

# IMPLEMENTEREN VAN ONLINEHULP

14 FEBRUARI 2019

PHILIPPE BOCKLANDT

## Om online te geraken ...

- Zoek WIFI: '[Artevelde HS Open](#)' of '[Artevelde HS Veilig](#)'.
- gebruiker: student\Onlinehulp5  
student\Onlinehulp6  
student\Onlinehulp7
- paswoord: ccftgrbrm8
- Ga naar:  
[www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/vorming-onlinehulp](http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/vorming-onlinehulp)

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Wat je mag verwachten

- Een getuigenis over A-buddy
- Stappenplan chathulpmethodiek implementeren
- Relevante onlinehulptools op dienst arbeidsbegeleiding OCMW Gent
- [www.alskankerjeraakt.nl](http://www.alskankerjeraakt.nl)
  - Visie op maat
  - Klantgericht communiceren
- Free Clinic
  - Hoe sense of urgency bepalen
  - Met cliënten
  - Optimaliseer wat reeds is
- Het Anker ... aansprakelijkheid
- Parcours in Socialistische Mutualiteiten





## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

[A-buddy.be](https://a-buddy.be)

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



# Welkom bij a-Buddy

Geadopteerd & op zoek naar een luisterend oor?

Geadopteerd & vragen waarbij een andere geadopteerde jou kan helpen?

Geadopteerd & gewoon goesting om eens met een andere geadopteerde te praten?

a-Buddy is er voor en met geadopteerden. Meer info vind je hier.

## Getuigenis van A-buddy



# Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Een stappenplan voor chathulpmethodiek

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# Concrete toepassingen van methodiek

- 1. VISIE
  - ... hoe communiceert onze doelgroep ?
    - Ook online
  - ... hoe kunnen wij daarop inspelen ?
    - Wij zijn weinig of niet online
    - Wij willen niet via Facebook (deontologie)
- 2. POSITIONEREN
  - ... met welke doelgroep (beginnen) ?
  - ... wanneer chat aanbieden ?
  - ... anoniem én in begeleiding



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 3. MET WIE
  - ... alleen kunnen we die investering niet aan
  - ... aanvraag bij Flanders'Care incentive onlinehulp
  - ... met 6 organisaties
- 4. DOOR WIE UITGEWERKT
  - Werkgroep onlinehulp ... 1 per organisatie
  - Mandaat: voorstel uitwerken voor directie
  - Directie beslist over contouren
  - Pedagogisch verantwoordelijken beslissen over uitwerking



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 5. UITKLAREN WAT WE WILLEN
  - Anonieme chathulp over organisaties heen + jongere kan chatten met aandachtsoepvoeder
  - Via 1 knop op de smartphone
- 6. ZOEKEN VAN TECHNISCHE TOOLS
  - Website .. naam en inhoud
  - Chattool selectie
  - Offertes + demo's
  - Beslissing directie(s)





A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 7. UITWERKING WEBSITE EN CHATTOOL
  - Duidelijke requirementslist
  - Eerste uitwerking en feedback
  - testversie
- 8. INFORMEREN MEDEWERKERS
  - Over aanbod
  - Over implementeringsscenario
    - O.a. overleg met medewerkers
    - Affiches met QR-code



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 9. SELECTEREN MEDEWERKERS
  - Voor anonieme chathulp
  - Als kandidaat voor chatten in begeleiding
- 10. SCENARIO INTRODUCTIE
  - Openingsuren anonieme chathulp
  - Hoe chatten met begeleiding bekend maken
  - Hoe chattool op smartphone van jongeren plaatsen



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 11. WAT ALS ...
  - Uitwerking voorstel spelregels anonieme chathulp over organisaties heen
  - Voorstel voorleggen aan pedagogisch verantwoordelijken



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



# Concrete toepassingen van methodiek

## WAT ALS ...

- ... een jongere niet anoniem chat
- ... een jongere de anonimiteit van de beantwoorder wil doorbreken
- ... iemand van buiten de doelgroep op de chat komt
- ... iemand komt chatten over een 3<sup>e</sup> persoon
- ... jongere appél doet op meer dan 1 chat
- ... bij verontrustende situaties
- ... bij acuut gevaar



## WAT ALS ... chaterover.be

een 'groeidocument' voor het anoniem chatten  
versie – 31 januari 2019

### 1. Situering

- **Chaterover.be** is een nieuwe, veilige communicatietool die jongeren uit de betrokken voorzieningen de kans geeft om ...
  - ... anoniem te chatten met een chatbeantwoorder tijdens enkele vaste, open chatmomenten over de organisaties heen;
  - ... te chatten op afspraak met hun individuele begeleider.
- Deze 'WAT ALS ...' focust op de werking van de vaste, open chatmomenten.
- **Chaterover.be** is een nieuw initiatief. Dit is dus een 'groeidocument' dat kan aangevuld vanuit intervisiebesprekingen.
- Dit document kwam tot stand na overleg in de werkgroep 'blended hulp' op 17 januari 2019. Dit document wordt nu voorgelegd aan de pedagogisch verantwoordelijken van de betrokken organisaties.

### 2. Doel van de open chatmomenten van Chaterover.be

**Chaterover.be** heeft tijdens haar organisatie-overstijgende, open chatmomenten de bedoeling ... een 'luisterend oor' (= presentie) te bieden aan jongeren uit de betrokken voorzieningen die hun eigen begeleiding niet kunnen of willen bereiken;  
... de jongere op verhaal te laten komen, te laten ventileren, ...;  
... met de jongere te bespreken wat de beantwoorder hier en nu voor hem/haar kan betekenen;  
... de situatie van de jongere te helpen structureren (indien nodig);  
... de jongere te stimuleren om zelf de volgende stap te zetten.

### 3. Doel van deze 'WAT ALS ...'

- Deze 'WAT ALS ...' wil vooral een houvast zijn voor chatbeantwoorders tijdens deze overstijgende open chatmomenten.

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 12. BASISVORMING CHATHULP
  - Opvragen mogelijke casussen
  - Uitwerking vorming van 1 dag
    - Chathulpmethodiek
    - Met casussen 'in groep'
  - Technische vorming chattool
  - Rollenspelen met medewerkers





A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Concrete toepassingen van methodiek

- 13. OPSTART CHATEROVER.BE
  - Opstart anonieme chat
  - Helpdesk inhoudelijk en technisch stand-by
- 10. INTERVISIE EN SUPERVISIE
  - Supervisie in elke deelorganisatie
    - afspraken over wie de chatgesprekken kan lezen
    - Afspraken over wie supervisie-afspraak maakt
  - Intervisie over organisaties heen
    - Op basis van chatfragmenten die beantwoorder zelf inbrengt
    - Duidelijke afspraken



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

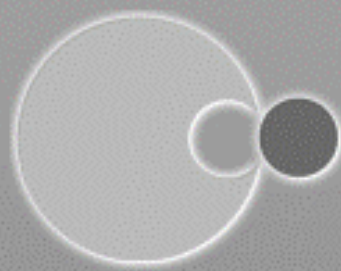
Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



OCMW GENT

Is er voor iedereen

Home

Financiële en juridische hulp

Opleiding en werk

Wonen

Senioren

Over OCMW

## Nieuwe naam, maximale dienstverlening!

OCMW Gent » [Nieuwsbrief Maatgericht Activeringscentrum januari 2019](#) » Nieuwe naam, maximale dienstverlening!

Lees voor



## MAATGERICHT ACTIVERINGSCENTRUM

### Nieuwe naam, maximale dienstverlening!

*Het 'Maatgericht Activeringscentrum' of kortweg 'MAACT' is de samensmelting van de diensten 'Opleiding en Tewerkstellingscentrum' (OTC) en 'Emancipatorische*

## Maatgericht Activeringscentrum OCMW Gent

*Met dit nieuwe organisatiemodel bieden we u en onze doelgroep medewerkers vanaf 1 januari een nog betere dienstverlening aan.*

Implementeren van onlinehulp - 14 februari 2019

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## MAACT

- Wat zijn onlinehulpmogelijkheden voor onze dienst?
- En hoe krijgen we die gerealiseerd binnen het grote OCMW-huis ?



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

**Alskankerjeraakt**

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# als**kankerjeraakt**

Bijeenkomsten

Voor jou

Over ons

Websh

## REGIONALE ONTMOETINGS DAG ROUW IN MIJN HART

Voor iedereen die een dierbare aan kanker of een andere  
ziekte heeft verloren.

15 februari 2019 Regio Rotterdam

10 mei 2019 Regio Utrecht

5 juni 2019 Regio Zwolle

14 juni 2019 Regio Katwijk

MEER INFORMATIE

## Alskankerjeraakt.nl ... visie en klantgericht communiceren

word je meegetrokken door de maastricht die kanker  
heet? Dan willen wij er voor jou zijn.

Implementeren van onlinehulp - 14 februari 2019



# Alskankerjeraakt ... visie

Op maat van  
eigenheid en  
niet vanuit  
marketing

## Online informeren: website

Voor een goed onlinehulpaanbod is het belangrijk dat een website klantgericht is.

De AKJR website is organisatiegericht opgebouwd. Dat is best te begrijpen omdat we een jonge stichting zijn en willen duiden op wie we zijn en wat we doen. De website is het visitekaartje. Toch wil ik vragen om samen met me naar de website te kijken en het anders te zien. Niet door stichting-ogen maar door de ogen van mensen uit onze doelgroep. Door de ogen van de zieke, de partner, naaste, de vader of moeder van een ziek of overleden kind... Dat is niet zo moeilijk voor ons. Als ervaringsdeskundigen hoeven we maar even terug te blikken naar ons eigen verhaal. Even terug in de herinnering naar de chaos van het ziek zijn. Als we nu vanuit die herinnering de website bekijken, kijken we doorheen de ogen van onze doelgroep. Ik ga er vanuit dat de stichting me onbekend is en dan stel ik me de vraag: wat vind ik, in de chaos van mijn leven, als moeder van een ziek of overleden kind? Hoe gemakkelijk vind ik het voor mij specifieke aanbod? Ieder kan dit toepassen vanuit zijn of haar eigen verhaal.

Het is kijken naar hetzelfde en het anders zien, door de ander (client) centraal te plaatsen. (verwijzing naar Levinas: de centraliteit van de Ander.)



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



# Alskankerjeraakt.nl ... Klantgericht communiceren

The screenshot shows the homepage of Alskankerjeraakt.nl. The header includes the logo and navigation links: Bijeenkomsten, Voor jou, Over ons, Webshop, Steun ons, Nieuws, Contact, and a search icon. The main banner features the title 'Zin in leven?!' with the subtitle 'Voor iedereen die met kanker en de lichamelijke gevolgen van kanker wordt geconfronteerd'. Below the banner, there are two main sections. The left section is titled 'Ontmoetingsdag Zin in leven?!' and contains several paragraphs of text under subheadings: 'Waarom?', 'Voor wie?', 'Door wie?', 'Het doel?', 'Kosten?', and 'Wanneer?'. The right section is titled 'DONEER ONLINE' and contains text about donating and a link 'Klik hier om online te doneren'.

alskankerjeraakt

Bijeenkomsten Voor jou Over ons Webshop Steun ons Nieuws Contact

Zin in leven?!  
Voor iedereen die met kanker en de lichamelijke gevolgen van kanker wordt geconfronteerd

Ontmoetingsdag Zin in leven?!

**Waarom?**  
De confrontatie met kanker heeft een grote impact en roept veel levens- en zingevingvragen op. Vragen kunnen zich genadeloos opstapelen, ze gaan over kwetsbaarheid, over sterfelijkheid, over hoe nu verder? Waar kan je heen met vragen: Waarom overkomt mij dit? Waar is God? Hoe pak ik het leven weer op? Hoe geniet ik van het leven? Het is een balanceren tussen gevoelens van machteloosheid, zinloosheid, verdriet, maar ook van dappere moed, verbondenheid en doorzettingskracht.

**Voor wie?**  
Voor iedereen die met kanker en de lichamelijke gevolgen van kanker wordt geconfronteerd. Hoe pak je het leven weer op? *Het leven is zo anders geworden. Dingen die ik vroeger belangrijk vond zijn minder belangrijk geworden. Ik mag weer allerlei dingen doen, maar ik hecht waarde aan allerlei andere zaken. Er zijn mensen weggebleven en anderen zijn er bijgekomen.*

**Door wie?**  
De ontmoetingsdagen worden georganiseerd door de stichting *Als kanker je raakt* en worden, afhankelijk van de plaats, verzorgd door o.a.: Karin Smit, Bouwina de Haan, Petra Sytsma, Wijnanda Heslinga, Lies Nijman, Margreet Verspuij, Dorien Koetsier en Trudi Bos.

**Het doel?**  
Ontmoeting, (h)erkenning, (geloofs)bemoediging.

**Kosten?**  
Wij bieden je deze dag gratis aan, maar maken zelf wel kosten. Het hoeft natuurlijk niet, maar het zou mooi zijn als je een vrijwillige bijdrage wilt geven. Je helpt ons daar enorm mee.  
Je eventuele bijdrage is welkom op banknummer: NL55RABO0160462576 t.n.v. de stichting *Als kanker je raakt* onder vermelding van ontmoetingsdag en datum.

**Wanneer?**  
Een ontmoetingsdag begint om 10.30 uur en duurt tot 15.30 uur.  
24 april 2019 Regio Breukelen

**DONEER ONLINE**  
Wij willen een schuilplaats bieden! Maar dat kunnen we niet alleen. Jouw financiële ondersteuning is onmisbaar. Help je mee?  
[Klik hier om online te doneren](#)



# Alskankerjeraakt.nl ... Klantgericht communiceren



alskankerjeraakt

## GERAAKT DOOR KANKER

voor iedereen die zelf of als naaste  
met kanker wordt geconfronteerd

HULP NODIG

### Regionale Ontmoetingsdagen: Zin in leven?!

Tijdens deze kleinschalige en laagdrempelige dagen gaan we samen en op verschillende manieren met het dagthema aan de slag. Dit doen we oa. door het luisteren naar muziek en gedichten, het delen van ervaringen, via een creatieve workshop...

Een ontmoetingsdag kan je aanspreken, maar mogelijk ook afschrikken. Je kunt je erop verheugen, maar er misschien ook tegenop zien. Wie ontmoet ik daar, kan ik mezelf zijn, moet ik dingen vertellen die ik niet wil? Hoewel deze vragen herkenbaar zijn, is het onze ervaring dat de opzet, inhoud en ontmoetingen positief ervaren worden.

Een ontmoetingsdag begint om 10.30 uur en duurt tot 15.30 uur.  
De dag wordt gratis aangeboden. Een bijdrage is vrijwillig.

26 april 2019 – Regio Breukelen

23 mei 2019 – Regio Barneveld

10 oktober 2019 – Regio Groningen

Hier aanmelden



*"De dag helpt me om weer verder te gaan."*

## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

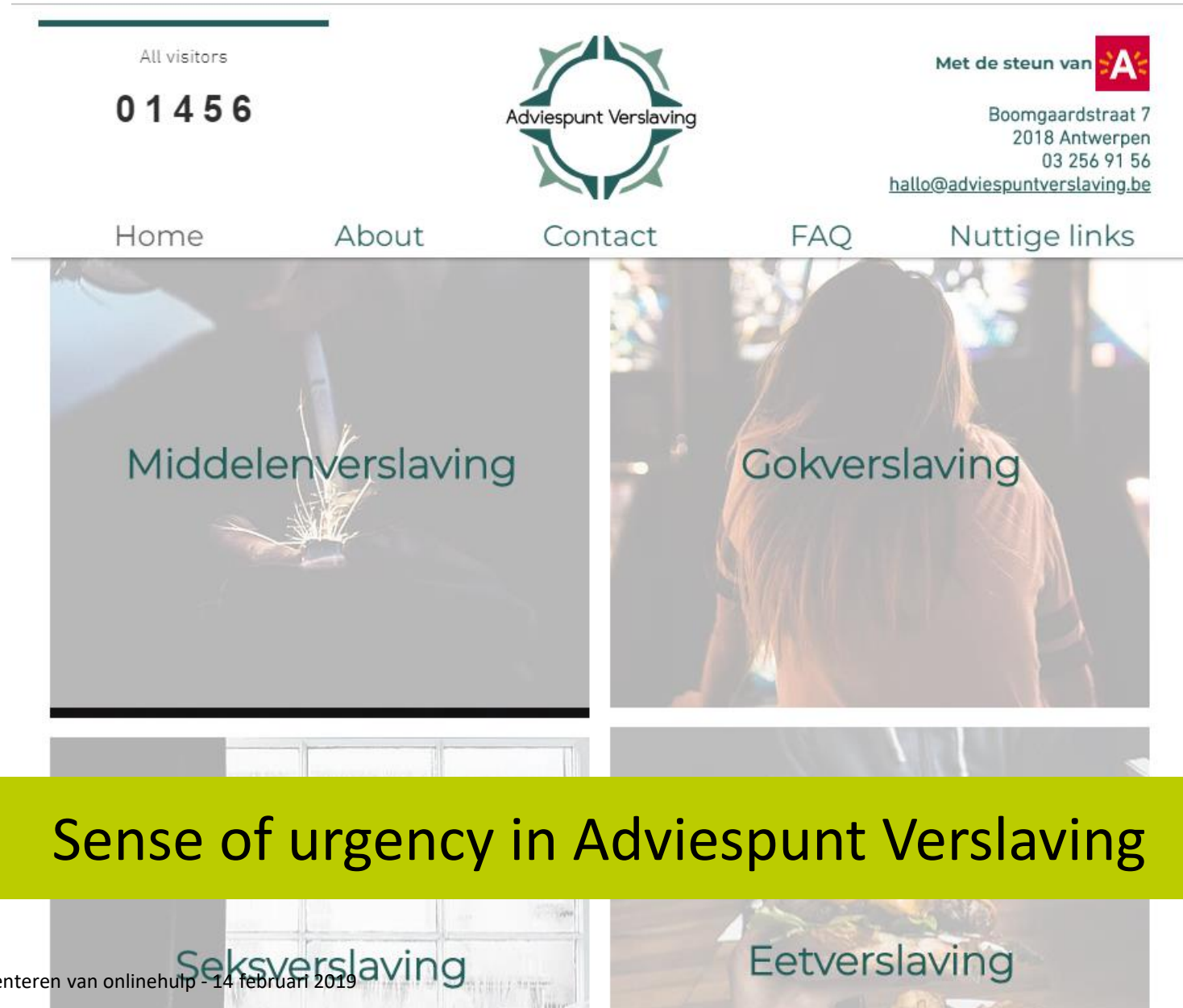
Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Sense of urgency in Adviespunt verslaving

- Wat kan vanuit een (deel-)organisatie allemaal aanleiding zijn voor 'sense of urgency' ?

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Sense of urgency in Adviespunt verslaving

- Wat kan vanuit de doelgroep allemaal aanleiding zijn voor 'sense of urgency' ?



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Sense of urgency in Adviespunt verslaving

- eerst moeten wij op Free Clinic een beleid uittekenen rond oa online toepassingen
- ik denk dan aan Email-beleid, gebruik van sociale media.
- Die dingen gebeuren nu op individuele en ad hoc basis.





## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# WELKOM

Anker is een multidisciplinaire groepspraktijk met een uitgebreid team van deskundige therapeuten.

Met een breed zorgaanbod kunnen we jou een op maat gemaakte therapie

## Deontologie in Het Anker

SCROLL NAAR BENEDEN





A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## vraag

- hoe staat het met aansprakelijkheid rond medisch advies/ medische handelingen (bv een voorschrift doorsturen via mail naar een patiënt die je via beeldbellen zag) , is daar wetgeving rond of niet? Dit is belangrijk voor de praktijk vooraleer er implementatie kan gebeuren.  
Klopt het dat psychologen dit nu wel kunnen aanrekenen, maar artsen voorlopig nog niet wegens geen aangepaste nomenclatuur?  
Kristien Schoenmaekers



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Eerste antwoord

- psychologen hebben momenteel meer beweegruimte dan artsen.
- Artsen hebben deontologisch wel de ruimte om iemand online te zien, want vorig jaar heeft Domus Medica nog een proefproject opgestart rond online consultaties bij chronisch zieke patiënten.
- Het kan dus, maar of ze er ook iets aan kunnen verdienen, is iets anders.



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Eerste antwoord

- Wat het doorsturen van voorschriften betreft: 'recip-e' vereist nog altijd dat je het papieren voorschriftje meeneemt naar de apotheker.
- Dat zal op termijn veranderen
- via gewone e-mail zo'n dingen doorsturen lijkt me niet aangeraden
- Sommige beeldbeltools bevatten mogelijkheid om beveiligd documenten te delen



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

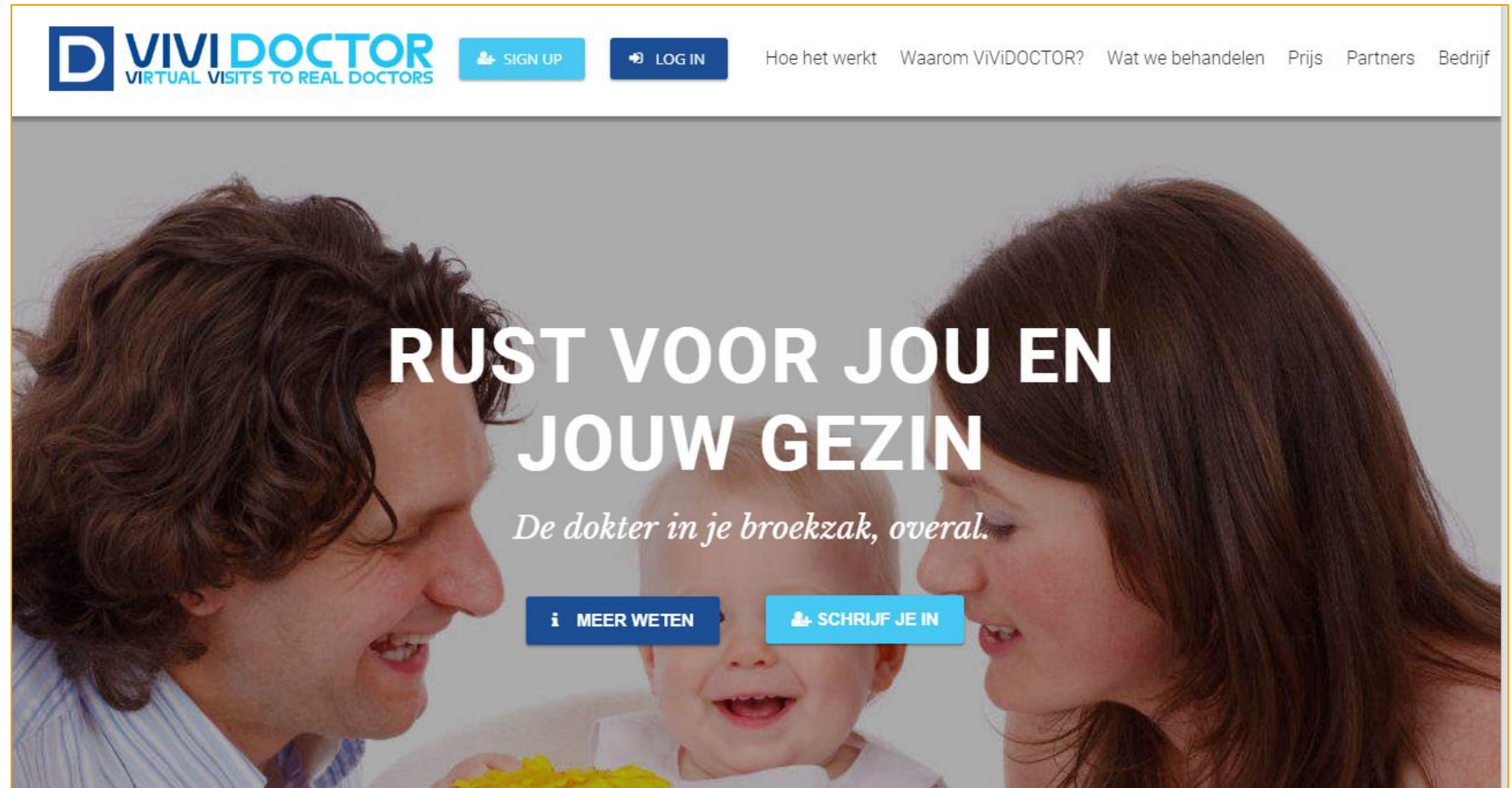
Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



# Praktijkvoorbeeld: [www.vividoctor.com](https://www.vividoctor.com)



<https://www.vividoctor.com/nl/>

Implementeren van onlinehulp - 14 februari 2019

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Praktijkvoorbeeld: [www.vividoctor.com](http://www.vividoctor.com)

Op Vividoctor.com :

- consultaties niet terugbetaalbaar zijn via het RIZIV, omdat videoconsultaties (nog) niet erkend worden.
- Vividoctor verstuurt voorschriften
  - niet via e-mail,
  - wel via hun platform waarop de patiënt ingelogd is (dus beveiligd).

<https://www.vividoctor.com/nl/faq-veel-gestelde-vragen/>





A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Vlaanderen – welzijn, volksgezondheid en gezin

- In beleidsbrief WVG engageerde Vlaamse overheid zich om regelgevende beperkingen voor onlinehulp weg te werken
- Meerdere voorbeelden:
  - Jongerenwelzijn
  - Personen met een beperking

## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

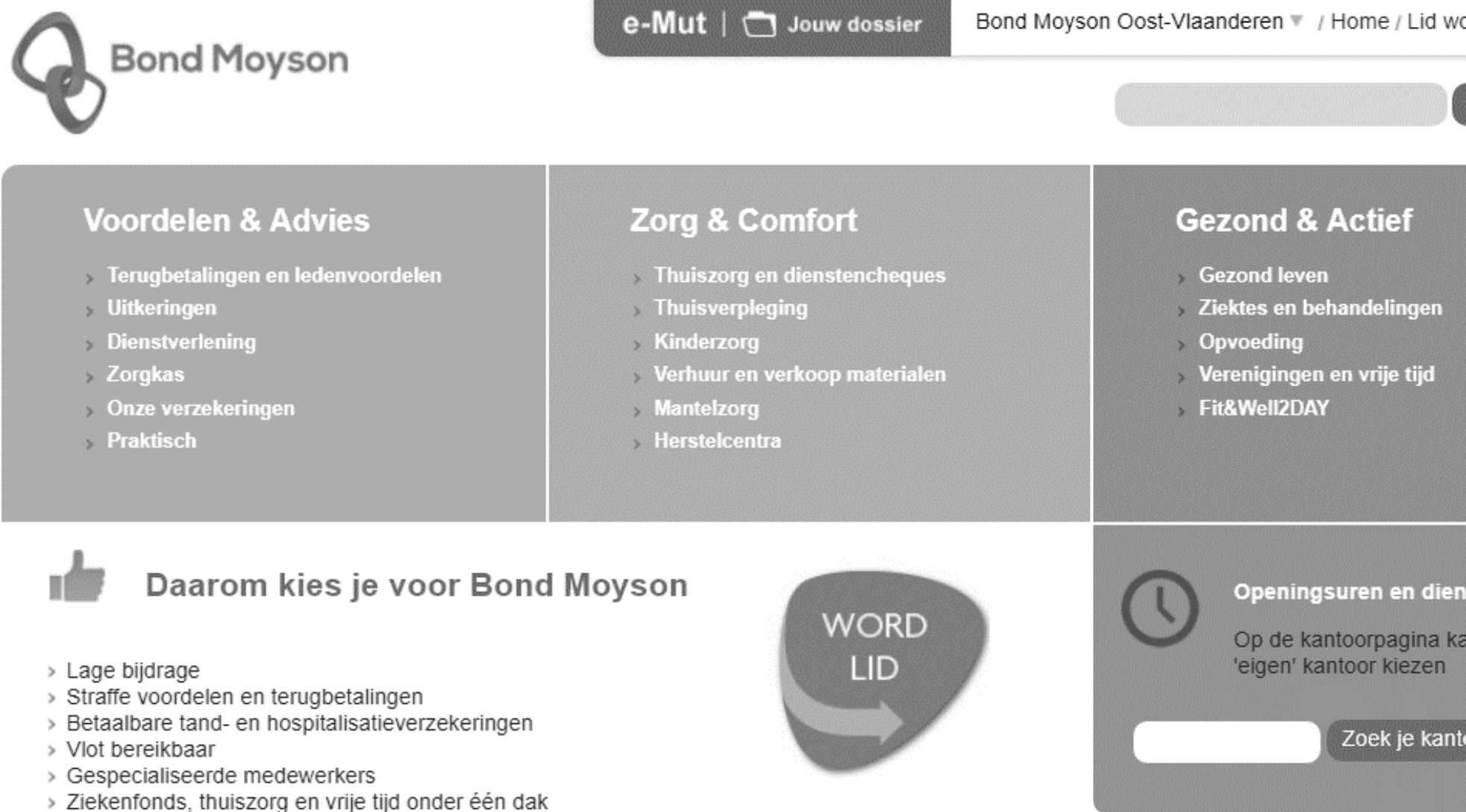
Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



The screenshot shows the Bond Moyson website. At the top, there is a navigation bar with 'e-Mut | Jouw dossier' and 'Bond Moyson Oost-Vlaanderen / Home / Lid worden'. The main content area is divided into three columns: 'Voordelen & Advies', 'Zorg & Comfort', and 'Gezond & Actief'. Each column contains a list of services. Below these columns is a section titled 'Daarom kies je voor Bond Moyson' with a thumbs-up icon and a list of reasons. To the right of this section is a 'WORD LID' button. Further right is a section for 'Openingsuren en dienst' with a clock icon and a search bar.

**Bond Moyson**

e-Mut | Jouw dossier

Bond Moyson Oost-Vlaanderen / Home / Lid worden

### Voordelen & Advies

- › Terugbetalingen en ledenvoordelen
- › Uitkeringen
- › Dienstverlening
- › Zorgkas
- › Onze verzekeringen
- › Praktisch

### Zorg & Comfort

- › Thuiszorg en dienstencheques
- › Thuisverpleging
- › Kinderzorg
- › Verhuur en verkoop materialen
- › Mantelzorg
- › Herstelcentra

### Gezond & Actief

- › Gezond leven
- › Ziektes en behandelingen
- › Opvoeding
- › Verenigingen en vrije tijd
- › Fit&Well2DAY

### Daarom kies je voor Bond Moyson

- › Lage bijdrage
- › Straffe voordelen en terugbetalingen
- › Betaalbare tand- en hospitalisatieverzekeringen
- › Vlot bereikbaar
- › Gespecialiseerde medewerkers
- › Ziekenfonds, thuiszorg en vrije tijd onder één dak

**WORD LID**

### Openingsuren en dienst

Op de kantoorpagina kan je het 'eigen' kantoor kiezen

**Zoek je kantoor**

## Implementatie onlinehulp in dienst MW van ziekenfonds



Implementeren van onlinehulp - 14 februari 2019



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



# opdracht

## Context

- Beleidsdag 08/01/2019 → ambitie/brainstorm rond online hulpverlening
- Volgende stap: visie, attitude en prioriteiten 'concreet' maken

## Hoe

- Vragenlijst QuestionPro: van maatschappelijk werker tot directielid
- Bevraging adhv inspiratie uit opleidingsdag 1:
  - meerwaarde voor doelgroep en voor organisatie
  - belang + urgentie van 8 verschillende voorstellen/vormen OH
  - UTAUT voor visie, attitude

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# opdracht

## Resultaten

Wat heeft het opgeleverd:

- inzicht in gedeelde visie en in mogelijke meningsverschillen
- waar liggen onze prioriteiten
- waar is nog werk aan de winkel om twijfelaars te overtuigen
- welke aandachtspunten moeten we zeker mee nemen in volgende stap

## Volgende stap:

- voorstel actieplan/plan van aanpak voor verdere uitwerking
- → een team samenstellen
- → projecten afbakenen
- → doelgroep betrekken
- → vormingen → ...



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# opdracht

## Resultaten

Wat heeft het opgeleverd:

- inzicht in gedeelde visie en in mogelijke meningsverschillen
- waar liggen onze prioriteiten
- waar is nog werk aan de winkel om twijfelaars te overtuigen
- welke aandachtspunten moeten we zeker mee nemen in volgende stap

## Volgende stap:

- voorstel actieplan/plan van aanpak voor verdere uitwerking
- → een team samenstellen
- → projecten afbakenen
- → doelgroep betrekken
- → vormingen → ...



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Opvallende quotes

- “Ik ben ook bang dat ik verkeerde informatie of onvolledige informatie online geef omdat ik onvoldoende info krijg van lid”
- “De Nederlandse (geschreven) taal is een groot probleem voor een heel groot deel van ons cliënteel”
- “Ik vind werken via e-mail super. Dat is voor mij het kanaal waarop cliënten me het best kunnen bereiken. Ik ben absoluut tegen chat. De teksten worden te weinig genuanceerd. We kunnen via chat geen genuanceerd of uitgebreid antwoord geven over bv mogelijke rechten”





A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Opvallende quotes

- “Onze cliënten zijn overwegend +50jaar, in die leeftijdscategorie zijn mensen niet bezig met chatten, beeldbellen, onlinetools hanteren”
- “Ik wil wel zelf verder mijn agenda kunnen beheren dus online afspraken in mijn agenda maken zie ik niet zitten. Je moet daar dan een uur aan koppelen en dan krijg ik al stress omdat ik niet kan inschatten hoe lang iets gaat duren als ik de mensen niet gehoord heb”
- “Als zij online kunnen boeken, krijgen we dezelfde fenomenen als op de vrije zitdagen, waarbij elke week dezelfde pappenheimers komen”



A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

## Opvallende quotes

- “Een chat moet kort en duidelijk zijn. Bij vele onderwerpen duurt onze uitleg vaak langer en is het ook zo dat een simpele vraag dat we met ja of nee kunnen beantwoorden, vaak kan leiden naar vele andere vragen (...) Hoe pakken we dat aan? Verdere doorvraag via chat of niet?”
- “En er moet ook gegarandeerd kunnen worden dat er bij een chat geen wachttijd is van 30 min want dan loop je het doel van een snelle online dienstverlening ook voorbij.”



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Waar haal je nog meer mosterd



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd

# www.onlinehulp-vlaanderen.be



www.onlinehulp-vlaanderen.be



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be  
Stappenplan chathulp  
Relevante tools OCMW  
Alskankerjeraakt  
Free Clinic  
Het Anker  
Socialistische Mutualiteit  
Mosterd

# Onlinehulp Arteveldehogeschool

Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid



Arteveldehogeschool - opleiding  
bachelor Sociaal werk is partner in



Netwerk Onlinehulp  
Vlaanderen

Vormingen en  
procesbegeleiding op maat

Ik ben op zoek naar ...



ONLINEHULP METHODIEKEN



ONLINEHULP ONDERZOEKEN

<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/>





## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



**SAVE THE DATE**

### **Congres onlinehulp voor welzijn en gezondheid**

Benieuwd naar de laatste ontwikkelingen en realisaties rond onlinehulp in gezondheidszorg en welzijnswerk in Vlaanderen? Geboeid door het gebruik van blended tools in hulp en zorg? Nieuwsgierig naar samenwerking en kruisbestuiving van onlinehulpaanbod over sectoren heen?

Hou dan 28 maart 2019 vrij voor **het tweede Flanders' Care congres** Onlinehulp voor welzijn en gezondheid! Via lezingen en veel workshops wil het congres inspireren, handvaten aanbieden en samenwerking stimuleren. Iedereen met 'goesting' is welkom om (nog meer) digitale en blended praktijken te leren kennen.

Een officiële uitnodiging met het programma volgt later maar blokkeer alvast **donderdag 28 maart 2019 van 9u tot 17u** in uw agenda.

**FLANDERS'  
CARE**



**Vlaanderen**  
is innoveren en  
ondernemen in zorg

**Locatie: Brussels 44 centre**  
**Datum: 28 maart 2019**

Inschrijven kan via

<https://flanderscare.be/evenementen/congres-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid>



## Implementeren van onlinehulp in zorg en welzijn

A-buddy.be

Stappenplan chathulp

Relevante tools OCMW

Alskankerjeraakt

Free Clinic

Het Anker

Socialistische Mutualiteit

Mosterd



## Vragen ?



[www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be](http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be)

[www.sociaal-werk-netwerkt-online.be](http://www.sociaal-werk-netwerkt-online.be)



[philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt

**Bedankt  
en veel succes**