



Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp

samenvatting van een verkennend onderzoek naar beleidsvoorstellen
voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid

Philippe Bocklandt
Eva Adriaensens
Martine De Zitter
Henk Sap
Anniek Vandecasteele

Inhoud

Inhoud.....	2
Dank aan	2
Onderwerp	3
Onlinehulp in Vlaanderen' in een notendop.....	5
Definitie en beschrijving van onlinehulp.....	6
Visie op onlinehulp.....	7
Positionering van onlinehulp	8
Kwaliteit van onlinehulp	9
Deontologische aspecten van onlinehulp	10
Voorwaarden voor onlinehulp	11
Ondersteunende perspectieven voor onlinehulp	12
Implementeren van onlinehulp	14
Algemene uitgangspunten voor beleidsaanbevelingen voor onlinehulp	15
Strategieën en acties i.v.m. onlinehulpbeleid	16
Prioriteiten bepalen binnen deze beleidsacties.....	21
De producten van dit verkennend onderzoek	22

Dank aan ...

Dit verkennend onderzoek naar 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp' kan maar haalbare beleidsstrategieën en acties formuleren met draagvlak in de welzijns- en gezondheidssector dankzij medewerkers uit organisaties, koepels/steunpunten en overheidsdiensten die zich enga-geerden om aan dit onderzoek mee te werken.

Daarom een welgemeend dankjewel voor de gewaardeerde medewerking van ...
... de stuurgroep die de onderzoekers de juiste richting wees: Margot Cloet, Bart Van Hoof, Carine De Wilde, Lut Vanden Boer, Marc Verhelst, Ludwien Cardoen, Sofie Herroelen, Valérie Carrette.

... de klankbordgroep, die bestond uit vertegenwoordigers van diverse koepels en steunpunten: Anne Melis, Itte Vanhecke, Kris De Ketelbutter, Nico Defauw, Wim Wouters, Rik Van Nuffel, Winnie De Roover, Tom Defillet, Jo Van Hecke, Johan Moreels, Nele Travers, Ilse de Blokck, Hilde Vergote, Anne Broere, Stef Anthoni.

... de zes deelnemers aan de inputsessie met deontologie-experts: Raf Debaene, Luc Faes, Bart Hanssen, Johan Put, Kris Stas en Hilde Vlaeminck.

... de deelnemers aan de inputsessie met experts uit hogescholen en universiteiten: Jan Dekelver, Petra De Vlieger, Davy Nijs, Tom Van Dries, Deb Van Steenwegen en Geertrui Van Vlem

... de 75 deelnemers aan de inputsessies voor vertegenwoordigers uit de organisaties;

... de 64 deelnemers aan de feedbacksessies in Gent, Leuven en Antwerpen.

... de 226 organisaties die de onlinebevraging invulden.

Onderwerp

Op vraag van minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Vandeuren formuleert dit onderzoek voorstellen voor een beleidskader voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid. De vragen die centraal staan zijn:

- Wat is 'onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid'?
- Wat is de stand van zaken van het onlinehulpaanbod en onlinehulpbeleid in Vlaanderen?
- Wat zijn mogelijke strategieën, acties en randvoorwaarden voor beleidsvoering in verband met onlinehulpverlening in Vlaanderen?

Onlinehulp

Dit verkennend onderzoek focust op de online-activiteiten tussen de hulpvrager, cliënt, patiënt, klant, jongere, bewoner ... enerzijds en de hulpverlener, zorgverstrekker, organisatie, instelling, voorziening, aanbieder anderzijds. De klemtoon ligt op onlinehulp in de corebusiness van het hulpverlenings- en zorgaanbod. Dit is een onderdeel van 'hulp en zorg op afstand' en complementair aan de digitale gegevensdeling en communicatie tussen welzijnswerkers/zorgverstrekkers.

De sectoren

Dit verkennend onderzoek richt zich op volgende sectoren:

- Het algemeen welzijnswerk (met o.a. 11 CAW's en Tele-Onthaal);
- De bijzondere jeugdbijstand (146 organisaties);
- De gezondheidssector: de ambulante Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), verslavingszorg en gezondheidspromotie (72 organisaties);
- De sector kind en gezin (met de Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) en de Vertrouwenscentra Kindermishandeling (VK)) (44 organisaties);
- De sector opvoedingsondersteuning (27 organisaties);
- De sector personen met een beperking (399 organisaties).

De 8 aspecten in het onlinehulpbeleid



Definitie en omschrijving van onlinehulp.

Wat is 'onlinehulp voor welzijn en gezondheid'?



Visie op onlinehulp.

Welke visie hebben beleid, organisaties en medewerkers op onlinehulp voor welzijn en gezondheid?



Positie van onlinehulp.

Hoe positioneren de organisatoren van het welzijns- en zorgaanbod in Vlaanderen een onlinehulpaanbod ten opzichte van andere hulp- en zorgmodaliteiten?



Kwaliteit van onlinehulp.

Wat zijn criteria voor kwaliteitsvolle onlinehulp en wie zal die bepalen, bewaken, controleren?



Deontologie in onlinehulp.

Wat zijn specifieke deontologische aspecten van onlinehulpverlening en hoe wordt daarmee in welzijns- en zorgorganisaties omgesprongen?



Voorwaarden voor onlinehulp.

Welke voorwaarden voor het ontwikkelen en realiseren zijn nodig wat betreft tijd, medewerkers, ICT, werkplek en financiële middelen?



Ondersteunende elementen voor onlinehulp.

Welke ondersteuning voor onlinehulp is nodig op het vlak van deskundigheidsbevordering, bundeling van expertise, onderzoek & ontwikkeling en samenwerking over verschillende beleidsdomeinen?



Implementeren van onlinehulp.

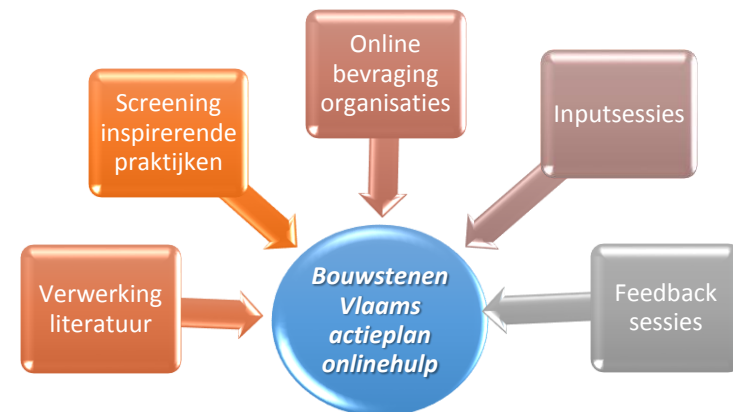
Wat is nodig om onlinehulp te ontwikkelen en implementeren in de organisatiewerking?

De 7 actoren in onlinehulp

-  De cliënt, hulpvrager, patiënt, klant, bewoner, jongere ...
-  De medewerker, zorgverstreker, hulpverlener, dienstverlener, expert, professional, vrijwilliger ...
-  De organisatie, instelling, praktijk, voorziening, dienst ... of de samenwerking tussen meerdere van deze organisaties, instellingen, praktijken, voorzieningen, diensten, ...
-  De koepels of steunpunten
-  Een bundelingsinitiatief van onlinehulp-expertise
-  De Vlaamse Overheid – beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
-  De Vlaamse overheid – samenwerking met andere beleidsdomeinen

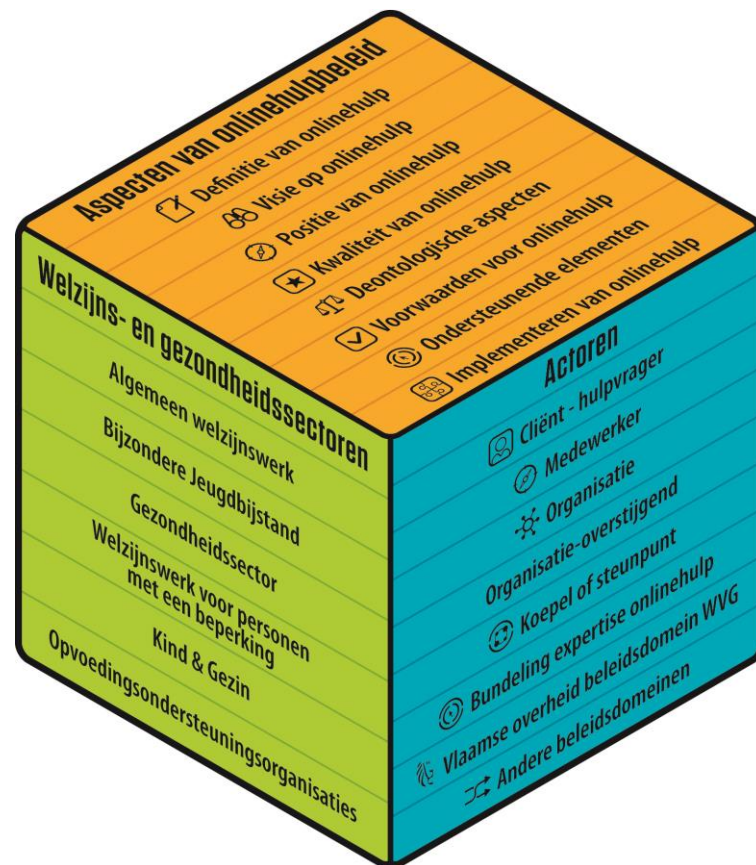
De aanpak

Vijf soorten activiteiten werden ingezet om te komen tot 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp'.



We verwerkten 150 literatuurbronnen i.v.m. onlinehulp.
 We screenden acht inspirerende praktijken van onlinehulp in Vlaanderen.
 Via een onlinebevraging bij 226 welzijns- en zorgorganisaties brachten we hun onlinehulprealisaties, -plannen en -motieven in kaart. Op de inputsessies leverden 87 mensen voorstellen voor beleidsaanbevelingen voor de verdere ontwikkeling van onlinehulp in Vlaanderen.
 Tijdens de feedbacksessies gaven 64 welzijnswerkers en zorgverstrekkers commentaar op voorstellen van beleidsacties.

Samengevat



De kubus vat in één beeld de drie invalshoeken van dit verkennend onderzoek naar een kader voor beleid rond onlinehulp voor welzijn en gezondheid samen:

- De acht aspecten of thema's van onlinehulpbeleid;
- De zes welzijns- en gezondheidssectoren waar dit beleidsplan voor ontwikkeld wordt;
- De acht actoren die bij de ontwikkeling en realisatie van onlinehulp betrokken worden en waar de beleidsacties zich zullen op richten.

Onlinehulp in Vlaanderen' in een notendop

Zes vaststellingen vormen de basis voor een beleidskader voor onlinehulp:

- Het aanbod en bereik van onlinehulp voor welzijn en gezondheid in Vlaanderen is sterk gegroeid;
- Medewerkers in welzijns- en gezondheidsorganisaties kennen niet altijd de mogelijkheden van onlinehulp en hebben (van daaruit) vaak weerstand ten aanzien van onlinehulp;
- Organisaties hebben verschillende beleidsprioriteiten. Onlinehulp hoort daar vaak niet bij. Organisaties zien ook niet altijd goed hoe ze een onlinehulpaanbod kunnen ontwikkelen;
- Koepels en steunpunten besteden vaak projectmatig aandacht aan onlinehulp maar vaak ontbreekt het hen aan de nodige expertise en mankracht om daar verder op in te zetten;
- Er is in Vlaanderen onlinehulp-expertise verspreid aanwezig bij organisaties, koepels en steunpunten en in het hoger onderwijs. Er is echter nood aan structurering en bundeling van deze expertise;
- De Vlaamse overheid investeert in onlinehulp voor zorg en welzijn vooral in de back office (Vitalink, elektronisch patiëntendossier, ...) en in 'zorg-op-afstand-monitoring' via Flanders'Care. De voorbije jaren werden thematische of sectorale impulsen gegeven i.v.m. de onlinecommunicatie tussen hulpvrager en hulpverlener/zorgverstreker, maar een globaal beleidskader ontbreekt.



Definitie en beschrijving van onlinehulp

E-health, onlinehulp, digitale zorg, welzijn 2.0 ... een veelvoud van begrippen met een meervoud van elkaar overlappende inhouden wijst op een zich ontwikkelend fenomeen: online communiceren met cliënten, patiënten ... over welzijn en gezondheid.

Het definiëren van onlinehulp voor welzijn en gezondheid bleek geen sinecure ...

- ... omwille van de verschillende accenten die medewerkers en organisaties leggen bij de invulling van onlinehulp;
- ... omwille van de grote verscheidenheid van onlinehulptoepassingen en hun mogelijkheden;
- ... omwille van een paradigmaswitch.

Toch is een omschrijving van 'onlinehulp voor welzijn en gezondheid' wenselijk als voorwaarde voor het formuleren van een Vlaams actieplan:

'Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT), met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord.'

Onder Interventies verstaan we dan alle "welbewuste, gerichte beïnvloedingspogingen om het gedrag van anderen en het verloop van gebeurtenissen in een bepaalde gewenste richting te sturen. Interventies zijn altijd situatiegebonden en moeten worden onderbouwd. Dat heeft alles te maken met de effectiviteit van deze beïnvloedingspogingen. Inhoud, vorm en intensiteit van deze interventies moeten passen bij het onderwerp, bij de cliënt, bij de doelgroep, bij de situatie. De uitvoering ervan moet op een geschikt moment plaatsvinden (momentum) en moet passen bij de fase waarin het veranderingsproces zich bevindt. Ingezette middelen moeten effectief en efficiënt zijn. Activiteiten moeten worden gesteund door meewerkende actoren in het krachtenveld rond de cliënt. Interventies zijn er in soorten." (Blok, 2009, p. 64)

Onlinehulpverlening heeft betrekking op een mogelijke combinatie **van meer dan 30 onlinehulptoepassingen**, gaande van een informatieve website over communicatietools zoals chat en e-mail tot ondersteunende onlinehulpinstrumenten als een zelftest of een onlinedagboek.

Deze onlinehulptoepassingen kunnen enerzijds op maat van de organisatie of sector ontwikkeld zijn (met aandacht voor professionele eigenheden en voor deontologische aspecten als privacy en veiligheid). Anderzijds worden ook bestaande generieke online-apps (zoals blogs en sociale netwerksites, bijv. Facebook®) ingezet in welzijnswerk en gezondheidszorg.

Het blijft belangrijk om vooraf te vermelden dat **zeven procent** van de Vlamingen thuis nog **niet over internet** beschikt, laat staan online de weg naar het welzijns- en zorgaanbod vindt. Het aandeel hulpvragers in de welzijns- en zorgsector dat worstelt met de digitale kloof is dus zeker hoger dan 7 % en vormt een belangrijk aandachtspunt.

Belangrijke **kenmerken van onlinehulp** voor welzijn en gezondheid zijn dat:

- de communicatie verloopt via ICT;
- er een mogelijkheid is om anoniem (of via een nickname) contact op te nemen;
- er kanalenreductie en decontextualisatie is;
- het aanbod plaatsloos en soms ook tijdloos is;
- de regie tussen hulpvrager en hulpverlener/zorgverstrekker meer kan gedeeld worden;
- nieuwe samenwerkingsverbanden tussen geografisch erg verspreide organisaties kunnen ontstaan;
- er meer transparantie is. De concrete interventies staan immers 'zwart op wit'.



Visie op onlinehulp

De **Wereldgezondheidsorganisatie** (WHO) omschrijft in 2005 eHealth als volgt: *“eHealth is the cost-effective and secure use of information and communications technologies in support of health and health-related fields, including health-care services, health surveillance, health literature, and health education, knowledge and research.”* (WHO, 2005, p. 121)

Al bijna 10 jaar geleden werd vanuit de Wereldgezondheidsorganisatie het belang en de mogelijke meerwaarde van onlinehulp (vooral in gezondheidszorg) erkend. Er werden hierover meerjarenplannen opgesteld.

De ‘National eHealth Strategy toolkit’ (2012) van de WHO roept hierbij op om een kader en implementeringsstrategie voor onlinehulpverlening op te stellen in nauwe betrokkenheid met het werkveld en met de ICT-sector die deze onlinehulp zal moeten realiseren. Elke topdownbenadering die deze betrokkenheid ontkent, is volgens hen gedoemd om te mislukken.

Ook de **Europese Commissie** zet in op de mogelijke meerwaarde van onlinehulp en stelt daarbij onder andere ‘de cliënt die meer regie krijgt’ centraal.

Dit sluit ook aan bij de opstelling van de **Vlaams overheid**. De Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin erkent de tot nog toe fragmentaire en thematische aanpak van onlinehulp en is vragende partij naar bouwstenen voor een kader voor onlinehulpbeleid voor welzijn en gezondheid.

Motieven van organisaties om met onlinehulp aan de slag te gaan, zijn erg uiteenlopend. We onderscheiden daarbij:

Inhoudelijke motieven, zoals onder andere:

- De anonimiteit van onlinehulp. Dit biedt het voordeel dat mensen sneller overgaan tot een hulpvraag;
- De kwaliteit van hulp en zorg verbeteren;
- Het gebruiksgemak voor de hulpvrager wordt groter;
- Hulp en zorg worden aantrekkelijker waardoor de therapietrouw vergroot;
- Taboegeladen onderwerpen komen gemakkelijker ter sprake.
- Hulp en zorg kunnen effectiever en efficiënter aangeboden worden;
- Nazorg kan gemakkelijker vorm krijgen, contact houden is eenvoudiger;
- Lotgenotencontact is gemakkelijk organiseerbaar;
- De cliënt krijgt (indien haalbaar) mee de regie van het hulpproces in handen.

Organisatiebeidsmotieven, zoals onder andere:

- De bereikbaarheid neemt toe;
- De drempel verlaagt; hulp en zorg worden toegankelijker;

- Nieuwe of verloren doelgroepen kunnen (opnieuw) bereikt worden;
- Het werkingsgebied breidt uit;
- Onlinehulp is niet plaatsgebonden. Thuiswerk kan overwogen worden;
- De organisatie kan sneller inspelen op vragen van cliënten;
- (Op termijn) kosten en tijd besparen;
- Aansluiten bij de actuele digitale communicatievormen;
- De beeldvorming van de organisatie kan geactualiseerd worden.

Al die motieven bepalen uiteindelijk hoe organisaties en sectoren naar onlinehulp kijken en welke plaats ze hiervoor weggelegd zien. Onlinehulp op een professionele wijze uitwerken en integreren in de werking kan pas als **onlinehulp op de beleidsagenda** van organisaties staat. In vele gevallen zijn er echter andere dringende, dwingende prioriteiten waardoor onlinehulp weinig of geen aandacht krijgt.



Positionering van onlinehulp

Onlinehulptoepassingen kunnen ingezet worden **op diverse momenten in het hulpverleningsproces**. Onlinehulp kan bijv. gebruikt worden om de wachttijd te overbruggen, als een vorm van presentie, om de intake voor te bereiden en de probleemverkenning, indicatiestelling, of doel-formulering en strategiebepaling te optimaliseren. Maar ook om zelfhulp te faciliteren of bij advies, begeleiding, behandeling, inforoverstrekking, bemid-deling, preventie, coördinatie van hulp en zorg, afsluiting, evaluatie, nazorg, lotgenotencontact, psycho-educatie, onthaal enz. kunnen onlinetools worden ingezet.

Een organisatie zal de keuze moeten maken of en hoe ze onlinehulp wenst aan te bieden en welke plaats dit onlinehulpaanbod zal innemen ten opzichte van het reguliere hulp- en zorgaanbod. Concreet: kan een onlinehulptoepassing neven-geschikt, complementair, als toeleiding naar, ter vervanging van, ter ondersteuning van, ter verdieping van, als overbrugging naar, als uitbreiding, in afwachting van, ter afsluiting van ... reguliere hulp ingezet worden?

Zowel vanuit de literatuur over ontwikkelingen van onlinehulp als door de medewerkers tijdens de

inputsessies wordt de ambitie uitgesproken om onlinehulp als element van **'blended hulp'** aan te bieden, nl. een mix van een hulpaanbod waarin naast face-to-face- en telefonische hulp ook onlinetoepassingen worden aangeboden.

Eind 2013 valt bij een bevraging bij 226 welzijns- en gezondheidsorganisaties op dat zij **onlinehulp op een zeer diverse wijze inzetten**:

- 50 % of meer van de respondenten bieden informatieve online-toepassingen met (links, nieuwsrubriek, activiteitenkalender ...) aan.
- Minder dan 20 % van de respondenten bieden in die informatieve onlinetoepassingen een inhoudelijk aanbod (getuigenissen, tips en adviezen ...);
- In 70 % is de organisatie via e-mail bereikbaar;
- In 53 % via sms bereikbaar (wat echter nog niets zegt over een e-mailhulp- of sms-hulpbeleid);
- Andere online-communicatietoepassingen (chat, VOIP, fora ...) vinden we terug bij minder dan 20 % van de organisaties;
- Ondersteunende onlinehulp-toepassingen (dagboek, aanmeldtool, genogram, ecogram, zelftest ...) worden nog weinig gebruikt.
- Een aanmeldtool bekleedt hierbinnen de eerste plaats en wordt door 18 % van de respondenten aangeboden.

Ontwikkeling van onlinehulp stelt de organisaties en de overheid voor de uitdaging om werkbare oplossingen te vinden voor de combinatie van **'plaatsloze onlinehulp'** in vooral 'regionaal of plaatselijk georiënteerde' organisaties.



Kwaliteit van onlinehulp

Over **kwaliteitscriteria** voor onlinehulp is reeds heel wat knowhow beschikbaar vanuit breed geformuleerde kwaliteitseisen voor onlinecommunicatie. Zelfs specifiek voor onlinetoepassingen binnen de welzijns- en gezondheidssector werden kwaliteitscriteria geformuleerd.

In de praktijk valt vooral de grote **verscheidenheid** op waarmee bij het ontwikkelen en aanbieden van onlinehulp organisaties al dan niet aandacht besteden aan kwaliteitseisen van (het omgaan met) onlinehulptoepassingen. Dit varieert van het onbezonnen gebruik van internettoepassingen tot het gedegen pionieren met onlinehulp waarbij het ontwikkelen van een onlinehulpaanbod gecombineerd wordt met onderzoek naar de kwaliteit ervan.

Om onlinehulp zo goed mogelijk te kunnen integreren als een evident onderdeel van de werking, is het wenselijk dat de aandacht voor kwaliteit van onlinehulp **geïntegreerd** wordt in het **kwaliteitsbeleid** van de organisatie. Hierbij is aandacht nodig voor specifieke kwaliteitscriteria voor onlinehulpcommunicatie net zoals bij andere communicatiekanalen voor zorg en welzijn kaders en methodieken gebruikt worden om de kwaliteit van het werk te onderbouwen.

Het **bepalen van kwaliteitscriteria** voor onlinehulp gebeurt best door de organisatie zelf – net zoals ze de kwaliteitscriteria voor haar andere hulp- en zorgaanbod bepaalt. Daarbij kunnen koepels, steunpunten of een initiatief dat onlinehulp-expertise bundelt, inspirerende kwaliteitskaders verzamelen en aanbieden. Maar het blijft de verantwoordelijkheid van de organisaties daarin zelf keuzes te maken.

Kwaliteit van onlinehulp bevorderen gebeurt in eerste instantie door te focussen op **kwaliteitsvolle onlinehulpmedewerkers en -toepassingen**: de selectie van onlinehulpcompetente medewerkers, het investeren in kwaliteitsvolle onlinehulptoepassingen en in vorming, bijscholing, intervisie en supervisie staan hierbij centraal.

Bij **outputmeting** van de kwaliteit van de onlinehulp zijn de cliënten én de medewerkers de eerste key-actoren. Via tevredenheidsmetingen, ervaren-baatbevragingen, klachtenmeldingsprocedure, gebruikersoverleg, intervisie, supervisie, casusbesprekingen, teamoverleg, functioneringsgesprekken ... kan het onlinehulp-aanbod gescreend worden. Online kunnen deze metingen zelfs vrij vlot georganiseerd worden. Ook hier is de uitdaging om het screenen en beoordelen van onlinehulp in te passen in het gehele kwaliteitsbeleid.

De **kwaliteit** van het onlinehulpaanbod **kenbaar maken** op de organisatiewebsite helpt de cliënt bij de selectie van kwaliteitsvol aanbod op internet. Het is wenselijk dat koepels, steunpunten of een initiatief dat onlinehulp-expertise bundelt,

minimale kwaliteitseisen formuleren waarop de organisatie zich kan baseren om de kwaliteit van het onlinehulpaanbod te onderbouwen.

Na verloop van tijd kan nagegaan worden of een portaalsite voor onlinehulp en/of een kwaliteitslabel voor onlinehulp wenselijk en haalbaar zijn. Daarvoor is in welzijns- en zorgorganisaties momenteel onvoldoende draagvlak.



Deontologische aspecten van onlinehulp

Vermits onlinehulp een bijkomend kanaal is om het organisatiedoel te bereiken, kunnen ethische en juridische vragen in verband hiermee vaak beantwoord worden aan de hand van **werkwijzen** die **ook in de klassieke hulp** worden gehanteerd.

Toch blijven er een pak deontologische vragen typisch voor onlinehulp. De **transfer** maken van reguliere naar onlinehulp is **niet altijd evident**.

Organisaties en hun **medewerkers springen heel verschillend om met deontologische vragen i.v.m. onlinehulp**. Sommigen stellen zeer weinig of geen deontologische vragen; voor anderen zijn de deontologische kwesties een reden om geen onlinehulp op te starten. Bij organisaties die wel onlinehulp (willen) aanbieden en die zich bewust zijn van mogelijke deontologische vragen, vallen twee soorten reacties op: enerzijds zijn er organisaties die van de deontologische aspecten in onlinehulp geen issue maken zolang er niets fout loopt. Andere organisaties gaan bewust met deze deontologische vragen om via teamoverleg, aandacht voor 'informed consent' (toestemming door cliënten) en raadplegen van experts. In de sector wordt ook stilaan expertise ontwikkeld rond

deontologische aspecten van onlinehulp. Lerende netwerken, deontologische stappenplannen en draaiboeken, het investeren in specifiek voor de onlinehulpverlening ontwikkelde tools, inspirerende praktijken en sporadisch ontwikkelde onlinehulpmethodiek kunnen hierbij ingezet worden.

De **specifieke vragen i.v.m. onlinehulp** die met de huidige deontologische kaders in de reguliere hulp **moeilijk of niet beantwoord** kunnen worden, hebben betrekking op (het doorbreken van) anonimiteit in onlinehulp, het bewaren en beheren van digitale informatie, het inzage-recht door cliënten, het ontwikkelen van onlinehulp en specifieke vragen bij vooral chathulp, e-mailhulp en hulpverlening via sociale netwerksites. Maar er komen ook vragen rond (gedeeld) beroepsgeheim versus meldingsplicht, onlinehulp met kinderen en jongeren, aansprakelijkheid van medewerkers en organisaties als online de info 'zwart op wit' staat. Daarnaast zijn er ook vragen i.v.m. contractvorming met ICT-bedrijven en met betrekking tot het oneigenlijk gebruik van onlinehulp.

Deze **vragen i.v.m. deontologie** én de reeds verworven **expertise** om daarmee om te springen worden tot nog toe **niet gebundeld**. Dit is nodig zodat de reeds aanwezige expertise kan gedeeld worden en zodat onopgeloste vragen in kaart kunnen worden gebracht.

Relevante expertise rond deontologie in onlinecommunicatie vanuit andere sectoren krijgt ook

moeizaam een vertaalslag naar de betrokken organisaties.

Er is dus werk aan de winkel zowel voor de medewerkers en de organisaties zelf, als voor de bestaande koepels en steunpunten of voor een bundelingsinitiatief van onlinehulp-expertise maar ook voor de overheid om bestaande spelregels te extrapoleren naar onlinehulp of hiaten in de wetgeving te dichten.



Voorwaarden voor onlinehulp



Twee elementen zijn wat **tijd** betreft belangrijk i.v.m. onlinehulp: enerzijds de ontwikkelingstijd en anderzijds de tijd die nodig is om onlinehulp te realiseren. De ontwikkeling vergt tijd van projectverantwoordelijken en hulpverleners om een aanbod uit te bouwen. In die ontwikkelperiode is ook tijd nodig om alle stakeholders te betrekken. Voor de realisatie van het aanbod is vooral de erkenning van onlinecommunicatie als contacttijd een prioriteit. Daarnaast is het wenselijk dat actualisatie van online-informatie voldoende tijd krijgt en dat er tijd is voor intervisie/supervisie in functie van deskundigheidsbevordering.



Medewerkers die geloven in de meerwaarde van onlinehulp en die deze weten te integreren in hun werking, zijn cruciaal voor de ontwikkeling ervan. Onlinehulp uitbouwen vergt een multidisciplinair team waarin knowhow uit de sociale, psychologische, medische en pedagogische disciplines gekoppeld wordt aan de deskundigheid van ICT-ers en creatieve vormgevers. Het ontwikkelen en aanbieden van onlinehulp vergt een goede organisatie, deskundige

hulpverleners die over specifieke onlinehulp-competenties beschikken, een degelijke ICT-er en beleidsverantwoordelijken die onlinehulp genegen zijn.

Voor het uitvoeren van onlinehulp is het wenselijk dat onlinehulp zoveel mogelijk erkend wordt als een evident deel van de werking. Zo is het bijvoorbeeld van belang dat in alle welzijns- en gezondheidszorgsectoren een onlinecontact via chat of e-mail als een subsidieerbaar cliëntencontact wordt erkend.



De **financiering** van onlinehulp heeft betrekking op zowel de ontwikkelingsfase als op de uitwerking van het onlinehulpaanbod op langere termijn. Het ontwikkelen van zo goed als elk onlinehulpaanbod heeft een kostprijs. Als daarvoor extra middelen nodig zijn, rekenen organisaties in eerste instantie op fondsen of innovatiesubsidies. Van de eigen overheid en de koepels/steunpunten wordt verwacht dat zij de toegang tot die financieringsmogelijkheden mee faciliteren. Van de overheid wordt niet verwacht dat ze zelf een onlinehulpaanbod definieert en (laat) ontwikkelen maar wel dat ze een duidelijk kader creëert voor de (structurele) erkenning van een onlinehulpaanbod; dat ze het bestaande onlinehulpaanbod erkent en versterkt en dat ze investeert in de competentieontwikkeling in organisaties. Belangrijke aanzetten daarbij zijn de erkenning van onlinehulp als 'begeleidings-' of 'contactmomenten' en een betalingsregeling voor de cliënt.



ICT-ontwikkelingen gaan razendsnel: van vaste computers over laptops naar mobiele

dragers. Meer en meer onlinetoepassingen worden beschikbaar. Organisaties moeten niet op de allernieuwste ICT-snuffjes inspelen maar wel de evolutie opvolgen en aansluiten bij de ICT-tools die de doelgroep gebruikt. Het samenspel tussen hulpverleners en ICT-ers vraagt extra aandacht. Het bundelen van ICT-knowhow over de organisaties heen en een organisatie- of sectoroverstijgende helpdesk vallen te overwegen. De technische verwachtingen naar hardware en software liggen hoog. Er zal een evenwicht moeten gevonden worden tussen investeren in ICT-competenties van medewerkers en specifiek voor de sector ontwikkelde ICT-toepassingen. De sector stelt verwachtingen naar meer financiële ICT-mogelijkheden. Een element dat door de Wereldgezondheidsorganisatie ook extra benadrukt wordt.



Ten slotte stimuleert het lanceren van onlinehulp de organisatie om na te denken over de **werkplek** van medewerkers.



Ondersteunende perspectieven voor onlinehulp

Vier ondersteunende perspectieven zijn belangrijk voor onlinehulp: deskundigheid bevorderen van alle actoren, knowhow bundelen over de organisaties heen, onderzoek & ontwikkeling stimuleren en afstemming met andere beleidssectoren organiseren.



De **deskundigheidsbevordering** betreft drie centrale actoren: cliënten, medewerkers en organisaties.

Bij *cliënten* moet vooral het stimuleren van *mediawijsheid* centraal staan in plaats van hen af te schermen van het internet. Zij dienen op een verantwoorde en veilige manier te leren omgaan met de nieuwe ICT-mogelijkheden.

Via basisvorming, intervisie en supervisie dienen *medewerkers* hun *onlinehulpcompetenties* te vergroten. Medewerkers zijn in eerste instantie competente hulpverleners of zorgverstrekkers. Geïnspireerd door Schalken en Limper (2013) worden 7 specifieke onlinehulpcompetenties geformuleerd. Medewerkers moeten als ze online hulp en zorg verstrekken:

1. Typ- en schriftelijk vaardig zijn – met aandacht voor schermlezen, -schrijven en schermopathie;
2. Basale kennis hebben van computer en internet en die kennis kunnen communiceren met de hulpvrager;
3. Onlinehulptoepassingen die relevant zijn voor de sector kennen en er de mogelijkheden en beperkingen van zien;
4. Minstens een neutrale houding hebben ten aanzien van onlinehulpverlening in de sector;
5. Zich bewust zijn van het verschil tussen offline- en onlinecommunicatie in hulp en zorg;
6. In staat zijn de regie in het hulp- en zorgproces te delen met de cliënt;
7. Kunnen omgaan met de interne en externe transparantie die eigen is aan onlinehulp.

Ten derde moet ook ingezet worden op het versterken van de *onlinehulpcompetenties van organisaties* door aandacht te besteden aan online-veiligheidsplannen, aan duidelijke organisatieprotocollen i.v.m. onlinecommunicatie en aan beleidsinteresse voor onlinehulp-ontwikkelingen.



In het verder uitbouwen van onlinehulp zijn organisaties vragende partij om **knowhow** te **bundelen**. De ontwikkeling van onlinehulpmogelijkheden en –methodieken evolueert immers zeer snel, terwijl de deskundigheid om onlinehulp op een kwaliteitsvolle wijze te implementeren versnipperd en verspreid is.

Organisaties willen daarom beroep kunnen doen op de knowhow die elders beschikbaar is. Voor een structurele bundeling van onlinehulp-expertise worden mogelijke doelen geformuleerd. Dit kan gaan van een vinger aan de pols ... over het inventariseren, uitbouwen, delen, afstemmen en dissemineren van kennis en expertise ... tot het inspireren, het stimuleren van dialoog, het bevorderen van kwaliteit, het bevorderen van samenwerking en verdere ontwikkelingen. Tevens werden voorstellen geformuleerd om gebundelde expertise ten dienste te stellen van de sector via activiteiten die focussen op kennisopbouw omtrent onlinehulp, op het opstarten van een onlinehulp-aanbod en op het verbeteren van een onlinehulp-aanbod.

Voor expertisebundeling i.v.m. onlinehulp is er een groot draagvlak bij organisaties, koepels en steunpunten. Er is ook draagvlak voor het feit dat dergelijke bundeling van expertise een structurele omkadering nodig heeft. Over de doelen, activiteiten en structuur van die expertisebundeling bestaat geen consensus omdat de mandaten en opdrachten van koepels en steunpunten onderling sterk verschillen. Er is wel consensus over het feit dat de Vlaamse Overheid in overleg met de steunpunten en koepels de doelen, activiteiten en structuur dient te bepalen.

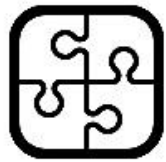


Onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp voor welzijn en gezondheid vereist ook de nodige aandacht. Onderzoeks-aandacht kan dan gaan naar de inventaris van bestaande onlinehulp, de effectiviteit daarvan en lacunes in het

onlinehulpaanbod. Ontwikkelingsonderzoek zal betrekking hebben op het uitwerken van nieuwe onlinehulptoeepassingen en –methodieken waarbij zowel medewerkers als de doelgroep betrokken worden. Beleidsmatig zou vooral aandacht kunnen besteed worden aan het faciliteren van vraag en aanbod i.v.m. onderzoek en ontwikkeling rond onlinehulp én aan het toegankelijk maken van ontwikkelingsfinancieringsbronnen voor deze sector.

 Net zoals rond vele andere thema's is **afstemming tussen WVG en andere beleidsdomeinen** wenselijk om de ontwikkeling van onlinehulp te ondersteunen. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan afstemming ...

- met Vlaanderen In Actie, tussen 'beleidsdomein WVG en Onderwijs & Vorming' rond mediawijsheid en het stimuleren van onlinehulpcompetenties,
- tussen 'beleidsdomeinen WVG, Onderwijs & Vorming en Jeugd' omtrent een onlinehulpaanbod voor jongeren,
- tussen 'beleidsdomein WVG en FOD Volksgezondheid' i.v.m. de erkenning en terugbetaling van onlinehulp,
- tussen 'beleidsdomeinen WVG, Werk & Sociale economie' i.v.m. een hulpaanbod voor personen met een arbeidsbeperking
- en tussen 'beleidsdomein WVG en FOD justitie' inzake deontologische vraagstukken en een hulpaanbod voor gedetineerden.



Implementeren van onlinehulp

Onlinehulp implementeren vergt **draagvlak bij hulpvragers**. Bij de keuze voor en de ontwikkeling van nieuwe onlinehulptoepassingen is het van belang om de doelgroep tijdig te betrekken zodat de toepassing kan inspelen op reële vragen en ‘user based’ wordt uitgewerkt. Duidelijke communicatie over de werking en (meer-)waarde van onlinehulp is daarbij essentieel. De praktijk leert dat vele hulpvragers vrij vlot te overtuigen zijn om onlinetoepassingen te gebruiken als ze ervaren dat de medewerker er zelf achter staat.

Onlinehulp implementeren vergt **draagvlak bij medewerkers**. De implementatie van onlinehulp in blended hulpverlening staat of valt met het draagvlak bij medewerkers. Onlinetoepassingen die van bovenaf opgelegd worden en waarin medewerkers geen vertrouwen hebben of geen meerwaarde zien, zijn gedoemd om te mislukken. Zoals reeds meermaals aangehaald, moet energie worden besteed om medewerkers in te wijden in de mogelijkheden en de mogelijke meerwaarde van

onlinehulptoepassingen en om hen de nodige onlinehulpcompetenties te laten verwerven. Overigens moeten niet alle medewerkers online en kan er best gewerkt worden vanuit een projectaanpak die start met medewerkers die in onlinehulp vertrouwen hebben.

Onlinehulp implementeren vergt **draagvlak bij beleidsvoerders**. Omdat het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp sowieso kinderziektes met zich meebrengt, is een draagvlak bij beleidsvoerders van organisaties die vertrouwen in de onlinehulpontwikkeling noodzakelijk.

Onlinehulp implementeren vergt ook **draagvlak bij andere stakeholders**. Door het aanbieden van onlinehulp zullen nieuwe samenwerkingsverbanden en partnerschappen ontstaan, maar ook nieuwe potentiële concurrentiële situaties tussen organisaties. Het goed verkennen en betrekken van alle mogelijke stakeholders is een belangrijke voorwaarde voor een goede implementatie. Tenslotte is ook de overheid een belangrijke partner. De overheid informeren over het onlinehulpaanbod is een basisvoorwaarde voor de erkenning van de onlinehulp.

De onlinebevraging wijst uit dat de respondenten uit de welzijns- en zorgsector **plannen hebben voor de verdere uitbouw van onlinehulp**. Op de vraag

welke toepassingen de organisatie de volgende twee jaar plant of overweegt, wordt vooral gefocust op ondersteunende onlinehulptoepassingen (bijv. 25 % van de organisaties overweegt het ontwikkelen van een onlinedagboek, 22% wil een online ecogram/genogram invoeren). Wat online-communicatietoepassingen betreft, wil 20 % van de organisaties inzetten op communicatie via sociale netwerksites en via VOIP. Voor informatieve toepassingen plannen telkens 19 % van de organisaties een nieuwsrubriek, een FAQ-rubriek of getuigenissen.

Onlinehulp bouwt best verder op de **knowhow van inspirerende praktijken** door die ‘goede onlinehulp’ waar mogelijk te betrekken bij nieuw onlinehulpaanbod, door hun expertise te waarderen zonder hen te overvragen en door er voor te zorgen dat zij ook vlot naar andere (te ontwikkelen) onlinehulp kunnen doorverwijzen.

Onlinehulp implementeren gebeurt op basis van een duidelijk **stappenplan**. Werk maken van draagvlak bij alle betrokkenen en het uitwerken van een kwaliteitsvol haalbaar, goed gepositioneerd onlinehulpaanbod vergt immers een goed uitgewerkte planning.

Algemene uitgangspunten voor beleidsaanbevelingen voor onlinehulp

Volgende algemene uitgangspunten zijn de basis van en inspiratie voor concrete beleidsacties:

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid biedt de kans om het organisatiedoel beter te realiseren

Onlinehulp dient om welzijn en gezondheid te handhaven of te verbeteren – net als andere hulp- en zorgmodaliteiten. Bepaalde kerntaken van een organisatie kunnen door onlinehulp op een eigentijdse wijze aangepakt worden. Het is evenwel een valkuil om ‘onlinecommunicatie’ als een doel op zich te gaan formuleren.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid kan pas vorm krijgen vanuit de basis

Een participatieve aanpak is essentieel.

Die participatie heeft betrekking op het niveau van de cliënten, de medewerkers, de organisaties, het welzijnswerk en de gezondheidszorg, andere beleidssectoren en de overheid. Onlinehulp veronderstelt immers dat een cliënt de waarde er van inziet, dat medewerkers doordrongen zijn van de mogelijkheden en de meerwaarde die onlinehulp kan bieden. Onlinehulp opleggen van bovenaf is nefast voor een goede ontwikkeling.

Onlinehulp maakt gebruik van de kans om nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren

Samenwerking tussen organisaties kan zorgen voor een schaalgrootte die het onlinehulpaanbod substantieel kan verrijken en verbreden. Het organisatie-overstijgend ontwikkelen van een onlinehulptoepassing, het gezamenlijk vormen van

medewerkers, het gemeenschappelijk onderhoud van de onlinetoepassingen, het bundelen van krachten om ICT te verwerven ... dat alles kan eventueel kostenbesparend werken en het kan hoe dan ook voorkomen dat elke organisatie het warm water moet uitvinden of in dezelfde valkuilen trapt.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid heeft nood aan een kader, aan erkenning en ondersteuning van de overheid

Er is ook nood aan een kader, aan erkenning en ondersteuning vanuit de overheid. In die zin vraagt de ontwikkeling van onlinehulp om een combinatie van bottom-up- en top down-benadering.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid is een dynamisch gegeven

Onlinetechnologie ontwikkelt heel snel terwijl de methodieken om deze technologie te gebruiken voor welzijn en gezondheid nog in een beginstadium verkeren. Het beleid zal hierop moeten inspelen door enerzijds ruime kaders en houvasten te formuleren en anderzijds mogelijkheden te creëren om het onlinehulpaanbod te herformuleren, te actualiseren, te evalueren en bij te sturen.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid dient een (vanzelfsprekend) onderdeel te worden van het blended hulp- en zorgaanbod van organisaties

Onlinehulp zal pas verder zinvol kunnen uitgebouwd worden als het een erkend en geïntegreerd onderdeel wordt van het hulp- en zorgaanbod van een organisatie en niet als een apart project of

deelwerking wordt benaderd. Blended hulpverlening kan pas goed georganiseerd worden als onlinehulp ingebed wordt in organisaties die daarnaast ook face-to-face- en/of telefonische hulp aanbieden.

De klemtoon bij het ontwikkelen van een onlinehulpbeleid voor welzijn en gezondheid ligt op het realiseren van een proces

Onlinehulp ontwikkelen gaat om een proces waarbij medewerkers, organisaties en sectoren gestimuleerd worden om de mogelijkheden en meerwaarde van onlinehulp grondig te verkennen, keuzes te maken of en welke onlinehulptoepassingen in de werking geïntegreerd worden en deze duidelijk te positioneren ten aanzien van het reeds bestaande aanbod. In deze beleidsfase van de ontwikkeling van onlinehulp is het (prioritair) beleidsdenken in termen van product en resultaten ondergeschikt aan het proces.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid ontwikkelen, gebeurt vanuit respect voor de eigenheid van de doelgroep, de organisatie en de eigen aard van de online-activiteiten

Voor elke doelgroep, elke sector, elke organisatie zullen de mogelijkheden en de onlinetoepassingen die kunnen ingezet worden anders liggen. Lineaire maatregelen moeten in deze fase dus beperkt worden tot enkele belangrijke basisvoorwaarden.

Strategieën en acties i.v.m. een onlinehulpbeleid voor welzijn en gezondheid

Een onlinehulpbeleid met 2 luiken

Een onlinehulpbeleid voor welzijn en gezondheid in Vlaanderen vergt twee luiken:

- Beleid i.v.m. de 'corebusiness': een Vlaams actieplan onlinehulp met aandacht voor het beleid i.v.m. de onlinehulpcommunicatie tussen de hulpvrager en de hulpverlener/zorgverstreker. Dàt is een luik dat nog geen beleidskader heeft en waar dit verkennend onderzoek aandacht voor vraagt.
- Beleid i.v.m. de 'back office': de online-samenwerking en -gegevensdeling tussen hulpverleners en zorgverstrekkers – zoals reeds gebeurt, onder andere in Vitalink, BINC en DOMINO (bijzondere jeugdzorg) of het elektronisch dossiersysteem bij VAPH (personen met een handicap). Aan dit luik wordt reeds beleidsaandacht besteed en hierop gaat dit verkennend onderzoek niet in.



Voorstellen voor acht strategieën voor een Vlaams actieplan onlinehulp

1. Onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid

Onlinehulp zal zelden of nooit een beleidsprioriteit zijn. Als welzijnswerk en gezondheidszorg niet willen achterop hinken in onze 'digitale samenleving', moet onlinehulp toch op de beleidsagenda gezet worden.

2. Onlinehulp ontwikkelen van onderuit

Organisaties moeten zelf hun visie op en positionering van onlinehulp bepalen. Onlinehulp heeft maar slaagkans als de 'eindegebruikers' (medewerkers en hulpvragers) inspraak krijgen in de ontwikkeling ervan en met de onlinehulptoepassingen aan de slag gaan. Daarbij moeten organisaties kunnen rekenen op de ondersteuning door koepels/steunpunten en overheid.

3. Onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp in welzijns- en gezondheidsorganisaties

Onlinehulp is geen doel op zich maar een modaliteit om de organisatiedoelen te realiseren. Daarom gaat aandacht naar 'blended hulpverlening'. Daarom gaat aandacht naar het integreren van onlinehulp in het deontologie- en kwaliteitsbeleid van de organisatie.

4. Onlinecompetenties bij hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken

- Onlinehulp zal pas werken als doelgroep en hulpvragers mediawijs handelen.
- Onlinehulp zal pas verder ontwikkelen als medewerkers de onlinehulpmogelijkheden leren kennen.
- Onlinehulp zal pas verder ontwikkelen als onlinehulpmedewerkers onlinehulpcompetent zijn.
- Onlinehulpcompetent werken veronderstelt dat in organisaties de ICT-knowhow en de planmatige aanpak van onlinehulpontwikkelingen versterkt worden.

Dit alles kan maar versterkt worden door de expertise in verband met onlinehulp te bundelen.

5. Een erkenningskader voor onlinehulp creëren

Er moet aandacht worden besteed aan het structureel erkennen van onlinehulp en er moeten voldoende middelen voorzien worden voor de ontwikkeling van onlinehulpaanbod.

6. Onlinehulp uitbouwen met zorg voor onderlinge samenwerking en afstemming

Om dreigende overlapping te vermijden en nieuwe samenwerkingsverbanden een kans te geven, moet gezorgd worden voor voldoende onderlinge afstemming. Hierbij dient extra aandacht te gaan naar de bundeling van krachten rond ICT-aspecten.

7. Onlinehulpbeleid focussen op beleidsdomein-overstijgende samenwerking

Onlinehulp kan pas iedereen bereiken als ingezet wordt op het dichten van de digitale kloof. Online-aanbod vanuit diverse beleidsdomeinen zal beter op elkaar moeten afgestemd worden.

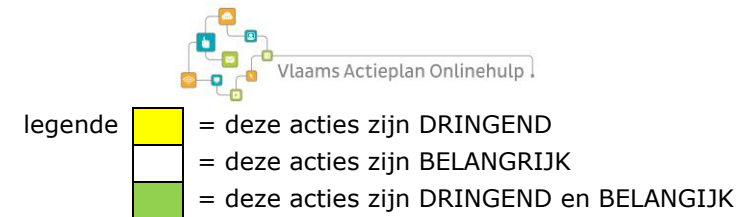
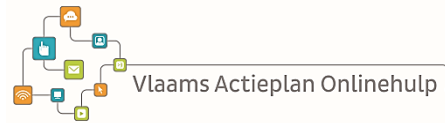
8. Praktijkrelevant(e) onderzoek en ontwikkeling i.v.m. onlinehulp stimuleren

Voorstellen voor beleidsacties voor een Vlaams actieplan onlinehulp per strategie

Op de volgende bladzijden wordt in één oogopslag een overzicht geven van de 44 beleidsacties die binnen deze acht strategische keuzes de bouwstenen vormen voor een Vlaams actieplan onlinehulp.

Elke actie telt drie cijfers:

- Het eerste cijfer verwijst naar de strategie;
- Het tweede cijfer verwijst naar acties voor organisaties (1), koepels/steunpunten (2) of overheid (3);
- Het derde cijfer is een volgnummer.



Strategie	Deelthema	 Beleidsacties voor organisaties	 Beleidsacties voor koepels en steunpunten	 Beleidsacties voor de Vlaamse Overheid
1. Onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels & steunpunten en Vlaamse overheid		Actie 111: Elke organisatie volgt de onlinehulp (-ontwikkelingen) in de sector op	Actie 121: Elke koepel of steunpunt volgt de onlinehulp(-ontwikkelingen) in haar sector op	Actie 131: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) zorgt voor een Vlaams actieplan onlinehulp
2. Onlinehulp ontwikkelen van onderuit	Organisaties bepalen zelf hun visie op en positionering van onlinehulp	Actie 211: Elke organisatie concretiseert haar omschrijving van, haar visie op en de positie van onlinehulp in haar organisatie en communiceert die intern en extern	Actie 221: Elke koepel of steunpunt ondersteunt haar organisaties bij het vormen van hun visie op en de positie van onlinehulp in hun werking	Actie 231: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) faciliteert visie-ontwikkeling en positiebepaling van onlinehulp
	Medewerkers en hulpvragers krijgen inspraak	Actie 212: Een organisatie betreft actief haar doelgroep op het ontwikkelen van nieuw onlinehulpaanbod Actie 213: Elke organisatie stimuleert haar medewerkers om actief te participeren aan het denkproces over de visie op en de positie van onlinehulp in de organisatie	Actie 222: Elke koepel of steunpunt stimuleert de gebruikersinspraak in de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector oa door het bundelen en verspreiden van inspirerende praktijken	
3. Onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp in welzijns- en gezondheids-organisaties	Met aandacht voor integratie en blended hulp	Actie 311: Een organisatie integreert onlinehulp in haar werking als een modaliteit van hulp – maar maakt tegelijk ook de onlinehulp-prestaties zichtbaar (bijv. in jaarverslag)		
	Met aandacht voor kwaliteitsbeleid	Actie 312: Een organisatie integreert de opvolging van onlinehulp in het kwaliteitsbeleid van de organisatie Actie 313: Een organisatie stimuleert haar hulpvragers om zich uit te spreken over de kwaliteit van de onlinehulp	Actie 321: Elke koepel of steunpunt inspireert haar organisaties met een lijst van minimale kwaliteitscriteria voor onlinehulp	Actie 331: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) stimuleert de aandacht voor kwaliteit van onlinehulp als een geïntegreerd deel van de kwaliteitszorg door de organisaties
	Met aandacht voor deontologie	Actie 314: Een organisatie expliciteert de deontologische spelregels i.v.m. onlinehulp	Actie 322: Elke koepel of steunpunt ondersteunt haar organisaties i.v.m.deontologische aspecten van onlinehulp	Actie 332: De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) geeft aan het initiatief dat onlinehulp-expertise bundelt de opdracht om (in overleg met koepels en steunpunten) de hiaten i.v.m. deontologie in onlinehulp te inventariseren en oplossingen ervoor te faciliteren.
	Onlinehulp planmatig leren uitwerken	Actie 315: Een organisatie ontwikkelt onlinehulp op een kwaliteitsvolle en planmatige manier	Actie 323: Elke koepel of steunpunt stimuleert de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector door o.a. inspirerende praktijken te verspreiden	

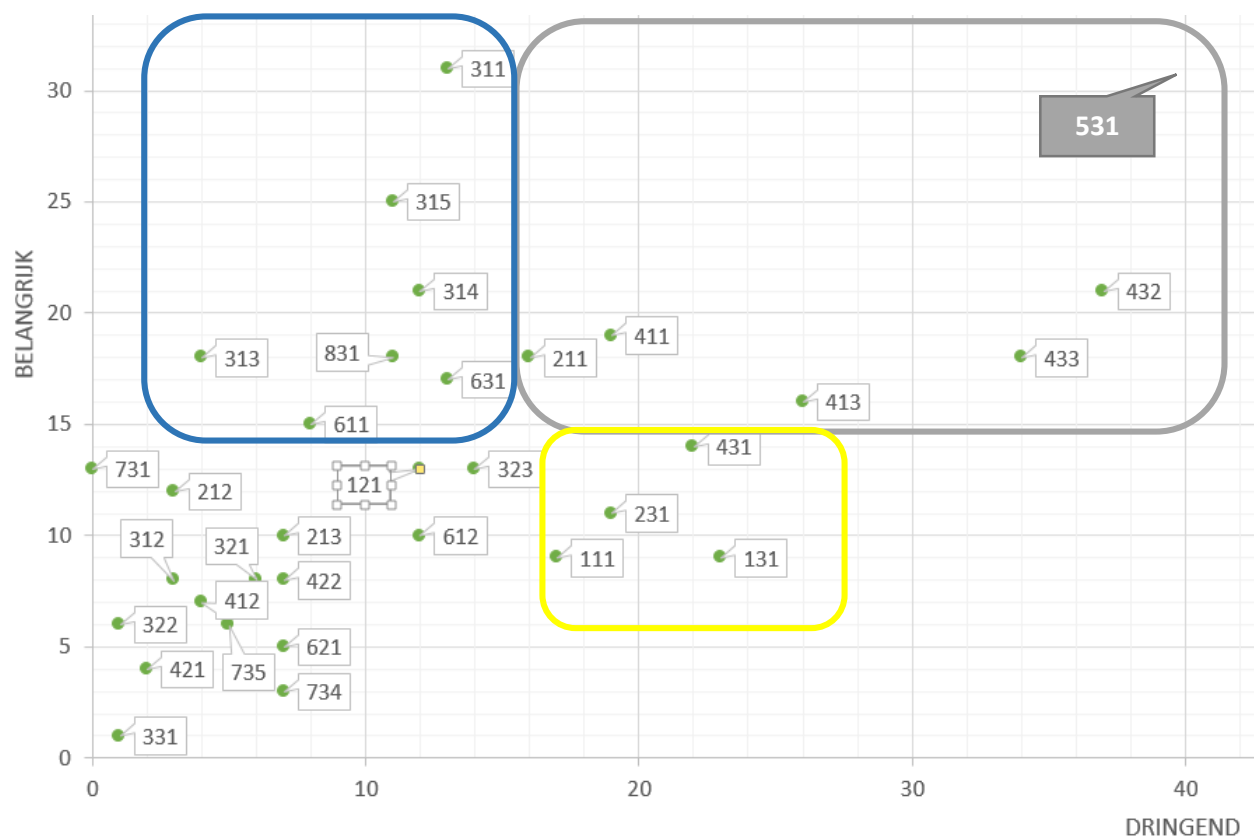
Strategie	Deelthema	 Beleidsacties voor organisaties	 Beleidsacties voor koepels en steunpunten	 Beleidsacties voor de Vlaamse Overheid
4. Onlinecompetenties bij hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken	Mediawijsheid bij hulpvragers	Actie 411: Elke organisatie sensibiliseert haar hulpvragers om mediawijs met onlinehulp om te gaan		Actie 431: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) helpt de digitale kloof verder dichten
	Medewerkers leren onlinehulp kennen	Actie 412: Elke organisatie organiseert voor haar medewerkers activiteiten om de mogelijkheden van onlinehulp voor de eigen werking te verkennen	Actie 421: Elke koepel of steunpunt voorziet kennismakingsmogelijkheden met onlinehulp voor haar organisaties	
	Onlinehulpcompetenties van onlinehulpmedewerkers	Actie 413: Elke organisatie zorgt er voor dat haar onlinehulpmedewerkers de nodige onlinehulpcompetenties verwerven en zich hierrond verder professionaliseren	Actie 422: Elke koepel of steunpunt stimuleert de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector o.a. door bijscholingen omtrent onlinehulpcompetenties aan te bieden	Actie 432: De Vlaamse Overheid (beleidsdomeinen WVG en Onderwijs & Vorming) bepleit dat mediawijsheid en onlinehulpcompetenties aan bod komen in alle relevante opleidingen
	Onlinehulp-expertise bundelen	Actie 414: Organisaties met expertise in onlinehulp zijn bereid deze knowhow te delen		Actie 433: De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) investeert in de centrale bundeling van expertise in verband met onlinehulp
5. Een erkenningskader voor onlinehulp creëren		Actie 511: Organisaties signaleren elementen die de erkenning van onlinehulp kunnen verbeteren aan hun koepel of steunpunt	Actie 521: Elke koepel of steunpunt verzamelt de elementen die de erkenning van onlinehulp kan verbeteren bij hun organisaties en signaleert die aan de overheid	Actie 531: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) creëert een kader voor ontwikkeling en structurele erkenning van onlinehulp
6. Onlinehulp uitbouwen met zorg voor onderlinge samenwerking en afstemming	Samenwerking en afstemming i.v.m. inhoud	Actie 611 : Organisaties investeren in organisatie-overstijgende samenwerking i.v.m. inhoudelijke koppeling en afstemming van onlinehulp	Actie 621: Elke koepel of steunpunt stimuleert en ondersteunt organisatie-overstijgende inhoudelijke samenwerking in onlinehulp en faciliteert afstemming van onlinehulp door mogelijke overlapping en parallelle ontwikkelingen minstens ter sprake te brengen bij de betrokken actoren	
	Samenwerking i.v.m. ICT	Actie 612: Organisaties investeren in organisatie-overstijgende samenwerking i.v.m. ICT-aspecten voor onlinehulp	Actie 622: Elke koepel of steunpunt stimuleert en ondersteunt organisatie-overstijgende ICT-samenwerking in onlinehulp	Actie 631: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) faciliteert organisatie-overstijgende groepsaankopen van ICT voor onlinehulp

Strategie	 Beleidsacties voor organisaties	 Beleidsacties voor koepels en steunpunten	 Beleidsacties voor de Vlaamse Overheid
7. Onlinehulpbeleid focussen op beleidsdomein-overstijgende samenwerking			Actie 731: De Vlaamse Overheid (beleidsdomeinen WVG, Onderwijs & Vorming en Jeugd) investeert in meer samenwerking en afstemming van onlinehulp voor jongeren Actie 732: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) investeert samen met FOD Justitie in de ontwikkeling van een onlinehulp- en – dienstverlening voor gedetineerden Actie 733: De Vlaamse Overheid (beleidsdomeinen WVG en Werk & Sociale economie) investeert in afstemming van onlinehulp voor personen met een arbeidsbeperking Actie 734: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) zorgt samen met FOD Volksgezondheid voor afstemming i.v.m. een betalingsregeling voor onlinehulp Actie 735: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) neemt samen met FOD Volksgezondheid de afstemming van het onlinehulpaanbod in de thuiszorg, de ouderenzorg en de (somatische) gezondheidszorg ter harte
8. Praktijkrelevant onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren	Actie 811: Organisaties formuleren en signaleren praktijkrelevante onderzoeks- en ontwikkelingsvragen i.v.m. onlinehulp	Actie 821: Elke koepel of steunpunt stimuleert de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector door o.a. - Praktijkrelevante onderzoeks- en ontwikkelingsvragen te bundelen - Het verspreiden van onderzoeksresultaten m.b.t. onlinehulp in de sector	Actie 831: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) stimuleert (de toegang tot) onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp

Prioriteiten bepalen binnen deze beleidsacties

Tijdens de feedbacksessies werd aan de deelnemers gevraagd om aan te geven welke beleidsvoorstellen ze dringend en belangrijk vonden.

Volgend overzicht was dan ook de basis voor de prioriteitenbepaling in het schema op de vorige bladzijden.



Eén van de voorstellen van beleidsacties kreeg de weging zeer belangrijk (weging 37) en zeer dringend (weging 71). Omwille van de leesbaarheid van het schema werd ze in de rechterbovenhoek apart vermeld. Het gaat om de actie 531: De Vlaamse Overheid (beleidsdomein WVG) creëert een kader voor ontwikkeling en structurele erkenning van onlinehulp.

-  = dringend en belangrijke beleidsacties
-  = dringende beleidsacties
-  = belangrijke beleidsacties

De producten van dit verkennend onderzoek



Het volledige onderzoeksrapport 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp' bevat de volledige beschrijving van de acht aspecten van onlinehulpbeleid en de wijze waarop de beleidsaanbevelingen voor een Vlaams actieplan onlinehulp tot stand kwamen.

De bevraging bij 226 welzijns- en gezondheidsorganisaties resulteerde o.a. in een kaart van hun onlinehulpaanbod en onlinehulpplannen




Een interactieve powerpoint loodt je doorheen verschillende aspecten van dit onderzoek naar een kader voor een Vlaams actieplan onlinehulp. Deze presentatie is vooral bedoeld voor info- en bijscholingsmomenten.

De brochure en deze drie bijkomende producten zijn te downloaden via

<https://steunpuntwvg.be/publicaties>

en via

<http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulp/onderzoek/vlaams-actieplan-onlinehulp/>