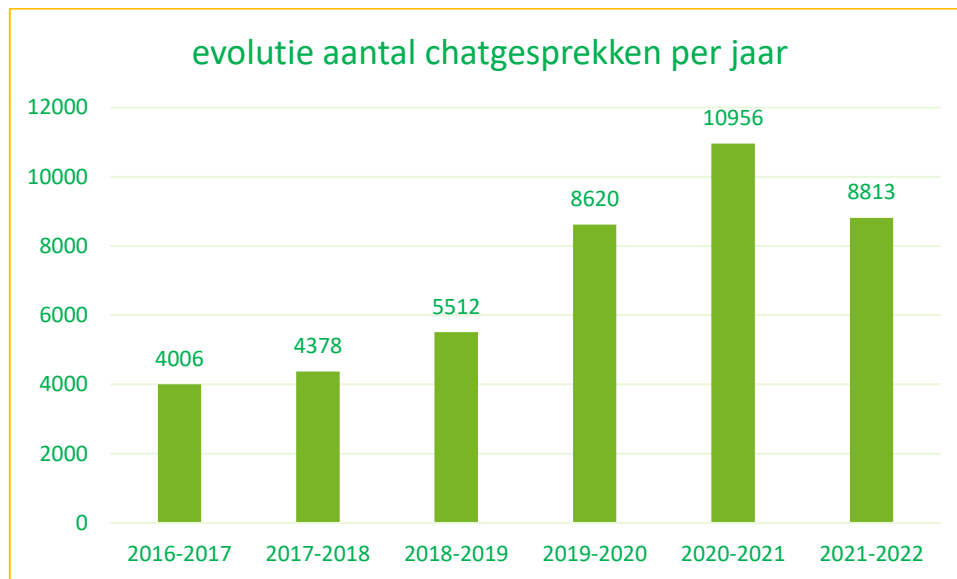
**Een gemiddeld
chatgesprek
duurde 18,5
minuten**

De basisopleiding
blended
hulpverlening
werd gevolgd
door 241 CLB-
medewerkers

156 CLB-
medewerkers
volgden een
verdiepend
vorming blended
hulpverlening

CLBch@t in cijfers

Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar



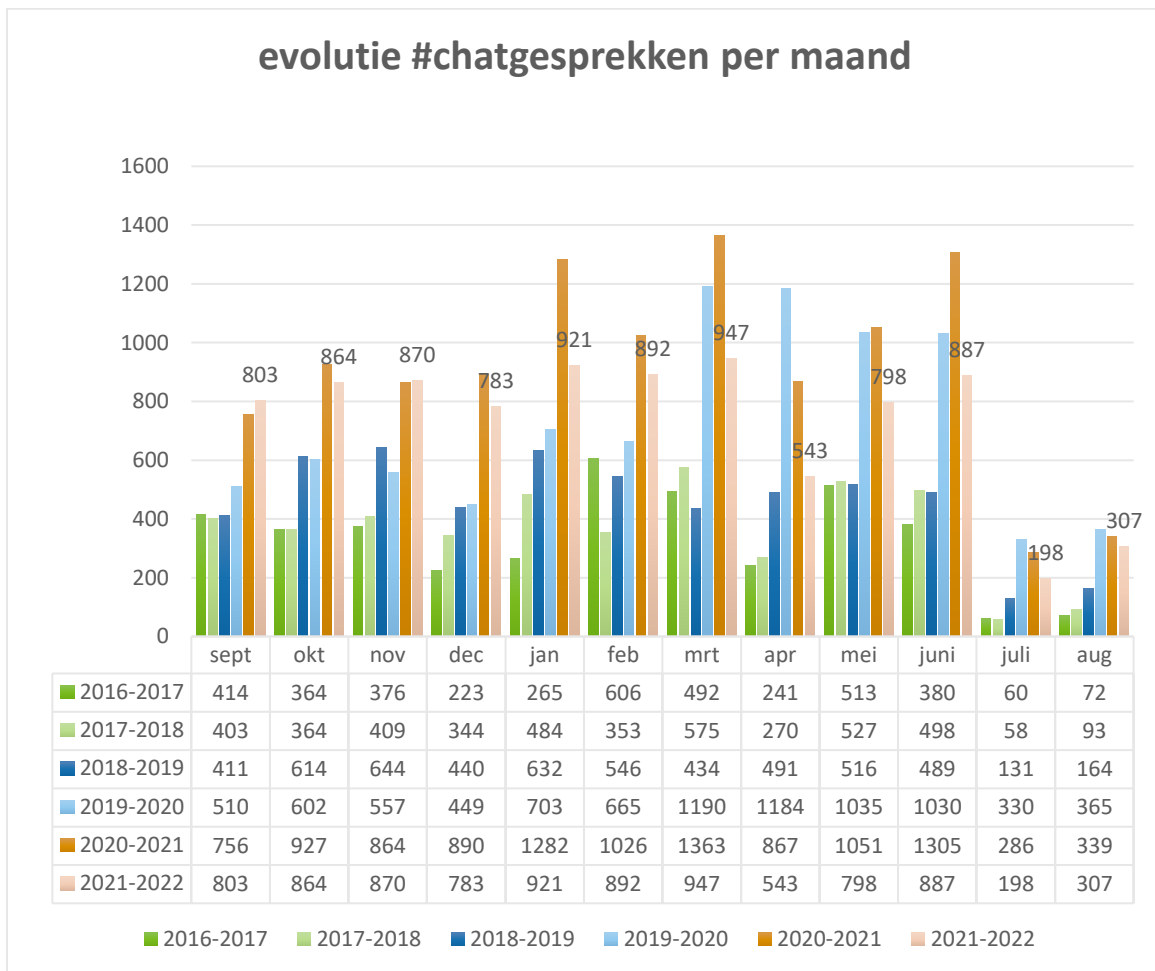
Tijdens het voorbije schooljaar registreerden we 8813 chatgesprekken. 83,5% van de gesprekken werden met leerlingen gevoerd en 16,5% met ouders. We bereikten dit schooljaar nog steeds ruim meer leerlingen & ouders dan in de schooljaren voor de coronacrisis.

Tegelijk stellen we ten opzichte van het schooljaar 2020-2021 een daling van het aantal chatgesprekken vast met bijna 20%.

Deze **daling is niet onverwacht** en doet zich ook voor bij andere chatlijnen. Er zijn een aantal waarschijnlijke verklaringen:

- Tussen maart 2020 (het begin van de coronacrisis) en eind augustus 2021 was CLBch@t extra geopend tijdens de schooldagen op maandag, dinsdag en donderdag van 14-17u. Dit was toen een zinvolle maatregel omdat veel leerlingen omwille van quarantainemaatregelen overdag thuis waren. Vanaf september 2021 werden de gewone openingsuren terug gehanteerd tijdens de schooldagen. Enkel in vakantieperiodes bleven de uitgebreide openingsuren van kracht.
- Afgelopen schooljaar was er in mindere mate sprake van sterk voelbare coronamaatregelen, waardoor we het aantal rechtstreeks aan corona gerelateerde chatgesprekken stelselmatig zagen afnemen.
- Omwille van een forse stijging van de loonkosten (t.g.v. de inflatie) kon er tijdens het afgelopen schooljaar niet meer ingezet worden op betalende bekendmaking van CLBch@t via sociale media en andere kanalen.

Aantal chatgesprekken per maand sinds september 2016



Tijdens de maanden september en november 2021 waren de chatcijfers hoger dan diezelfde maanden tijdens de voorgaande schooljaren. In november 2021 was er een 4^{de} covid piek, met extra vragen van vooral ouders tot gevolg. Tijdens de overige maanden zagen we de cijfers dalen t.o.v. het begin van de coronacrisis in maart 2020. Toch mogen we spreken over sterke cijfers t.o.v. de periode voorafgaand aan maart 2020.



Leerlingen waardeerden hun gesprek dit schooljaar gemiddeld met 4,24 sterren op een schaal van 1-5!



Ouders waardeerden hun gesprek dit schooljaar gemiddeld met maar liefst 4,52 sterren op een schaal van 1-5!

Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders

Top 10 thema's in 2021-2022: leerlingen	Top 10 thema's in 2021-2022: ouders
OLB: Studiekeuze, schoolloopbaan (#1014)	OLB: Studiekeuze, schoolloopbaan (#332)
PSF: Interactie gezin (#708)	PGZ: COVID – medische vragen & info (#221)
PSF: Verliefdheid (#456)	L&S: Leermoeilijkheden (#104)
PGZ: Seksualiteit (#426)	PSF: Interactie in het gezin (#81)
PSF: Relatievaardigheid (#411)	PGZ: vaccinatie – COVID (#51)
PSF: Pesten/cyberpesten (#373)	PGZ: vaccinatie – algemeen (#37)
PSF: Zelfmoordgedachten (#351)	PSF: aan COVID gelinkt (#34)
PSF: Depressie (#323)	PSF: Regelovertredend gedrag (#35)
L&S: Leer- en studiemethode (297)	PGZ: Systematisch contactmoment (#32)
PSF/PGZ: Zelfverwonding (#247)	L&S: Motivatie (beide #32)

Hoewel de studiekeuze als thema bovenaan blijft staan bij zowel leerlingen als ouders, kunnen we stellen dat de meeste vragen van leerlingen gecategoriseerd kunnen worden in het domein 'psychisch en sociaal functioneren' (PSF).

Ouders stelden - meer dan leerlingen - (covid-gerelateerde) vragen over de gezondheid van hun kinderen en over leermoeilijkheden.

Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders

Het gesprek resulteerde in:	Leerlingen	Ouders
(emotionele) ondersteuning	33,84%	10,20%
info en advies	41,77%	46,06%
doorverwezen naar het CLB	15,24%	42,86%
Doorverwezen naar leerlingenbegeleiding/school	11,26%	10,93%
doorverwijzing naar het netwerk	9,75%	6,71%
Sessie (plots) afgebroken	21,93%	10,42%

Gesprekken met leerlingen resulteerden vrij vaak in het bieden van emotionele ondersteuning en info & advies. We merken dat leerlingen vaak kiezen voor chatgesprekken omdat deze anoniem verlopen. Er is vaak een weerstand tegen verwijzing naar fysieke hulpverlening.

Ouders stellen vaker vragen die gericht zijn op louter info & advies. Ze zijn sneller dan leerlingen bereid om de stap naar fysieke hulp (bv in het plaatselijke CLB) te zetten.

Een relatief groot percentage gesprekken werd 'plots' afgebroken. Dit is eigen aan chathulpverlening. Oorzaken hiervan zijn zeer divers: een slechte WIFI-verbinding, lege batterij, afgeleid worden,...

Chatgesprekken tijdens de piek van de 4^{de} coronagolf

CLBch@t werd eind november/begin december 2021, tijdens de piek van de 4de coronagolf, bezocht door heel wat leerlingen en ouders die vragen hadden in verband met de 4de coronagolf.

Van de 676 gevoerde chatgesprekken die tussen 22/11 en 8/12/2021 geregistreerd werden, hadden 90 gesprekken (13,3%) nog rechtstreeks betrekking op COVID-19:

- 22 gesprekken door leerlingen (gem 15,6j)
- 68 door ouders (over kinderen van gemiddeld 11j).
- Gemiddelde gespreksduur: 12,2 minuten

Voorbeelden van vragen die ouders stelden:

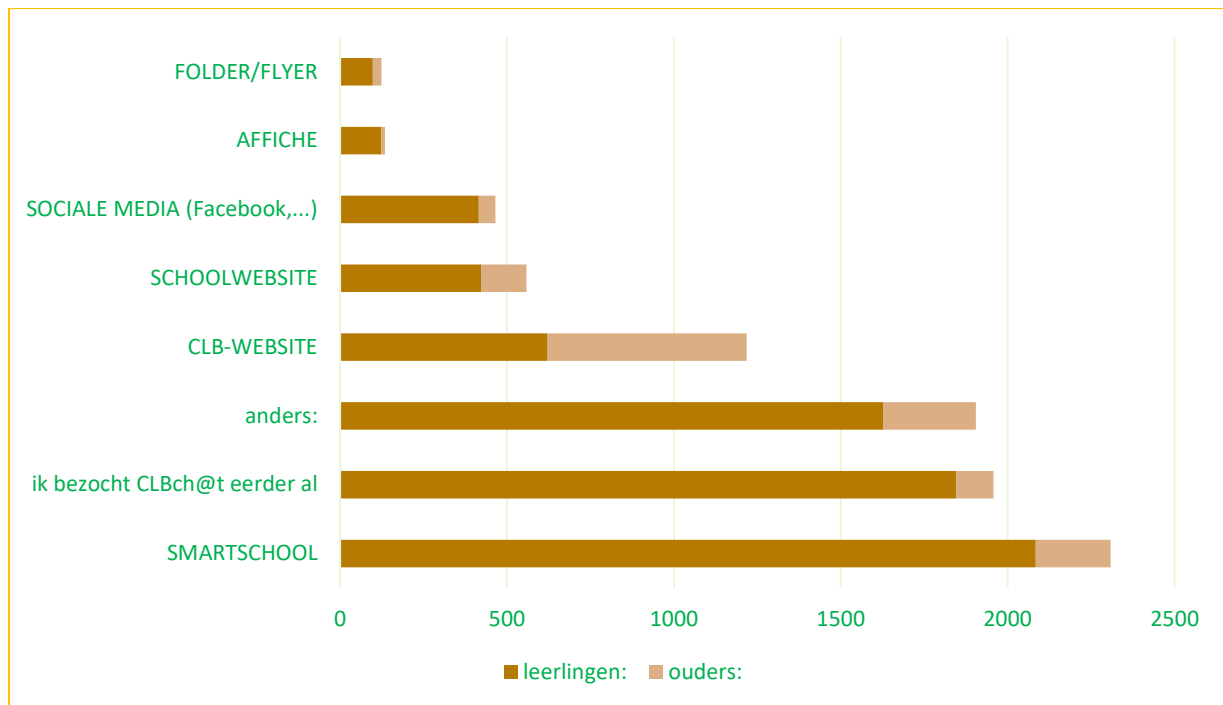
- *"Mijn kinderen hebben beide een medisch attest voor vrijstelling van mondkemperplicht, echter worden zij nu gestraft en volledig apart gezet van de rest van de klas. Mag de school dit zomaar doen?"*
- *"Mijn dochter werd vrijdag naar huis gestuurd van school wegens besmetting in de klas maar ik heb nog steeds geen code ontvangen om haar te testen..."*
- *"Ik wil graag mijn bezorgdheid met u delen i.v.m. vaccinatie van jonge kinderen. De muzikleerkracht zei in een gesprek over vaccinatie 'wil je liever een gewoon spuitje of doodziek worden en naar het ziekenhuis' en de tweede leerkracht sprak over dit onderwerp als zijnde 'je wil je grootouders toch niet besmetten en dat ze sterven? Ik vind het heel erg dat de polarisering in de samenleving zich verderzet in de lagere scholen en dat leerkrachten druk uitoefenen op leerlingen met verkeerde en angstige info over corona."*

Voorbeelden van vragen die leerlingen stelden:

- *"Mijn mama is positief. Wat moet ik nu met school doen?"*
- *"Ik heb de laatste dagen een beetje stress omdat ik door corona veel aan het denken ben, of ik mijn examens wel ga kunnen meemaken want het kan altijd dat je plots in quarantaine moet en dan weet ik het niet meer."*
- *"Hallo ik heb een vraagje over de boosterprik. Ik ben 15 jaar en ik vroeg me eigenlijk af of wij de boosterprik ook krijgen en duurt dat dan nog lang. En ik ben ook heel bang van Corona."*
- *"Ik weet niet goed wat ik ervan moet denken. Er zijn meerdere leerlingen in mijn klas besmet met corona en wij moeten nog naar school blijven gaan..."*

Dit zijn best pittige vragen. Leerlingen en ouders waren evenwel erg positief over het gevoerde gesprek met onze chatmedewerkers: Ze beoordeelden deze gesprekken gemiddeld met maar liefst 4,23 sterren op een schaal van 1-5!

Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2021-2022?



Meer dan 2300 leerlingen & ouders vonden CLBch@t via Smartschool. Ook de CLB-websites en in mindere mate de websites van scholen vormden een belangrijke bekendmakingsbron.

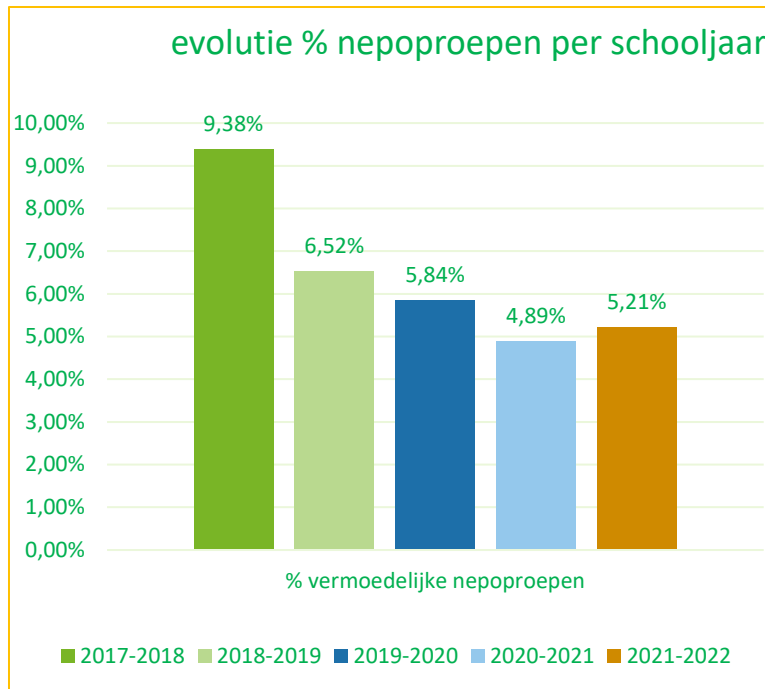
Bijna 2000 leerlingen en ouders kenden CLBch@t omdat ze er eerder reeds een vraag stelden.

Ongeveer evenveel cliënten vonden de link naar CLBch@t via een andere weg. Bij nadere analyse gaat het dan vooral over leerlingen & ouders die de link naar CLBch@t bijvoorbeeld terugvonden op de website van een andere chatlijn en/of op de website van partnerorganisaties zoals 'WatWat'.

Ook via sociale media vonden ongeveer 500 leerlingen & ouders de weg naar onze chat. De invloed hiervan is wellicht eerder beperkt omdat er geen betalende bekendmakingscampagnes opgezet werden in 2021-2022. Er wordt evenwel ingezet op gratis advertising via Facebook en Google.

Een minderheid van de leerlingen en ouders vond de weg naar CLBch@t a.d.h.v. papieren bekendmakingsmiddelen zoals affiches en flyers.

Nepoproepen op CLBch@t



We kregen afgelopen schooljaar te maken met 436 vermoedelijke nepoproepen. Dit is **5,21% van alle gesprekken, oftewel een zeer lichte stijging t.o.v. vorig schooljaar, maar nog steeds 44,5% minder dan in het schooljaar 2017-2018**. Door een intensieve opvolging en communicatie met chatmedewerkers slagen we er in om het aantal nepoproepen beperkt te houden.

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 niet. We helpen onze chatmedewerkers onder meer tijdens de intervisies om zo goed mogelijk om te gaan met nepoproepers. Door nauwgezette monitoring & opvolging en door antwoorden te geven op onder meer de volgende vragen bieden we de operatoren ondersteuning:

- 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 mogelijkheden om operatoren te attenderen op een mogelijke nepoproep. De vermoedelijke negesprekken worden nagelezen en krijgen een markering mee zodat de chatmedewerker bij een nieuwe oproep gepast met hen kan omgaan.

Leerlingen op CLBch@t

7240 gesprekken met leerlingen!

Gemiddelde leeftijd:

14,5 jaar

Zelfrapportage gender:

74,3% ♀ -
21,7% ♂ - 4% 'X'

Wat vonden leerlingen van onze chat in 2021-2022?

"Deze chat was een grote opluchting en dankzij dit voel ik ook al veel beter"

(13-jarige jongen na een gesprek over zelfverwonding)

Leerlingen waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met **4,3 sterren** op een schaal van 1-5!



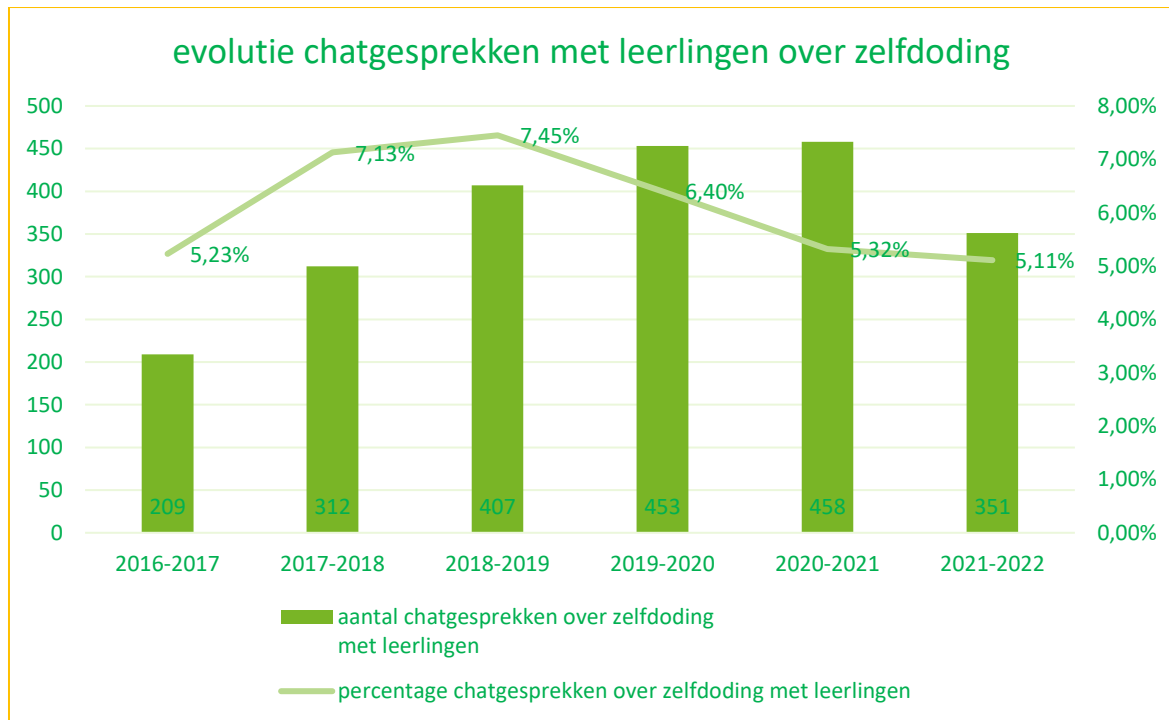
"Het was heel geruststellend! Ik zou zeker een kijkje nemen als je met vragen zit en je er met iemand over wil praten."

(12-jarig meisje na een gesprek over negatieve gevoelens)

"Heeft me zeer goed geholpen en het heeft deugd gedaan erover te spreken met iemand."

(15-jarig jongen na een gesprek over hoe hij zich behandeld voelt door zijn leerkracht)

Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding



Het thema 'zelfmoordgedachten' stond vorig schooljaar op de 7^{de} plaats in de top 10 van de gespreksonderwerpen met leerlingen. In de 2 voorafgaande schooljaren stond dit chatthema nog op de 5^{de} plaats. Percentueel gezien nam het aantal chats over dit thema voor het 3^{de} jaar op rij licht af. Daarnaast merken we in ruwe aantallen een behoorlijke daling t.o.v. de voorbije 3 schooljaren. De daling kan mogelijk toegeschreven worden aan de recente uitbreiding van het team beantwoorders bij de zelfmoordlijn, waardoor daar meer cliënten kunnen opgevangen worden.

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

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).

"Heel goed gesprek, heeft mij geholpen met de eerste stap voor hulp te zetten."

(meisje van 14 na een gesprek over zelfmoordgedachten)

2021-2022:
1433 gesprekken met ouders

Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2021-2022?

Ouders waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met maar liefst **4,52 sterren** op een schaal van 1-5!



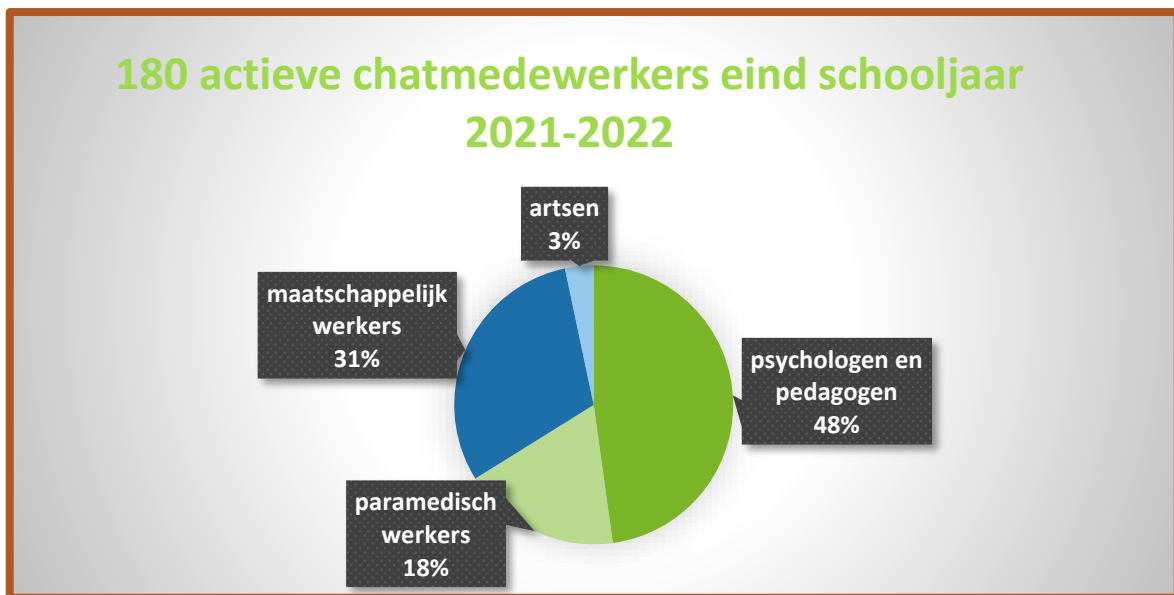
*"Geweldig advies
en een luisterend
oor - wat je als
ouders echt nodig
hebt"*

(ouder na een gesprek
over automutulatie bij
haar dochter)

*"Luisterend oor,
nuttig, bruikbaar
en haalbaar
advies,
aangenaam
gesprek"*

(ouder van een 13-jarig
meisje na een gesprek over
coming out)

Het team chatmedewerkers



Tijdens het schooljaar 2021-2022 waren 180 CLB-medewerkers actief als chatmedewerker. **Elk van hen beantwoordde vorig schooljaar gemiddeld 49 chatgesprekken met leerlingen & ouders.**

Tijdens de openingsuren waren telkens 3 tot 6 CLB-medewerkers online om vragen te beantwoorden. Daarbij werd ernaar gestreefd om telkens minstens 1 medewerker van de medische discipline (arts of verpleegkundige) online te hebben.

De samenstelling van het team chatmedewerkers is bewust multidisciplinair:

- artsen
- paramedisch werkers (verpleegkundigen)
- maatschappelijk werkers
- medewerkers van de psychopedagogische discipline

In september 2021 werden 4 opleidingen voor in totaal 31 nieuwe chatmedewerkers georganiseerd en in juni 2022 organiseerden we nogmaals 2 opleidingsdagen, waarbij 20 medewerkers opgeleid werden.

Chatmedewerkers werken in blokken van 2,5 tot 3u. Om de overgang tussen chatblokken vlotter te laten verlopen, werd er in 2021-2022 voor het eerst voor geopteerd om tussen de verschillende chatblokken een half uur overlapping (uitlooptijd) in te bouwen.



Oefenmoment tijdens 1 van de opleidingen voor nieuwe chatmedewerkers

Een citaat van Joyce D'Hondt, chatmedewerker, GO! CLB Leiland, december 2021: Ze had daags na het volgen van de vorming & intervisie over chatten rond zelfdodingsgedachten een gesprek met een leerling waarbij ze het geleerde meteen kon toepassen:

"Ik was heel dankbaar dat ik die vorming gisteren net gevolgd heb, want dit heeft me heel hard geholpen tijdens het gesprek! Ik ben er zeker van dat ik me anders veel moeilijker door het gesprek ging slaan dan hoe ik dat ik nu heb gedaan. Ik zou de 'zelfmoordgedachten' voor de vorming niet durven uitspreken, terwijl ik dit nu zonder twijfel wel heb gedaan. Bij deze nog eens een heel expliciete dankjewel voor het krijgen van de vorming gisteren. Was echt heel leerrijk en zinvol!"

CLBch@t en kwaliteitszorg

Er werd consequent ingezet op 3 pijlers:



- 2021-2022:**
- 6 basisvormingen voor nieuwe chatmedewerkers
 - 26 groepsintervisies
 - 4 vormingsdagen 'chatten rond zelfdoding'
 - 2 Webinars over chatten rond studiekeuzevragen en preventieve gezondheidszorg



- 2021-2022:**
- Tientallen ondersteunende contacten met chatmedewerkers tijdens of na de chatgesprekken.
 - De ondersteuning verliep telefonisch, via mail en/of fysiek.



- 2021-2022:**
- Chatscans voor alle nieuwe medewerkers (gedetailleerde feedback op at random geselecteerde chatgesprekken)
 - Vraaggestuurde feedback op chatgesprekken.



De chatsoftware

De **SIT-tool** is de nog relatief nieuwe chatsoftware die samen met vele andere organisaties midden in het schooljaar 2020-2021 in gebruik werd genomen door CLBch@t. Op sommige punten was en is deze software nog aan verbetering toe.

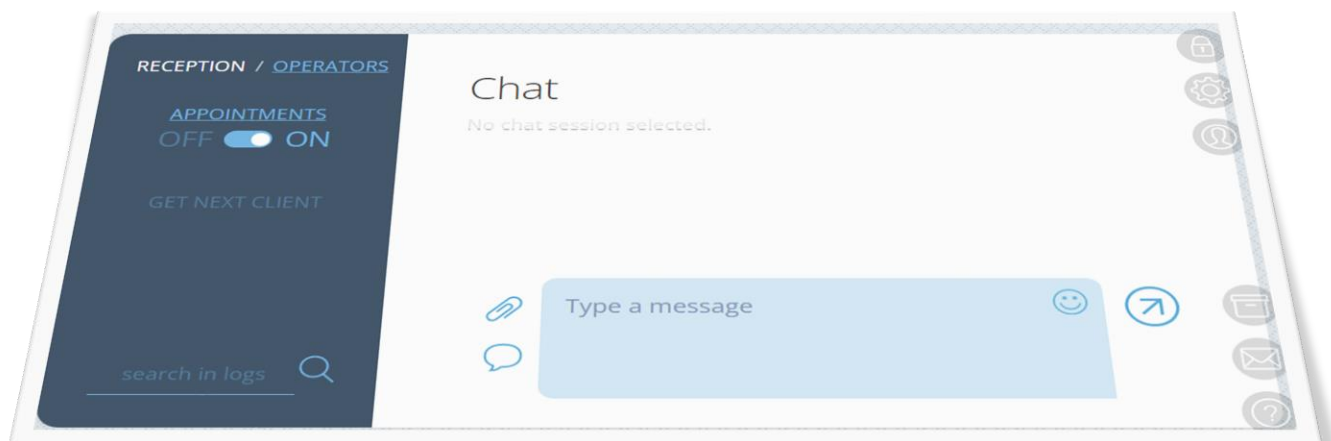
In overleg met de partners van het OHUP (OnlineHulp UitwisselingsPlatform) werden in 2021-2022 verschillende aanpassingen gedaan, zoals:

- Automatische melding van vermoedelijke veelchatters
- Installeren van Single Sign on in combinatie met de planningssoftware: 1 paswoord voor beide toepassingen.
- Implementatie van de samenwerkingsafspraken met andere chatorganisaties, waardoor het mogelijk is om een gesprek met een leerling of ouder (uiteraard in overleg met de cliënt) naadloos door te geven aan een andere meer gespecialiseerde chatlijn.

Samenwerking met andere chatorganisaties

Na een eerste evaluatie bleek dat er in praktijk vooral een actieve samenwerking tot stand gekomen is tussen CLBch@t en Nu-praat-ik-erover (de chatlijn van het VK). Er werden dit schooljaar 10 rechtstreekse doorverwijzingen gerealiseerd naar de chat van Nu-praat-ik-erover.

CLBch@t nam het initiatief om de SIT-tool in samenspraak met de andere hulplijnen verder te optimaliseren. Door de ontwikkelingskosten te delen, is dit voor meer organisaties een haalbare kaart.



Het chatscherm dat de operatoren te zien krijgen in de SIT-tool

Naar een betere organisatie van de chatwerking

- In september 2021 werd de nieuwe planningssoftware in gebruik genomen. Een maand later volgde een eerste evaluatie door de chatmedewerkers:
 - o Een ruime meerderheid van de chatmedewerkers ervaart de planningstool als een verbetering.
 - o Voor het coördinatieteam betekent deze planningstool een gedegen ondersteuning bij de organisatie van het chatgebeuren.
 - o Op basis van de feedback/aandachtspunten werd de software doorontwikkeld. Zo werd een Single Sign On ontwikkeld, waardoor slechts 1 wachtwoord nodig is voor toegang tot zowel de SIT tool (chatsoftware) als tot de planningstool.
- Met het oog op de ontwikkeling van een sociale kaart onlinehulp werd een samenwerking aangegaan met de ontwikkelaars van onlinehulp-apps.be. Op onlinehulp-apps.be bundelen de betrokken organisaties en instellingen gescreende apps en websites die hulpverleners kunnen inzetten in hulp, zorg en dienstverlening.
- De pagina <https://www.onlinehulp-apps.be/favorieten/clb-zelfhulp-leerlingen> werd opgezet en bekendgemaakt aan chatmedewerkers. Hier vinden zij online tools terug die leerlingen in het kader van zelfhulp kunnen gebruiken.

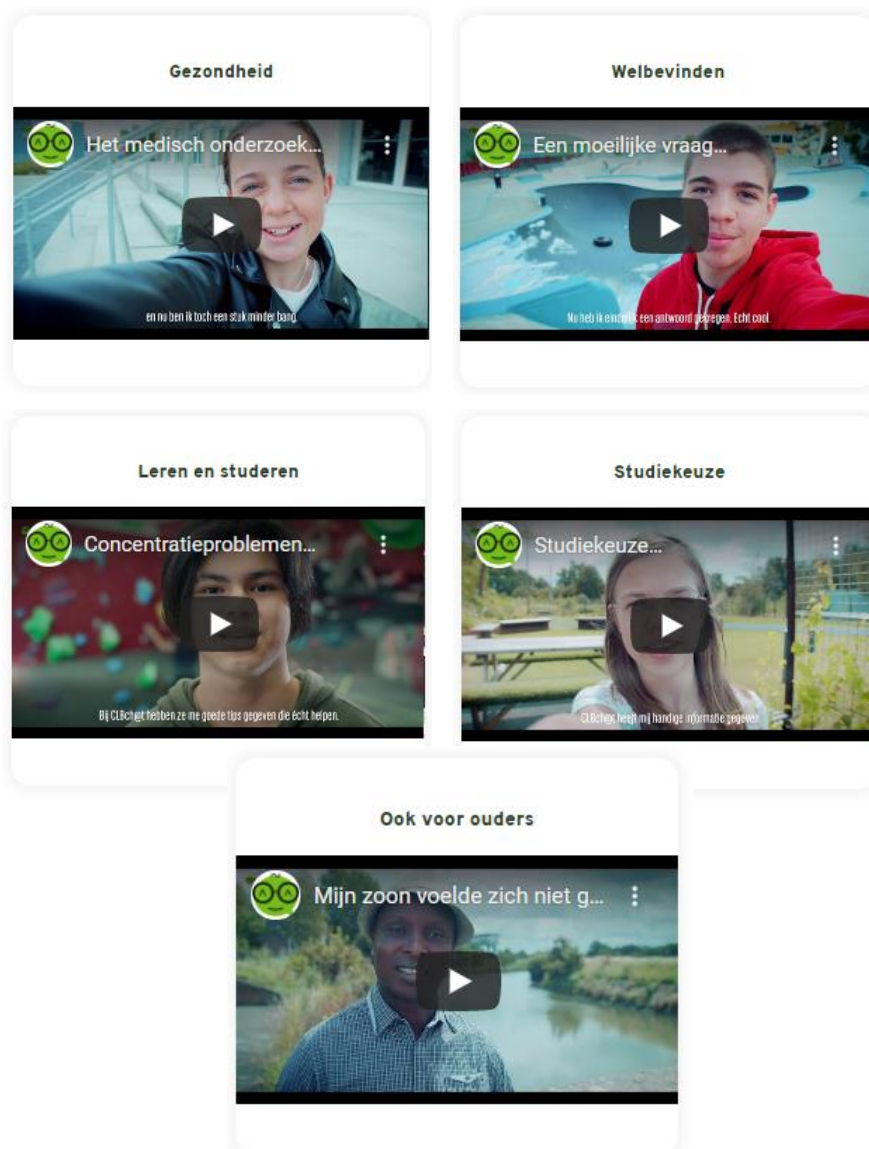


De CLBch@t planningssoftware - het doorgeven van chatvoorkeuren

Communicatie & bekendmaking

Tijdens het schooljaar 2021-2022 werd terug sterk ingezet op bekendmaking.

- De 5 professionele bekendmakingsfilmpjes voor leerlingen & ouders die ontwikkeld werden in de zomer van 2020 werden terug geregeld ingezet via sociale media.
- 4 keer per jaar verschijnt de nieuwsbrief CLBch@t. Deze heeft tot doel het informeren en enthousiasmeren van alle CLB-medewerkers.
- Het jaarverslag en het bijhorende persbericht werden op 21/1/22 verspreid en opgepikt door meerdere radiozenders en kranten.
- Er werden ruim 25 Facebook berichten verstuurd aan de circa 2000 volgers.
- In april 2022 werd een samenaankoop georganiseerd, waarbij heel wat centra intekenden op het bestellen van volgende materialen:
 - o Minifolders voor ouders
 - o Affiches CLBch@t/Onderwijskiezer
 - o Notitieblokjes CLBch@t/Onderwijskiezer
 - o Roll-up banners CLBch@t



Blended hulpverlening

Wat is blended hulpverlening?

We spreken over blended hulpverlening wanneer face-to-face gesprekken worden afgewisseld met de inzet van onlinehulp. De gebruikte online tools kunnen ingezet worden met het oog op online communicatie (beeldbellen of blended chatten) en/of kunnen de begeleiding een inhoudelijke meerwaarde bieden (bv: Noknok, Geluksdriehoek, Conflicthelden, Onderwijskiezer, MoodSpace).

Keuze van de online tools

geselecteerde tools 2021-2022



m-Path
Blended care made easy

Think Life Een online zelfhulp cursus omgaan met zelfmoordgedachten

BackUp

MoodSpace

CONFLICT HELDEN

GELUKSDRIEHOEK

noknok

Blended chatten

PAK AAN
voor ouders

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 en/of organisatorische meerwaarde bieden voor de CLB-sector.

De online tools werden geselecteerd volgens deze 6 criteria

Online tools in 2021-2022 actief bekendgemaakt in de CLB-sector

	Tool	CLB begeleidingsdomein(en)	Onderwijsniveaus / leeftijdsbereik
8 inhoudelijke tools	M-Path 2.0	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Pak-aan	PGZ, PSF	Ouders van Iln 8-14j
	Onderwijskiezer	PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Noknok	PSF, PGZ	SO / 12-16 jaar
	Conflicthelden	PSF	SO / 13-18+
	Tools van de zelfmoordlijn	PSF	SO (en 18+)
	Geluksdriehoek	PSF, PGZ	SO / 16+
	MoodSpace	PSF, PGZ, L&S	SO / 16+
2 communicatie-tools	Blended chatten	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO
	Beeldbellen	PGZ, PSF, L&S, OLB	BaO, SO

- PGZ = preventieve gezondheidszorg
- PSF = psychisch en sociaal functioneren
- L&S = leren & studeren
- OLB = onderwijsloopbaanbegeleiding

Blended hulpverlening

- innovatief
- hedendaags
- verrijkend
- flexibel

sluit aan bij de leefwereld van leerlingen & ouders




Implementatie van blended hulpverlening: een stand van zaken

856 CLB-medewerkers die met cliënten werken, vulden de algemene bevraging over de implementatie van blended hulpverlening in

Algemene resultaten over de bekendheid & het gebruik van en de tevredenheid over de 10 online tools die voorgesteld worden in de basisvorming Splendid Blend-it (n=856):

TOOL:	BEKENDHEID			GEBRUIK					TEVREDENHEID			
	JA	OVER GEHOORD	NEE	méer dan 10 keer	4 tot 10 keer	2 tot 3 keer	1 keer	nog nooit	Erg tevreden	eerder tevreden	ontevreden	n.v.t. (nooit gebruikt)
onderwijskiezer	94,63%	4,90%	0,47%	36,76%	22,29%	17,97%	6,53%	16,45%	49,51%	47,68%	2,81%	17,04%
beeldbellen	93,93%	4,08%	1,98%	48,54%	16,45%	14,12%	4,67%	16,22%	47,25%	50,96%	1,79%	15,29%
blended chatten	54,96%	37,57%	7,47%	3,97%	7,58%	11,09%	9,80%	67,56%	25,59%	67,00%	7,41%	65,34%
noknok	48,77%	35,71%	15,52%	1,87%	5,37%	13,77%	12,84%	66,16%	19,78%	79,85%	0,37%	68,14%
tools van de zelfmoordlijn	43,29%	35,47%	21,24%	1,63%	6,18%	13,19%	11,67%	67,33%	24,16%	73,23%	2,60%	68,61%
geluksdriehoek	33,61%	34,54%	31,86%	1,63%	2,57%	7,82%	7,47%	80,51%	22,70%	76,07%	1,23%	80,98%
conflicthelden	16,45%	32,32%	51,23%	0,12%	0,12%	1,63%	3,97%	94,17%	8,62%	89,66%	1,72%	93,23%
m-path	16,34%	31,16%	52,51%	0,12%	0,35%	1,28%	2,33%	95,92%	13,64%	70,45%	15,91%	94,87%
MoodSpace (*)	9,57%	27,65%	62,78%	0,35%	0,47%	1,40%	1,75%	96,03%	34,38%	50,00%	15,63%	96,27%
PakAan (*)	4,78%	18,90%	76,31%	0,12%	0,00%	0,23%	0,70%	98,95%	9,09%	72,73%	18,18%	98,72%

(*) MoodSpace en PakAan werden in 2021-2022 voor het eerst voorgesteld in de basisvorming Splendid Blend-it

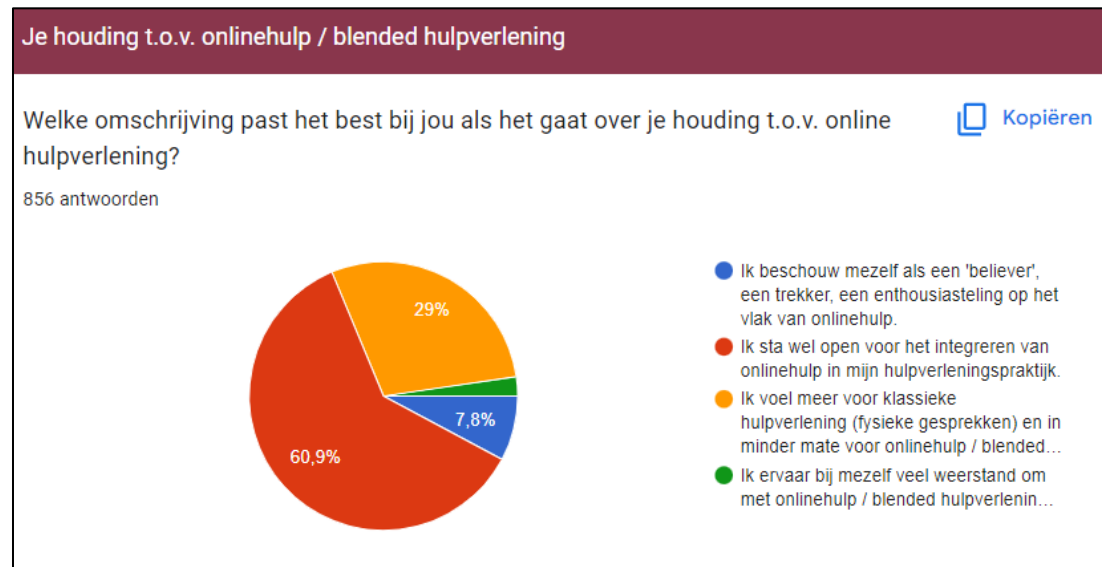
De bevraging werd anoniem georganiseerd. Respondenten gaven enkel hun CLB-discipline door en het CLB waar ze werkzaam zijn. Centra waarvan minstens 10 medewerkers de bevraging invulden, kregen naast de algemene sectorresultaten, ook een Excel document met de resultaten voor hun CLB. De cijfers tonen enerzijds dat er nog heel wat implementatiewerk te doen is: Heel wat waardevolle tools worden nog onvoldoende gebruikt. Anderzijds is er reeds een goede bekendheid van die tools die we reeds sinds enkele jaren bekendmaken via de basisvorming Splendid Blend-it.

Opvallend: Het gebruik van en de tevredenheid over beeldbellen met cliënten zit erg goed.

Enkele noden die geformuleerd werden door de respondenten, met het oog op het beter integreren van blended hulpverlening in hun CLB-werk:

Aangegeven nood	Percentage medewerkers (n=856):
Basisvorming blended volgen	41,7%
Verdiepende vorming volgen	45,8%
teamlid wijst op mogelijkheid onlinehulp tijdens teamoverleg	60,3%
Intervisies blended HV	44,3%
concrete doelstelling/uitdaging nastreven	21,8%

Respondenten werden gevraagd hun eigen houding t.o.v. onlinehulp / blended hulpverlening te omschrijven:



Bijna 70% van alle respondenten stelt open te staan voor het integreren van onlinehulp in de eigen hulpverleningspraktijk, of omschrijft zich zelfs als een believer, een enthousiasteling.

*"Ik ben zelf één van de 'jonge' collega's en vind dat online **hulpverlening** de toekomst is. Ja, fysieke gesprekken zijn minstens even belangrijk maar je bereikt een groter doelpubliek als je het ook online kan aanbieden. "*

(respondent die zichzelf als 'believer' omschreef).

"Een wisselwerking tussen online en 'fysieke' hulpverlening op maat van de leerling lijkt mij een meerwaarde. Hierin moeten we steeds rekening houden met de voorkeur van de leerling."

(respondent die zichzelf een 'open houding' toemeet).

"Aangezien ik nog niet heel bekend ben met online hulpverlening (of toch het concreet toe te passen) en het toch ook wel een investering kent (tijd en energie) om dit te integreren, voel ik wat weerstand. Door de grote werkdruk heb ik minder ruimte om me hier op toe te leggen. Al denk ik wel dat het van grote meerwaarde zou kunnen zijn."

(respondent met een voorkeur voor fysieke gesprekken).

Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening



- Een record aantal van 241 CLB-medewerkers volgde dit schooljaar online de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it in Webinarvorm. Tezamen met de 307 reeds gevormde medewerkers in de voorbije schooljaren, brengt dit het totaal op 548 CLB-medewerkers die tot nu toe de basisvorming volgden.
- 147 deelnemers (61%) vulden het evaluatieformulier in. De Webinar werd gewaardeerd met gemiddeld 4,29 sterren op een schaal van 1-5. Beeldbellen en blended chatten werden mee opgenomen in de basisvorming.
- Er werden 11 verdiepende vormen georganiseerd, waarbij in totaal maar liefst 156 CLB-medewerkers meer diepgaand en praktijkgericht kennis maakten met online tools die inzetbaar zijn in het kader van blended hulpverlening. Gemiddeld werden ze met 4,19 op een schaal van 1-5 geëvalueerd.

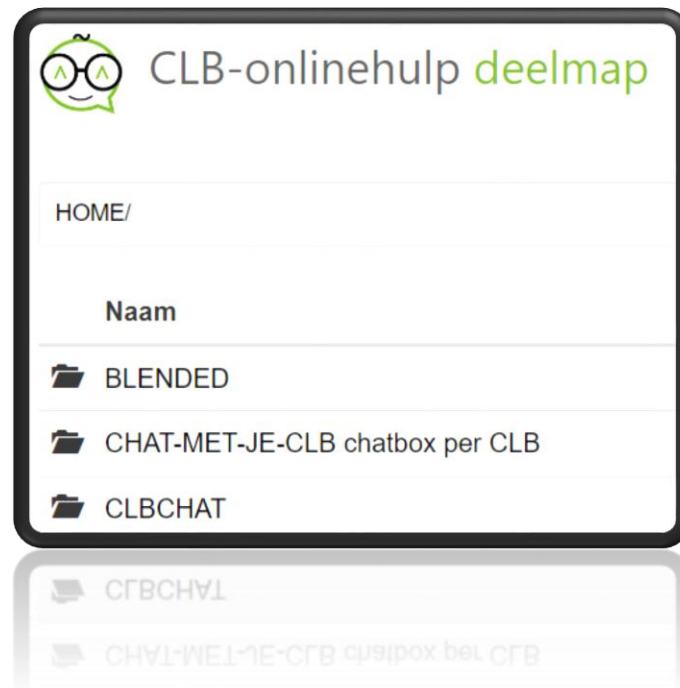


Aanspreekpunten blended hulpverlening

Alle CLB's vaardigden ook dit schooljaar een aanspreekpunt blended hulpverlening af. Ze namen deel aan lerende netwerken die online georganiseerd werden in kleine groep. Tijdens de 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. Het coördinatieteam faciliteerde de uitrol van die lerende netwerken en stimuleerde 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

- In oktober 2021 werden 5 lerende netwerken georganiseerd (47 deelnemers). Op de agenda stond: voorgestelde online tools in 2021-2022, het opzetten van een beeldbeleid, intervisiegedeelte m.b.t. stavaza implementatie blended. De deelnemers kregen een stappenplan mee met het oog op het opzetten van een beeldbeleid.
- 52 aanspreekpunten namen deel aan 1 van de 4 lerende netwerken die georganiseerd werden in maart 2022.
- Doorheen het schooljaar werd door verschillende centra actief gebruik gemaakt van het aanbod aan individuele coaching op centrumniveau.
- Alle aanspreekpunten en ruimer ook alle CLB-medewerkers kregen toegang tot de 'deelmap', waarin alle relevante documenten die bruikbaar zijn in het kader van onlinehulp ter beschikking staan



Videobellen met cliënten

- Uit de resultaten van de in juni 2022 georganiseerde bevraging over de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector (n=856), blijkt dat bijna de helft van alle respondenten (48,54%) reeds meer dan 10 keer gebruik maakten van beeldbellen bij het begeleiden van leerlingen en/of hun ouders. Meer dan 98% van de CLB-medewerkers die er gebruik van maakten is hierover bovendien eerder tevreden (50,96%) of zelfs zeer tevreden (47,25%).
- Beeldbellen werd als methodiek mee opgenomen in de basisvorming blended hulpverlening en kwam ook aan bod tijdens de verdiepende vorming 'beeldbellen en blended chatten'.

"Videobellen was en is een zegen om onnodige verplaatsingen te vermijden"

(anonieme CLB-medewerker - juni 2022)

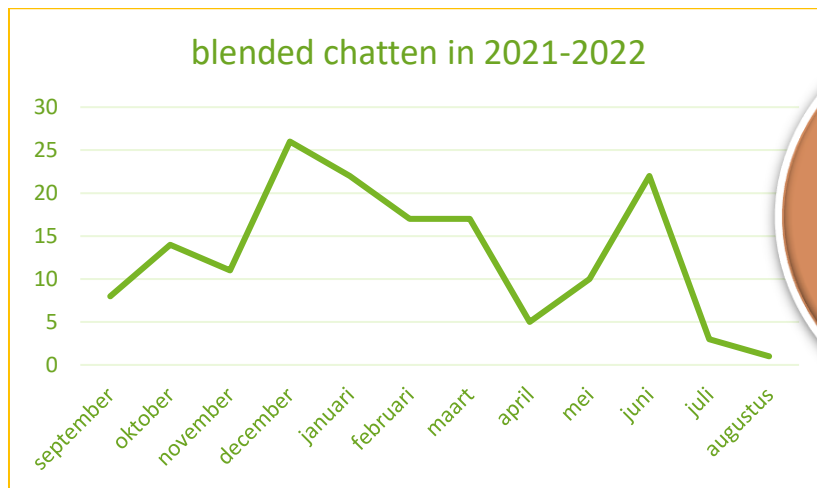
"Beeldbellen zorgt ervoor dat ik gemakkelijker met ouders een intake kan plannen, de mogelijkheid om deze te plannen na 19 uur 's avonds maakt het voor mezelf en de ouders vaak beter mogelijk om te combineren met werk en kinderen."

(anonieme CLB-medewerker – juni 2022)

"Bij het opmaken van A-documenten nodig ik steeds beide ouders uit. Soms komen zij van ver. Momenteel gebruiken we vaak Teams. Het A-document wordt gedeeld, volledig transparant ingevuld, ouder ziet rechtstreeks wat er getypt wordt, win-win voor iedereen."

(anonieme CLB-medewerker, juni 2022)

Blended chatten



"De leerling kwam deze week niet meer op school en wou toch even met mij babbelen. Het was de eerste keer blended chatten voor mij maar zeker niet de laatste."

(een CLB-medewerker – december 2021)

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. Leerlingen die niet graag bellen of praten voelen vaak minder schroom om te chatten.
5. De gesprekken worden op eigen servers bewaard, waardoor de veiligheid verzekerd is.

- Na de piek van het aantal chatgesprekken in het door corona gekleurde voorjaar van 2020 nam het aantal blended chatgesprekken af. De sense-of-urgency om dit medium te gebruiken bleek in mindere mate aanwezig te zijn.
- Veel chatmedewerkers geraakten in die tijd vertrouwd met het beeldbellen en maakten hier vooral gebruik van indien face-to-face contacten niet mogelijk waren.
- Afgelopen schooljaar werden 151 blended chatgesprekken gevoerd door medewerkers uit 32 CLB's.
- Blended chatten behoudt z'n waarde (wordt nog steeds zeer positief gewaardeerd door de gebruikers) en werd als methodiek mee opgenomen in de basisvorming blended hulpverlening en in de verdiepende vorming 'beeldbellen en blended chatten'.

Samenwerking met partners in het kader van blended hulpverlening

- Met de ontwikkelaars van [m-Path \(KU Leuven\)](#) werd samengewerkt om deze online dagboek- en registratietool nog meer af te stemmen op de noden van CLB-medewerkers. Met m-Path kunnen leerlingen online gemonitord en bevroegd worden.
 - o Er werd een workshop georganiseerd met 10 CLB-medewerkers om de eerste versie van m-Path 2.0 (tool KU Leuven) uit te testen en te evalueren. Op basis daarvan werd feedback gegeven aan de ontwikkelaars. Deze feedback werd gebruikt om m-Path 2.0 verder bij te sturen.
 - o M-Path 2.0 werd na verwerking van onze feedback gelanceerd.
- We werkten actief samen met de U-Gent rond de klinische studie die ze opzetten bij de uitrol van [Pak-Aan](#), een online tool ter ondersteuning van ouders van kinderen tussen 8 en 14 die te maken hebben met depressie, externaliserende problemen en/of overgewicht.
- We maakten afspraken over de inzetbaarheid van [MoodSpace](#), het platform voor studenten hoger onderwijs, bij leerlingen uit het secundair onderwijs.

The image shows a grid of four modules for the 'Pak Aan' tool. Each module has a colored header with a number, a list of topics, and a 'Start deze module' button.

Module 1	Module 2	Module 3	Module 4
1	2	3	4
Kinderen en overgewicht Algemene opvoedingstips Over belonen en straffen Tips eetgewoontes	Over lastig gedrag. De voordelen van actief luisteren. Over probleemoplossing.	Over communicatie met kinderen en pubers. Gezinsconflicten. Negatieve gedachten.	Meer over: Gezinsconflicten. Omgaan met negatieve gedachten.
Start deze module	Start deze module	Start deze module	Start deze module

Pak Aan voor ouders: CLB werkt mee aan de uitrol

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

Sinds mei 2020 beschikken alle 61 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).

Chat-met-je-CLB is een unieke chatbox waarover elk CLB 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 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 n.a.v. 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 fysiek gesprek.

Chat-met-je-CLB: gebruik in 2021-2022

- Vorig schooljaar maakten 9 centra 1 of meer keren gebruik van chat-met-je-CLB, wat resulteerde in 194 gesprekken van gemiddeld 11 minuten met leerlingen en ouders.
- Cliënten waardeerden de gesprekken gemiddeld met 4,2 sterren op een schaal van 1-5.
- Tijdens de 3 online SID-in dagen in februari 2022 werd chat-met-je-CLB ingezet als communicatiekanaal tussen leerlingen/ouders en CLB. Toen werden maar liefst 1017 chatgesprekken gevoerd door het SID-in onthaalteam.
- Het inzetten van chat-met-je-CLB werd tijdens de lerende netwerken in maart 2022 onder de aandacht gebracht van de aanspreekpunten onlinehulp. Daarbij werd aandacht besteed aan een goede communicatiestrategie. Enkele good-practices staan ter beschikking van de aanspreekpunten.

Het SID-in chatonthaal werd dit jaar georganiseerd met chat-met-je-CLB

Tijdens de SID-in werden maar liefst 1017 chatgesprekken gevoerd.

= 975 gesprekken met leerlingen en 42 met ouders

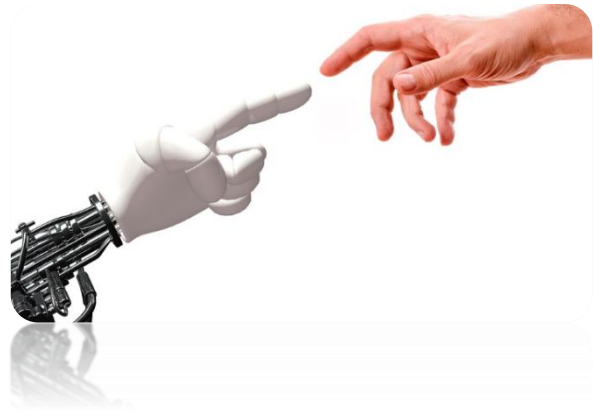
de gesprekken duurden gemiddeld 11 minuten

gemiddelde waardering SID-in bezoekers: 4,1 sterren op een schaal van 1-5



Een blik op de toekomst...

Plannen voor 2022-2023



Begin schooljaar 2022-2023 wordt de visie op CLBch@t, blended hulpverlening en chat-met-je-CLB bijgestuurd. Dit op basis van de resultaten van de bevestigingen die in de tweede helft van het schooljaar 2021-2022 werden gedaan bij stakeholders.

CLBch@t:

- We streven naar een team van 200 chatmedewerkers.
- We mikken terug op 2 intervisieperiodes voor alle chatmedewerkers en op een vormingsaanbod 'chatten rond zelfdoding' voor de nieuwe chatmedewerkers.
- Daarnaast zullen we voor alle chatmedewerkers een Webinar organiseren over het thema 'chatten over genderdiversiteit'.

Blended hulpverlening:

- We beogen een samenwerking met SIHO in het kader van het gebruik van MoodSpace bij de begeleiding van leerlingen uit het secundair onderwijs.
- We werken intensief samen met het project 'CLB online', dat de uitrol van een CLB-platform beoogt, waarop blended hulpverleningstools een plaats zullen krijgen.

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, Instagram en Twitter!



@CLBchat



facebook.com/clbchat



instagram.com/clbchat

Contact? Mail naar tom.billiet@clbonline.be

Verantwoordelijke uitgever: InternettenSamenwerkingsCel CLB (ISC)