

JAARVERSLAG ONLINEHULP IN DE CLB-SECTOR 2022-2023

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



Voorwoord	3
CLBch@t, blended hulpverlening & chat-met-je-CLB: what's in a name?	4
CLBch@t	5
Wat is CLBch@t?	5
Openingstijden CLBch@t	5
Het CLBch@t projectteam.....	5
2022-2023: CLBch@t in een oogopslag	6
CLBch@t in cijfers	7
Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar	7
Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders	8
Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders	8
Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2022-2023?	9
Nepoproepen op CLBch@t	10
Leerlingen op CLBch@t	11
Wat vonden leerlingen van onze chat in 2022-2023?	11
Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding.....	12
Chatgesprekken met leerlingen over pesten.....	13
Ouders op CLBch@t	14
Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2022-2023?	14
Het team chatmedewerkers	15
CLBch@t en kwaliteitszorg.....	16
De chatsoftware	17
Onlinehulp-apps.be favorietenpagina's	18
Communicatie & bekendmaking	19
Blended hulpverlening	20
Wat is blended hulpverlening?.....	20
Keuze van de online tools	20
Online tools in 2022-2023 actief bekendgemaakt in de CLB-sector	21
Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening	22
Lerende netwerken voor aanspreekpunten onlinehulp	23
Beeldbellen met cliënten	24
Blended chatten	25
Samenwerking met het CLB online platform & met MoodSpace / SIHO	26
Chat-met-je-CLB: Een chatbox voor elk CLB	27
Chat-met-je-CLB: gebruik in 2022-2023	27
Een blik op de toekomst...	28
Benieuwd naar meer?	29

Voorwoord

"Leerlingen die zich goed voelen, zullen ook goed leren. Net zoals wie goed leert, zich ook goed voelt. De strijd voor meer onderwijskwaliteit gaat dus hand in hand met de strijd voor mentaal welzijn. We investeerden dan ook fors in CLBch@t."

(minister van onderwijs Ben Weyts, januari 2024)

Beste lezer

"Gemiddeld ontstaan psychische problemen bij studenten hoger onderwijs rond hun 15 à 16 jaar"¹. Dit is een van de recente bevindingen uit het rapport over de Welzijnsmonitor die het SIHO in het voorbije academiejaar organiseerde in het hoger onderwijs. Met CLBch@t bereiken we net die leeftijdsgroep: De gemiddelde leeftijd van de jongeren op CLBch@t is 14,5 jaar. Dit maakt dat de georganiseerde chathulp een bijzonder krachtige preventieve functie heeft. Hoe vroeger jongeren leren praten over de moeilijkheden die ze ondervinden, hoe sneller ze geholpen kunnen worden. Met CLBch@t verlagen we de drempel om gevoelige thema's te bespreken met een professionele hulpverlener.

De waarde van CLBch@t blijkt ook uit de cijfers. De piek die we kenden tijdens de coronacrisis is achter de rug, maar ten opzichte van de periode voor de coviduitbraak, blijken de chatcijfers sterk te zijn gestegen. Tijdens het schooljaar 2022-2023 werden in totaal 8281 chatgesprekken gevoerd.

Tegelijk werd in de reguliere CLB-werking ingezet op de implementatie van onlinehulp. We organiseerden ook dit schooljaar weer een ruim aanbod van vorming en workshops voor CLB-medewerkers. Via lerende netwerken werden de centra ondersteund bij het uitvoeren van de doelen die kaderen in het beleid dat ze uitwerken rond de implementatie van blended hulpverlening.

Dit jaarverslag geeft je een beeld van wat er gerealiseerd werd tijdens het schooljaar 2022-2023.

Namens CLBch@t wens ik je veel leesplezier!

Tom Billiet – coördinator CLBch@t – 12/1/2024

¹ Rapport Welzijnsmonitor SIHO academiejaar 2022-2023, p.41 (https://inclusivehighereducation.eu/sites/default/files/Fin_Rapport%20Welzijnsmonitor.pdf)

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 verduidelijken we met onderstaand schema dit onderscheid zo goed mogelijk.

	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)	Inhoudelijke online 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 (2022-2023: 169 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.	Suraya is een meisje van 5 uit de derde kleuterklas. Ze doet regelmatig andere kindjes pijn en ook thuis duwt ze haar kleinere broertje regelmatig. Met behulp van m-Path monitoren zowel de kleuterjuf als de ouders via hun smartphone gedurende 2 weken haar gedrag. De CLB-medewerker analyseert de gegevens en stelt samen met ouders en juf een plan op om te werken aan Suraya's functioneren.	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.

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 2022-2023 bestond het CLBch@t team uit 169 enthousiaste medewerkers. Allemaal met ervaring als professional in een CLB. Ze kregen vooraf een opleiding om met het medium 'chat' in een hulpverleningskader te leren werken.

Openingstijden CLBch@t

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

Daarnaast is 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 is de chat op ma-di-wo-do van 14-21u open.

Het CLBch@t projectteam

Het projectteam bestond in 2022-2023 uit 3 medewerkers:

- Stefan Van Look – 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.

Tijdens het afgelopen schooljaar werden **8281** chatgesprekken gevoerd met leerlingen & ouders.

169

actieve
chatmedewerkers

Gemiddelde
tevredenheid
leerlingen: **4,31**
sterren op een
schaal van 1-5

Gemiddelde
tevredenheid
ouders: **4,56**
sterren op een
schaal van 1-5

1121
gesprekken met
ouders

7026
gesprekken met
leerlingen

86,24%
gesprekken
= met leerlingen

13,76%
gesprekken
= met ouders

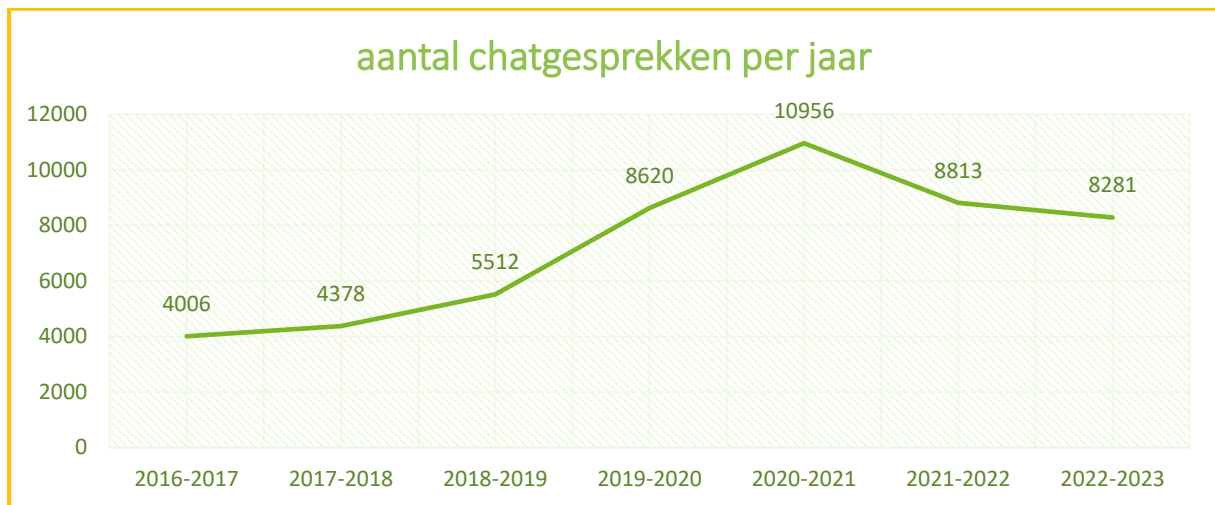
**Een gemiddeld
chatgesprek
duurde 20
minuten**

40% gesprekken
= met mobiel
toestel
(smartphone of
tablet)

Gemiddelde
wachtijd voor
cliënten: 5
minuten

CLBch@t in cijfers

Evolutie van het aantal chatgesprekken per jaar



Tijdens het schooljaar 2022-2023 registreerden we 8281 chatgesprekken. Sinds 1/9/2022 hanteren we daarbij een nieuwe, striktere definitie van wat we beschouwen als een chatgesprek². 86,24% van de gesprekken werden met leerlingen gevoerd en 13,76% met ouders.

Ten opzichte van de voorbije schooljaren is er een daling zichtbaar. Dit is een fenomeen dat zich bij alle grotere, algemene hulplijnen voordoet: Na de Covid piek in 2020-2021 is er algemeen een daling van het aantal chatgesprekken merkbaar. Positief is dat er, ten opzichte van het pré-corona schooljaar 2018-2019, sprake blijft van een opmerkelijke stijging van het aantal gesprekken.

Een fijn weetje: In juli 2023 werd het 50.000ste CLBch@t gesprek gevoerd sinds de officiële opstart op 1 september 2016!

**We voerden ons 50.000ste
chatgesprek in juli 2023!**

² Door het invoeren van een nieuwe definitie, worden sinds afgelopen schooljaar enkel nog gesprekken geteld waarin een echte dialoog tot stand gebracht werd met reacties bij de operator en de cliënt.

Top 10 chatonderwerpen van leerlingen en ouders

Top 10 thema's in 2022-2023: leerlingen	Top 10 thema's in 2022-2023: ouders
OLB: Studiekeuze, schoolloopbaan (#990)	OLB: Studiekeuze, schoolloopbaan (#310)
PSF: Interactie gezin / gezinsconflicten (#690)	L&S: Leermoeilijkheden (#114)
PSF: Zelfmoordgedachten (#449)	PSF: Interactie in het gezin / gezinsconflicten (#70)
PSF: Pesten/cyberpesten (#441)	PSF: Pesten/cyberpesten (#60)
PSF: Verliefdheid (#432)	L&S: Leer- en studiemethode (#36)
PSF: Relatievaardigheid (#416)	PSF: Interactie leerkracht (#33)
PGZ: Seksualiteit (#383)	L&S: Motivatie (#33)
PSF/PGZ: Zelfverwonding (#339)	PSF: <u>Regelovertredend</u> gedrag (#29)
PSF: Depressie (#324)	PGZ: Systematisch contactmoment (#23)
L&S: Leer- en studiemethode (291)	L&S/PSF: Faalangst # (20) en angst (#20).

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

Resultaten van chatgesprekken met leerlingen en ouders

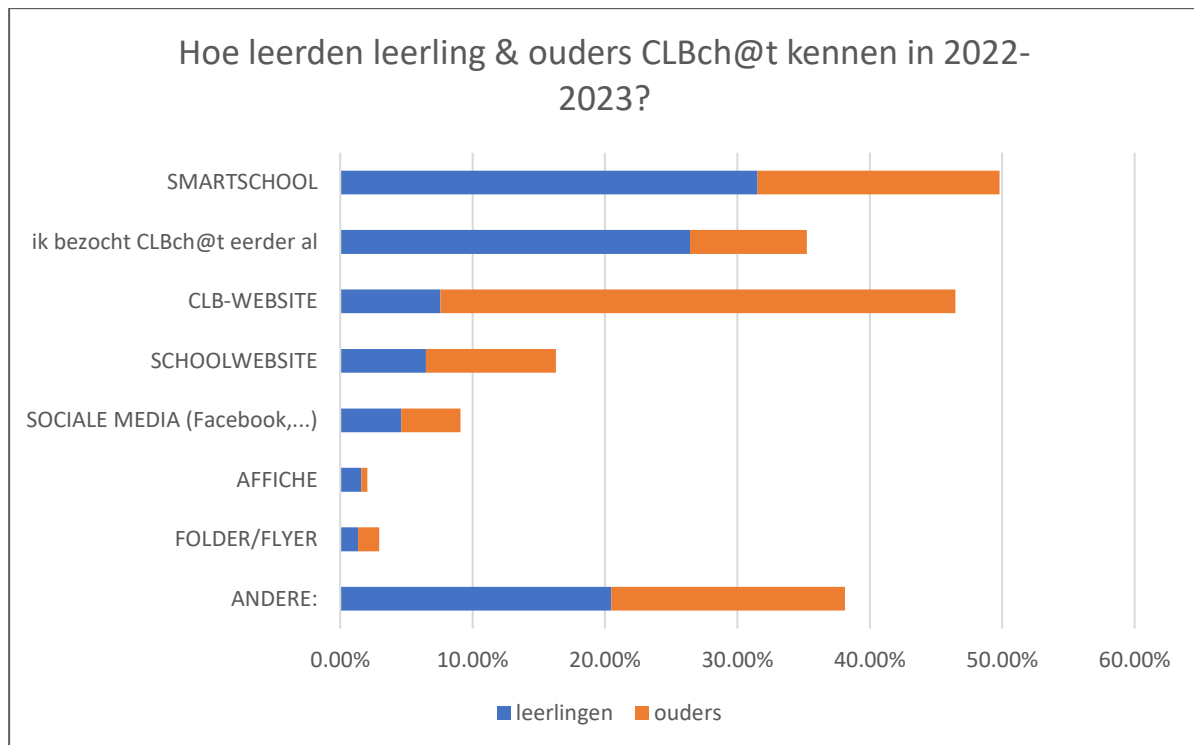
Het gesprek resulteerde in:	Leerlingen	Ouders
(emotionele) ondersteuning	35,61%	12,52%
info en advies	42,65%	44,79%
doorverwezen naar het CLB	15,34%	50,00%
Doorverwezen naar leerlingenbegeleiding/school	11,27%	15,45%
doorverwijzing naar het netwerk	9,45%	5,39%
Sessie (plots) afgebroken	22,38%	11,15%

Meer dan 35 % van de gesprekken met leerlingen resulteerde 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. Dit verklaart het lagere percentage verwijzingen naar het CLB.

Ouders stellen vaak een minder emotioneel geladen vraag die eerder gericht is op louter info & advies. Ze zijn ook 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, de jongere die ingaat op andere prikkels uit z'n omgeving, etc.

Hoe vonden leerlingen & ouders de weg naar CLBch@t in 2022-2023?

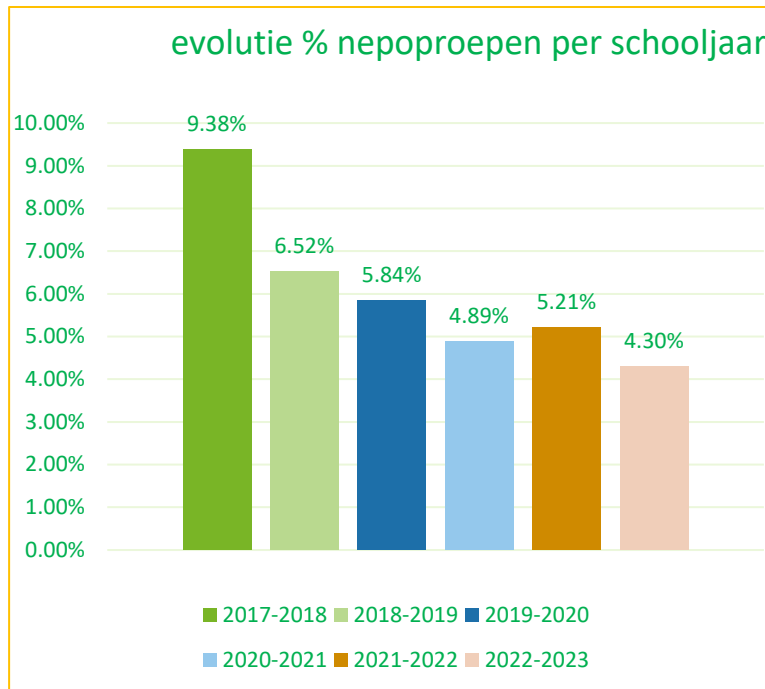


Meer dan 30% van de leerlingen vond CLBch@t via Smartschool. Ruim 25% bezocht CLBch@t eerder al eens. Ouders vinden de link naar CLBch@t zeer vaak via de website van het CLB, Smartschool of de schoolwebsite.

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

Een ruime groep leerlingen en ouders vond 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'.

Nepoproepen op CLBch@t



Afgelopen schooljaar registreerden onze operatoren gemiddeld 4,30% nepoproepen. Dit is het laagste percentage ooit. 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 nepgesprekken worden nagelezen en krijgen een markering mee zodat de chatmedewerker bij een nieuwe oproep gepast met hen kan omgaan.

Leerlingen op CLBch@t

7026 gesprekken met leerlingen!

Gemiddelde leeftijd:

14,5 jaar

Zelfrapportage gender:

75,98% ♀ - 20,52% ♂
3,50% 'X'

Wat vonden leerlingen van onze chat in 2022-2023?

"BESTE CLB ERVARING!!!"

(13-jarig meisje na een gesprek over het herstellen van het contact met haar papa)

Leerlingen waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met **4,31 sterren** op een schaal van 1-5!



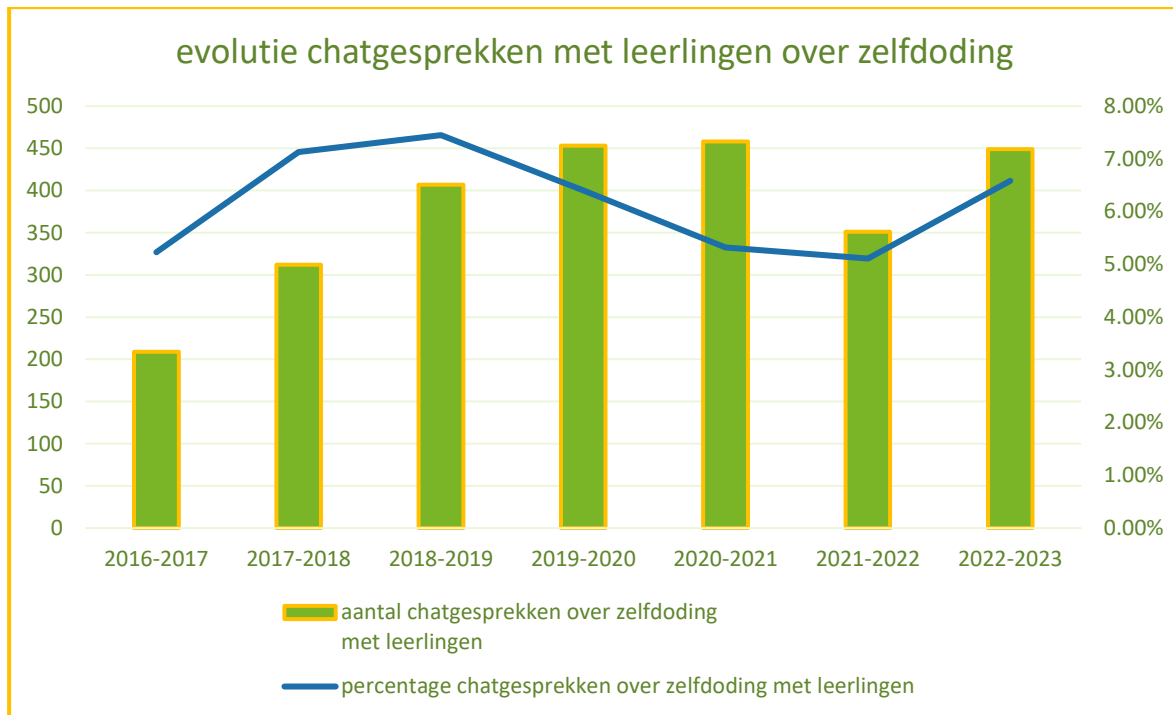
"De medewerker heeft de situatie voor me duidelijk gemaakt, nu weet ik hoe ik iets moet doen en waar. Dank u!"

(14-jarige jongen na een gesprek over de studiekeuze)

"Echt zeer goed! Ik heb mijn verhaal voor de eerste keer kunnen delen, en de medewerker snapte me helemaal! Bedankt alleszins!"

(16-jarig jongen na een gesprek over zelfmoordgedachten)

Chatgesprekken met leerlingen rond zelfdoding



Het thema 'zelfmoordgedachten' stond vorig schooljaar op de 3de plaats in de top 10 van de gespreksonderwerpen met leerlingen. Het schooljaar voordien stond dit chatthema nog op de 7^{de} plaats. Zowel percentueel gezien als in ruwe aantallen nam het aantal chats over dit thema toe.

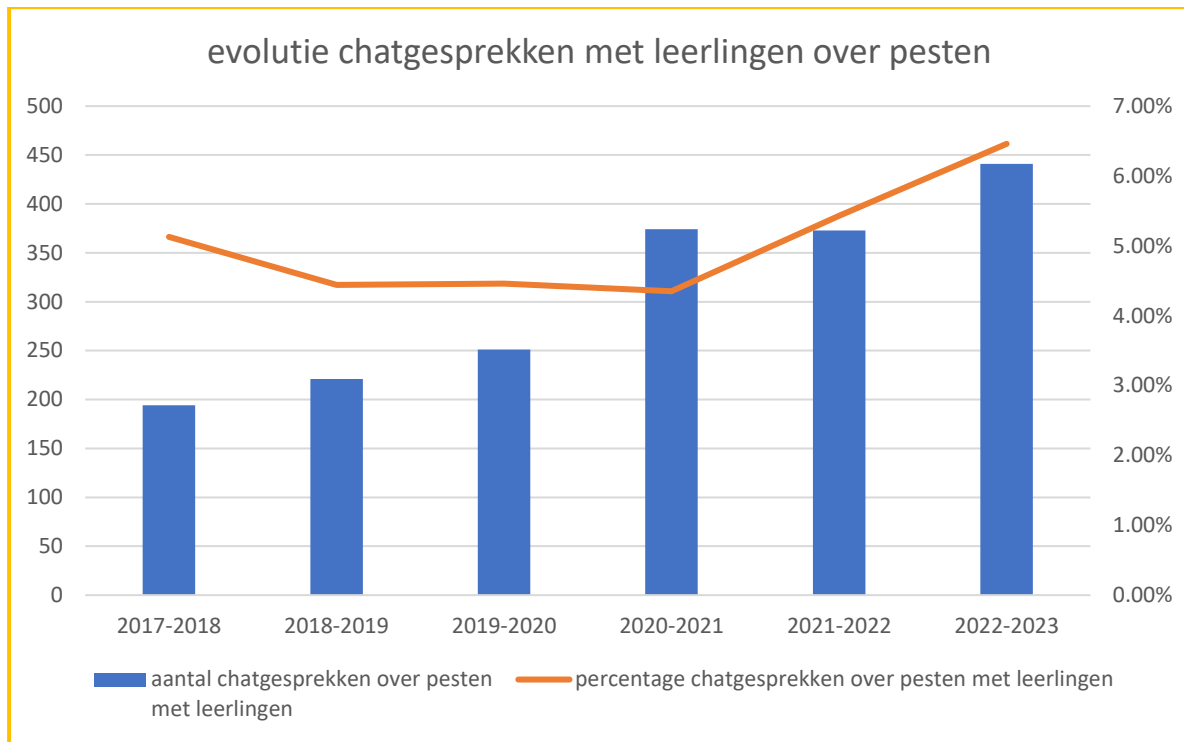
Het taboe om het thema zelfmoord ter sprake te brengen is via anonieme chat een stuk kleiner dan via een face-to-face gesprek.

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).

"Ze heeft me zeer goed geholpen en echt geluisterd naar mij. Ze gaf ook goed raad"

(meisje van 15 na een gesprek over zelfmoordgedachten)

Chatgesprekken met leerlingen over pesten



De grafiek toont aan dat niet alleen het aantal, maar ook het percentage chatgesprekken met leerlingen over het thema pesten toegenomen is. In het afgelopen schooljaar werden 441 gesprekken met leerlingen gevoerd over het thema pesten. Hierdoor is het thema pesten gestegen van de 6^{de} plaats in het schooljaar 2021-2022 naar een 4^{de} plaats in het afgelopen schooljaar 2022-2023. Waar in de schooljaren voor de Covid-crisis gemiddeld 4 à 5% van de gesprekken met leerlingen over pesten ging, stellen we vast dat het aandeel in het afgelopen schooljaar steeg naar 6,46%.

Het is niet duidelijk of er een rechtstreeks verband is met het post-Covid tijdperk, dan wel of er andere redenen zijn voor deze stijging. Onze chatmedewerkers zijn omwille van hun ervaring in het plaatselijke CLB ideaal geplaatst om gesprekken over het thema pesten warm en professioneel op te vangen.

"Het deed deugd om mijn hart even te kunnen luchten."

(jongen van 13 na een gesprek over pesten op school)

2022-2023:
1121 gesprekken met ouders

Hoe evalueerden ouders CLBch@t in 2022-2023?

Ouders waardeerden hun gesprek na afloop gemiddeld met maar liefst **4,56 sterren** op een schaal van 1-5!



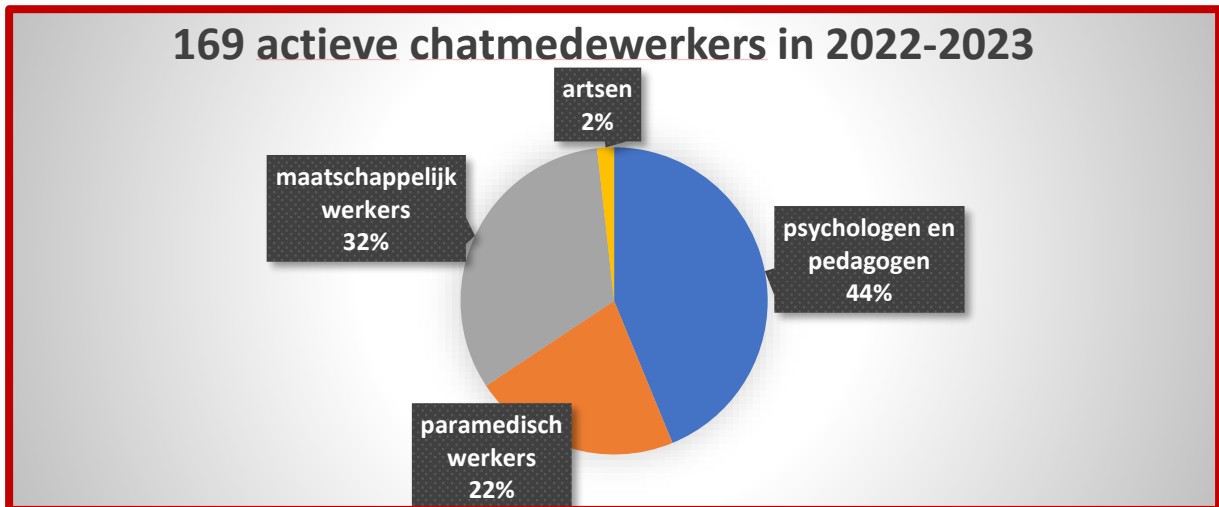
"Super, to the point en praktisch in te zetten!"

(een papa na een gesprek over het mogelijke C-attest van zijn 18-jarige zoon)

"Top mensen die luisteren en een goed concreet advies geven!"

(mama van een 7-jarig meisje met leerproblemen)

Het team chatmedewerkers



Tijdens het schooljaar 2022-2023 waren 169 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 en december 2022 werden 4 opleidingen voor in totaal 31 nieuwe chatmedewerkers georganiseerd.

Chatmedewerkers werken in blokken van 2,5 tot 3u.



Oefenmoment opleiding voor nieuwe chatmedewerkers (09/2022)

CLBch@t en kwaliteitszorg

Er werd consequent ingezet op 3 pijlers:



Vorming
&
intervisie



2022-2023:

- 4 basisvormingen voor nieuwe chatmedewerkers
- 31 online intervisies
- 3 vormingsdagen 'chatten rond zelfdoding'
- Webinar 'chatten rond genderdiversiteit' werd door 90 operatoren gevolgd



Coaching &
ondersteuning



2022-2023:

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



Structurele
feedback op
chatgesprekken



2022-2023:

- Voor 134 medewerkers werd een 'chatscan' uitgevoerd (gedetailleerde feedback op at random geselecteerde chatgesprekken)
- Vraaggestuurde feedback op chatgesprekken.

De chatsoftware

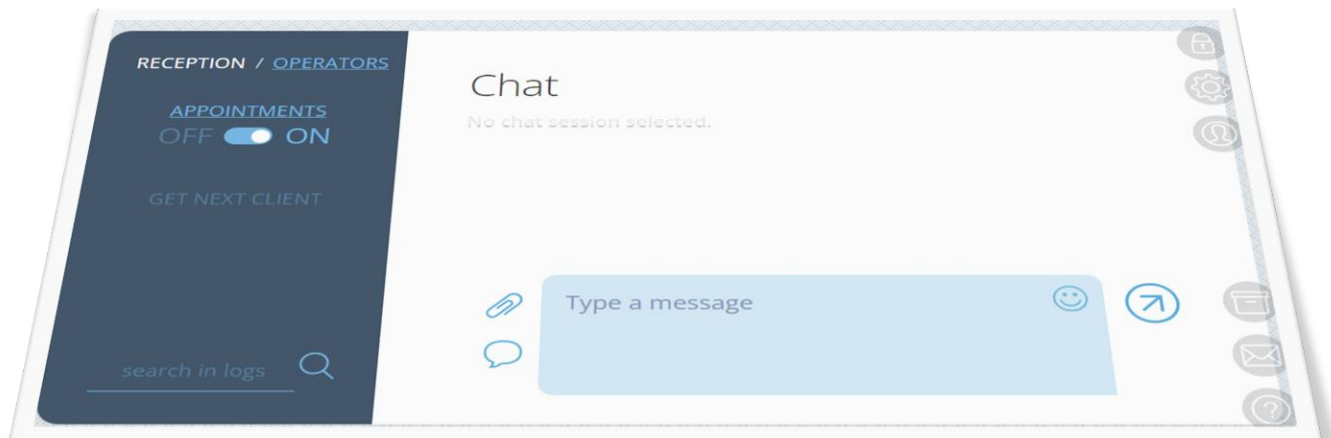
De **SIT-tool** is de nog relatief nieuwe chatsoftware die samen met vele andere organisaties midden in het schooljaar 2020-2021 in gebruik werd genomen door CLBch@t. Op sommige punten was en is deze software nog aan verbetering toe.

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. In overleg met de partners van het OHUP (OnlineHulp UitwisselingsPlatform) werden in 2022-2023 verschillende aanpassingen gedaan, zoals:

- technische functie die het mogelijk maakt om tijdens een chatgesprek te reageren op eerdere zinnen (zoals in WhatsApp)
- betere beveiliging.

Samenwerking met andere chatorganisaties

Er werden dit schooljaar 14 rechtstreekse doorverwijzingen gerealiseerd naar de chat van Nu-praat-ik-erover. Daarnaast werden er ook 2 gesprekken op afspraak rechtstreeks ingeboekt. Naar de autismechat werd ook 3 keer een gesprek in realtime doorgestuurd.



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

Onlinehulp-apps.be favorietenpagina's

- In overleg met de ontwikkelaars van onlinehulp-apps.be werd de favorietenpagina voor CLB-medewerkers (in het kader van blended hulpverlening) geëvalueerd.
- Een nieuwe favorietenpagina met tools die specifiek geschikt zijn voor zelfhulp door leerlingen werd ontwikkeld. Deze werd zowel via Smartschool als via de website van CLBch@t beschikbaar gesteld en werd vorig schooljaar meer dan 2000 maal bezocht.
- De favorietenpagina's voor CLB-medewerkers en voor leerlingen (in het kader van zelfhulp) werden daarnaast bekendgemaakt via de website CLBch@t, via de lerende netwerken voor aanspreekpunten blended hulpverlening, via de intervisies CLBch@t en d.m.v. de herfstnieuwsbrief CLBch@t/blended.



Onlinehulp voor leerlingen

Een overzicht van online tools en apps voor als je hulp zoekt

Je vindt hier tools & kanalen die je als leerling zelfstandig kan gebruiken om je te ondersteunen en/of te helpen.

De tools werden ingedeeld in 4 categorieën:

- Gezondheid
- Studiekeuze
- Leren en studeren
- Je goed voelen

Helemaal onderaan vind je een lijstje met chatlijnen waar je met vragen terecht kan.

Vind je je weg niet in onderstaande tools of heb je nood aan een gesprek? Dan kan je gratis en anoniem terecht op CLBch@t (<https://clbchat.be>).

Printscreen van de favorietenpagina voor leerlingen. Op deze pagina staan bijna 100 online tools en hulplijnen verzameld.

Communicatie & bekendmaking

We werkten afgelopen schooljaar aan actieve en gerichte bekendmaking van CLBch@t bij leerlingen & ouders door gebruik te maken van de unieke positie van het CLB, dicht bij leerlingen & ouders:

- 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 het informeren en enthousiasmeren van alle CLB-medewerkers tot doel.
- Specifiek gingen we op zoek naar manieren om in het kader van systematische contactmomenten en de bekendmaking van het CLB op scholen CLBch@t extra in de verf te zetten.
- We ontwikkelden een A4 affiche die bijvoorbeeld kan opgehangen worden in de wachthokjes van de medische circuits.
- Daarnaast werd een flyer op A5 formaat ontworpen met het oog op de bekendmaking van CLBch@t, Onderwijskiezer en de onlinehulp-apps favorietenpagina aan leerlingen. Deze kan bijvoorbeeld tijdens het consult meegegeven worden aan de leerling.
- Tijdens de intervisies van oktober-november 2022 werden good-practices rond bekendmaking verzameld en via de 'deelmap' (=online databank over onlinehulp) verspreid.

CLBchat.be

Chatten over hoe je je voelt op school of thuis? Vragen over je studies, je gezondheid of het medisch onderzoek? Leerlingen en ouders kunnen gratis en anoniem bij CLBch@t terecht voor info of ondersteuning.

Op onderwijskiezer.be vind je info over studierichtingen & beroepen, tal van vragenlijsten en online tools. Maak bovendien 7/7 gebruik van de vraagmodule.

Onderwijskiezer
Voor jou gemaakt door je CLB!

Ik kreeg tips over hoe ik met m'n ouders kan omgaan.

Is dat normaal wat ik voel?

Ik moet me elke dag naar school slepen...

Een vriend verwees me naar CLBch@t.

Onderwijskiezer hielp me aan de juiste info!

Ik weet niet goed wat ik moet kiezen.

Een product van: Het CLB helpt, GO! SAMEN GANZEN CREËREN, OVSG, PROVINCIAAL ONDERWIJS VLAANDEREN

Met dank aan: Vlaanderen verbinding werkt

A4 affiche, bv. voor wachthokjes medische circuits

OP ZOEK NAAR ONLINE HULP?

Op Onderwijskiezer.be vind je info over studierichtingen & beroepen en tal van vragenlijsten en online tools. Maak bovendien 7/7 gebruik van de vraagmodule.

Onderwijskiezer
Voor jou gemaakt door je CLB!
www.underwijskiezer.be

onlinehulp-apps

Wil je als jongere zelfstandig aan de slag met online tools rond je gezondheid, studiekeuze, leren & studeren of je goed voelen? Bezoek dan onze pagina 'onlinehulp voor leerlingen'.
chat.clbchat.be/zelfhulp

CLBchat.be

Chatten over hoe je je voelt op school of thuis? Vragen over je studies, je gezondheid of het medisch onderzoek? Leerlingen en ouders kunnen gratis en anoniem bij CLBch@t terecht voor info of begeleiding.
www.clbchat.be

Een product van: Het CLB helpt, GO! SAMEN GANZEN CREËREN, OVSG, PROVINCIAAL ONDERWIJS VLAANDEREN

Met dank aan: Vlaanderen verbinding werkt

A5 flyer voor leerlingen

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 2022-2023



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 2022-2023 actief bekendgemaakt in de CLB-sector³

	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 lln 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+
2 communicatie-tools	MoodSpace	PSF, PGZ, L&S	SO / 16+
	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

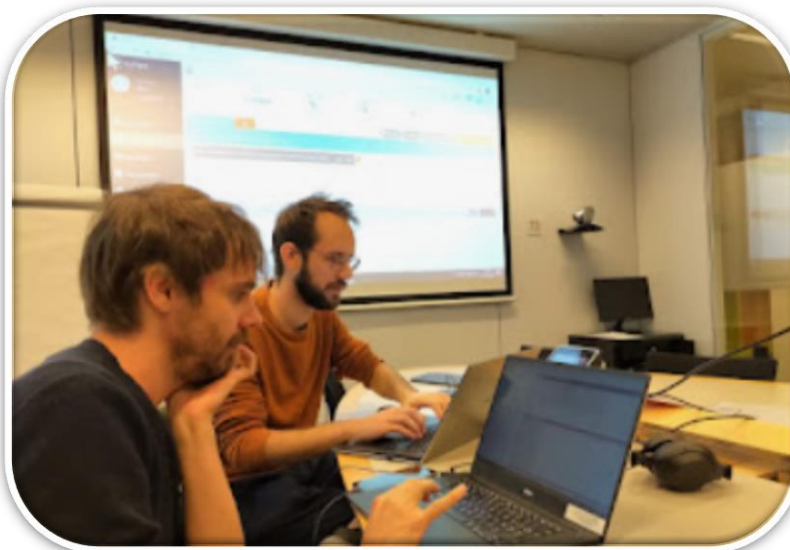


³ Het Pak-Aan project werd in juni 2023 door de U-Gent stopgezet, waarna de tool niet meer bruikbaar was. Men heeft de bedoeling om een nieuwe Pak-Aan app te ontwikkelen in de loop van het schooljaar 2023-2024 die gericht zal zijn op het ondersteunen van leerlingen met overgewicht en hun ouders.

Deelname aan het vormingsaanbod blended hulpverlening



- Een record aantal van 250 CLB-medewerkers volgde dit schooljaar online de basisvorming blended hulpverlening, Splendid Blend-it in Webinarvorm. Tezamen met de 525 reeds in de voorbije schooljaren gevormde medewerkers, brengt dit het totaal op 775 CLB-medewerkers die tot nu toe de basisvorming volgden.
- 139 deelnemers vulden het evaluatieformulier in. De Webinar werd gewaardeerd met gemiddeld 4,39 sterren op een schaal van 1-5.
- Er werden 7 verdiepende workshops georganiseerd, waarbij in totaal precies 100 CLB-medewerkers meer diepgaand en praktijkgericht kennis maakten met online tools die inzetbaar zijn in het kader van blended hulpverlening.



Lerende netwerken voor aanspreekpunten onlinehulp

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:

- In oktober 2022 en in februari 2023 werden telkens 5 lerende netwerken georganiseerd, waaraan de aanspreekpunten onlinehulp konden deelnemen.
- Op de agenda stond onder meer:
 - o Het organiseren van intervisies onlinehulp in het eigen CLB
 - o Gezond leven check het even (GLCE) als online tool
 - o Uitwisseling van good-practices bij de implementatie van blended hulpverlening.
 - o Intervisie – leren van elkaar
- De lerende netwerken werden geëvalueerd, waaruit blijkt dat ze als zeer zinvol ervaren worden door de deelnemers.
- We organiseerden daarnaast ook een aanbod van vraaggestuurde ondersteuning voor aanspreekpunten onlinehulp, waarvan enkele centra actief gebruik maakten.



Beeldbellen met cliënten

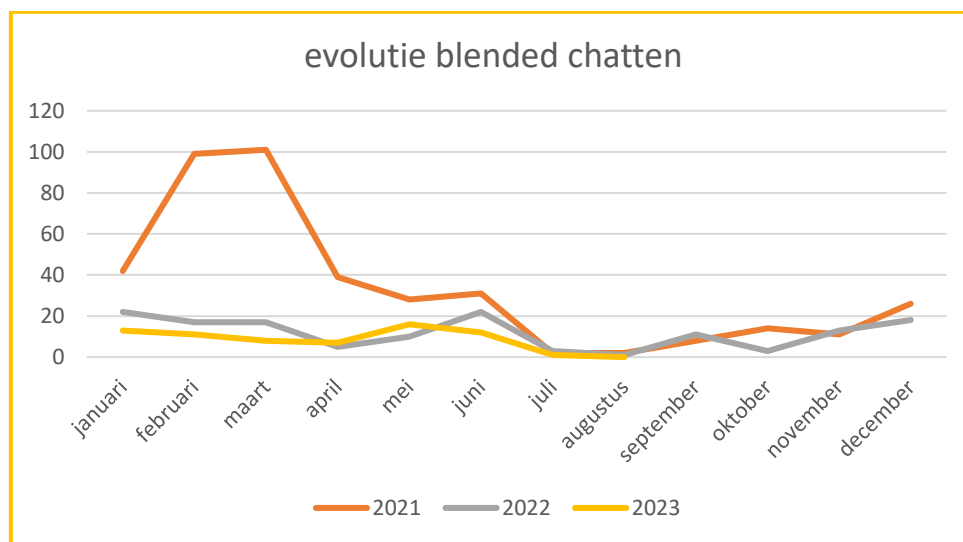
- Uit Polls die georganiseerd werden tijdens de basisvormingen blended hulpverlening in januari 2023, leerden we het volgende over de implementatie van beeldbellen:
 - o Ca 1% van de ruim 250 deelnemende CLB-medewerkers gebruikte beeldbellen dat schooljaar enkel met leerlingen
 - o Ongeveer 40% gebruikte beeldbellen dat schooljaar enkel in communicatie met ouders.
 - o Ongeveer 20% gebruikte dat schooljaar beeldbellen zowel reeds met leerlingen als met ouders.
 - o Bijna 40% gaf aan dat schooljaar nog geen gebruik te hebben gemaakt van beeldbellen in het kader van leerlingenbegeleiding met leerlingen of ouders.
- Dus: Ruim 60% van de deelnemende CLB-medewerkers maakte tijdens de eerste helft van het schooljaar 2022-2023 gebruik van beeldbellen in het kader van de begeleiding van leerlingen en/of ouders, waardoor we kunnen stellen dat beeldbellen bij hen alvast een vast plek veroverde.



Beeldbellen met cliënten werd geïmplementeerd in de dagelijkse werking van CLB-medewerkers.

Blended chatten

Sinds februari 2020 is blended chatten beschikbaar voor alle CLB-medewerkers. Dit is niet-anoniem chatten op afspraak. Voor een aantal leerlingen is het een goed alternatief voor beeldbellen of face-to-face gesprekken. Zo geven jongeren wel eens aan niet graag in beeld te komen of een stuk makkelijker te praten via de chat. Tijdens de COVID periode kende blended chatten in aanvang een grote piek, omdat het toen een alternatief vormde in een tijd dat leerlingen niet meer fysiek bereikbaar waren. Later zagen we dat beeldbellen meer en meer gebruikt werd, ten nadele van blended chatten.



Voordelen van blended chatten:

- Tijdswinst t.g.v. minder verplaatsingen
- Het inplannen van een gesprek verloopt erg flexibel
- Veel leerlingen komen via de chat sneller 'to the point'
- Leerlingen die niet graag bellen of praten, voelen vaak minder schroom om te chatten.
- De gesprekken worden op eigen servers bewaard, waardoor de veiligheid verzekerd is.

- Tijdens het schooljaar 2022-2023 werden 113 begeleidingsgesprekken gevoerd met leerlingen en ouders aan de hand van blended chatten. Gemiddeld duurde een gesprek 48 minuten. Op 1 na werden alle gesprekken met leerlingen gevoerd. Hun leeftijd was gemiddeld 15,2 jaar. Meer dan 82% van de gesprekken werd door de CLB-medewerker geregistreerd onder het domein 'psychisch en sociaal functioneren'. In meer dan de helft van de gesprekken (55%) werd voor blended chatten gekozen omdat de leerling face to face niet zo makkelijk praat. 99% van de CLB-medewerkers gaf na afloop aan tevreden te zijn over het chatgesprek. Van de leerlingen die een registratie invulden, gaf 89% aan tevreden te zijn met het gesprek.
- Medewerkers uit 24 verschillende CLB's maakten gebruik van blended chatten.

Samenwerking met het CLB online platform & met MoodSpace / SIHO

- CLBch@t was in 2022-2023 actief vertegenwoordigd in de werkgroep CLBonline.
- In samenspraak met CLB online werden met SIHO (Steunpunt Inclusief Hoger Onderwijs) afspraken gemaakt met het oog op de doorontwikkeling van 3 online MoodSpace programma's voor leerlingen uit het secundair onderwijs. Het betreft deze programma's:
 - o MoodSpace Lifecraft
 - o MoodSpace Gezonde Levensstijl
 - o MoodSpace Stress & Angst
- Op het SIHO symposium 'Veerkrachtige jongeren' van 9/3/2023 werd de werking van CLBch@t en blended hulpverlening tijdens 2 lezingen aan het publiek voorgesteld. Er werd tevens deelgenomen aan het panelgesprek dat op het einde van de studiedag plaatsvond. Op dit symposium werd de samenwerking tussen SIHO en CLB in de verf gezet.



Panelgesprek symposium 'Veerkrachtige jongeren' van 9/3/2023

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

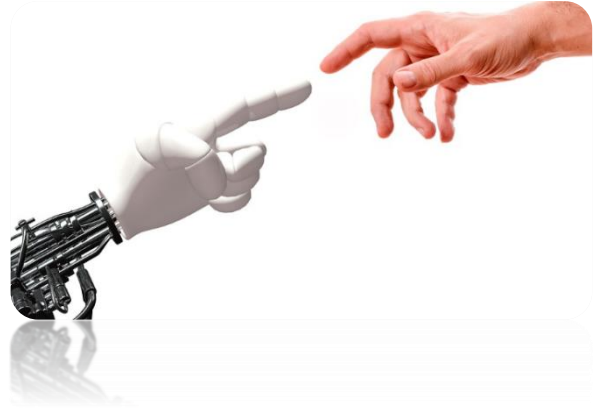
De chat wordt anoniem ingezet, zodat een leerling of ouder (bv n.a.v. een critical incident) laagdrempelig kan chatten met een CLB-medewerker die goed op de hoogte is van het incident. Tijdens het chatgesprek kan zo nodig toegeleid worden naar een fysiek gesprek.

Chat-met-je-CLB: gebruik in 2022-2023

- 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).
- Tijdens het schooljaar 2022-2023 hebben 7 centra een chatbox opgezet via chat-met-je-CLB. In totaal werden 56 chatgesprekken gevoerd, waarvan het grootste deel (38) met ouders.
- Cliënten beoordeelden hun gesprek gemiddeld met 4,6 sterren op een schaal van 1-5.

Een blik op de toekomst...

Plannen voor 2023-2024



CLBch@t:

- We streven naar een team van 200 chatmedewerkers.
- We organiseren 2 intervisieperiodes voor alle chatmedewerkers en een vormingsaanbod 'chatten rond zelfdoding' voor de nieuwe chatmedewerkers.
- Daarnaast plannen we voor alle chatmedewerkers een Webinar over het thema 'chatten over zelfverwonding' (automutilatie).
- We evalueren een experiment waarbij chatmedewerkers sporadisch een tweede anoniem gesprek op afspraak kunnen aanbieden.
- We volgen de mogelijkheden van de inzet van artificiële intelligentie (AI) in CLB-context van nabij op.

Blended hulpverlening:

- We zetten onze samenwerking met SIHO verder met het oog op de uitrol van 3 MoodSpace programma's voor leerlingen uit het secundair onderwijs: 'LifeCraft', 'Stress & Angst' en 'Gezonde Levensstijl'.
- We werken intensief samen met het project 'CLB online' rond de uitrol van het nieuwe CLB-platform vanaf januari 2024. Op termijn hopen we blended chatten en beeldbellen (met behulp van bestaande beeldbeltools) eveneens een plek te geven op het nieuwe platform.
- We organiseren voor het eerst een intervisiereeks blended hulpverlening voor CLB-medewerkers.

Chat-met-je-CLB:

- We bereiden de integratie van chat-met-je-CLB op het nieuwe platform CLB online voor.



Benieuwd naar meer?

Volg ons op Facebook, Instagram en X!



@CLBchat



facebook.com/clbchat



instagram.com/clbchat

Contact? Mail naar tom.billiet@clbonline.be

Verantwoordelijke uitgever: InternettenSamenwerkingsCel CLB (ISC)