

**Kaderovereenkomst  
tussen het Agentschap Opgroeien, Digitaal Vlaanderen en het Eigen  
Vermogen Digitaal Vlaanderen**

Tussen de ondergetekenden:

Enerzijds

Het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Opgroeien Regie, vertegenwoordigd door mevrouw Katrien Verhegge, Administrateur-generaal, ingeschreven in het KBO met nummer BE 0886.886.638 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, hierna afgekort "Opgroeien",

hierna "de opdrachtgever",

en anderzijds.

A Het Vlaamse Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, Administrateur-generaal Barbara Van Den Haute, ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841 en vestigingsnummer 2 256.180.804, waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "Digitaal Vlaanderen",

B. Het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, vertegenwoordigd door de voorzitter van de beheerscommissie van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, in de persoon van mevrouw Barbara Van den Haute, ingeschreven in het KBO met nummer 0643.634.986 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "EVDV",

A en B zijn samen "de opdrachtnemer, ieder wat zijn decretale of reglementaire bevoegdheden betreft",

Opgroeien, Digitaal Vlaanderen en EV DV worden hieronder ook wel gezamenlijk aangeduid als een "partij" of de "partijen";

**OVERWEGENDE DAT**

Partijen het belang erkennen van een structurele onderlinge samenwerking waarbij de dienstverleningen van Digitaal Vlaanderen optimaal kunnen renderen voor Opgroeien en een meerwaarde bieden op het vlak van kwaliteit en kostenefficiëntie,

Partijen willen streven naar uniformiteit, duurzaamheid, planmatigheid en transparantie in de samenwerking en inzake praktische samenwerkingsmodaliteiten,

Partijen het aangewezen achten om de samenwerking in één Kaderovereenkomst uit te werken en dit kader desgevallend open te stellen voor toekomstige dienstverleningen van Digitaal Vlaanderen; zonder afbreuk te doen aan reeds afgesloten samenwerkingsovereenkomsten.

Partijen erkennen dat deze Kaderovereenkomst het geprefereerde contractuele kader omvat voor het initiëren, organiseren en beheren van de samenwerking tussen de partijen die wordt opgezet na de inwerkingtreding van deze Kaderovereenkomst en dat de modaliteiten van specifieke deelopovereenkomsten telkens in een afzonderlijk addendum tussen beide partijen zullen worden vastgelegd

**zijn de partijen overeengekomen hetgeen volgt :**

#### **Artikel 1.** Definities

De Kaderovereenkomst deze kaderovereenkomst en alle deelopovereenkomsten bij deze kaderovereenkomst zijn gevoegd Deze kaderovereenkomst bevat algemene bepalingen en afspraken over de wijze van samenwerken tussen de partijen.

Deelopovereenkomst(en): de overeenkomst omtrent specifieke deelopdrachten ter uitvoering van deze kaderovereenkomst De deelopovereenkomst(en) bij deze Kaderovereenkomst vormen een integraal onderdeel van de Kaderovereenkomst

Dienstverlening van Digitaal Vlaanderen: alle handelingen die door Digitaal Vlaanderen worden uitgevoerd om gemaakte afspraken uit te voeren en die verband houden met een welomschreven dienstenaanbod van Digitaal Vlaanderen

Kost van de dienstverlening: de daadwerkelijke kosten die verband houden met de uitvoering van de dienstverlening van Digitaal Vlaanderen voor Opgroeien

Vertrouwelijke informatie technische, commerciële of organisatorische informatie over de ene partij die door een partij ter kennis werd gebracht aan een andere partij, en in het algemeen elke informatie van welke aard of vorm dan ook die werd verstrekt door de ene partij aan een andere partij met het oog op de uitvoering van deze Kaderovereenkomst

#### **Artikel 2.** Voorwerp en doel van de Kaderovereenkomst

Deze Kaderovereenkomst beoogt de algemene engagementen van de partijen en de principes van de samenwerking vast te leggen op organisatorisch en financieel vlak teneinde de dienstverlening van Digitaal Vlaanderen aan Opgroeien duurzaam, bedrijfszeker, kostefficiënt en innovatief uit te voeren

Deze Kaderovereenkomst bevat algemene bepalingen en afspraken en regelt de rechten en plichten van de partijen, de governance en de principes met betrekking tot de vergoeding van de dienstverlening door Digitaal Vlaanderen aan Opgroeien.

Voor bijkomende deelopovereenkomsten inzake specifieke deelopdrachten, verbinden de partijen zich ertoe om die deelopovereenkomsten contractueel te kaderen binnen deze Kaderovereenkomst.

#### **Artikel 3.** Algemene verbintenissen

De partijen verbinden er zich ertoe om naar best vermogen deze Kaderovereenkomst uit te voeren en om :

- alle nuttige informatie op eenvoudige vraag ter beschikking te stellen en deze informatie enkel aan te wenden in het kader van deze Kaderovereenkomst;

- voldoende mensen en middelen in te zetten voor de kwaliteitsvolle en efficiënte uitvoering van deze Kaderovereenkomst;
- oplossingen na te streven die het best beantwoorden aan het gestelde doel en kostenefficiënt zijn. Daarvoor zal elke partij m.b.t. de technische, functionele en financiële aspecten transparante en zo correct mogelijke informatie aanbrenge n aangaande de verdere uitwerking van de dienstverlening;
- elke toekomstige deelovereenkomst, vooraleer deze gesloten wordt, te bespreken op de stuurgroep, die opgericht wordt conform artikel 4 van deze Kaderovereenkomst

#### **Artikel 4. Overleg en samenwerking**

§1. De uitvoering van deze Kaderovereenkomst wordt gecoördineerd door een stuurgroep met vertegenwoordigers van de partijen. Opgroeien duidt de voorzitter aan. De stuurgroep komt ten minste tweemaal per jaar samen en is afgestemd op de begrotingscyclus. De stuurgroep beslist bij consensus.

De stuurgroep vervult volgende opdracht:

- De stuurgroep is gemandateerd om generieke inhoudelijke, technische, organisatorische en financiële beslissingen i.v.m. bestaande of nieuwe dienstverleningen van Digitaal Vlaanderen te nemen, mits deze conform deze Kaderovereenkomst en de deelovereenkomsten zijn.
- De stuurgroep valideert de geraamde vergoeding voor de dienstverlening, het Uitvoeringsplan en het Werkingsverslag, in het bijzonder volgens de bepaalde deadlines in artikels 5 en 6.
- De stuurgroep bespreekt elke deelovereenkomst die tussen de partijen in opmaak is, in het bijzonder de noodzaak om voor de deelovereenkomsten een nieuwe stuurgroep op te richten. Wanneer de partijen dat opportuun achten, kan er voor elke deelovereenkomst die bij deze kaderovereenkomst gevoegd wordt een nieuwe stuurgroep opgericht worden, die de dienstverlening van die deelovereenkomst coördineert en opvolgt.

§2. Partijen stemmen in om op regelmatige basis onderling af te stemmen omtrent de verdere invulling van de strategische en operationele samenwerking, in het bijzonder en minimaal volgens de deadlines bepaald in artikels 5 en 6.

Daarnaast wordt operationeel overleg georganiseerd op het niveau van de individuele dienstverlening of overkoepelend op accountniveau of door deelname in bestuurscomités, partnerraden en werkgroepen.

Opgroeien en Digitaal Vlaanderen duiden elk een Single Point of Contact (SPOC) aan die de overkoepelende aanspreekpunten zijn voor de opvolging van de uitvoering van deze Kaderovereenkomst.

Alle communicatie in het kader van deze Kaderovereenkomst zal gericht worden via onderstaande kanalen:

- voor Opgroeien:
  - Katrien Verhegge, Administrateur-generaal
  - e-mail: [Katrien.verhegge@opgroeien.be](mailto:Katrien.verhegge@opgroeien.be)
  - SPOC Opgroeien: Inge duchateau, [inge.duchateau@opgroeien.be](mailto:inge.duchateau@opgroeien.be)
- voor Digitaal Vlaanderen:
  - Barbara Van Den Haute, Administrateur-generaal

- e-mail: [barbara.vandenhaute@vlaanderen.be](mailto:barbara.vandenhaute@vlaanderen.be)
- SPOC Digitaal Vlaanderen: Karlijn Deene, [karlijn.deene@vlaanderen.be](mailto:karlijn.deene@vlaanderen.be)

#### **Artikel 5. Kostprijs en betalingsmodaliteiten**

§1. Opgroeien betaalt per deelopereenkomst een vergoeding voor de kost van de dienstverlening. De berekeningswijze voor de bepaling van de grootteorde en nadere modaliteiten omtrent de respectieve vergoedingen worden opgenomen in elke afzonderlijke deelopereenkomst(en) bij deze Kaderopereenkomst en zijn in lijn met eventuele beslissingen van de Vlaamse regering m.b.t de financiering van de gemeenschappelijke dienstverlening van Digitaal Vlaanderen. De voornoemde vergoedingen zijn in lijn met deze die worden aangerekend aan andere Vlaamse entiteiten voor gelijksoortige dienstverleningen.

§2. Betalingen aan EV DV worden uitgevoerd op rekeningnummer BE86 3751 1175 0850, geopend op naam van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen. Een betalingstermijn van 30 dagen is van toepassing. De vergoedingen worden uitbetaald op basis van een schuldvordering of factuur opgemaakt door EV DV en overgemaakt aan Opgroeien.

#### **Artikel 6. Planning en rapportering**

Ten laatste op 31 oktober van elk jaar, en voor het eerst in het jaar 2022, legt Digitaal Vlaanderen aan Opgroeien een plan voor met betrekking tot de uitvoering van de dienstverleningen in het daaropvolgende kalenderjaar (aangeduid als "het Uitvoeringsplan") en wordt de vergoeding voor de dienstverlening vastgesteld.

Ten laatste op 30 april van elk jaar, en voor het eerst in 2022, brengt Digitaal Vlaanderen aan Opgroeien schriftelijk verslag uit over de uitvoering van elk van de dienstverleningen en het uitvoeringsplan in het bijzonder in het voorbije kalenderjaar (het "Werkingsverslag" genoemd).

#### **Artikel 7. Wijzigingen aan de Kaderopereenkomst**

Ingeval één van de partijen van oordeel is dat (een gedeelte van) de Kaderopereenkomst niet langer voldoet aan haar behoeften, kan zij aan de andere partij een verzoek richten om over één of meerdere punten van de Kaderopereenkomst opnieuw te onderhandelen. Binnen een maand na ontvangst van dit verzoek, zal de andere partij met een constructieve ingesteldheid op dat verzoek tot onderhandeling ingaan. Dit verzoek kan per e-mail, gericht aan de e-mailadressen die opgenomen zijn onder artikel 4, gebeuren.

Ingeval van ongeldigheid of onafdwingbaarheid van enige bepaling van de Kaderopereenkomst, al dan niet ten gevolge van wijzigingen in het wettelijk kader, zullen de partijen te goeder trouw onderhandelen teneinde die bepaling te vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk hetzelfde teweegbrengt als de ongeldige of onafdwingbare bepaling.

Deze Kaderopereenkomst kan, met uitdrukkelijke toestemming van de partijen, gewijzigd worden. De aangebrachte wijzigingen worden in een addendum bij deze Kaderopereenkomst gevoegd.

#### **Artikel 8. Gegevensbescherming**

Elke partij zal alle persoonsgegevens die zij in het kader van de uitvoering van deze Kaderopereenkomst ontvangt, verwerken in overeenstemming met de regelgeving over de

bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De nadere bepalingen hiervoor worden in elke deellovereenkomst verduidelijkt

#### **Artikel 9. Vertrouwelijkheid**

De partijen verbinden er zich toe vertrouwelijke informatie niet te gebruiken, te reproduceren en te verspreiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, mondeling of schriftelijk, buiten het kader van de Kaderovereenkomst, tenzij mits voorafgaande schriftelijke toelating van de andere partij

De partijen verbinden er zich toe alle nodige stappen te ondernemen om de naleving te verzekeren van deze verplichting tot vertrouwelijkheid door hun personeelsleden en medecontractanten die betrokken zijn bij of werden aangeworven voor de uitvoering van de opdracht en die directe kennis moeten hebben van deze inlichtingen. Beide partijen blijven echter aansprakelijk tegenover elkaar voor elke inbreuk op de verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit artikel wordt omschreven.

De partijen verplichten er zich toe om, op eerste verzoek, alle exemplaren en alle kopieën van vertrouwelijke inlichtingen die hen werden verstrekt terug te bezorgen of te vernietigen.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

Een partij is enkel aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van deze Kaderovereenkomst of een deellovereenkomst. Een partij is evenwel nooit aansprakelijk in geval van overmacht, i.e. onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van haar wil en de correcte uitvoering van de verbintenissen onmogelijk maakt

Indien Digitaal Vlaanderen een beroep doet op externe ondersteuning voor de vervulling van deelopdrachten, zal zij ten aanzien van Opgroeien eveneens aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door deze externe derden

#### **Artikel 11. Intellectuele eigendom**

Alle informatie, knowhow, etc., ontwikkeld door de partijen of hun respectievelijke vertegenwoordigers tijdens de uitvoering van deze Kaderovereenkomst of ze nu onderworpen zijn aan een intellectueel eigendomsrecht of niet, blijven exclusief eigendom van de partij die ze heeft ontwikkeld.

De partijen behouden sowieso alle rechten op de beschermde intellectuele eigendom die zij hebben ingebracht in het project. Er kan geen enkele vergoeding gevraagd of betaald worden voor de loutere inbreng van intellectuele eigendomsrechten in het project

#### **Artikel 12. Overdracht**

De partijen kunnen hun rechten en verplichtingen onder deze Kaderovereenkomst niet overdragen aan een derde, behoudens mits voorafgaand schriftelijk akkoord van de andere partij.

#### **Artikel 13. Duur en beëindiging van de Kaderovereenkomst**

Deze Kaderovereenkomst treedt in werking op 1/12/2021 Deze Kaderovereenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur.

Opgroeien en Digitaal Vlaanderen kunnen de Kaderovereenkomst opzeggen door middel van een aangetekend schrijven en mits het respecteren van een opzegtermijn van zes maanden. In deze opzegperiode zullen partijen onderhandelen zoals is bepaald in artikel 7 van deze kaderovereenkomst over het al dan niet verder zetten of opzeggen van de deelovereenkomst(en).

Ingeval één van de partijen haar verplichtingen voortvloeiend uit deze Kaderovereenkomst niet naleeft, kan de andere partij de in gebreke blijvende partij daarvan op de hoogte stellen met een schriftelijke aanmaning. Binnen twee maanden na ontvangst van de schriftelijke aanmaning moet de in gebreke blijvende partij het nodige doen om de verplichtingen die zij niet heeft nageleefd, vooralsnog na te komen en de eventuele schade die geleden werd, te vergoeden. Ingeval de in gebreke blijvende partij daar niet in slaagt, kan de benadeelde partij de Kaderovereenkomst beëindigen, mits een opzegtermijn van drie maanden na een aangetekend schrijven gerespecteerd wordt.

Indien aan de zijde van een der partijen sprake is van een toerekenbare ernstige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen en de in gebreke blijvende partij tien dagen na schriftelijke aanmaning de tekortkoming niet heeft opgeheven, heeft de andere partij het recht deze Kaderovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zulks onverminderd het recht op vergoeding van de schade die deze laatste partij lijdt, doordat geen nakoming doch ontbinding plaatsvindt.

De beëindiging van de Kaderovereenkomst ontslaat de partijen niet van het naleven van hun verplichtingen tijdens de periode voorafgaand aan de beëindiging van de Kaderovereenkomst.

#### **Artikel 14. Deelbaarheid**

De nietigheid of ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van deze Kaderovereenkomst beïnvloedt de geldigheid van de andere bepalingen niet. Elke bepaling, die nietig of ongeldig verklaard is, zal worden beschouwd als weggelaten uit de Kaderovereenkomst, zonder echter de andere bepalingen te beïnvloeden, die, wat hen betreft, van toepassing blijven, tenzij dat de nietig of ongeldig verklaarde bepaling(en) van wezenlijk belang is voor het voorwerp van de Kaderovereenkomst.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken**

Deze Kaderovereenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd volgens het Belgische recht.

Elk geschil of elke eis, voortvloeiend uit of in verband met de geldigheid, interpretatie, uitvoering of ontbinding van deze Kaderovereenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandstalige rechtbanken en hoven in het arrondissement Brussel.

Voor elk geschil zal eerst getracht worden van het in der minne te regelen door onderhandeling en zal er dus een verplichte verzoeningspoging vooraf gaan aan elke mogelijke gerechtelijke beslechting van het geschil.

Deze Kaderovereenkomst werd opgesteld te Brussel in drie exemplaren

Elke partij verklaart één door de partijen ondertekend origineel te hebben ontvangen

Voor het agentschap Opgroeien

Katrien  
Verhegge  
(Signature)

Digitaal  
ondertekend door  
Katrien Verhegge  
(Signature)  
Datum 2021 12 10  
14 16 25 +01'00'

Katrien Verhegge  
Administrateur-generaal

Voor het Agentschap Digitaal Vlaanderen

Getekend door Barbara Van Den Haute (  
Getekend op 2021-12-08 18 18 25 +01 00  
Reden Ik keur dit document goed

*Barbara Van Den Haute*

Barbara Van Den Haute  
Administrateur-generaal

Voor het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen

Getekend door Barbara Van Den Haute (  
Getekend op 2021-12-08 18 18 28 +01 00  
Reden Ik keur dit document goed

*Barbara Van Den Haute*

Barbara Van Den Haute  
Voorzitter van de beheerscommissie

**Deelovereenkomst *Digitale strategie en roadmap*  
bij de kaderovereenkomst  
tussen het agentschap Opgroeien Regie, het agentschap  
Digitaal Vlaanderen en het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen**

Tussen de ondergetekenden

Eenzijds

Het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Opgroeien Regie, vertegenwoordigd door mevrouw Katrien Verhegge, administrateur-generaal, ingeschreven in het KBO met nummer BE 0886.886 638 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Hallepoortlaan 27, 1060 Brussel, hierna afgekort "Opgroeien"

Hierna de "opdrachtgever",

en anderzijds

A. Het Vlaamse Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, administrateur-generaal Barbara Van Den Haute, ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841 en vestigingsnummer 2.256.180.804, waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "Digitaal Vlaanderen"

B. Het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, vertegenwoordigd door de voorzitter van de beheerscommissie van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, in de persoon van mevrouw Barbara Van den Haute, ingeschreven in het KBO met nummer 0643.634 986 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "EV EV DV",

A en B zijn samen "de opdrachtnemer", ieder wat zijn decretale of reglementaire bevoegdheden betreft,

Opgroeien, Digitaal Vlaanderen en EV DV worden hieronder ook wel ook wel afzonderlijk aangeduid als een "partij" of gezamenlijk als de "partijen",

,

**wordt overeengekomen wat volgt**



## Artikel 1. Voorwerp van de deelovereenkomst

De opdrachtgever belast de opdrachtnemer met het uittekenen van een digitale strategie en roadmap in het kader van de realisatie van een Geïntegreerd Jeugd- en Gezinsbeleid en met het uitbouwen van een programmawerking om tot aansturing, opvolging en uitvoering te komen van de in de roadmap geïdentificeerde initiatieven

### Context

Het Toekomstverhaal Opgroeien streeft naar een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid<sup>1</sup>. Dit streven gaat uit van de missie van Opgroeien om voor elk kind en elke jongere in Vlaanderen en Brussel het recht op kansrijk opgroeien te realiseren.

Om hiertoe te komen bepaalt het Toekomstverhaal drie grote maatschappelijke doelen. Als uitgangspunt geldt dat deze door een genetwerkt ecosysteem van samenwerkende actoren worden waargemaakt

**1. Alle gezinnen, kinderen en jongeren ervaren de nodige ondersteuning in hun individuele traject/levensloop op het vlak van welzijn en gezondheid waarbij deze ondersteuning aansluit op de belevingswereld, noden en behoeften van gezinnen, kinderen en jongeren**

- a. Alle gezinnen, kinderen en jongeren ervaren continuïteit binnen de ondersteuning van hun traject/levensloop,
- b. Alle ouders, kinderen en jongeren ervaren de nodige ondersteuning in ouderschap en opvoeding, ook bij ouderschap dat ernstig onder druk komt te staan en bij verontrusting;
- c. De gezondheid, ontwikkeling en lichamelijke groei van elk kind (tussen 0 en 3 jaar) wordt bevorderd, beschermd en bewaakt;

**2. Alle gezinnen, kinderen en jongeren kunnen binnen een rijke leefomgeving optimaal gebruik maken van mogelijkheden en kansen binnen verschillende levensdomeinen en lopen tegen zo weinig mogelijk drempels aan**

- a. Alle gezinnen, kinderen en jongeren hebben duurzame toegang tot kwaliteitsvolle **basisvoorzieningen** in hun omgeving,
- b. Alle gezinnen, kinderen en jongeren hebben toegang tot volledige en kwaliteitsvolle **informatie**,
- c. Alle gezinnen, kinderen en jongeren **co-creëren** mee de manier waarop de **geïntegreerde dienstverlening** vorm krijgt,
- d. Alle gezinnen, kinderen en jongeren ervaren **geïntegreerde samenwerking** rond de voor hen belangrijke levensdomeinen;

**3. Alle gezinnen en jongeren hebben vlot toegang tot de materiële en financiële steun waar zij recht op hebben**

- a. Alle gezinnen en jongeren ontvangen, zoveel mogelijk automatisch, de financiële tegemoetkomingen waar ze recht op hebben (het Groeipakket inclusief de kinderopvangtoeslag, de zorgtoeslag, de schooltoeslag, het attest inkomenstarief, ..),
- b. We maken andere materiële en financiële steun waarop ze recht hebben toegankelijk voor gezinnen en jongeren,

---

<sup>1</sup> Bron Toekomstverhaal Opgroeien – naar een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid (versie 09/2021)

## Doelstelling

Opgroeien wil in samenwerking met Digitaal Vlaanderen een digitale strategie uitwerken die moet leiden tot een roadmap aan initiatieven om boven vermelde doelstellingen te bereiken.

De digitale initiatieven opgenomen in de roadmap moeten meebouwen aan het instrumentarium dat alle actoren die eenzelfde missie delen, in staat stelt om beter samen te werken in een genetwerkt ecosysteem. Dit moet leiden tot een performantere werking en verbeterd aanbod:

- Verbeterd uitvoeren van kernactiviteiten zoals erkennen en subsidiëren;
- Een datagedreven kennisdeling en -ontwikkeling over en rond het kind tussen alle actoren in een verbonden ecosysteem, lokaal en regionaal, biedt voordelen voor elk van de stakeholders:
  - Voor zorg- en hulpverleners en begeleiders: de mogelijkheid om een trajectgebonden aanbod te voorzien van -9 maanden tot 25 jaar,
  - Voor het kind, de jongere of het gezin meer gericht en zelf actie kunnen ondernemen obv een beter zicht op je eigen situatie;
  - Voor de overheid: meer gerichte beleidsvoering,
- Een grotere bereikbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening door naast offline ook online toegankelijk te zijn;

## Bandbreedte

Als voorafname op de uit te werken digitale roadmap wordt alvast het initiatief "Bandbreedte" uitgewerkt dat een verbreding van de ondersteuning nastreeft door meer wegen aan te bieden om bij jeugdhulp terecht te komen. Bandbreedte rust op vier pijlers:

### 1. Veilig en online communiceren binnen jeugdhulp:

**Strategische doelstelling:** Ieder jongere, netwerkfiguren van deze jongere en jeugdhulpverlener beschikt of beschikken over de mogelijkheid om *veilig digitaal* met elkaar te communiceren.

Binnen de hulpverlening blijft er zeker nood aan reële (*face-to-face*) nabijheid. Digitale contacten kunnen deze nabijheid niet vervangen, maar kunnen wel versterkend werken, door bijvoorbeeld de frequentie en de efficiëntie van de contacten te verhogen.

Tegelijk moet, wanneer gekozen wordt voor digitale instrumenten, eenzelfde veiligheid gegarandeerd kunnen worden. Een hulpverleningsgesprek wordt ook niet georganiseerd op plaatsen waar iedereen kan meeluisteren. Daarom investeren we in een veilige communicatieoplossing.

### 2. Transparantie en toegankelijkheid van eigen gegevens voor jongeren (ondermeer via Mijn Burgerprofiel en IkGroeiOp)

**Strategische doelstelling:** Iedere jongere moet de informatie terug kunnen vinden over zich zelf en zelf kunnen beheren. Vanuit Opgroeien willen we daar een trekkersrol opnemen opdat ook alle andere intersectorale partners hier mee op aanvullen en aansluiten.

Het vertrekt uit van het leidend principe dat ieder kind of jongere het gevoel moet krijgen aan het roer te staan van zijn of haar eigen leven, met andere woorden de regie te hebben over wat er met hem of haar gebeurt. Er zijn immers nog steeds momenten waarop jongeren het

gevoel hebben dat er over hen wordt gesproken, zonder te weten wat er precies is gezegd of geschreven

IkGroeioP streeft ernaar jongeren inzage te geven in hun eigen dossier in het kader van jeugdhulp of -begeleiding om zo tot meer ownership te komen van hun eigen hulpverleningstraject. Mijn Burgerprofiel (Mijn Jongerenprofiel) is hiervoor een belangrijke bouwsteen, die normaliserend toegang geeft tot overheidsgegevens en als ingang fungeert om verder toegang te bieden tot meer inhoudelijke gegevens en informatie uit de hulpverleningsdossiers

### **3. Een digitale werkruimte voor jongeren, hun netwerk en hulpverleners;**

**Strategische doelstelling:** Iedere jongere, zijn netwerk en de betrokken hulpverleners beschikken over een gedeelde digitale werkruimte waar ze info kunnen delen, opslaan en samenwerken rond de gezinssituatie

Gezinnen en jongeren vragen naar geïntegreerde samenwerking tussen hulpverleners, en vragen ook dat dit in alle transparantie en met betrokkenheid van henzelf gebeurt. In Vlaanderen wordt steeds meer ingezet op netwerken van hulpverlening om zo de geïntegreerde zorg op maat steeds beter te kunnen bieden. Dit werkmodel, met voorbeelden als de netwerken 1 gezin-1 plan, netwerken zorggarantie, en meer recent de pilootprojecten “de ideale wereld”, creëert meer mogelijkheden om het gezin en de zorgvrager centraal te zetten, als partner en de zorgnood van dat moment als uitgangspunt te nemen. Tegelijk vraagt het bijschakelen in functie van die zorgnood een grote afstemming tussen zorgverleners. Er is een nood aan een meer digitale ondersteuning van die samenwerking, en die de regie van gezinnen faciliteert en stimuleert

### **4. Een changetraject in de sector jeugdhulp;**

**Strategische doelstelling:** Het realiseren van een duurzaam, doordacht, onderbouwd en relevant gebruik van blended care binnen de jeugdhulp (zowel beeldbellen, blended-care app en de digitale werkruimte voor gezinnen en ouders).

Binnen de jeugdhulp moet nog heel hard geïnvesteerd worden in bewustwording en competentieontwikkeling. Er moet ruimte gecreeerd worden om de kansen en mogelijkheden te zien alsook de valkuilen. Daarom zal er de komende jaren heel hard ingezet worden op vormingen (mediacoach en digitale competenties), experimenten en lerende netwerken. Ook zal er geïnvesteerd worden in het ontsluiten van materiaal via de welzijnsappstore.

Voor elk van de vier pijlers is er ondertussen een apart traject opgestart waarbij samenwerking al bestaande is tussen Opgroeien en Digitaal Vlaanderen op de eerste twee trajecten. Voor Mijn Burgerprofiel werd reeds een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. Voor de andere initiatieven “veilig en online communiceren” en “IkGroeioP” wordt dit nog opgesteld. Mogelijks volgt ook nog de digitale werkruimte.

Doel is verder te bouwen op de verworven inzichten uit de al gestarte trajecten en deze te laten aansluiten op de overkoepelende strategie en roadmap.

## Geïntegreerde aanpak

Gezien de onderlinge verwevenheid tussen boven vermelde initiatieven, de sterke aanwezigheid van een digitale component alsook die van één of meerdere bouwstenen van Digitaal Vlaanderen wordt er geopteerd om deze verder samen aan te pakken en op te volgen en ze ook te koppelen aan een digitale strategie en hieruit afgeleide roadmap door Digitaal Vlaanderen uit te werken in het kader van een Geïntegreerd Jeugd- en Gezinsbeleid.

Deze digitale strategie en roadmap moeten een antwoord bieden op volgende vragen:

- Hoe kan een digitale transformatie het realiseren van de strategische doelstellingen ondersteunen?
- Welke (digitale) oplossing is best geschikt voor welke maatschappelijke doelstelling (zie hierboven) en welke rol kunnen Vlaamse generieke bouwstenen hiernin spelen?
- Hoe kan een pragmatisch stappenplan opgebouwd worden met de nodige onderbouwing van keuzes en prioriteiten?
- Welke mensen en financiële middelen zijn nodig om de roadmap te realiseren?
- Op welke manier kan gedragenheid bij de diverse belanghebbenden binnen en buiten het agentschap gevonden worden om de roadmap op een duurzame wijze uit te voeren?

Deze deelopereenkomst moet steeds samen worden gelezen met de kaderovereenkomst van 10 december 2021 tussen de partijen. In geval van tegenstrijdige bepalingen, heeft de kaderovereenkomst voorrang.

## Artikel 2. Verbintenissen

### 2.1 Digitaal Vlaanderen verbindt zich tot:

- het opnemen van het algemeen projectmanagement van deze opdracht en duidt hiervoor een projectcoördinator aan;
- het uittekenen van de Opgroeien digitale strategie en roadmap in het kader van een Geïntegreerd Jeugd- en Gezinsbeleid;
- het begeleiden bij het prioriteren van de digitale initiatieven opgenomen in de roadmap op basis van het Toekomstverhaal Opgroeien;
- het concretiseren van de (al) geïdentificeerde en geprioritiseerde initiatieven in projectfiches (inschatting van budget, timing, mensen en middelen). Voor ieder initiatief wordt een onderbouwde kosten/baten-analyse uitgevoerd door Digitaal Vlaanderen. Hierbij zal Digitaal Vlaanderen:
  - o de mogelijkheden analyseren van de Vlaamse generieke bouwstenen en/of het ruimere ondersteuningsaanbod van Digitaal Vlaanderen of andere actoren binnen de Vlaamse overheid om de roadmap van Opgroeien snel en kostenefficiënt te realiseren;
  - o Waar geen hergebruik van bestaande componenten mogelijk is, zal Digitaal Vlaanderen kennis inbrengen van bestaande *tooling* op de markt, met als leidend principe: 'buy before make'
  - o De uitvoering van die projecten op zich nemen, door gebruik te maken van de bestaande raamcontracten
- Het gezamenlijk uitwerken van een Enterprise Architectuur- en programma-aanpak om de roadmap op langere termijn uit te voeren en te beheren in lijn met de architectuurprincipes van Opgroeien.

Volgende resultaten worden opgeleverd binnen deze opdracht

- Verslagen van interviews en workshops,
- Geprioriteerde digitale roadmap voor 5 jaar afgestemd op het Toekomstverhaal Opgroeien, inclusief een meerjarenbudgetraming,
- Onderbouwde en goed gedocumenteerde fiches (scope, timing, mensen en middelen) voor ieder project in de roadmap, met motivatie voor hergebruik/buy/make-beslissingen. Plan van aanpak voor de gezamenlijke uitbouw van de Enterprise Architectuur en programmawerking,
- Concrete oplevering van de geprioriteerde projecten passend binnen het vooropgestelde budgettaire kader;

## 2.2 Opgroeien verbindt zich tot

- Het aanleveren van alle nodige documenten en informatie die van belang zijn om deze opdracht gedegen uit te voeren,
- Het ter beschikking stellen van de nodige interne capaciteit, waaronder een projectleider/SPOC, IT en business experts, voor de goede uitvoering van de opdracht. De verwachte inzet zal per initiatief worden ingeschat,
- Het evalueren van mogelijke opties,
- Het valideren van de voorstellen tot beslissing op het managementcomité, waaronder maar niet beperkt tot het prioriteren van de initiatieven op de meerjarige roadmap;

## 2.3 Wijziging van de dienstverlening

De taken die in deze deelopvereinkomst toevertrouwd zijn aan Digitaal Vlaanderen kunnen tijdens de uitvoering ervan gewijzigd worden in functie van de bekomen resultaten of met het oog op een nieuwe oriëntering van de dienstverlening. Deze wijzigingen kunnen impact hebben op tijd en budget. Ze maken het voorwerp uit van een addendum bij deze deelopvereinkomst dat door alle partijen ondertekend wordt.

## **Artikel 3. Kostprijs en betalingsmodaliteiten**

### 3.1 Totale kostprijs

De totale kostprijs voor de uitvoering van deze opdracht wordt geraamd op 1.250.000 euro. De totale kostprijs wordt bepaald op basis van de effectief geleverde prestaties.

### 3.2 Overige kosten

De externe ondersteuningskosten voor deze deelopdracht worden 100% gedragen door Opgroeien

Digitaal Vlaanderen staat, waar van toepassing, in voor de overige kosten aan haar zijde voor de goede uitvoering van deze deelopvereinkomst.

### 3.3 Betalingsmodaliteiten

Voor deze deelopdracht wordt door Opgroeien voorzien in een voorafbetaling van 80% van de totale kostprijs bij de start van de uitvoering. De resterende 20% wordt betaald bij aanvaarde oplevering van het eindresultaat

De betalingsmodaliteiten van artikel 5 van de kaderovereenkomst zijn van toepassing op deze deelovereenkomst.

Digitaal Vlaanderen en EV DV worden aangemerkt als niet-belastingplichtige publiekrechtelijke lichamen in de zin van artikel 6, eerste lid van het BTW-wetboek en zijn bijgevolg niet onderworpen aan de BTW.

## **Artikel 4. Uitvoeringsmodaliteiten**

### **4.1 Organisatie**

Digitaal Vlaanderen levert een persoon aan die instaat voor de coördinatie van de opdracht zoals beschreven in artikel 2 en zal deelnemen aan de overlegmomenten nog te bepalen in het kader van de op te zetten programmawerking. Opgroeien duidt van haar kant een projectleider aan die instaat voor de coördinatie binnen het Agentschap Opgroeien en de overlegmomenten inricht.

De agenda wordt in onderling overleg opgesteld.

Contactgegevens van de partijen:

- Coördinator Digitaal Vlaanderen: Henk Joye, [henk.joye@vlaanderen.be](mailto:henk.joye@vlaanderen.be)
- Projectleider Opgroeien (ad interim): Jan Lenssen [jan.lenssen@opgroeien.be](mailto:jan.lenssen@opgroeien.be)

### **4.2 Opvolging**

De opvolging van de dienstverlening gebeurt tijdens de overlegmomenten die voor deze deelovereenkomst en in het kader van de programmawerking worden vastgelegd.

### **4.3 Communicatie**

Alle communicatie, in kader van deze deelovereenkomst, wordt gericht aan de in artikel 4.1. van deze deelovereenkomstvermelde contactpersonen.

## **Artikel 5. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

De overeenkomst treedt in werking na ondertekening van deze overeenkomst. Ze wordt beëindigd op 31 december 2022. Zij kan in onderling akkoord worden verlengd. Dit akkoord maakt voorwerp uit van een addendum bij deze deelovereenkomst dat door alle partijen ondertekend wordt.

In afwijking van artikel 13 van de kaderovereenkomst kunnen Opgroeien en Digitaal Vlaanderen deze deelovereenkomst opzeggen door middel van een aangetekend schrijven en mits het respecteren van een opzegtermijn van één maand.

Indien aan de zijde van een der partijen sprake is van een toerekenbare ernstige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen en de in gebreke blijvende partij tien dagen na schriftelijke aanmaning de tekortkoming niet heeft opgeheven, heeft de andere partij het recht deze deelovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zulks onverminderd het recht op vergoeding van de schade die deze laatste partij lijdt, doordat geen nakoming doch ontbinding plaatsvindt.

## Artikel 6. Toepasselijk recht en bevoegde rechtbanken

Alle eventuele geschillen worden door beide partijen besproken en indien mogelijk in der minne geregeld. In geval van onmogelijkheid tot minnelijke schikking zijn enkel de Nederlandstalige hoven en rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd. Uitsluitend het Belgische recht is van toepassing op deze overeenkomst.

Deze deelovereenkomst moet steeds samen worden gelezen met de kaderovereenkomst die in werking treedt tussen de partijen op 1/12/2021. De bepalingen van de kaderovereenkomst blijven van toepassing op deze deelovereenkomst tenzij er uitdrukkelijk van de kaderovereenkomst is afgeweken.

Deze deelovereenkomst werd opgesteld te Brussel in drie exemplaren, waarvan elk partij erkent een ondertekend exemplaar te hebben ontvangen.

Voor het Agentschap  
Opgroeien

Voor het Agentschap  
Digitaal Vlaanderen

Voor het Eigen Vermogen  
Digitaal Vlaanderen

Getekend door Barbara Van Den Haute (S)  
Getekend op 2021-12-15 17:04:29 +01:00  
Reden: Ik keur dit document goed

Getekend door Barbara Van Den Haute (S)  
Getekend op 2021-12-15 17:04:36 +01:00  
Reden: Ik keur dit document goed

*Barbara Van Den Haute*

*Barbara Van Den Haute*

Katrien Verhegge  
Administrateur-generaal

Barbara Van Den Haute  
Administrateur-generaal

Barbara Van Den Haute  
Administrateur-generaal

# ONLINE COMMUNICATIE IN DE JONGERENHULPVERLENING

**Kwalitatief onderzoek naar de ervaringen en verwachtingen van jongeren en hun sociaal netwerk**

December 2021  
Versie 1

Agentschap  
Opgroeien



Vlaanderen  
is welzijn

DIGITAAL  
VLAANDEREN

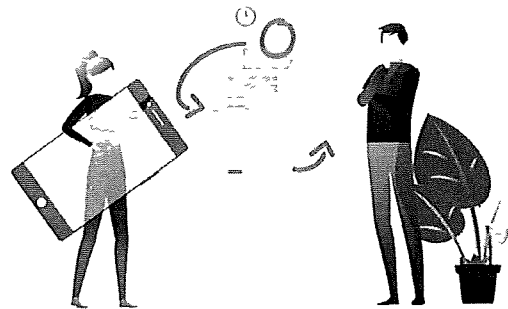
GAME CHANGERS



1

## INHOUD

- 1 CONTEXT, DOELSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET
- 2 ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE
- 3 ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING
- 4 IDEALE ONLINE TOOL IN DE HULPVERLENING
- 5 CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN



2

2



# CONTEXT, DOELSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET



3

3

## CONTEXT EN ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN

### CONTEXT

Als strategische doelstelling stelt het Agentschap Opgroeien dat *'ieder jongere, netwerkfiguren van deze jongeren en jeugdhulpverlener beschikt of beschikken over de mogelijkheid om veilig digitaal te communiceren'*

Agentschap Opgroeien is daarom gestart met een zoektocht naar een **duurzame en veilige digitale communicatieoplossing** die **sectorbreed** gedragen wordt en die jongeren, hun sociaal netwerk en de hulpverlening kunnen gebruiken om met elkaar in contact te komen

Deze oplossing past in de uitrol van het **breder blended care plan** dat een digitale transformatie van de jeugdhulp in Vlaanderen beoogt

4

### ONDERZOEKSDOELSTELLINGEN

Het doel was om via een gebruikersonderzoek bij jongeren en hun sociaal netwerk in kaart te brengen wat hun **ervaringen en verwachtingen** zijn tegenover een online communicatietool in de context van hulpverlening

- ▀ **Begrijpen van de huidige rol en plaats van online communicatie in de hulpverleningscontext** hoe verloopt contact in de hulpverlening? Welke kanalen worden gebruikt, op welke momenten/om welke redenen? Wat gaat er goed, wat minder goed?
- ▀ **Inzichten verzamelen over de ideale rol en plaats van online communicatie in de hulpverleningscontext** wanneer en hoe kan online een meerwaarde zijn (en wanneer niet)? Hoe ziet een online oplossing eruit wat is basis, wat is nice-to-have? Hoe gebruik stimuleren welke drempels moeten we wegnemen, wat zijn de randvoorwaarden voor gebruik, etc ?

4

## ONDERZOEKSOPZET

### BESCHRIJVING STEEKPROEF



- Individuele interviews met in totaal 38 personen
- ▣ 22 interviews met jongeren
  - ▣ 16 interviews met sociaal netwerk van jongeren

### DETAILS VAN STEEKPROEF:

22 jongeren (14 meisje en 8 jongens)

#### Waarvan 15 in residentiële opvang:

- ▣ 10 in leefgroepen
  - 3 tussen 10 en 14 jaar
  - 4 tussen 15 en 16 jaar
  - 3 van 17 jaar
- ▣ 4 in kamertraining - tussen 16-19 jaar
- ▣ 1 thuiswonend + leefgroep - 14 jaar

#### Waarvan 7 in ambulante opvang:

- ▣ 2 thuiswonend - tussen 16 en 17 jaar
- ▣ 5 alleenwonend - tussen 17 en 23 jaar

16 sociaal netwerk van jongeren

#### Waarvan 10 ouders:

- ▣ 3 in residentiële zorg - tussen 11 en 25 jaar
- ▣ 3 in pleegzorg - jonger dan 12 jaar
- ▣ 3 thuiswonend - tussen 13 en 25 jaar
- ▣ 1 alleenwonend - 19 jaar

Waarvan 3 familieleden (tante, zussen, grootmoeder) van alleenwonende jongeren - +18 jaar

Waarvan 3 pleegouders, van minderjarige kinderen

### DATA COLLECTIEMETHODE



Meestal via online interviews (via MS Teams/via Whatsapp), of indien nodig telefonische interviews, en face-to-face interviews

### GEMIDDELDE DUURTIJD INTERVIEW



60 minuten

### VELDWERKPERIODE



September 2021 – november 2021

# ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE

# 2

## ALGEMEEN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE KERNINZICHTEN

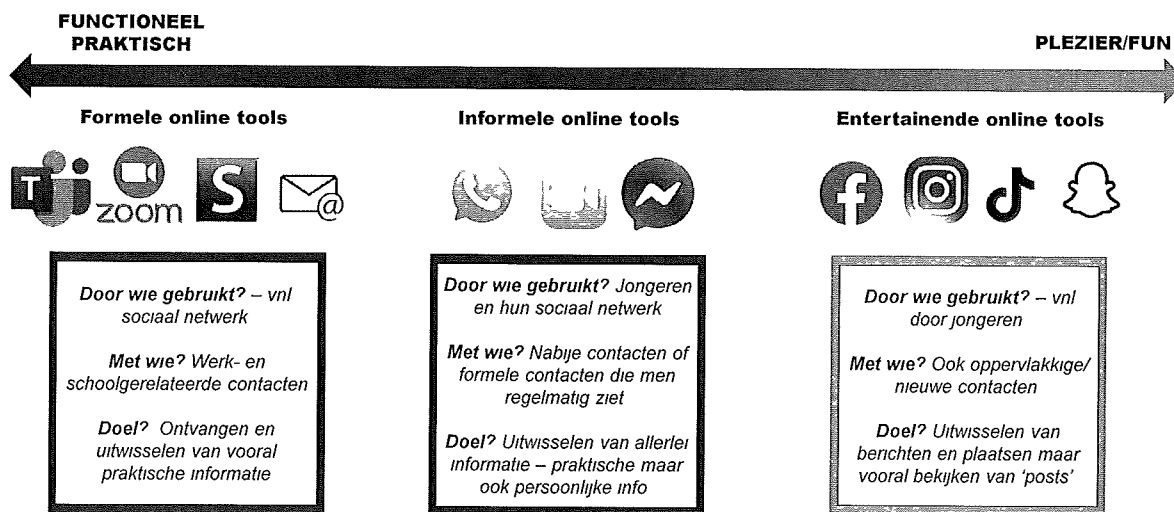
**Online communicatie wordt vnl. geassocieerd met sociale media die gebruikt worden om informeel contact te houden en om zichzelf te entertainen. Opvallend is het stijgend gebruik van formele online tools vnl. omwille van praktische redenen.**

- Bij online communicatie wordt nog vnl. gedacht aan sociale media die gebruikt worden om **informeel te communiceren** (Whatsapp, Messenger) en voor **eigen amusement** (Facebook, Tiktok)
- Opvallend is de **stijgende kennis en het toegenomen gebruik** – zeker sinds Corona pandemie– van ‘**formele**’ online tools zoals MS Teams en schoolplatformen, die vooral een meer **praktische/functionele invulling** krijgen (vb. vergaderen met collega's, uitwisselen van praktische informatie)
- Voornaamste voordelen van online communicatie is het **praktisch gemak** (*snel, efficiënt, minder geregeld, tijds- en financiële besparing*), maar het laat ook toe op een **gemakkelijkere en gemoedelijkere manier** contact te maken en vooral te onderhouden
- Maar ook beseft dat online communicatie niet zonder nadelen is vnl. melding van **miscommunicatie** (vb. *boodschap wordt verkeerd begrepen door ontbreken van stemtoon of fysieke gelaatsuitdrukkingen*), maar ook vaak een **bron van stress** (vb. *constant gevoel bereikbaar te moeten zijn, druk voelen om direct te antwoorden*, )
- Voornamelijk jongeren associeren vooral bepaalde sociale media platformen ook met **andere gevaren** (1) risico op **cyberpesten** en (2) risico's van verslaving, verlagen van eigen zelfbeeld en sociale isolatie

7

7

## OPDELING VAN ONLINE COMMUNICATIETOOLS IN EEN CONTINUUM VAN HEEL FUNCTIONEEL EN PRAKTISCH TOT VNL. GERICHT OP PLEZIER/FUN, MET CENTRAAL DE ONLINE TOOLS VOOR INFORMEEL/GEMOEDELIJK CONTACT



8

8

### Informele online tools



BIJ ONLINE COMMUNICATIE DENKT MEN VOORAL AAN SOCIALE MEDIA PLATFORMEN OM INFORMEEL/GEMOEDELIJK TE COMMUNICEREN MET NABIJE CONTACTEN OF CONTACTEN DIE MEN REGELMATIG ZIET.

#### Door wie vooral gebruikt?

- ▣ Zowel gekend als gebruikt door jongeren als door hun sociaal netwerk
- ▣ Vnl **Whatsapp** is heel populair het laat toe om berichten te versturen, te beeldbellen, en spraakberichten te versturen

#### Met wie?

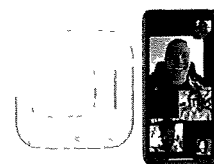
- ▣ Voornamelijk gebruikt voor contact met **heel dichte/nabije contacten familie, goede vrienden**
  - Het zijn vrij exclusieve, privacy gevoelige platformen omdat men gegevens om deze platformen te gebruiken niet zomaar gaat delen met anderen,
  - Deze tools worden meer afgeschermd Vb enkel Facetimen met familie/partner
- ▣ Vrij vaak ook gebruikt voor contact met **'formele' contacten die men vrij frequent hoort/ziet**
  - Vb collega's, contacten uit de vrije tijd – verenigingsleven
  - Doorgaans beperkt tot het sturen van berichten over praktische zaken, vaak binnen een gemeenschappelijke groep

#### Doel? delen van allerlei informatie

- ▣ **Praktische** zaken – zeker met formele contacten
- ▣ Maar ook vertellen over **dagdagelijkse zaken** vertellen over je dag, elkaar op de hoogte houden van belangrijke gebeurtenissen, etc

Omdat mijn moeder niet zo goed Nederlands spreekt, verstuur ik met haar spraakberichten  
– G, 16 jaar, leefgroep

Soms ook videobellen. Als ik met goede vrienden bel dan neem ik videobellen, maar als ik met gewoon mensen bel die niet zo dicht bij mij staan dan is het meestal gewoon bellen  
– J, 19 jaar, kamertraining



### Entertainende online tools



ONLINE COMMUNICATIE WORDT OOK GELINKT MET PLATFORMEN DIE VOORAL GEBUIKT WORDEN VOOR HET EIGEN PLEZIER EN VOOR COMMUNICATIE MET OOK MEER OPPERVLAKKIGE CONTACTEN

#### Door wie vooral gebruikt?

- ▣ **Instagram, Snapchat en TikTok** - voornamelijk gemeld en gebruikt door jongeren – niet gekend/niet gebruikt door het sociaal netwerk
  - **NOTA** gebruik van bepaalde tools wordt vaak gelinkt aan een bepaalde leeftijd (vb Snapchat gebruikt als tiener) en gebruik lijkt af te nemen/vervangen te worden naarmate de jongere ouder wordt
- ▣ **Facebook** - voornamelijk gebruikt door sociaal netwerk – wel gekend, maar minder gebruikt door jongeren

#### Met wie?

- ▣ Contact leggen/houden ook met personen die men **niet/minder goed kent** (vb kennissen/klasgenoten)
- ▣ Bekijken van posts van anderen/influencers
- ▣ Posten van berichten/video's – maar veel minder

#### Doel? Zich amuseren, plezier maken, de tijd doden

Ik zou ook niet via Snapchat communiceren met familie of werk. Dat is meer een app om fun te hebben ofzo. Zo link ik het er een beetje aan denk ik  
– S, 18 jaar, kamertraining



Instagram is meer voor de verre kennissen. Je zit bv iets op een instagraverhaal en je reageert er dan op van 'Precies wel lang geleden!?' Instagram is dus meer voor de kennissen die ik nooit zie maar wel ken  
– A, 21 jaar, alleenwonend

Facebook dat werkt wel, maar dat interesseert me niet. Als ik berichten heb gekregen. De meesten die daarop sturen zijn oudere mensen, zeg maar. Mijn meme, mijn buurvrouw. Die sturen daar dan op  
– A, 15 jaar, leefgroep

### Formele online tools



## OPVALLEND STIJGEND GEBRUIK VAN 'FORMELE' ONLINE TOOLS OM ZAKEN EFFICIENT TE REGELEN EN UIT TE WISSELEN, VOORAL MET SCHOOL- OF WERKGERELATEERDE CONTACTEN

Voornamelijk de Covid-19 pandemie heeft de kennis en het gebruik van formele online tools sterk gestimuleerd - de noodzaak om zaken meer 'op afstand' te regelen en te organiseren heeft mensen vaak (verplicht) aangezet om nieuwe tools te gaan gebruiken

#### Door wie vooral gebruikt?

- ▣ MS Teams/Zoom – voornamelijk gebruikt door sociaal netwerk
  - Vnl door personen die omwille van professionele redenen veel gebruik maken van deze tools
  - Ook gekend door enkele jongeren – maar beperkte ervaring ermee - voornamelijk gebruikt tijdens Covid-19 lockdown, daarna vaak weggefallen
- ▣ Smartschool (of andere schoolplatformen) – voornamelijk gekend en gebruikt door jongeren of door ouders met minderjarige kinderen
- ▣ Mail – door beide groepen gekend en gebruikt

#### Met wie?

- ▣ Vooral contact met 'formele' contactpersonen, vaak gerelateerd aan school of werk
- ▣ Contact met verenigingen (vb inschrijving regelen) of bedrijven (vb bestellen van zaken)

#### Doel? Heel functioneel en praktische invulling

- Ontvangen van algemene informatie gericht aan iedereen (vb van werkgever naar werknemers, van directie aan de hele school/aan alle ouders)
- Contacten met heel specifieke personen (vb met naaste collega's, met leerkrachten/met klasgenoten, met een toekomstige werkgever, etc )

11



Professioneel gezien dan meer de computer, voor mail enz. Maar ik ga mijn familie en vrienden natuurlijk niet via mail contacteren  
— A, 21 jaar, alleenwonend



Mail gebruik ik als ik iets moet regelen me inschrijven voor de voetbalploeg, of online iets bestellen  
— A, 15 jaar, leefgroep



Oh my god als mensen me vragen om een email te sturen dan denk ik 'ugg' Whatsapp is toch veel gemakkelijker!  
— E, 15 jaar, leefgroep

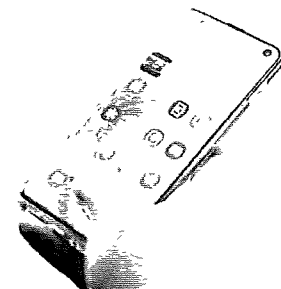


## VOORNAAMSTE VOORDEEL VAN ONLINE COMMUNICATIE IS HET PRAKTISCH GEMAK

### Voornamelijk aanhalen van het praktisch gemak van online communicatie:

- ▣ Snel en efficiënt elkaar contacteren en zaken afspreken
  - Vb via beeldbellen sneller to-the-point komen dan in F2F contact, minder toelaten van small talk
  - Vb via chat sneller zaken regelen dan via over-en-heen mailen het wordt sneller gezien, het valt meer op
- ▣ Online beeldbellen is ook minder geregeld dan F2F contact
  - Geen verplaatsing nodig
  - Niet nodig om een ontmoetingsplaats afspreken
- ▣ Online communicatie bespaart vaak tijd, maar ook geld,
  - Vb niet betalen van transportkosten, of telefoonkosten

12



Via mail heb ik het minder fijn dan via chat of via beeldbellen. Het is sneller en ik heb minder moeite om mijn mails te bekijken. Dus het is ook sneller en het is gemakkelijker om te spreken.  
— C, 23 jaar, alleenwonend



Whatsapp gaat toch gemakkelijker en sneller dan mail.  
— N, 16 jaar, alleenwonend

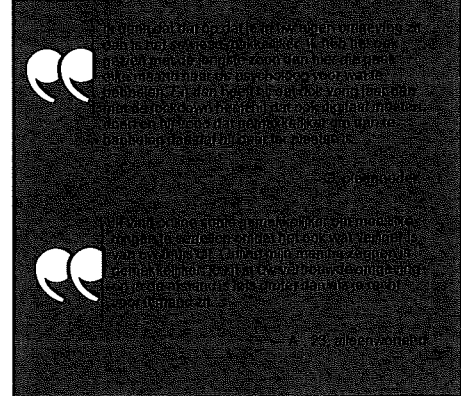
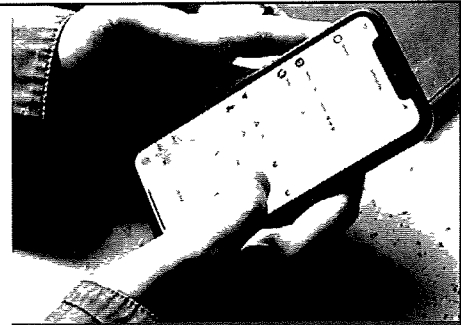


## ONLINE COMMUNICATIE WORDT VAAK OOK GEZIEN ALS GEMOEDERLIJKER EN PERSOONLIJKER DAN MAILEN OF ZELFS BELLEN

**Tegelijk wordt online gezien als een gemakkelijke manier om contact te leggen en vooral te onderhouden:**

- ▣ Zowel berichten versturen als beeldbellen worden ervaren als persoonlijker/directer dan mailen en bellen
  - Vb versturen van bericht is persoonlijker/directer dan een mail versturen
  - Vb online beeldbellen is persoonlijker dan bellen
    - Daarom gezien als een goed alternatief als F2F niet mogelijk is
    - bv door de verre afstand of door ziekte/gevaren/risico's (vb door Corona quarantaine)
- ▣ Berichten versturen gezien als minder storend dan bellen minder 'overvallen' van de ontvanger
- ▣ Berichten versturen gezien als toegankelijker/ minder intimiderend
  - Gemakkelijker om via tekst of beelden iets te melden of te verwoorden dan via telefoon of in persoon (minder intimiderend)
- ▣ Beeldbellen kan in bepaalde situaties ook toegankelijker/minder intimiderend zijn dan F2F contact
  - Vnl bij gesprekken met meerdere 'officiële' personen of in officiële gebouwen
  - Men voelt zich dan meer comfortabel/ op het gemak als men kan deelnemen vanuit de eigen veilige 'comfortzone' – meestal van thuis-uit

13



13

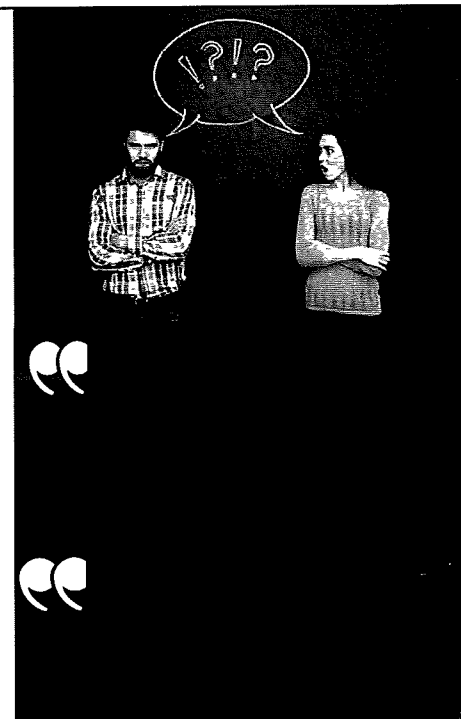


## ALGEMEEN BESEF DAT ONLINE COMMUNICATIE NIET ZONDER NADELEN IS VAAK GEMELD IS MISCOMMUNICATIE

**Voornamest gemeld nadeel aan online communicatie is miscommunicatie:**

- ▣ Voornamelijk gemeld bij het versturen van berichten
  - Door het ontbreken van stemtoon of fysieke gelaatsuitdrukkingen van de zender worden berichten verkeerd geïnterpreteerd door de ontvanger
  - Het kan leiden tot grappige misverstanden maar ook tot ongemakkelijke en verhitte situaties
- ▣ Maar dat geldt ook voor beeldbellen
  - Tijdens beeldbellen kan het zijn dat bepaalde non-verbale signalen of intonaties niet goed doorkomen – zeker wanneer het netwerk niet goed functioneert
  - Bovendien valt online gemakkelijker de small talk weg dan bij F2F – deze 'informele' momenten zijn soms essentieel is om bepaalde zaken beter te kunnen plaatsen/te contextualiseren
  - Om die reden wordt beeldbellen eerder vermeden om heel belangrijke, persoonlijke of moeilijke zaken aan elkaar te vertellen

14



14

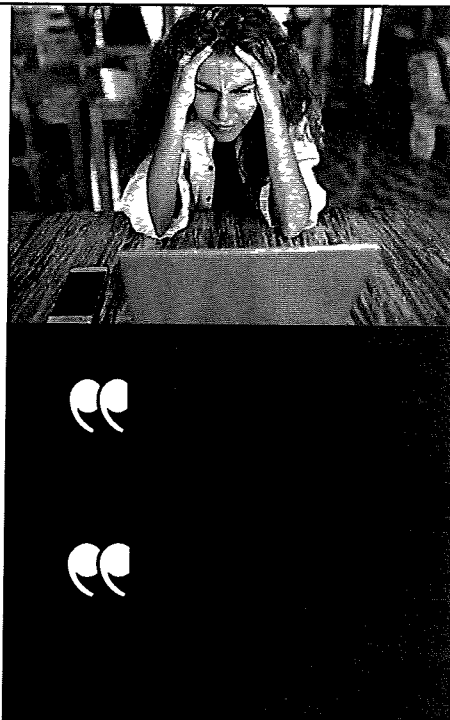


## ONLINE COMMUNICATIE WORDT VAAK OOK ERVAREN ALS EEN BRON VAN STRESS

**Online communicatie kan een bron van stress zijn omwille van de verwachtingen:**

- ▣ Dat men constant bereikbaar is, ook 's avonds, in het weekend, tijdens het verlof
- ▣ Dat je als ontvanger altijd direct dient te reageren – anders wordt de ontvanger ongeduldig of kwaad
- ▣ Dat als een ontvanger niet meteen reageert, je als zender direct onrustig en onzeker wordt

15



15



## ONLINE COMMUNICATIE IS OOK NIET ZONDER GEVAREN – VOORNAMELIJK JONGEREN WIJZEN HIEROP

**Dit zijn gevaren en risico's die voornamelijk geassocieerd worden met sociale media platformen die vooral gericht zijn op entertainment:**

- ▣ Vb Facebook, Instagram, Snapchat, TikTok
- ▣ Het zijn vaak platformen die men deelt met anderen die men niet goed kent, of zelfs openbaar stelt

**Cyberpesten is geen onbekend fenomeen bij jongeren:**

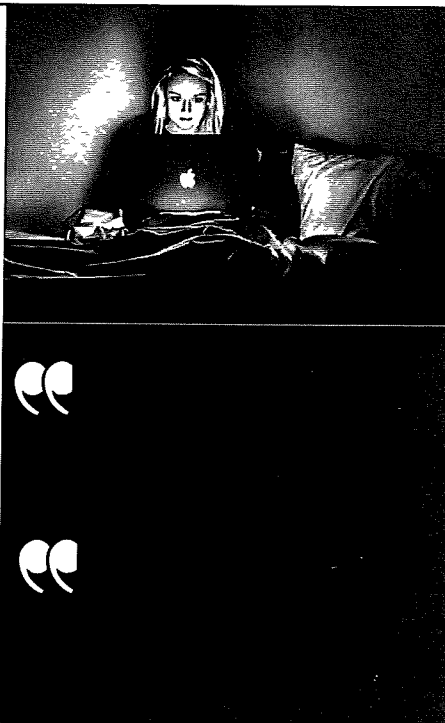
- ▣ Het gebeurt zowel door onbekenden als bekenden
- ▣ Het kan veel vormen aannemen: stalking, trolling, doorsturen van persoonlijke/intieme foto's (misbruik van sexting)

**Andere risico's die genoemd worden**

- ▣ **Risico op verslaving/verliezen van tijd** – veel tijd spenderen voor een scherm – vooral gelinkt aan het spelen van games, maar ook de mogelijkheid om 'eindeloos' te scrollen door video's en berichten
- ▣ **Verlagen van eigen zelfbeeld** – confrontatie met perfect leven (en lichamen) van anderen heeft een nefaste impact op tevredenheid met eigen leven/lichaam
- ▣ **Verminderd sociaal contact** – verliezen van contact met echte wereld, en van sociale vaardigheden doordat men zich verliest in de virtuele wereld

→ Omwille van bovenstaande redenen, vermelden enkele jongeren dat ze (bepaalde van) deze sociale mediaplatformen niet meer gebruiken

16



16

# ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING

Huidige rol & uitdagingen

# 3

17

17

HUIDIGE  
ONLINE  
COMMUNICATIE  
ROL

# 3.1

18

18



## DE HUIDIGE ROL VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING KERNINZICHTEN

**Online communicatie wordt algemeen gezien als een belangrijke aanvulling op de klassieke contactkanalen in de hulpverlening (bellen, mailen, F2F contact), vooral omdat het de hulpverlening meer bereikbaar maakt, ook buiten de formele contactmomenten.**

- In de hulpverlening zijn de **'formele' contactmomenten met hulpverleners vnl. F2F** en wordt vooral nog gebruikt gemaakt van de **klassieke contactkanalen (bellen, mailen en sms'en)** maar de gebruikservaringen zijn niet altijd positief
- Deze **'formele' F2F momenten en 'klassieke' kanalen worden vaak ervaren als onvoldoende** er is nood aan contact buiten de formele kanalen en momenten omwille van
  - Nood aan contact in **crisisituaties**
  - Nood aan **informele/gemoedelijkere contactmomenten**
- De ervaring is dat het **gebruik van 'informele' online tools**, zoals Whatsapp en Messenger, deels die **behoefte aan gemoedelijker contact vervult** en ervoor zorgt dat hulpverlening als **meer bereikbaar wordt ervaren**
- Tegelijk is de algemene consensus dat **'formele' online tools**, zoals MS Teams/Zoom, **te afstandelijk** zijn om de formele F2F momenten te vervangen

19

19

## IN DE HULPVERLENING WORDT NOG VEEL GEBRUIK GEMAAKT VAN F2F 'FORMELE' CONTACTMOMENTEN EN DE KLASSIEKE CONTACTKANALEN: BELLEN, MAILEN EN SMS'EN

**Grotendeels verloopt het contact met de hulpverlening op een vrij klassieke manier:**

- **Formele contactmomenten verlopen voornamelijk F2F**
  - Vb gesprek met persoonlijke begeleider
  - Vb netwerktafelmomenten
  - Vb overleg tussen pleegouders en pleegzorg
- De klassieke kanalen zoals **bellen, mailen en sms'en** (ook de fax werd éénmaal vernoemd) worden ook **voornamelijk op een 'formele' manier gebruikt'**
  - Meestal slaan ze in functie van de **formele F2F momenten** (vb voor het maken/veranderen van afspraken)
  - Of ze worden gebruikt om bepaalde **'formele' zaken door te geven of te sturen** (vb attesten, toestemmingen van de jeugdrechter)

“Dus 1 keer per week een sessie in het echt. En dan voor de rest hebben we op zich niet zoveel contact maar ik kan wel altijd mailen bv als ik met iets zit of als ik een vraag heb en dan antwoord die ook wel

— M, 17 jaar, alleenwonend

“Ik ga wel bellen of mailen om afspraken te verplaatsen of te maken met mijn psychiater en psycholoog

— T, 17 jaar, leefgroep

“Als ik buiten ben, en ik moet iemand bereiken dan bel ik naar de gsm van de leefgroep

— A, 15 jaar, leefgroep

20

20

## DEZE 'FORMELE' F2F MOMENTEN EN 'KLASSIEKE' KANALEN WORDEN VAAK ERVAREN ALS ONVOLDOENDE.

### De perceptie is dat de formele F2F contacturen met de hulpverlening niet altijd voldoende zijn:

- ▣ Contact is beperkt in tijd, beperkt in frequentie
- ▣ Zeker met de persoonlijke begeleiders
- ▣ Zeker de ervaring van het sociaal netwerk en van jongeren in ambulante hulpverlening

### De gebruikerservaringen met de 'klassieke' contactkanalen zijn niet altijd positief:

- ▣ **Bellen**
  - Vaak ervaren dat er niet wordt opgenomen, dat er niet wordt teruggebeld
  - Niet beschikken over persoonlijke nummers (enkel algemene nummers)
  - Bezorgdheid dat men de hulpverlener zal storen
- ▣ **Mailen**
  - Lang wachten op een reactie - soms zelf uitblijven van reactie – zorgt voor veel onzekerheid
  - Niet gezien als geschikt voor het melden van dringende zaken/voor melden en afhandelen van crisissituaties
  - Niet beschikken over persoonlijke e-mailadressen
  - Niet zeker dat het bericht toekomt (bij de juiste persoon)

21



Ik denk wel dat, om een beetje voeling te krijgen, zij (pleegzorgbegeleider) had wel voeling met ons, maar zij heeft geen voeling met dit dossier, met deze baby, die kent zij niet. Er zijn zo weinig contacten geweest dat we niet echt op een lijn staan. We hebben het gevoel van er is kans dat hij terug naar huis kan gaan, en zij kan dat niet aanvoelen omdat er zo weinig contact is geweest.

— L, pleegouder



Met de consulent is dat bellen en heel veel geluk hebben dat die opneemt. Meestal is het gewoon via mail en zo een afspraak maken, en ergens afspreken om in het echt met elkaar te praten.

— S, 18 jaar, kamertraining



Ik weet niet of dat ja dat heeft misschien een beetje met het systeem te maken maar soms ik had bv een psycholoog en die werkte in de praktijk en als je een mail stuurde dan antwoordde die secretaresse of naar sommige instanties dat je altijd automatisch een antwoord krijgt van een secretaresse of iemand ja niet de persoon aan wie je eigenlijk uw vraag stelt.

— M, 17 jaar, alleenwonend



21

## NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (1/3)

### Nood aan contact in crisissituaties

Zowel jongeren als hun sociaal netwerk geven aan nood te hebben aan contact op momenten van crisis, en hun ervaring is dat dit via de klassieke kanalen niet evident is.

- ▣ Bereikbaarheid in crisissituatie is niet evident,
- ▣ Vnl. als de crisis zich voordoet na de kantooruren of in het weekend
- ▣ Zeker een frustratie bij het sociaal netwerk of jongeren in ambulante hulpverlening ⇔ iets minder problematisch voor jongeren in residentiele hulpverlening
- ▣ Vaak missen ze een duidelijk contactpunt het is onduidelijk waar ze dan terecht kunnen
- ▣ Of er is een crisiscontactpunt beschikbaar, maar ze ervaren dat deze niet/moeilijk bereikbaar is



Ik ben soms zelf niet goed bereikbaar, als ik niet wil, dan zal ik niet opnemen, zal ik benchten negeren. Als ik dan bel dan zal er zeker iets heel dringend en belangrijk zijn, dan gaat het echt niet goed, en dan nemen ze vaak niet op.

— T, 17 jaar, leefgroep



Persoonlijk met mijn consulente zij beantwoordt vlot mijn mails dat is geen probleem, als ik haar telefonisch wil bereiken of ik heb een dringend geval buiten de kantooruren dan zit ik vast. Zowel pleegzorg en de consulent hebben allebei een permanentiedienst die op dat moment onbereikbaar is, dat is voor mij niet de bedoeling van een permanente

— K, ouder, mindergange dochter in pleegzorg



22

22

## NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (2/3)

### Nood aan informele/gemoedelijkere contactmomenten

Zowel jongeren als hun sociaal netwerk geven aan nood te hebben aan informele/gemoedelijkere contactmomenten:

- Om informatie uit te wisselen die niet direct verband houdt met 'formele' zaken gerelateerd aan de hulpverlening.
- Het kan gaan om heel praktische informatie/mededelingen
  - Vb. iemand is zijn jas vergeten.
- Maar ook om niet problematische informatie/mededelingen
  - Vb. vraag hoe iemand zijn dag is geweest, iemand succes wensen, delen van een foto, etc.

- Bij ouders met geplaatste kinderen/jongeren is er vooral een nood aan het uitwisselen van informatie over het welzijn van hun (vaak minderjarige) kinderen
  - Het voelt voor ouders heel onnatuurlijk aan dat ze zo weinig weten over hun kinderen
  - Ze voelen zich momenteel heel afhankelijk van de goodwill van begeleiders/pleegouders om toegang te hebben tot die informatie
- Bij jongeren gaat dit vnl om informeel contact met hun persoonlijk begeleiders
  - Met wie ze een vertrouwensrelatie hebben opgebouwd, en die vaak functioneert als 'surrogaat' ouder
  - Voornamelijk nood bij jongeren in ambulante hulpverlening, maar evengoed gemeld bij jongeren in residentiële hulpverlening
  - Ze willen makkelijk toegang tot die persoon, voor praktische zaken maar ook voor het uitwisselen van meer informele/dagdagelijkse berichten



Het gaat over mijn zoon, ik vind wel dat dat nodig is. Hij is een kwetsbare jongere, hij mag dan wel 18 zijn dat is oke en waar ook maar het vnl niet zeggen omdat hij volwassen is op papier dat hij niet meer kwetsbaar is en het is ook niet omdat hij volwassen is dat ik geen interesse heb in mijn zoon

— C, ouder, 18 jonge zoon, residentiële hulpverlening



Het zijn van die kleine zaken. Ik zag haar drie of vier keer per week face-to-face, maar bv op maandagochtend stuurde ze dan 'Succes met de schoolweek je gaat dat goed doen'. Dat is heel fijn die heel kleine dingen, dat ze op afstand eraan denkt om me een sms te sturen dat apprecieerde ik wel enorm

— A, 21 jaar, alleenwonend

23

## NOOD AAN CONTACT BUITEN DE FORMELE CONTACTMOMENTEN (3/3):

### Nood aan informele/gemoedelijkere contactmomenten

De huidige beschikbare F2F momenten en klassieke kanalen komen onvoldoende tegemoet aan die nood aan informeel/gemoedelijk contact:

**De perceptie is dat de formele F2F contactmomenten niet voldoende zijn omdat:**

- De frequentie van contact te beperkt is – zeker vermeld door sociaal netwerk
- Het moment te formeel of te intens is – teveel focus op therapie/begeleiding, meedelen van officiële zaken, etc



**De perceptie is dat de klassieke contactkanalen (bellen/mailen) niet geschikt zijn omdat:**

- De contacten/kanalen te weinig persoonlijk zijn
  - Soms zelfs ontbreken van een concreet contactpersoon, of snel wisselende contacten
  - – vnl gemeld door sociaal netwerk
- De ervaring dat reacties te traag zijn of te vaak uitblijven – vnl gemeld door sociaal netwerk

24



DE ERVARING IS DAT HET GEBRUIK VAN 'INFORMELE' ONLINE TOOLS, ZOALS WHATSAPP EN MESSENGER, DEELS DE BEHOEFTE AAN GEMOEDELIJK CONTACT VERVULT EN ERVOOR ZORGT DAT HULPVERLENING MEER BEREIKBAAR WORDT ERVAREN

**Informeel karakter van Whatsapp en Messenger zorgt ervoor dat hulpverlening bereikbaar wordt ook buiten de formele F2F momenten**

- ▣ Het laat toe om op informele manier een aantal zaken mee te delen, om informatie uit te wisselen
- ▣ Vaak gaat het om praktische zaken (vb melden dat men wat later zal zijn, herinneringen sturen)
- ▣ Maar het laat ook toe om gemakkelijk, en op meer frequente basis, heel korte berichten en dagdagelijkse informatie uit te wisselen (vb *Hoe gaat het met jou?* Foto's doorsturen van de kinderen etc)

**Andere voordelen van Whatsapp/Messenger in vergelijking met klassieke contactkanalen:**

- ▣ Minder direct en minder storend dan bellen men kan het versturen op elk moment van de dag
- ▣ Directer en sneller dan mail, het wordt sneller opgemerkt
- ▣ De mogelijkheid om spraakberichten te versturen,
  - Vergemakelijkt communicatie met minder taalvaardige personen of anderstaligen
  - Spreektaal laat toe om met meer nuance te communiceren dan in schrifttaal – en om zo misverstanden/miscommunicatie te voorkomen

25



Ja, en soms stuurt ze (persoonlijke begeleider) vanuit het niets van 'hoe was je dag?' Dat is leuk want dat toont ook aan dat ze oprecht interesse heeft in mij. Het is dan niet alleen van wat zijn de problemen? Maar ook heb je een goede dag gehad?

— L, 23 jaar, alleenwonend



Nu denk ik ook aan de begeleiding die mijn zoon had. De gezinsbegeleider had een Whatsapp, en ik vond dat zeer handig, omdat het enige dat je als ouder maar hebt is een telefoonnummer en daartussen is er heel veel nog mogelijk wat niet aangeboden wordt, dus het is wel belangrijk dat hulpverleners wel die toer opgaan van Whatsapp installeren, die korte berichtjes, want in de jeugdhulpverlening gaat het dikwijls over kleine dingen. Een stom voorbeeld, ja mijn kleine gaat op internaat, zijn trui is hier blijven hangen, gewoon een kort berichtje en een reactie terug is ook belangrijk.

— C, ouder, 13-jarige zoon thuiswonend + dagopvang

25



TEGELIJK IS DE ALGEMENE CONSENSUS DAT DE 'FORMELE' ONLINE TOOLS, ZOALS MS TEAMS EN ZOOM, TE AFSTANDELIJK ZIJN OM DE F2F CONTACTMOMENTEN (VOLLEDIG) TE VERVANGEN

**Algemene consensus is dat de formele F2F momenten zeker behouden moeten blijven.**

- ▣ Dat geldt zowel voor de persoonlijke 1-op-1 begeleidingen met persoonlijke begeleiders (vb individuele begeleider, therapeut, psycholoog, etc)
- ▣ Alsook de officiële overlegmomenten met meerdere partijen (vb netwerktafeloverleg)

**De perceptie en ervaring is dat beeldbellen een te afstandelijke/koele tool is om deze F2F contactmomenten te vervangen.**

- Een scherm is niet geschikt om gevoelige/impactvolle informatie mee te geven (vb slechte nieuwsboodschappen) - ook omdat er geen nazorg achteraf mogelijk is bij het afsluiten van gesprekken voelt men zich alleen, verdrietig en sommigen geraken ook in paniek
- Het scherm bemoeilijkt de 'leesbaarheid' van reacties en overdracht van gedachten – de kans op miscommunicatie is groter dan F2F – het is moeilijk om emoties af te leiden of over te brengen
- Het scherm leidt sneller af – moeilijk om de focus te houden – geldt zeker voor jongeren met autisme/verstandelijke beperking
- Het scherm vormt een drempel om te reageren – zeker voor jongeren/ouders die weinig of geen ervaring hebben met beeldbellen – ze kunnen minder gebruik kunnen maken van non-verbale communicatie om aandacht te vragen
- Het scherm wordt letterlijk een 'scherm' om zich te verschuilen – zowel door jongeren/sociaal netwerk een excuus om zich minder te engageren, maar even goed door hulpverleners die via het scherm meer afstand nemen (vb de camera niet aanzetten tijdens het bellen)



Ik vind dat nogal moeilijk omdat het is allemaal zo formeel, van afstand. Als het fysiek is, is het beter vind ik. Je hebt zo wat meer steun van gevoel. Ik weet het niet. Zo online of zo, of op papier, is allemaal zo formeel en afstandelijk vind ik.

— S, ouder van 25-jarige zoon, thuiswonend



In persoon kan een persoon je beter begrijpen. Stel dat je met een psycholoog praat dan gaat die in persoon je gevoelens beter begrijpen denk ik.

— R, 15, leefgroep



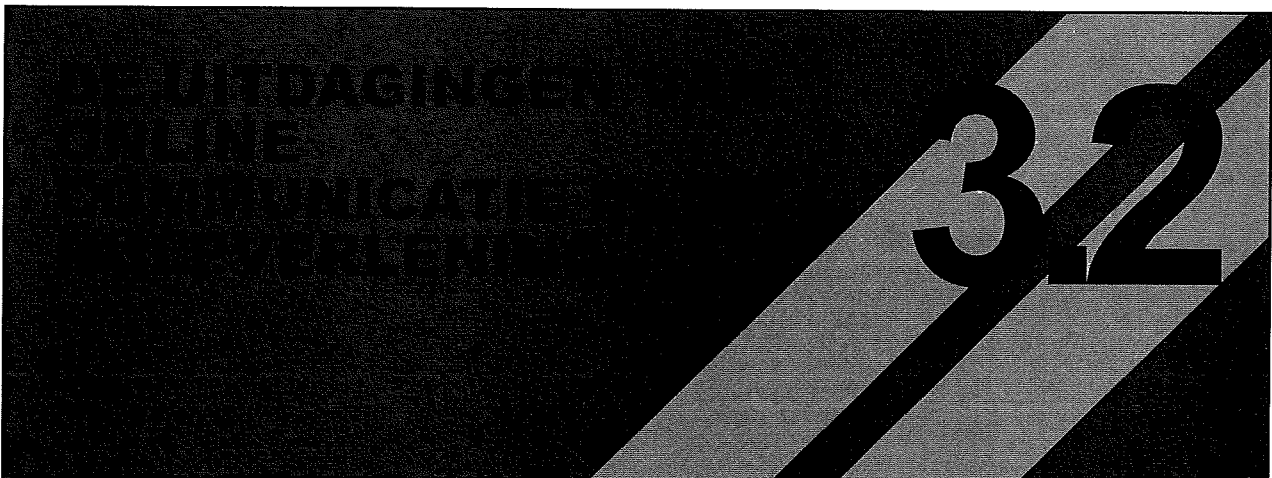
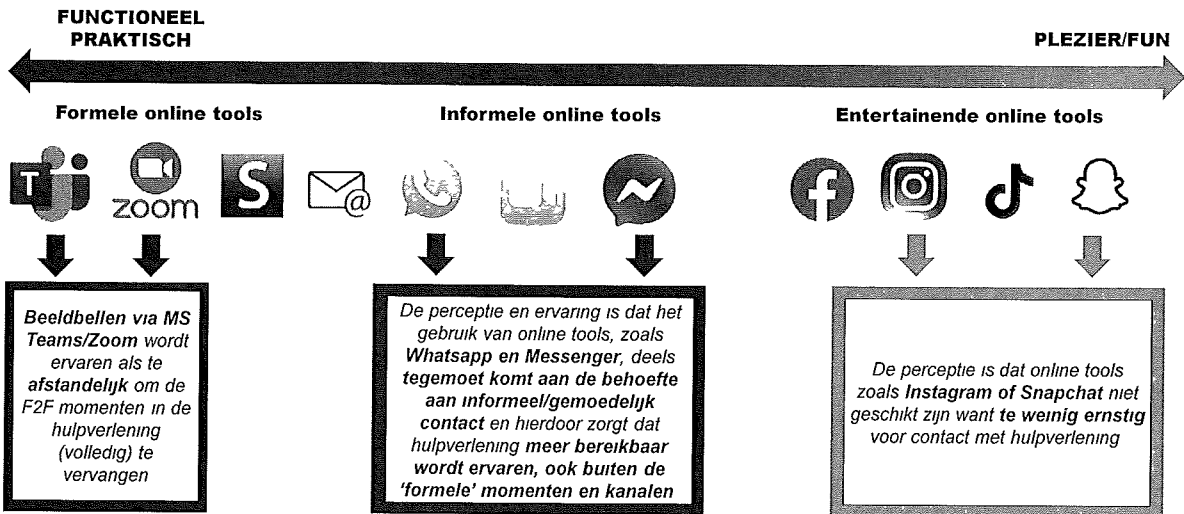
Je gaat ze minder betrekken bij een online sessie dan als je echt face-to-face met haar praat. Je kan het niet zo afwippen of zich verschuilen achter een scherm.

— L, tante 18-jarige, alleenwonend

26

26

FORMELE ONLINE TOOLS WORDEN GEZIEN ALS TE AFSTANDELIJK OM FORMELE F2F MOMENTEN TE VERVANGEN, INFORMELE ONLINE TOOLS DAARENTEGEN VERHOGEN WEL DE BEREIKBAARHEID VAN DE HULPVERLENING, BUITEN DE FORMELE F2F MOMENTEN OM

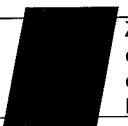


## DE UITDAGINGEN VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING KERNINZICHTEN

**Het gebruik van online communicatie is niet evident, het gebruik gaat gepaard met een aantal belangrijke uitdagingen:**



Om online te communiceren wordt vooral gebruik gemaakt van **bestaande online tools zoals Whatsapp en Messenger** omdat die als heel toegankelijk worden ervaren, maar gebruik gaat gepaard met een aantal privacy bezorgdheden



Zowel bij jongeren als bij het sociaal netwerk is er veel **onduidelijkheid over de plaats en het correct gebruik van online communicatie** in de hulpverleningscontext wat zijn de Do's en Don'ts van online communicatie?



Het **gebrek aan vaardigheden** maar ook **gebrek aan middelen en financiën** maakt dat gebruik van online communicatietools niet evident is voor iedereen, zeker wat betreft gebruik van de 'formele' online tools



## BESTAANDE ONLINE TOOLS ZOALS WHATSAPP EN MESSENGER ZIJN HEEL TOEGANKELIJK, MAAR GAAN GEPAARD MET PRIVACY BEZORGDHEDEN

**Het voordeel om te werken met bestaande online tools is dat ze voor iedereen toegankelijk zijn: ze zijn heel laagdrempelig:**

- Iedereen kent de tools, en de meeste gebruiken ze ook. Ze zijn heel gebruiksvriendelijk en het gebruik ervan is gratis

**Het belangrijkste nadeel is dat deze tools zich situeren in de intieme/private sfeer:**

- Om contact te hebben met anderen moet men die toelaten in de persoonlijke ruimte die meestal gereserveerd is voor familie/goede vrienden
  - Vb. privé gsm-nummer of e-mailadres delen, een persoonlijk (social media) account
- Alle betrokkenen zijn hier bewust van, en niemand vindt dat evident
  - Vooral de **pleegouders** – die momenteel hun eigen prive nummer moeten delen met de biologische ouders die ze (nog) niet kennen als ze die willen informeren over het welzijn van hun kinderen – dat is geen evidentie want die relatie is vaak niet zonder spanning
  - Voor de **hulpverleners** – meestal wordt dan een 'werkaccount' aangemaakt of men werkt via een telefoonnummer/gsm van de leefgroep – maar dat laatste ziet men niet als geschikt voor het delen van informele/gemoedelijkere boodschappen naar de eigen begeleider
  - Voor de **jongeren zelf** – sommigen zijn niet bereid om hulpverleners toe te laten in hun persoonlijke/'vrije tijd' ruimtes – ze zien dat als een schending van hun privacy
  - Voor de **ouders** – die vooral bezorgd zijn dat hulpverleners hen via hun privé account gaan 'controleren' en 'evalueren' (zie ook verder)



Mijn begeleider moest mij echt no way toevoegen op FB want dan konden al mijn vrienden zien dat ik een begeleider op mijn FB had. Dus op dat vlak ook wat privacy. Het zou cool zijn dat er een aparte app voor bestaat zodat niemand anders het ziet. Op FB zie je met wie je vrienden bent enz. Dat is allemaal te open.

— A, 21 jaar, alleenwonend



Het whatsapp gebeuren vind ik sowieso al wel naar communiceren toe wel gemakkelijk werken. Maar het zou misschien wel interessanter zijn moest dat – zeker als je met pleegzorg zit dan – moesten er toch telefoonnummers anoniem zijn ofzo. Zeker als de plaatsing anoniem is, als er een kans bestaat op ontvoering. Dus het zou interessant zijn dat je een online tool hebt waar dat je uw gegevens moet ingeven op zich misschien voor een systeem zelf voor die verbinding te kunnen maken maar dat het voor de gebruikers zelf onzichtbaar is.

— B pleegouder

## VEEL ONDUIDELIJKHEID EN VRAGEN OVER HET CORRECT GEBRUIK VAN DE (INFORMELE) ONLINE COMMUNICATIETOOLS IN DE HULPVERLENING

**Momenteel wordt gebruik van online communicatie meestal ad-hoc geregeld tussen de betrokkenen onderling – het zijn in de praktijk ontwikkelde gebruiken:**

- ▀ Vb tussen ouders en pleegouders, tussen jongere en persoonlijke begeleider
- ▀ Er wordt onderling afgesproken welke tool er gebruikt zal worden, wanneer en hoe er wat gecommuniceerd wordt, wanneer iemand bereikbaar is, hoe snel er moet gereageerd worden, etc

**De ad hoc situatie maakt dat er veel verschillende 'gebruiken en praktijken' naast elkaar bestaan: er is geen uniformiteit:**

- ▀ Veel verschillen tussen voorzieningen onderling (vb in sommige voorzieningen is persoonlijk contact met begeleiders verboden, en bij andere wel 'oogluikend' toegelaten)
- ▀ Veel verschillen tussen begeleiders onderling (vb de ene is wel na zijn werkuren bereikbaar, de andere wil dat niet)

**Gevolg is dat zowel voor jongeren als hun sociaal netwerk het onduidelijk is wat toelaatbaar is qua online communicatie – wat ook veel vragen en onzekerheid creëert:**

- ▀ *Mag ik een bericht versturen? Wanneer mag ik dat versturen? Wanneer is het te veel? Verstuur ik te weinig?*
- ▀ *Hoe snel moet ik antwoorden? Wanneer ga ik antwoord ontvangen?*
- ▀ *Wat bij misbruik? Wat als partijen zich niet 'correct' meer gedragen? Etc*

31

“ Bij I (persoonlijke begeleider) weet ik dat ik haar elk moment van de dag mag sturen en dat ze ook meteen gaat antwoorden. En als het dringend is dan bel ik een keer via Whatsapp. Dat is een code die ik heb met haar. Als het heel dringend is dan bel ik twee keer direct na elkaar via Whatsapp, Messenger, Instagram of gewoon. Dus twee keer wil zeggen 'heel dringend', één keer is 'ik heb gewoon nood aan een gesprek', en drie keer wil zeggen 'ik ben in gevaar' ”

— L, 23 jaar, alleenwonend



## GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IS NIET EVIDENT VOOR IEDEREEN DOOR GEBREK AAN VAARDIGHEDEN EN DOOR TECHNISCHE/FINANCIËLE BARRIERES

**Voornamelijk het gebruik van de formele online tools, zoals MS Teams/Zoom is niet evident voor iedereen – het zijn geen laagdrempelige tools:**

- ▀ De tools zijn niet altijd gekend
- ▀ Niet (altijd makkelijk) consulteerbaar op een smartphone
- ▀ Vrij complex/omslachtig in gebruik (als men het niet kent) men moet een app/programma installeren, opties kiezen, zich aanmelden, etc

**Verder is gebruik ook gelimiteerd door technische barrières, die vaak ook financieel gerelateerd zijn:**

- ▀ Niet of moeilijk bereikbaar.
  - Door slechte of geen internetverbinding/Wifi
  - Door gebrek aan krediet/mobiele data – vnl bij de jongeren het geval
- ▀ Verouderd materiaal/hardware:
  - GSM batterij gaat niet lang mee, onvoldoende geheugen voor het installeren van 'apps', verbinding valt makkelijk uit, etc
  - PC/laptop – te trage processor, achterhaalde software updates, niet meer compatibel met nieuwe versies van online tools, etc

“ MS Teams is echt niet gebruiksvriendelijk via de smartphone – alle knoppen zijn veel te klein ”

— T, 17 jaar, leefgroep

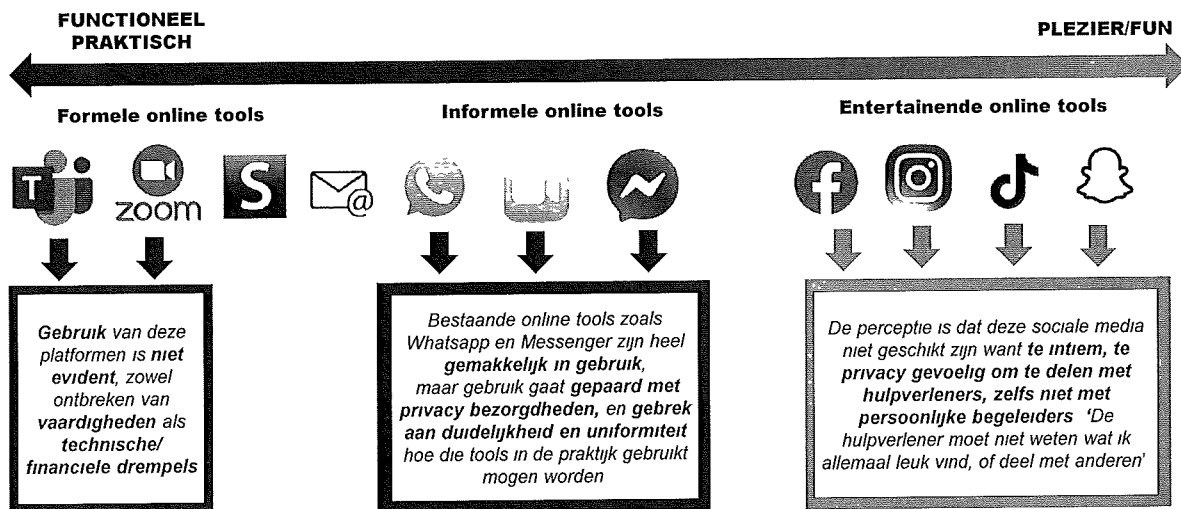


“ Ik denk dat de meeste ouders een gsm hebben, de meesten verkiezen ook Whatsapp teams of zoom is al iets moeilijker, omdat ouders dat niet makkelijk kunnen installeren. Dat is soms te ver van hun bed, maar Whatsapp werkt zeer goed. Skype is ook een mogelijkheid, maar niet voor alle ouders ”

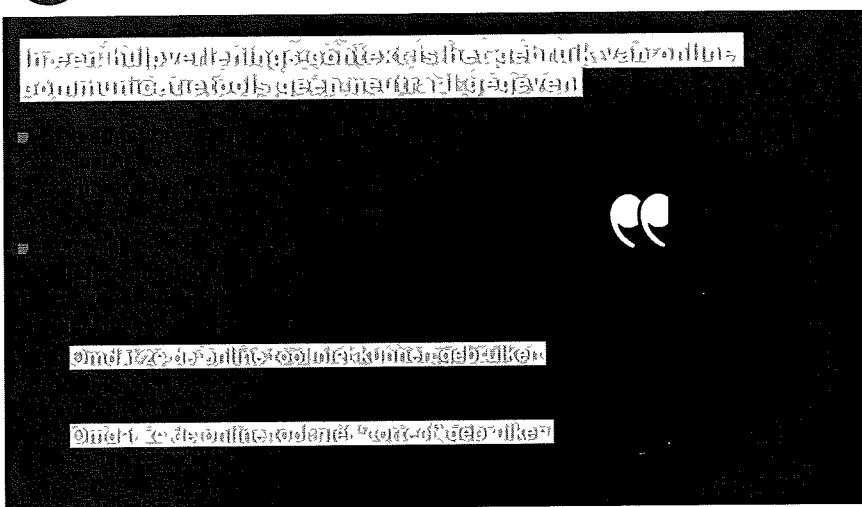
— C, ouder, 13 jange, thuiswonend

32

FORMELE ONLINE TOOLS ZIJN VAAK TE COMPLEX/TE MOEILIK QUA GEBRUIK, INFORMELE ONLINE TOOLS ZIJN MAKKELIJK IN GEBRUIK, MAAR IN EEN HULPVERLENINGSCONTEXT IS ER BEZORGDHEID OVER DE PRIVACY VAN BETROKKEN EN ONDUIDELIJKHEID OVER DE DO'S EN DON'TS VAN GEBRUIK

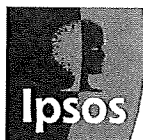


**LET OP:** ZOWEL BIJ JONGEREN ALS HUN SOCIAAL NETWERK IS ER BEZORGDHEID DAT HUN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE EEN ELEMENT WORDT IN DE EVALUATIE VAN HUN HULPVERLENINGSTRAJECT



Daarom is het essentieel om in de verdere uitrol van online communicatie in de hulpverlening heldere richtlijnen en goede ondersteuning te voorzien m.b.t. tot gebruik van online tools in een hulpverleningscontext





# IDEALE ONLINE TOOL IN DE HULPVERLENING

- Algemene kenmerken
- Inhoudelijke functies
- Uitwerking
- Omkadering

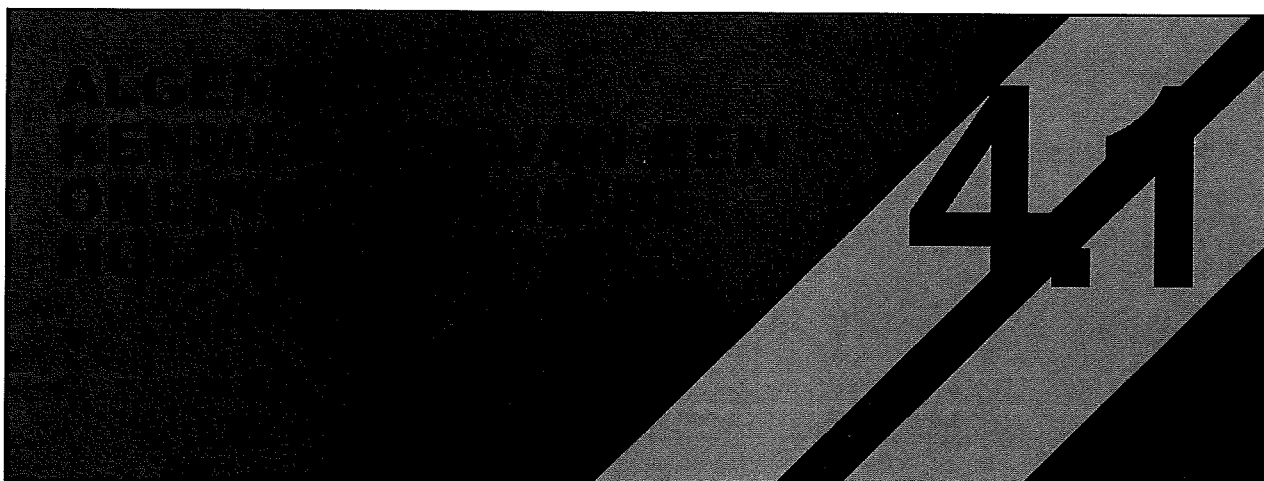
# 4

35



© Ipsos

35



# 41

36



© Ipsos

36

De algemene consensus is dat een online tool de F2F hulpverlening niet kan en mag vervangen, maar zeker wel kan ondersteunen.

Een online tool moet vooral complementair zijn aan de formele F2F hulpverleningsmomenten door toegang tot informatie en contact tussen betrokkenen te faciliteren, ook buiten de formele F2F contactmomenten.

37



Platformen moeten vooral ondersteunend zijn. Ze mogen het menselijk contact niet vervangen, toch niet in dit domein. (Glenn, pleegzorger)

— G, pleegouder



Dat het menselijk contact nog altijd het belangrijkste is. Dat vind ik het belangrijkste. En zeker en vast niet in de dienstverlening. Daar is het zo belangrijk, al is het maar gewoon even een hand op een arm leggen of in de ogen kijken en zeggen van, ik zie dat je het moeilijk hebt. Als je dat via een scherm doet, dat is gewoon, dat is veel moeilijker van een hulpverlener uit om echt contact te maken en bij de andere is de drempel ook groter. Plus het is gewoon gemakkelijker om achter een scherm je u te verschuilen. Het is gewoon zo.

— L, tante, 18 jarige alleenwonend



Ik vind die online sessies ik vind dat heel goed als het over dingen gaat into the flow. En als het gewoon even een opsomming is of een overloop van hoe het gaat. Maar vanaf als je een slechte nieuws boodschap of doorgraven naar iets anders of je moet oplossingen zoeken dan zou ik toch altijd kiezen voor fysiek.

— V, ouder, 19-jarige zoon, alleenwonend



Persoonlijk contact is nodig, belangrijk zeker als het gaat om gevoelige onderwerpen. Online tools kunnen dat niet vervangen.

— G, 16 jaar, leefgroep



Ik heb videobellen geprobeerd met mijn psycholoog, maar ik voelde me niet vrij om te praten thuis, omdat het vertrouwen tussen mij en mijn mama niet zo heel groot is en mijn mama ook heel hard op mijn kap zit altijd dat ik echt het gevoel had dat ze aan de deur stond te luisteren waardoor ik vrijuit kon spreken.

— M, 17 jaar, alleenwonend

37

## ZOWEL JONGEREN ALS HET SOCIAAL NETWERK REFEREREN VAAK SPONTAAN NAAR SCHOOLPLATFORMEN ZOALS SMARTSCHOOL ALS INSPIRATIE VOOR HET ONTWIKKELEN VAN EEN ONLINE TOOL IN EEN JEUGDHULPVERLENINGSCONTEXT

Online schoolplatformen zijn specifiek gemaakt voor de schoolcontext met integratie van verschillende functies

- ▀ Met praktische functionaliteiten (vb agenda, punten meedelen, bijhouden van afwezigheden, lesrooster, documenten, etc )
- ▀ Met diverse kanalen om te communiceren met allerlei betrokkenen
  - Formele algemene communicatie met praktische info (vb mededelingen van directie gericht naar scholieren en ouders) maar ook 'leuke' en informele boodschappen over activiteiten op school, over daguitstappen, met foto's, etc
  - Informele/gerichte communicatie (vb berichten sturen naar leerkrachten, naar klasgenoten)
  - 'Live' communicatie (vb online lessen, voor oudercontact)

Het wordt bovendien gezien als voordeel dat het online platform

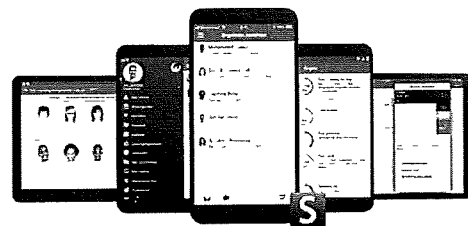
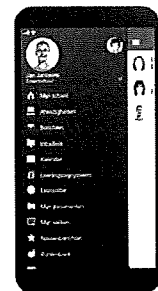
- ▀ Sectorbreed gedragen is dat het ook door andere scholen wordt gebruikt
- ▀ Toegankelijk is voor alle betrokken jongeren, leerkrachten, directie, maar ook de ouders, en zelfs grootouders

38



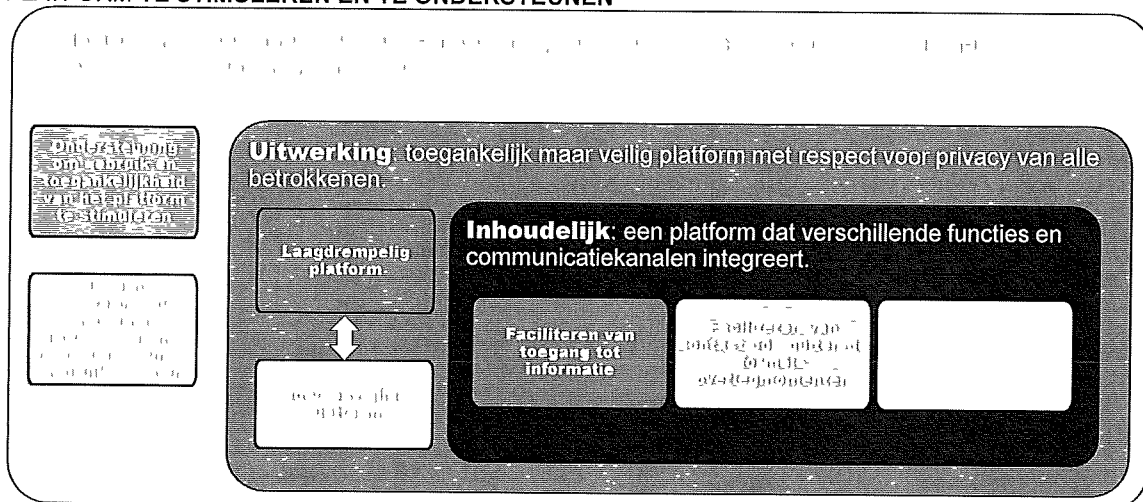
Seesaw dat is een programma of een app dat de school hier in Gent dat is een zeer interactief gebeuren. Een prachtige eenvoudige tool waardoor ik als ouder als ze op reis gaan of op kamp gaan, wat foto's te zien krijg. Voor ouders is dat zeer laagdrempelig is er een keer iets, zoals de juf is afwezig, of turngenet is vergeten, dat kan allemaal via berichtjes in dat programma. Betrokkenheid begint bij geïnformeerd te worden en daar kan jeugdhulp al veel rond doen.

— C, ouder, 13 jarige, thuiswonend



38

DE VOORKEUR GAAT DUS NAAR EEN **NIEUW ONLINE PLATFORM** DAT INHOUDELIJK VERSCHILLENDE FUNCTIES INTEGREERT MET EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE MAAR VEILIGE UITWERKING EN EEN GOEDE EN DUIDELIJKE OMKADERING OM CORRECT GEBRUIK VAN HET PLATFORM TE STIMULEREN EN TE ONDERSTEUNEN



39

39

ER IS BEHOEFTE AAN EEN NIEUW ALL-IN ONLINE PLATFORM EXCLUSIEF VOOR JEUGDHULPVERLENING, MAAR FLEXIBEL INZETBAAR NAARGELANG TRAJECT

#### NIEUW ALL-IN PLATFORM

- ▀ **Betrokkenen kunnen werken vanuit een nieuw account:**
  - ⇨ niemand moet werken vanuit bestaande 'private' accounts die men vaak niet wil delen met anderen omwille van privacy redenen
- ▀ **Nieuw laat ook toe om verschillende communicatiekanalen en functies binnen één platform te integreren:**
  - ⇨ Want gezien als te verwarrend als dit verspreid is over verschillende bestaande online tools Vb MS Teams om te beeldbellen, Whatsapp om berichten te sturen, en Dropbox om documenten te raadplegen

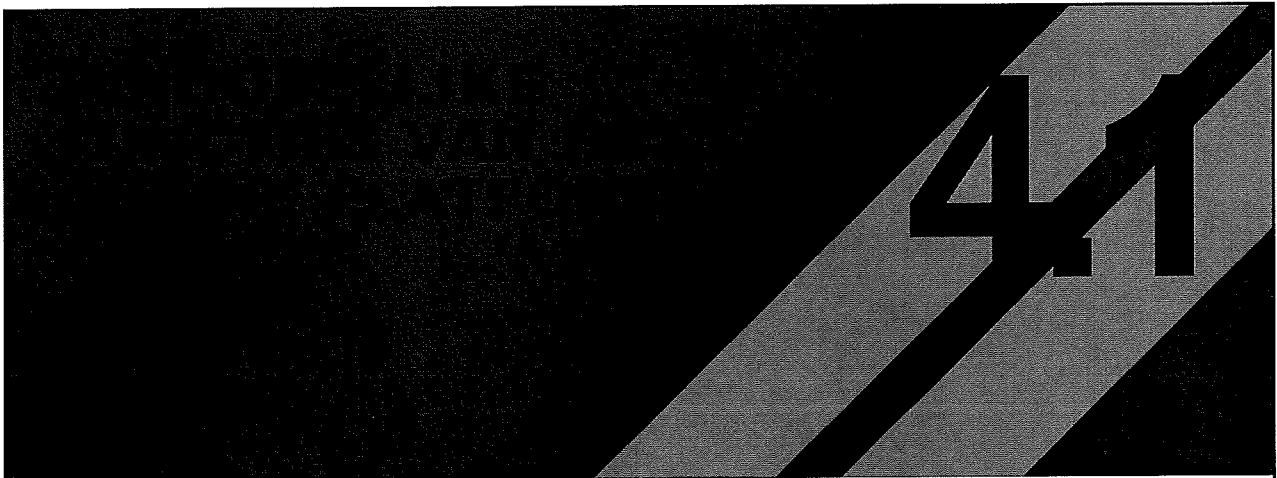
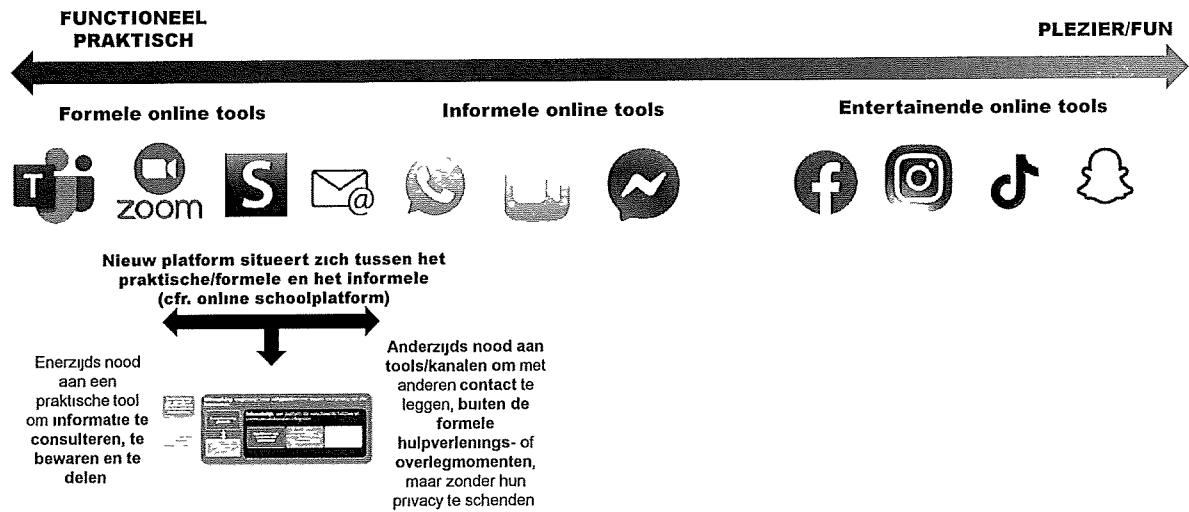
#### EXCLUSIEF PLATFORM DAT FLEXIBEL INZETBAAR IS

- ▀ **Een online oplossing die sectorbreed uitgerold kan worden:**
  - ⇨ niet altijd iets nieuw moeten leren of installeren, of telkens een nieuw account moet aanmaken
- ▀ **Maar inhoud en functionaliteiten zijn aanpasbaar naargelang het traject dat wordt doorlopen:**
  - Vb andere personen toevoegen bij veranderen van voorziening
  - Vb andere functionaliteiten worden zichtbaar bij overgang van residentiele naar ambulante hulpverlening

40

40

PLATFORM DAT TEGEMOET KOMT AAN EEN AANTAL PRAKTISCHE BEHOEFTES, EN DE BEHOEFTE OM BETROKKENEN TE BEREIKEN BUITEN DE FORMELE MOMENTEN ZONDER PRIVACY ISSUES



INHOUDELIJK OMVAT HET PLATFORM (1) PRAKTISCHE FUNCTIONALITEITEN DIE TOEGANG TOT INFORMATIE FACILITEREN, (2) DIVERSE COMMUNICATIEKANALEN OM CONTACT TE FACILITEREN EN (3) APPLICATIES DIE HET DOORLOPEN VAN DE HULPVERLENING BEGELEIDEN

**Inhoudelijk:** een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

Faciliteren van contact

Begeleiden van de hulpverlening

43

43

**Inhoudelijk:** een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

Faciliteren van toegang tot informatie

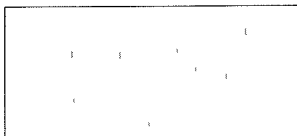
- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, te bewaren en te delen (vb eigen dossier, agenda)
- Ook interessant om toegang te geven tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die jongeren en hun sociaal netwerk wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening)

44

44

Faciliteren van toegang tot informatie

- Vooral behoefte om **persoonlijke informatie** te consulteren, bewaren en te delen (vb eigen dossier, agenda)



VOORAL BEHOEFTE AAN PRAKTISCHE FUNCTIONALITEITEN DIE TOELATEN OM **PERSOONLIJKE PRAKTISCHE INFORMATIE** TE BEWAREN EN GEMAKKELIJK TE DELEN MET ANDEREN.

**Administratieve zaken** bekijken, downloaden, bewaren, eventueel delen met anderen

- Vb eigen persoonlijke dossiers
- Vb attest dat jongere voor de rechtbank moeten verschijnen
- Vb attest dat men pleegouder is

**Agenda** om afspraken erin te noteren

- Met notificaties/meldingen van afspraken zodat ze die niet vergeten, eventueel ook via mail/sms/berichtje
- Optie hebben om die agenda open te stellen aan anderen, hen eventueel ook toelaten om er afspraken in te zetten
  - Vnl denken aan eigen persoonlijke begeleiders
  - Maar ook andere betrokken professionele hulpverleners
  - Eventueel ook ouders/familieleden/pleegouders

Voor jongeren in leefgroepen raadgeven en bijhouden van een aantal praktische zaken eigen aan hun verblijf in een voorziening

- **Budget raadgeven**
- **Dagbesteding** noteren en bekijken
- **Overzicht van eigen taken/sancties.**
- **Bezoekuren.**



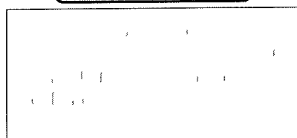
Dossier kunnen inkijken. Ja eigenlijk zou dat een manier moeten worden zoals dat nu gaat voor de geneeskunde cozo of myhealth view, maar dan voor inzage in het ondersteuningsplan of handlingsplan binnen de hulpverlening. En dat wij als context ook kunnen melden waar wij aan gewerkt willen zien bij de doelen  
 — C, ouder, 18 jange zoon in residentiële hulpverlening



Als ik dan denk aan specifiek de jeugdhulp, individueel dossier als je er zelf ook toegang zou kunnen hebben wat nu vaak nog, ik ben maar recent te weten gekomen dat ik recht had om mijn dossier in te kijken en ik heb daar nooit effectief kunnen inkijken maar dat kan een goede zijn als je daar in terecht  
 — A, 23 jaar, alleenwonend

Faciliteren van toegang tot informatie

- Ook waarderen van toegang tot duidelijke en betrouwbare **basisinformatie** die hen wegwijs maken in de wereld (van de hulpverlening)



OOK WAARDEREN VAN TOEGANG TOT **DUIDELIJKE EN BETROUWBARE BASISINFORMATIE** DIE HEN HELPEN WEGWIJS TE GERAKEN IN DE WERELD (VAN DE HULPVERLENING)

**Basisinformatie over de voorziening:**

- Vooral nood aan een overzicht van bereikbaarheid van (persoonlijke) begeleiders *hoe kan ik die bereiken, wanneer kan ik die bellen, wanneer is die niet beschikbaar? Etc*
- Maar ook algemene info *Wie is wie binnen de voorziening, Wat zijn de afspraken/reglementen? Welke activiteiten zijn er? Etc*

**Basisinformatie over de jeugdhulpverlening:**

- Vb over hun rechten in de jeugdhulpverlening
- Vb over de verschillende organisaties en professionelen en wat die precies doen

**Nieuwsberichten** die relevant zijn voor jeugdhulpverleningen

- Vb nieuwe wetswijzigingen, nieuwe tegemoetkomsten

Voor jongeren die (bijna) zelfstandig wonen

- **Praktisch informatie over alleen wonen** (vb receptenboek om alleen te koken, hoe regel je een leefloon, hoe beheer ik mijn eigen budget, tips over studeren, )



Dus voor mij zou het op dat vlak superhandig zijn om een app te hebben waar alle hulpverlening in zit. Als je klikt op hulp dat je weet als je dat nodig hebt dan moet je daar zijn, voor dat probleem bij Awel, dat probleem bij de jeugddienst,  
 — S, 18 jange, in kamertraining



Ik weet dat JAK een app heeft maar die zijn niet altijd nuttig, of het is zo basic. Er staan heel veel dingen in die eigenlijk niet echt helpen om alleen te wonen. Bv wat zijn de maandelijkse kosten? Wat is een leefloon? Ik wist ook niet wat mijn rechten waren heb ik recht op een leefloon? Zakgeld? Dat wist ik allemaal niet  
 — L, 23 jaar, alleenwonend

**Inhoudelijk:** een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.

7 1111 1111 1111  
1111 1111 1111 1111  
1111 1111 1111 1111

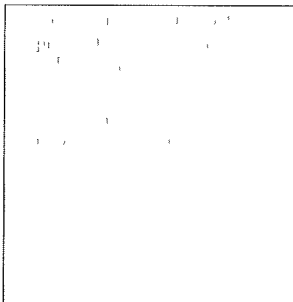
- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties.**
- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl voor het **uitwisselen van praktische zaken.**
- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**
- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen**

47

47

7 1111 1111 1111  
1111 1111 1111 1111  
1111 1111 1111 1111

- Contact met algemene hulpverlening in **crisissituaties.**



**GROTE BEHOEFTE AAN EEN DUIDELIJK CONTACTPUNT IN GEVAL VAN NOOD, DAT OOK BEREIKBAAR IS BUITEN DE 'NORMALE' WERKUREN -**  
**- DIT HOEFT NIET PERSE DE PERSOONLIJKE/GEKENDE BEGELEIDER ZIJN.**

**Wat? Noodcontact/permanentiedienst,** die 24/24 bereikbaar is, ook buiten de kantooruren

**Wanneer?** Enkel te contacteren in noodsituaties (vb ziekte, ongeval, gevaar voor zichzelf of anderen, etc) en wanneer de eigen hulpverlening niet bereikbaar is

**Wie? Algemene hulpverlening**

- Iemand die vrijwel onmiddellijk reageert, die assistentie kan bieden, die raad kan geven
- Dit hoeft niet de persoonlijke begeleider zijn
- Maar wel verwachting dat die nadien op de hoogte wordt gebracht van de noodsituatie

**Hoe?** Via telefoon, maar ook via een bericht/chat



Als ik er iets dringend is, dat de begeleider dan om de vijf minuten een geluidje hoort, of dat het vibreert

- J 18 jaar, kamertraining

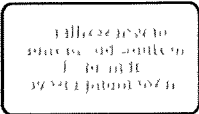



Een soort van noodknop, en als ik erop druk dan bel ik iemand die ik op voorhand heb gekozen om te bereiken, eventueel in een bepaalde volgorde van belangrijkheid

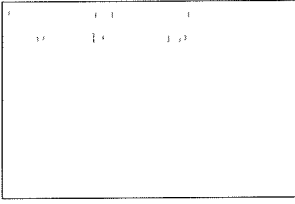
- T 17 jaar, leefgroep

48

48

- Contact met alle betrokken professionele hulpverleners, vnl voor het **uitwisselen van praktische zaken**.



### NOOD AAN HET VERSTUREN VAN BERICHTEN OM PRAKTISCHE ZAKEN TE REGELEN MET ALLE BETROKKEN PROFESSIONELE HULPVERLENERS

**Wat? Snel en makkelijk communicatiekanaal** om praktische zaken te regelen (vb om een afspraak te maken of te verleggen)

**Wie?** Met alle betrokken professionele hulpverleners

- Met de persoonlijke begeleiders (vb IB'er, therapeut, psycholoog)
- Maar ook hulpverlening die men minder vaak ziet (vb consulenten, contextbegeleiders, advocaten, etc)

**Hoe?** In de vorm van berichten/spraakberichten (cfr Whatsapp)

**Belangrijke noot:**

- Onmiddellijke reactie wordt niet verwacht
- Minstens binnen 2 werkdagen
- Ervaren als geruststellend als wordt aangegeven dat het bericht gelezen is
- Appreciëren van mogelijkheid om eenzelfde bericht naar verschillende personen tegelijk te kunnen sturen


Ik moest een stageplaats zoeken en ik wist echt niet hoe ik daaraan moest beginnen. Ze heeft me dan geholpen. Het was ook Covid en ik heb haar dan mijn rapporten doorgestuurd en ze hielp me dan met praktische zaken. Ook bijvoorbeeld een mutualiteitsfactuur met invullen. Ik nam daar dan een foto van, zij nam op via voice wat ik waar moest schrijven, ik nam daar dan een foto van en stuurde het weer door enzovoorts. Zo gaat het veel sneller, want vroeger moest ik dan met haar afspreken op een bureau om dat in te vullen. Als ik nu iets knijg via de post dat ik niet kan dan kan ik haar gewoon zo bereiken, en binnen de tien minuten is alles geregeld en al terug op de post.

- L, 23 jaar, alleenwonend

49

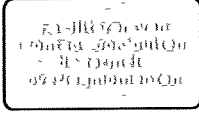
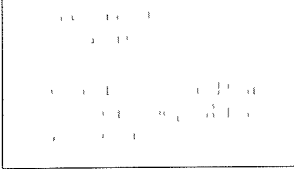
Vroeger dacht ik binnen de 2 werkdagen dat ze erop zullen reageren en nu heb ik geleerd dat ik ze 2 weken de tijd moet geven.

- C, ouder, 18-jarige zoon in residentiële hulpverlening




© Ipsos

49

- Contact met persoonlijke begeleiders voor het **uitwisselen van informele/dagdagelijkse zaken**.



### NOOD AAN VERSTUREN VAN BERICHTEN OM ELKAAR OP INFORMELE WIJZE OP DE HOOGTE TE HOUDEN, VNL MET PERSOONLIJKE BEGELEIDERS WAARMEE MEN REGELMATIG CONTACT HEEFT

**Wat? Niet-formeel communicatiekanaal** om dagdagelijkse zaken uit te wisselen

- Vnl belangrijk bij ouders met geplaatste kinderen die op de hoogte willen zijn over de dagdagelijkse activiteiten en evoluties van hun (minderjarige) kinderen (vb eventueel via foto's)
- Vnl belangrijk bij jongeren in de ambulante hulpverlening of in begeleid zelfstandig wonen die niet dagdagelijks in contact zijn met hun individuele begeleider (vb hoe gaat het met jou? Is alles goed?)

**Wie?** Voornamelijk met de persoonlijke begeleider die heel dicht bij hen staat (Vb IB'er, therapeut, psycholoog, pleegouder, contextbegeleider)

- **Belangrijke noot:** algemeen begrip dat deze informele vorm van contact
  - Niet met iedereen kan of nodig is (vnl behoefte aan vanaf 15-16 jaar)
  - Iets is dat geleidelijk moet groeien naarmate de vertrouwensrelatie met de begeleider groeit


**Hoe?** In de vorm van berichten/spraakberichten (cfr Whatsapp)

- Onmiddellijke reactie wordt niet verwacht
- Minstens binnen 2 werkdagen
- Stelt gerust als wordt aangegeven dat het bericht gelezen is

Als jongere vind ik het wel gemakkelijk ik zit nu met iets in mijn hoofd, kei hard aan te denken het is 22u 's avonds en ik moet dat er gewoon uitsmjuten en legen iemand kunnen vertellen niet dat ik meteen antwoord moet krijgen maar dan is die optie er wel om te sturen en niet te wachten tot volgend gesprek.

- A, 23 jaar, alleenwonend

50



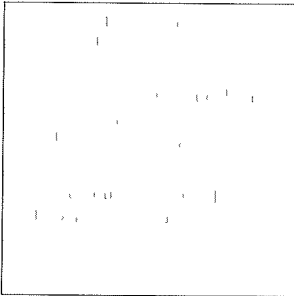
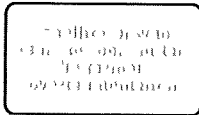
© Ipsos

50

25



## APPRECIEREN VAN EEN **ONLINE KANAAL OM IN CONTACT TE KOMEN MET LOTGENOTEN** OM PRAKTISCHE RAAD/ADVIEZEN UIT TE WISSELEN OF ELKAAR EMOTIONEEL TE ONDERSTEUNEN



- **Contact met lotgenoten voor het uitwisselen van ervaringen**

**Wat?** 24/24 beschikbaar kanaal om ervaringen te lezen of uit te wisselen met elkaar, het kan gaan om heel praktische informatie maar ook om elkaar emotioneel te ondersteunen

**Wie?** Met lotgenoten (andere jongeren, andere ouders/familieleden, andere pleegouders) die hetzelfde meemaken of meegemaakt hebben

**Hoe?** In de vorm van een forum met mogelijkheid om ook te chatten of te beeldbellen met specifieke personen die men leert kennen op het forum

### Belangrijke noot.

- Optie hebben om op anonieme wijze deel te nemen – zeker op het forum zelf
- Toevoegen van een externe moderator, bij voorkeur niet professioneel betrokken in de jeugdhulpverlening (vb een vrijwilliger) die bepaalde misbruiken of mistoestanden op het forum kan stop zetten – voorkomen van cyberpesten/trolpraktijken
- Idealiter beperkt houden van aantal deelnemers (vb limiteren tot een specifieke regio/provincie)



En ook getuigenissen van anderen, dat zou ook fijn zijn. Dat zou ik echt lezen denk ik. Ik ben bijvoorbeeld iemand die geen netwerk heeft en die dan kan lezen van 'Sarah had ook geen netwerk maar die is er wel geraakt. Dat geeft jongeren de kracht om te zien van kijk, zij zat in dezelfde positie als mij vijf jaar terug, maar vandaag werkt ze voltijds en is zij diegene die nu andere mensen helpt. Dat geeft jongeren ook de motivatie in plaats van altijd iemand te zien die het goed heeft die dan met iemand komt praten die het minder goed heeft

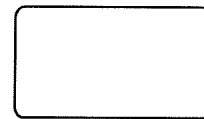
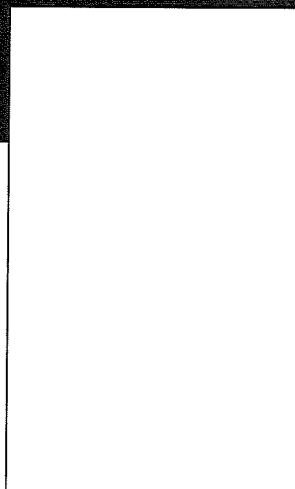
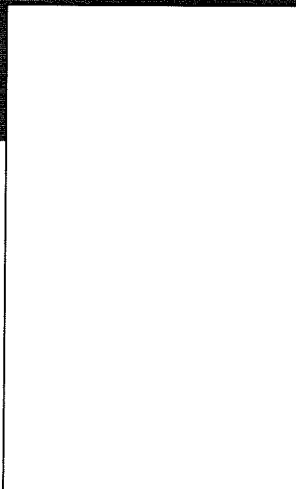
— L 23 jaar, alleenwonend



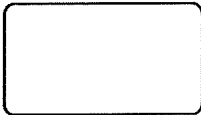
Bij mij vooral chatten want dat is veilig en ik zou vaak ook gewoon anoniem met iemand willen praten omdat het niet per se een naam achter hoeft te zitten

— A 23 jaar, alleenwonend

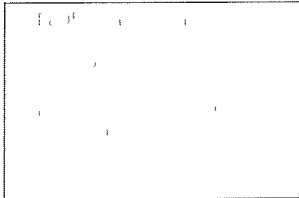
**Inhoudelijk:** een platform dat verschillende functies en communicatiekanalen integreert.



- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten (vb dagboek bijhouden)
- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – enkel indien F2F moeilijk is
- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – enkel indien F2F moeilijk is



- Vooral **online applicaties** ter ondersteuning van persoonlijke F2F hulpverleningsmomenten



### ONLINE APPLICATIES DIE GEBRUIKT KUNNEN WORDEN ALS INPUT OF TER ONDERSTEUNING VAN DE PERSOONLIJKE F2F HULPVERLENING

**Wat? Online hulpverleningsapplicaties** die complementair zijn aan de persoonlijke F2F begeleiding,


- Een **dagboek/moodboard** om bepaalde gedachten en gevoelens te noteren die daarna gebruikt kunnen worden in het F2F gesprek
- Herinneringen/notificaties** over bepaalde oefeningen of opdrachten die men moet doen (vb relaxatie-oefeningen)
- Tips/adviezen** die ze kunnen raadplegen op minder goede momenten


**Wie? Vnl gemeld door de jongeren**

- Louter voor zichzelf
- Voorname toegang geven of delen met de **persoonlijke begeleiders** die heel dicht bij hen staan (vb IB'er, therapeut, psycholoog, buddy)
- Eventueel uit te breiden naar **andere personen** (vb ouders, familieleden, etc)

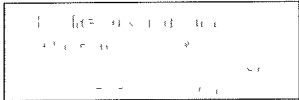
“ Zo'n dagboek kunnen bijhouden waar ik mijn gedachten en gevoelens kan noteren. En IB'er kan dat dan lezen. En dan kunnen we daarover praten als we elkaar zien  
- A, 15 jaar, leefgroep

“ We zijn nu sinds een paar weken ook ja ik weet niet of het echt maar het is toch een beetje communicatie dat is een appje en dat is eigenlijk ik weet niet of je er al van gehoord hebt EMPATH. En dat is eigenlijk zo ik ben dan daar heb ik me zo aangemeld en dan onder en zij heeft ook een account op en zij heeft iets ingesteld dat ze mij 1 keer per dag een melding stuurt eigenlijk met een vraag. Nu is dat gewoon geef 5 zintuigelijke dingen die je nu opmerkt en beschrijf het. Dat is vooral om bewust te leren sluitstaan omdat ik altijd maar doorren  
- M, 17 jaar, alleenwonend

53




- Faciliteren van een **online 1-op-1 begeleiding** – enkel indien F2F moeilijk ligt



### FACILITEREN VAN EEN PERSOONLIJKE ONLINE BEGELEIDING IN EEN CRISSITUATIE OF ALS F2F MOEILIK TE ORGANISEREN IS, WANT F2F BLIJFT DE NORM.


**Wat? Persoonlijke begeleiding via beeldbellen** organiseren omdat

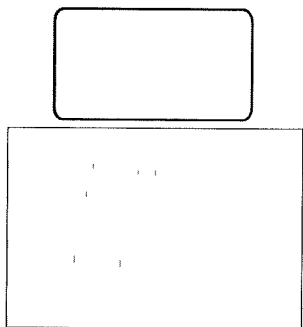
- Er een crisissituatie is en er snel gereageerd moet worden
- F2F aanwezigheid praktisch moeilijk te regelen is (vb door afstand, tijdsgebrek)

**Wie? Met de persoonlijke begeleiders die de jongeren 1-op-1 begeleiden**

- Vnl belangrijk bij jongeren in **ambulante begeleiding** die minder dagelijks contact hebben met hun begeleiders, en/of op een grote afstand wonen
- Belangrijke noot**
  - Voorwaarde is dat er wel al een **vertrouwensrelatie is opgebouwd** met deze begeleiders
  - personnelijke online begeleiding is niet geschikt voor de opstart van een begeleiding of een intake gesprek

“ Helemaal vervangen denk ik nu niet maar het zou voor mij makkelijker maken ook omdat mijn therapeute redelijk ver is omdat ik via het CGG naar een therapeut ga en ik ben onlangs verhuisd maar dat blijft hetzelfde CGG anders moet ik terug op een wachtlijst dus online is dat gemakkelijker. Nu moet ik mijn verplaatsen en dat maakt dat ik er nu al een aantal maanden niet geraakt ben. Online zou dat wel haalbaarder maken om het frequenter te kunnen doen, in combinatie met in persoon afspreken  
- A, 23 jaar, alleenwonend

54




### FACILITEREN VAN (DEELNAME AAN) EEN **ONLINE FORMEEL OVERLEG**MOMENT IN EEN CRISISSITUATIE OF ALS F2F MOEILIJK TE ORGANISEREN IS, WANT F2F BLIJFT DE NORM.

**Wat?** Een **formeel overlegmoment met meerdere partijen (vb. netwerktafeloverleg) via beeldbellen** faciliteren omdat

- Er is een **crisissituatie** er moet snel gereageerd worden en niet iedereen kan zich (op tijd) verplaatsen
- **F2F aanwezigheid** van belangrijke deelnemers **praktisch moeilijk te regelen** is (vb door afstand, tijdsgebrek)
- Betrokkenen (vnl jongeren of ouders) voelen zich **meer comfortabel** in een online omgeving, ervaren het als minder intimiderend


**Hoe?**

- **Gedeeltelijk online** meerderheid zit F2F samen en 1 of 2 partijen volgen het overleg online,
- Of **volledig online overleg**
- **Belangrijke noot** voorzie concrete acties/tools die ervoor zorgen dat **minder mondige betrokkenen** (zowel jongeren als sociaal netwerk) voldoende aan bod komen tijdens het overleg
  - Vb **moderator** die op bepaalde cruciale momenten actieve input vraagt aan ouders/jongeren
  - Vb met **emoticons** kunnen aangeven hoe ze zich voelen bij bepaalde mededelingen/beslissingen, dat ze willen intervenieren
  - Vb **beperken van het aantal deelnemers** (maximum 6)


- Faciliteren van (participatie aan) een **online formeel overlegmoment** – *enkel indien F2F moeilijk ligt*

Het ging ergens wel vlot maar soms haperde de wifi dan even en dan moest je iets opnieuw zeggen of even stoppen. Ik vind het persoonlijk niet zo handig ofzo. Ook al omdat het een heel persoonlijk gesprek is en dan is het lastig als dat onderbroken wordt door een technische fout. Maar aan de nadere kant is het dan wel superfijn dat mijn pleegouders er konden bij zijn op die manier. Liever online erbij dan helemaal niet.  
— S, 18 jaar, kamertraining

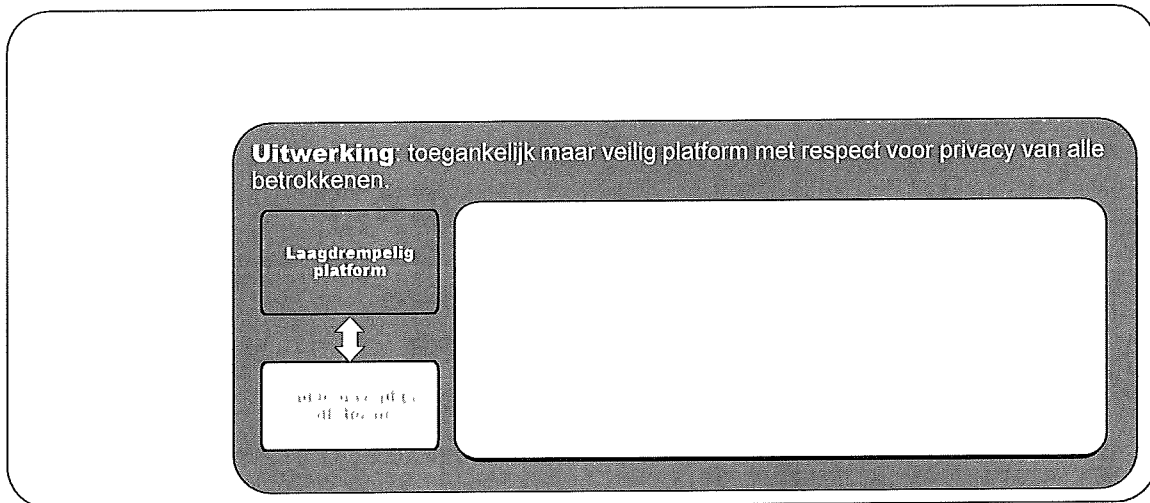
Tervijl je een gesprek hebt dat er een soort van dingen zou zijn met emoticons, omdat ze dat toch ook wel veel gebruiken, waar ze dan zouden kunnen zeggen, wat er nu gezegd wordt, ik voel me daar eigenlijk zo bij. Dat de gespreksleider dan eventueel op die manier op kan inspelen eventueel. Ik zou ook sowieso het aantal mensen beperken.  
— L, tante, 18 jonge, alleenwonend

55


# 42

56


**IN DE UITWERKING MOET ER EEN GOEDE BALANS ZIJN TUSSEN LAAGDREMPELIGHEID EN VEILIGHEID. EIGEN TOEGANG EN GEBRUIK MOET SIMPEL ZIJN, MAAR GEBRUIKERS MOETEN ZICH OOK VEILIG VOELEN OP HET PLATFORM**



57

57

**Uitwerking:** toegankelijk maar veilig platform met respect voor privacy van alle betrokkenen.

Laagdrempelige platform

Veilig maar haalbaar aanmeldsysteem

- Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit App en een browser based versie
- **Gebruiksvriendelijke opmaak** met veel beelden/iconen en weinig tekst
- **Veilig** maar haalbaar **aanmeldsysteem**
- **Toegang** tot platformen of delen ervan **beperken of zelf kunnen beheren.**

58

58

Laagdrempelig platform

- Consulteerbaar op de **smartphone** bij voorkeur keuze uit App en een browser based versie



PLATFORM IS MAKKELIJK TE CONSULTEREN OP DE SMARTPHONE, ALS APP, MAAR OOK IN DE BROWSER VAN DE SMARTPHONE

- Om het platform toegankelijk te maken voor iedereen is het essentieel dat het platform te consulteren is op de **smartphone**:
- Omdat niet iedereen beschikt over een (goed/functionerend) laptop/PC,
  - Maar de meeste wel toegang hebben tot een smartphone



Een app, want dat kan je gewoon op je gsm zetten. En online is het moeilijker. Het is opzoeken, en dan moet je dat doen en dat. Het is gemakkelijker met een app  
— A, 15 jaar, leefgroep

- Bij jongeren merken we een voorkeur voor **een App**:
- Minder omslachtig om te consulteren
  - 1x klikken op icoon en aangemeld zijn is gebruiksvriendelijker dan surfen naar een browser, een link ingeven en aanmelden

Bij het sociaal netwerk verwacht men beide opties, zowel **App als browserversie**

- App installeren is makkelijk, zeker als men het platform regelmatig gebruikt
- Toch browserversie voorzien omdat niet iedereen
  - Een App vertrouwd
  - Vertrouwd is met de werking van App's
  - Een smartphone heeft → platform moet ook toegankelijk zijn via een laptop/PC



Ik gebruik het appje van boel com he maar ik gebruik evengoed ofwel even gemakkelijk de browser based functie. Je swicht wat tussen de 2 maar om het toegankelijk te maken ben ik van mening dat je het browser based moet opzetten, dat geeft zelfs de grootste leek in de wereld de mogelijkheid om een linkje, een webadres in te kloppen op zijn device en daar iets mee te doen

— G pleegouder

Laagdrempelig platform



- **Gebruiksvriendelijke opmaak** met veel beelden/iconen en weinig tekst

EEN EENVOUDIGE USER INTERFACE, MET VOORAL WEINIG TEKST, EN VEEL VISUALISERINGEN (BEELDEN/ICONEN/VIDEO'S)

Essentieel is een **eenvoudige navigatie**:

- Enkel zien van informatie die relevant is voor hun profiel vermijden dat men zelf moet keuzes gaan maken/moet gaan filteren
  - Vb direct een link zien 'Ik ben een jongere in kamertraining/ 'Ik ben een ouder'
  - Vb een tool die via eenvoudige ja/nee vragen hen brengt tot informatie die voor hen van belang zijn
- Een assistent die hen rondleidt en uitleg geeft over de opties op het platform



Het moet makkelijk zijn, pictogrammetjes leest er zijn ook ouders die niet kunnen lezen en schrijven. Ik denk dat er voor ons niet zoveel barrières zijn, als dat verwacht wordt van ons dan doen wij dat braaf  
— L pleegouder

Essentieel is dat er **weinig tekst is, en veel visualisatie**

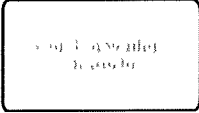
- Korte tekstblokken
- Werken met iconen/kleuren
- Werken met korte video's (cfr Tiktok)



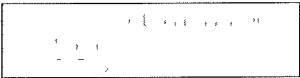
Als ik teveel moet lezen, dat helpt niet he. Wij lezen niet, dat is gewoon zo. Wij scrollen en denken pff, teveel uitleg, ik lees dat niet. Punt. Dus het moet iets voor jongeren zijn. TikTok doet dat bijvoorbeeld ook supergoed, die leggen dingen uit met video's. Iedereen zit nu op TikTok. Het gaat dan over jeugdhulp, en er is dan bijvoorbeeld een meisje van 18 die in jeugdhulp zit en die dan uitlegt 'ik ben 18, ik krijg zoveel zakgeld, mijn rechten zijn dit, dit en dit'  
— L, 23 jaar, alleenwonend

Nice to have gebruik van het platform 'fun' maken- vnl gemeld door jongeren

- Personaliseren van omgeving eigen kleuren kunnen kiezen, eigen achtergrond kunnen bepalen
- Assistent kunnen personaliseren (vb hondje, robotje)



**• Veilig maar haalbaar aanmeldsysteem**



### VEILIG MAAR TOEGANKELIJK AANMELDSYSTEEM, EVENTUEEL TE COMBINEREN MET EXTRA BEVEILIGINGSMECHANISMEN

De voorkeur gaat naar een systeem met een **gebruikersnaam en paswoord** – zeker bij jongeren


- Allen zijn het eens dat **Itsme** het meest veilige aanmeldsysteem is, maar er zijn een aantal nadelen die verbonden zijn aan Itsme
  - Itsme is **niet altijd gekend** – zeker niet bij jongeren
  - Itsme wordt ervaren als **te omslachtig – niet gebruiksvriendelijk**
  - Itsme **bemoeyt toegang tot platform voor personen**
    - Die geen Itsme hebben,
    - Die moeite hebben om er mee te werken,
    - Die geen rijksregisternummer hebben/ hier illegaal hier verblijven

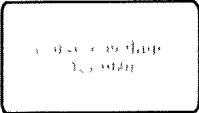

Gebruikersnaam en paswoord ervaren als gebruiksvriendelijk, maar **eventueel wel inbouwen van extra beveiligingen:**

- Vb eisen van een sterk paswoord
- Vb combineren met een rijksregisternummer
- Vb verifiëren van toegang via een sms
- Vb dubbel beveiliging inbouwen voor 'gevoelige' delen van het platform
- Vb door opnieuw paswoord te vragen om eigen dossier, budget, eigen dagboek te kunnen bekijken

Ik ken Itsme niet. Ik wil kunnen aanmelden met een gebruikersnaam en paswoord  
— J, 17 jaar, thuiswonend

Ik vind e-id de grootste drempel die er kan zijn. Ik ben daar absoluut geen fan van en heel veel jongeren hebben geen kaartlezers, moeten dat dan vragen aan begeleiders en uitleggen waarom. Nee, helemaal geen fan van. Ik zou dan ofwel iets doen via rijksregisternummer op je pas en dan een wachtwoord eraan gelinkt, ofwel effectief met e-mail en een paswoord. Maar ik ben absoluut geen fan van e-id  
— A, 23 jaar, alleenwonend

61


**• Toegang tot platformen of delen ervan beperken of zelf kunnen beheren**

### TOEGANG TOT HET PLATFORM MOET STRIKT BEVEILIGD ZIJN NIET ZOMAAR IEDEREEN TOELATEN EN BIJ VOORKEUR ZELF KUNNEN BEHEREN WIE TOEGANG HEEFT TOT WELKE DELEN.


**Toegang tot het platform is beperkt:** enkel personen betrokken in jeugdhulpverlening kunnen het platform installeren of er een account aanmaken

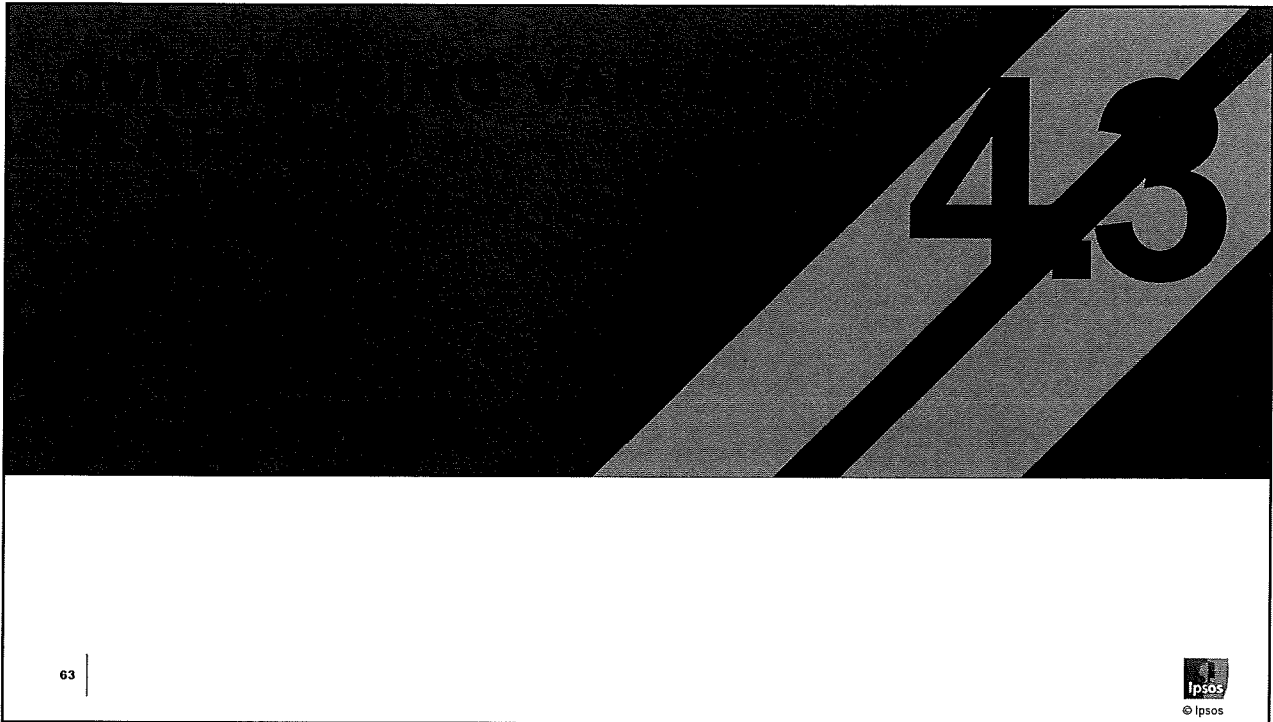
**Toegang tot delen van het platform beperken of zelf kunnen beheren:** zeker de delen die heel persoonlijke informatie bevatten

- Vb toelaten van ouders om foto's te bekijken van activiteiten maar niet tot berichten met persoonlijke begeleider
- Vb niet alle begeleiders kunnen alles bekijken
- Vb toelaten van externe hulpverleners (vb therapeut, psycholoog, psychiater)

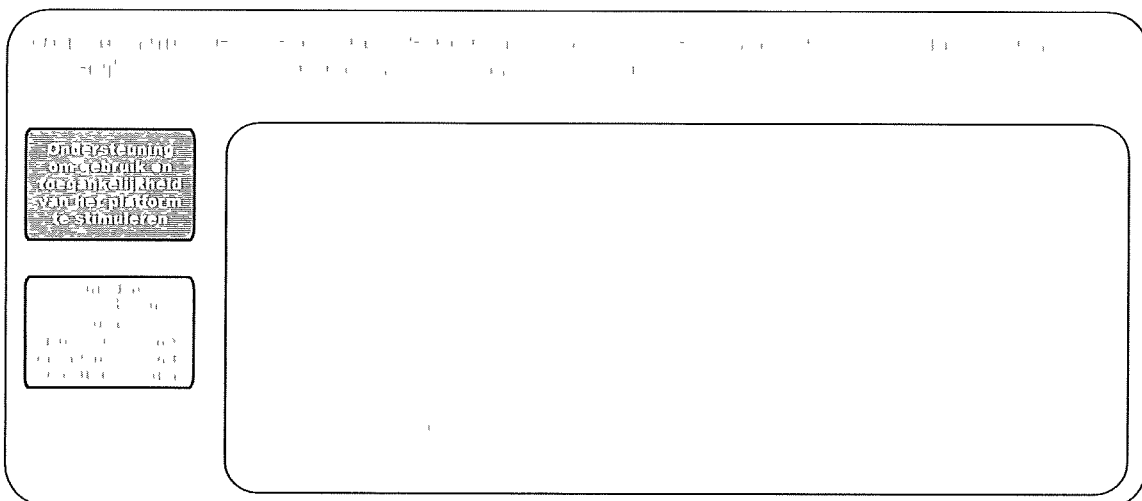
Ik ben bezorgd bij het idee dat iedereen zomaar mee zal kunnen kijken, dat iedere begeleider van de voorziening, dat is meestal groot, en dat iedere begeleider zomaar mee kan kijken in het dossier  
— C, +18 janga zoon, residentiële opvang

Ik vind dat dat individueel gekozen mag worden. Bij mij hadden mijn ouders er nooit in mogen komen, maar er zijn evengoed jongeren met wel een goede band met hun ouders. Ik denk dat het constructief is en dat jongeren zelf individueel de kapitein mogen zijn om te beslissen wie daarna mag. Als het een platform gaat worden waar een heel netwerk in gaat zitten waar de jongere niet voor kiest dan gaat die jongere er ook niet in investeren om dat platform te gebruiken. Ik geloof er heel hard in dat zij gewoon de captains moeten zijn en dat zij het recht moeten hebben om te kiezen wie daarna zit  
— A, 21 jaar, alleenwonend

62




**VOORZIE EEN GOEDE OMKADERING: ENERZIJD ONDERSTEUNING OM KENNIS EN GEBRUIK VAN HET PLATFORM TE STIMULEREN EN ANDERZIJD OPSTELLEN VAN DUIDELIJKE EN HELDERE AFSPRAKEN HOE HET PLATFORM GEBRUIKT MAG WORDEN IN EEN HULPVERLENINGSCONTEXT**



TOEGANKELIJK MAKEN VAN PLATFORM DOOR BEGELEIDING EN TE VOORZIEN VIA VERSCHILLENDE KANALEN

Ontwikkeling om toegankelijk te maken van platform te gebruiken

TOEGANGELIJK MAKEN VAN PLATFORM DOOR BEGELEIDING EN TE VOORZIEN VIA VERSCHILLENDE KANALEN

- **Voorzien van training en kanalen** om eerste gebruik en digitaal mindervaardige personen te begeleiden
- **Ter beschikking stellen van gratis infrastructuur** zowel hardware als gratis internettoegang
- Afspraken over **bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie
- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruik te voorkomen
- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening

65

65

TOEGANKELIJK MAKEN VAN PLATFORM DOOR BEGELEIDING EN TE VOORZIEN VIA VERSCHILLENDE KANALEN

Ontwikkeling om toegankelijk te maken van platform te gebruiken

- **Voorzien van training en kanalen** om eerste gebruiker en digitaal mindervaardige personen te begeleiden

**Initiatie en training** voorzien, vooral belangrijk voor digitaal mindervaardige personen – inclusief anderstaligen

Instructies verspreiden via een combinatie van zowel **online als F2F kanalen**

- **Voor eerste gebruikers/digitaal vaardige personen - bij voorkeur online vb via YouTube**
  - Met korte instructie video's om werking uit te leggen
  - Vb hoe men zich kan aanmelden
  - Vb uitleg over globale mogelijkheden van het platform
- **Bij minder digitaal vaardige personen – bij voorkeur F2F**
  - Via lokale kanalen (vb buurtwerk, jeugdwerk, ouderverenigingen, scholen, etc)
  - Uitleg over de werking van alle functionaliteiten
- **Voor beide** naast praktisch gebruik helder informeren over hoe het platform kan en mag gebruikt worden in de hulpverlening (zie verder protocol)

Een soort van infomoment om de app voor te stellen en ermee te leren omgaan  
— G, 16, leefgroep

We kunnen dat ook gaan leren Ik heb ook eerder eigenlijk smartphone les gaan volgen Hoe je de smartphone moet gebruiken, ik heb dat ook gedaan Mensen kunnen dat ook doen he, met technologie meegaan en dingen willen gebruiken Je kan dat als les volgen tegenwoordig In alle buurthuizen regelmatig iets organiseren en mensen eigenlijk zo informeren Je kan zoiets doen of zo iets gebruiken Want veel mensen zijn er dan weg mee he Ook via scholen gaan  
— S, ouder, 25 jange zoon, thuiswonend

66

66





- **Ter beschikking stellen van gratis infrastructuur** zowel hardware als gratis internettoegang

## STIMULEREN VAN GEBRUIK EN TOEGANKELIJKHEID VAN HET PLATFORM DOOR GRATIS MATERIAAL EN NETWERK AAN TE BIJDEN

**Middelen** ter beschikking stellen voor diegenen die geen of geen veilige toegang hebben tot een smartphone/laptop

- Zowel hardware (Vb computer, head-set, smartphone )
- Als snelwerkende internetverbinding

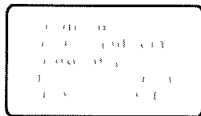
**Gratis** ter beschikking stellen via lokale kanalen

- De voorzieningen zelf
- Bibliotheken
- Buurthuizen
- Jeugdhuizen
- Kind & Gezin kantoren
- VDAB
- Etc

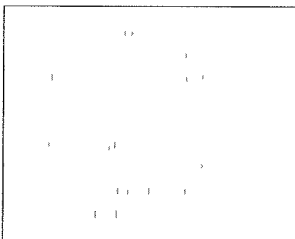


Je moet kijken van hebben de mensen en jongeren de middelen om online te communiceren he? Hebben de jongeren ergens een plek waar ze veilig en vertrouwd online kunnen communiceren? Als je in een benarde thuisituatie zit dan kan je toch niet veilig communiceren. Die papa waar je bang van hebt en waar het over gaat dan voel je toch de hete adem in uw nek om het zo te zeggen. Er moeten middelen gecreëerd worden dat die kinderen kunnen communiceren en dat ze het niet in een bushokje op hun gsm moeten doen. Daar is weinig over nagedacht.

— V, ouder, 19 jarige zoon in begeleid zelfstandig wonen



- **Afspraken over bereikbaarheid, de reactiesnelheid en de opvolging** van communicatie



## HELDERE EN DUIDELIJKE AFSPRAKEN OVER BEREIKBAARHEID, REACTIESNELHEID EN OPVOLGING OM MISVERSTANDEN EN TELEURSTELLING TE VOORKOMEN

**Duidelijke informatie over de bereikbaarheid van hulpverleners**

*Wanneer is wie bereikbaar? Wie kan ik contacteren en waarvoor?*

- Vb informatie wanneer **persoonlijke begeleiders** bereikbaar zijn *wanneer ook buiten de formele contacturen? Wanneer niet bereikbaar? Wanneer met verlof?*
- Vb *wie te contacteren in crisissituaties, ook buiten de kantooruren*

**Duidelijke informatie over de verwachte reactiesnelheid van de betrokkenen**

- Vb een minimum en maximum tijd afspreken om een antwoord te verwachten
- Vb een manier om aan te geven dat een contact heel dringend is (vb met een uitroepteken, met kleur aangeven)

**Duidelijke info over de opvolging van communicatie, wanneer iemand niet (meer) bereikbaar is**

- Vb *wie te contacteren wanneer persoonlijke begeleider met verlof is/vervangen wordt*
- Vb *hoe worden berichten doorgegeven wanneer iemand niet bereikbaar is – wie dan contacteren of worden berichten automatisch doorgestuurd?*



Ik denk dat het fijn zou zijn als bijvoorbeeld je IB daarop zet ah kijk, op die momenten check ik dat standaard. Dus bijvoorbeeld een maandagochtend, woensdagmiddag. Toegankelijke momenten waarop jongeren er ook tijd voor hebben, en niet op een dinsdagmiddag wanneer je op school zit. Dus ik denk dat er dan een oplossing zou kunnen zijn dat een IB voor zichzelf uitmaakt op die drie momenten kan ik er buiten de leefgroep tijd voor maken en dan kan je mij bereiken.

— A, 21 jaar, alleenwonend



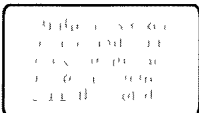
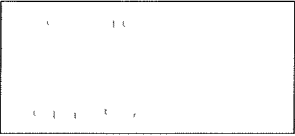
Het is handig om te zien wat de status is van iemand is die actief of niet. En ook kunnen zien of een bericht al gelezen is of niet.

— G, 16, leefgroep




Een soort van systeem dat als er wordt gebeld dan wordt het gerouteerd naar de juiste mensen van de organisatie.

— G, pleegouder

- Afspraken over **interacties** op het platform om misbruik/foutief gebruik te voorkomen



### NOOD AAN HELDERE EN DUIDELIJKE AFSPRAKEN OVER HOE BETROKKENEN MET ELKAAR KUNNEN/MOETEN INTERAGEREN OM MISBRUIK/FOUTIEF GEBRUIK TE VOORKOMEN

**Over inhoud en frequentie van interactie** over wat mag gecommuniceerd worden met wie, en hoe vaak


- Vb logisch om veel contact toe te laten met persoonlijke begeleiders, ook om persoonlijke info uit te wisselen
- Vb maar een limiet zetten op contacten met meer 'formele' hulpverleners zoals consulenten
  - Vb toegelaten om bijkomende toelichting te vragen over een beslissing maar wel binnen een werkweek na ontvangst van de beslissing

**Gedragsregels afspreken over hoe interactie wel/niet mag verlopen**


- Vb geen scheldwoorden gebruiken
- Vb hoe personen aanspreken, met familienaam of voornaam
- Vb anonimiteit respecteren indien betrokken dat vraagt

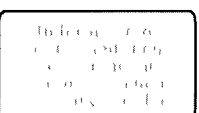
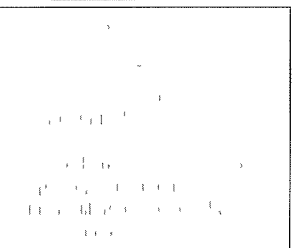
**Duidelijk communiceren wat de impact is van het niet respecteren van de afspraken qua interactie**

- Vb tijdelijk schorsen van online contact



Dat er ergens een soort van privacy reglement wordt opgenomen dat er toch een soort van algemene normen worden neergeschreven dat het er geen scheldpartij mag worden. Dat er ergens beleefdheidsregels en dat alles binnen het platform zou verschijnen ook aan beroepsgeheim moet blijven gelden  
— C, ouder, +18 jange zoon in residentiele hulpverlening

69


- Afspraken **hoe informatie gedeeld en gebruikt mag worden** binnen de hulpverlening


### AFSPRAKEN OVER GEBRUIK EN CONFIDENTIALITEIT VAN INFORMATIE DIE BEWAARD EN GEDEELD WORDT OP HET PLATFORM

Het betreft zowel **eigen als externe informatie**


- Informatie die jongeren en ouders er zelf op noteren (vb agenda, dagboek, berichten aan persoonlijke begeleiders)
- Informatie die hen via het platform ter beschikking wordt gesteld (vb verslagen, dossiers)

Duidelijkheid en zekerheid geven aan zowel jongeren als sociaal netwerk **hoe deze informatie op het platform gebruikt wordt, door wie en wanneer.**

- Zowel tijdens het hulpverleningstraject – welke informatie wordt gebruikt in evaluaties? Welke wordt gedeeld met anderen? Welke informatie mogen zij delen met anderen, etc
- Als na het hulpverleningstraject – hoelang wordt de informatie bewaard, wanneer vernietigd, etc



Dat de chat niet bewaard wordt. Dat ze het ook niet kunnen opslaan. Dat het na een paar uur weggaat  
— B, 16 jaar, leefgroep

70


# CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

# 5

71

71

**POTENTIEEL VAN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN DE HULPVERLENING IS GROOT, MAAR IMPLEMENTATIE ERVAN IS NIET ZONDER UITDAGINGEN:**



## WAT ZIJN DRIVERS IN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN HULPVERLENING ?

- Verhogen van bereikbaarheid van hulpverlening
- ▀ Concreet contactpunt tijdens crisismomenten
  - ▀ Niet moeten wachten tot de formele 'F2F' contacten om praktische zaken mee te delen, of gedachten en gevoelens te delen
  - ▀ Op een toegankelijke en gemoedelijkere manier dan met de klassieke contactkanalen (bellen, mailen)

### Maar ook 'empoweren' van zowel jongeren als hun sociaal netwerk

- ▀ Faciliteren van toegang tot persoonlijke informatie (vb eigen dossier) en correcte basisinformatie (vb wat zijn mijn rechten plichten)
- ▀ Faciliteren van contact met lotgenoten – zich meer gesteund voelen – minder eenzaam

72



## WAT ZIJN DREMPELS IN GEBRUIK VAN ONLINE COMMUNICATIE IN HULPVERLENING?

- Zich onveilig voelen om online te communiceren
- ▀ Onduidelijkheid hoe online communicatie kan en mag gebruikt worden in een hulpverleningscontext wat is toegelaten en wat niet?
  - ▀ Onduidelijkheid over wat met informatie op het platform gebeurt: wat is de impact ervan op evaluatie van hulpverleningstraject?

### Gebrek aan vaardigheden en/of middelen om online te communiceren

- ▀ Gebruik van online tool is niet intuïtief, omslachtig
- ▀ Geen of slechte internetverbinding, geen krediet/mobiele data
- ▀ Materiaal/hardware is niet beschikbaar of verouderd

72

## GRENZEN EN SUCCESFACTOREN BIJ HET IMPLEMENTEREN VAN EEN ONLINE HULPVERLENINGSTOOL

Wat zijn de grenzen? Wat draagt bij tot succesvolle implementatie?

- Nieuw platform – exclusief voor de hulpverlening**
  - ⇔ *bestaande online tools te privacygevoelig en te beperkt voor de hulpverleningscontext.*
- All-in platform**
  - ⇔ *huidige rol van online tools is vaak beperkt tot communicatie met persoonlijke begeleiders.*
  - Platform moet contact faciliteren met ruimere hulpverlening (vb. consulenten, jeugdrechters, etc.).
  - Maar ook faciliteren van toegang tot informatie, en ondersteuning bieden bij het doorlopen van het hulpverleningstraject.
- Sectorbreed platform met uniforme afspraken over gebruik:**
  - ⇔ *vandaag veel verschillende praktijken en gebruiken omtrent gebruik van online communicatie → zorgt voor veel vragen en onzekerheid, en kan ook leiden tot misbruik.*
  - Uniform gebruik: overal gelden dezelfde protocollen/afspraken qua gebruik.
  - Maar nodige flexibiliteit toelaten naargelang doorlopen van het traject (vb. aanpassen van inhoud per voorziening, vb. aanpassen van modaliteiten naargelang doorlopen van het traject).
- Veilig maar toegankelijk platform:**
  - ⇔ *vermijden dat platform misbruikt wordt, of niet gebruikt wordt.*
  - Veilige en gemakkelijke manier om zich aan te melden – enkel toegang voor bevoegden
  - Toegang (tot delen van) het platform beperken of zelf kunnen beheren.
  - Toegankelijkheid stimuleren via training en gratis beschikbaar stellen van internettoegang en materiaal.

73

73

## EEN NIEUW ONLINE PLATFORM DAT INHOUDELIJK VERSCHILLENDE FUNCTIES INTEGREERT MET EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE MAAR VEILIGE UITWERKING EN EEN GOEDE EN DUIDELIJKE OMKADERING OM CORRECT GEBRUIK VAN HET PLATFORM TE STIMULEREN EN TE ONDERSTEUNEN



74

74



# THANK YOU!

**FEMKE VYNCKE**

Research Director

+32 264 24 838

Femke.Vyncke@ipsos.com

**EVELIEN VAN DEN HERREWEGEN**

Sr Research Consultant

+32 9 216 22 67

Evelien.vandenherrewegen@ipsos.com

GAME CHANGERS



Uittreksel uit de monitoring- en rapporteringstool Relance -VV113 -Blended Care Jeugdhulp-Bandbreedte dd 9 december 2021		
Mijlpaal	status	timing
Vorbereiding: Opmaken van plan van aanpak	Gerealiseerd	2021 Q2
Algemeen: Schrijven en agenderen eerste nota Vlaamse Regering van het project Bandbreedte	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 1: Gebruikersonderzoek door Ipsos in samenwerking met digitaal Vlaanderen inzake gebruikerservaringen inzake online communiceren	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 1: Rapport Ipsos inzake de gebruikerservaring van jongeren en hun sociaal netwerk inzake online communicatie en beschrijving van de vereisten inzake de communicatieoplossing	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 2: uitschrijven overheidsopdracht "Ontwikkelen van kaders voor organisaties jeugdhulp" en het publiceren ervan	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 2: Schrijven van overheidsopdracht "organiseren van mediacoach opleidingen" en publiceren ervan	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 2: Schrijven en publiceren van overheidsopdracht voor het oprichten en begeleiden van een adviesgroep om te komen tot een voorstel van visie en positionering van blended werken in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 2: Schrijven van overheidsopdracht en publiceren ervan voor het ontwikkelen van materiaal inzake mediawijsheid en e-inclusie dat de sector jeugdhulp kan gebruiken in de zorgtrajecten van jongeren en ouders	Gerealiseerd	2021 Q2

Pijler 2: Schrijven overheidsopdracht "het ontsluiten en implementeren van veilige digitale tools om blended werken binnen de jeugdhulp te versterken" en het publiceren ervan	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 2: Schrijven en publiceren van bestek voor het verhogen van digitale competenties bij jeugdhulpmedewerkers in online en blended hulpverlening	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijler 2: Gunning van bestek organiseren van mediacoach opleidingen	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 2: Gunning van bestek voor het oprichten en begeleiden van een adviesgroep om te komen tot een voorstel van visie en positionering van blended werken in een geïntegreerd jeugd- en gezinsbeleid	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 2: Gunning van bestek ontwikkelen van materiaal inzake mediawijsheid en e-inclusie dat de sector jeugdhulp kan gebruiken in de zorgtrajecten van jongeren en ouders	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 2: Gunning bestek "het ontsluiten en implementeren van veilige digitale tools om blended werken binnen de jeugdhulp te versterken"	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijler 2: Gunning bestek het verhogen van digitale competenties bij jeugdhulpmedewerkers in online en blended hulpverlening	Gerealiseerd	2021 Q4
Pijlers 4: Schrijven en publiceren van bestek voor onderzoek naar behoefteanalyse voor digitale werkruimte	Gerealiseerd	2021 Q2
Pijlers 4: Gunning van bestek voor onderzoek naar behoefteanalyse voor digitale werkruimte	Gerealiseerd	2021 Q3
Pijler 2: Gunning van bestek "Ontwikkelen van kaders voor organisaties jeugdhulp ":	Bij te sturen	2021 Q4
Pijler 3: Ontsluiting van jeugdhulphistoriek via Mijn Burgerprofiel voor minderjarigen	Vertraging	2021 Q4
Algemeen. kaderovereenkomst afsluiten met Digitaal Vlaanderen voor digitale strategie en roadmap	Op schema	2022 Q1
Algemeen nota vlaamse regering fase 2	Op schema	2022 Q1
pijler 1: opmaak roadmap veilig online communiceren (ism Digitaal Vlaanderen)	Op schema	2022 Q3

pijler 2: kick off: bekendmaking bandbreedte voor jeugdhulpsector	Op schema	2022 Q1
pijler 2: opzet en lanceren portaalpagina bandbreedte	Op schema	2022 Q1
Pijler 2: Investeren in en implementeren van blended-care jeugdhulp – integratie van zorginformatiesystemen (oplevering haalbaarheidsstudie blended care platform)	Op schema	2022 Q3
Pijler 4: Oplevering onderzoek behoefteanalyse digitale werkruimte	Op schema	2022 Q1
pijler 1: start uitvoering roadmap veilig online communiceren	Nog niet gestart	2022 Q4
pijler 3: opmaak roadmap portaal minderjarigen (werktitel ikgroeiop)	Nog niet gestart	2022 Q3
pijler 3 digitaal aanvragen van inzage in dossier via mijn burgerprofiel	Nog niet gestart	2022 Q4
pijler 3 ontsluiten van rekeningnummer, aangemaakt door Opgroeien in MBP	Nog niet gestart	2022 Q4
pijler 3: start uitvoering roadmap portaal voor eigen inzage minderjarigen	Nog niet gestart	2022 Q4
pijler 4: opmaak roadmap digitale werkruimte	Nog niet gestart	2022 Q2
pijler 4: start uitvoering roadmap digitale werkruimte	Nog niet gestart	2022 Q4



## Opmaak digitale strategie + Roadmap

Zie kaderovereenkomst + deellovereenkomst. € 1 250 000

### Uitvoeren Roadmap

Hieronder vind je een inschatting terug van de dagprijzen van de profielen nodig voor de ontwikkelingen van pijler 1, 3 en 4 op basis van de eerste offertes en de lopende onderhandelingen schatten we dit binnen een bedrag van € 2 250 000

Offerte – integraties burgerprofiel [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - SWO Jeugdhulp v1.0.pdf - Alle documenten \(sharepoint com\)](#)

Dagprijzen	
Business -Analyst	€ 975
Developer	€ 850
Project-Lead	€ 950
Tester	€ 850
Administratie en configuratie	€ 75

- a. Een (verkorte) business analyse met bepaling van requirements rekening houdend met de resultaten van het UX onderzoek
- b. Het uittekenen van een oplossing (architectuur)
  - i. Met linken naar het Jongerenprofiel en passend binnen de opzet van een gedeelde digitale werkruimte
  - ii. Conform de wet op de gegevensbescherming (juridisch luik)
  - iii. Met bepaling van wie de oplossing/de gedeelde werkruimte beheert (Opgroeien, Digitaal Vlaanderen, )
  - iv. Het bepalen van het financiële plaatje
    - Kostprijs van de oplossing (éénmalig en recurrent)
    - Uittekenen van het business model. wie financiert of draagt bij (bv. de professionele gebruikers die hierop aansluiten via een licentiemodel)?

Optioneel:

- Marktbevraging op zoek naar de juiste oplossing
- Pilootfase alvorens tot definitieve ontwikkeling over te gaan

Instrumenten die ons hierbij kunnen helpen:

- a. De (nieuwe) raamcontracten
    - i. Voortraject om tot requirements te komen (fases i tot iv hierboven)
    - ii. Test-/ontwikkelingstraject om tot PoC/oplossing te komen
- ➔ er wordt momenteel bekeken hoe beide via perceel 5 kan verlopen gebruik makende van minicompetitie onder Atos, DXC-Cegeka en Cronos public services

- b. Modules uit het PIO traject zoals bv. de marktbevraging

## Changetraject

Op basis het plan, de ontvangen offertes en de lopende onderhandelingen schatten we de bijkomende kosten voor het opzetten van een changetraject op **€ 930 000**

Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - Kunstmaan-Accenture  
Interactive Opgroeien Bandbreedte ChangeCommsPlan vFIN pdf - Alle documenten  
(sharepoint.com)

***Modulair programma digitale competenties*** · Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - offerte digitale competenties 2.pdf - Alle documenten (sharepoint.com) – **€ 294 957 euro (incl BTW)**

- Volgende werkpakketten kunnen besteld worden (inhoudelijk. e-learning-modules, fysieke en online opleidingen, lerende netwerken en interviews alsook evaluaties en bijsturing) – **€ 223 816 euro (excl. BTW) - € 270 817 (incl BTW)**
  - Beeldbellen in de jeugdhulp
  - Chatten in de jeugdhulp
  - Emailhulp inzetten in de jeugdhulp
  - Online of fysieke hulp via sociale media in de jeugdhulp
  - Inzetten online-hulp apps in de jeugdhulp
  - Online informeren in de jeugdhulp
  - Blended werken in de jeugdhulp
  
- Uitwerken + uitvoeren Train the trainer blended-care coach - **€ 19 949 (excl BTW) - € 24 138 (incl BTW)**
- Valorisatie van het leeraanbod – implementatie in leertrajecten Hogescholen – 20 werkdagen- dagprijs € 431 (excl BTW) - **€ 10 430 (incl BTW)**

***Mediawijsheid*** - zie offerte Mediawijsheid Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - 416343\_nl Offerte Mediacoach Jeugdhulp IMEC Mediawijs 1.pdf - Alle documenten (sharepoint.com)

- Opleidingen Mediacoach · **€ 202 337, 89** ( opmaak en uitvoering) – per opleiding is dit een kostprijs van **1 332,63 (inclusief BTW)** als er extra bijbesteld wordt Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - 416343\_nl B Inventaris 5 pdf - Alle documenten (sharepoint.com)
- Terugkomdagen ( 30 a 200 deelnemers) – **tussen de € 13 000 a € 20 000**
- Specialisatieopleidingen Mediacoach - **€ 22 000**
- Publicatie Mediawijsheid voor de sector jeugdhulp - **€ 50 000**

***Visieontwikkeling*** - Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - offerte perceel 2 adviesgroep 2.pdf - Alle documenten (sharepoint.com)

- Kostprijs op jaarbasis - Begeleiden van een advies groep inzake visie en positionering blended werken binnen geïntegreerd jeugd en gezinsbeleid - **€ 14 791, 24**

***Ondersteuningsmateriaal voor de jeugdhulpsector ontwikkelen:***

- **€ 2 500** per materiaal “ Mediawijsheid” voor ouders en kinderen (offerte Mediawijs - materiaal - [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - 416402 nl Offerte Materialen Jeugdhulp IMEC Mediawijs 1.pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com) + [416402 nl B Inventaris 4 pdf](#))
- **€ 515** per screening tool/ontsluiten/ bekendmaken - Ontsluiten digitale tools blended werken [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - offerte perceel 2 ontsluiten digitale tools blended werken 2 pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com)
- **Tussen de € 15 000 en € 25 000 per inhoudelijk kader** [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - offerte perceel 3 kaders organisaties jeugdhulp 3.pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com)

#### **Haalbaarheidsstudies Blended-care platform:**

- Voorstel PWC **€ 94 644** [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - Opgroeien Offerte PWC Haalbaarheidsstudie Blended care platform - Signed.pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com)

#### **Communicatie**

- Ontwerpen – lanceringspagina Banbreedte **€ 33 941,35** [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - Offerte lanceringspagina Banbreedte.pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com)
- Ontwerpen Keyvisual/ foto/ motiongraphics **€ 47 978** [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - off 2021 11 10407 275 pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com)
- Proposel - platform [Digitalisering Jeugdhulp Teamsite - Kunstmaan-Accenture Interactive Opgroeien Banbreedte ChangeCommsPlan vFIN.pdf](#) - Alle documenten (sharepoint.com) + kostprijs platform **€ 190 000**

#### **Overzicht - Totaal Budget 5 000 000**

- 570 k euro vastgelegd in 2021
- 4430 k euro vastleggen in 2022

#### **Voor VEK:**

- 100 k euro in 2021
- 2500 k euro in 2022
- 2000 k euro in 2023
- 400k euro in 2024