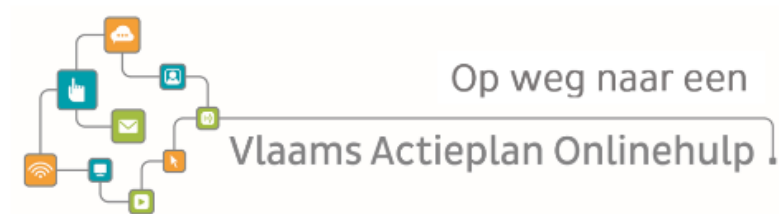


Voorstellen van beleidsacties onlinehulp voor welzijn en gezondheid



Werkgroep beleidsacties onlinehulp

Voorzitter: Patrick Bedert, Departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin

Auteurs: Philippe Bocklandt & Tim Vanhove, Arteveldehogeschool

30 april 2015

Deze nota bevat:

1. Situering van deze voorstellen van beleidsacties onlinehulp.....	3
2. Onlinehulp definiëren.....	4
3. Uitgangspunten voor onlinehulpbeleid.....	5
4. Strategie 1: onlinehulp op de beleidsagenda van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid.....	7
5. Strategie 2: onlinehulp ontwikkelen met oog voor draagvlak	9
6. Strategie 3: onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp en zorg in welzijns- en gezondheidsorganisaties.....	12
7. Strategie 4: Onlinecompetenties bij hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken	17
8. Strategie 5: Regelgevende belemmeringen voor onlinehulp wegwerken	24
9. Strategie 6: Onlinehulp focust op intersectorale, beleidsdomeinoverschrijdend samenwerken.	25
10. Strategie 7: Praktijkrelevant onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren	29
11. Samenvatting en besluit	31
Een overzicht van de beleidsacties binnen 7 beleidsstrategieën.....	31
Een overzicht van de hoofdacties gekoppeld aan de gevraagde extra financiering door de Vlaamse overheid – departement WVG	34
Een besluit in 3 topics en 5 prioriteiten	35
Bijlage 1: samenstelling werkgroep.....	36
Bijlage 2: inzetbaarheid onlinehulp in activiteiten/deeltaken van een hulp- en zorgproces	37
Bijlage 3: Kernopdrachten en activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp	38

1. Situering van deze voorstellen van beleidsacties onlinehulp

Tussen september 2013 en april 2014 werden werkveldactoren betrokken in een onderzoeksproject om beleidsvoorstellen te formuleren rond onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Dit resulteerde in het onderzoeksrapport 'Bouwstenen Vlaams actieplan onlinehulp'¹.

De beleidsvoorstellen uit dit rapport werden opgenomen in '9 strategieën omtrent het verstevigen van de kwaliteit en afstemming van het online hulpaanbod' in de beleidsnota WVG 2014-2019²:

1. onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten;
2. onlinehulp ontwikkelen van onderuit;
3. onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp in welzijns- en gezondheidsorganisaties;
4. onlinecompetenties van hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken;
5. een erkenningskader creëren voor onlinehulp;
6. onlinehulp focust op intersectorale beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking;
7. praktijkrelevant onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren;
8. online hulpverlening in detentiecontext exploreren via het gebruik van Prison Cloud;
9. onlinehulp toegankelijk maken voor personen met een beperking.

In een vervolproject gaf de minister de opdracht aan het Steunpunt WVG om deze negen strategieën te vertalen in concrete voorstellen van beleidsacties. Dit werd gerealiseerd via een werkgroep³ met vertegenwoordigers uit het werkveld, de gebruikers en de administratie.

De achtste beleidsstrategie 'onlinehulp in detentiecontext exploreren' maakt deel uit van een apart project en werd in deze werkgroep niet verder geconcretiseerd. De negende beleidsstrategie 'onlinehulp toegankelijk maken voor personen met een beperking' wordt transversaal doorheen de zeven andere beleidsstrategieën geïmplementeerd en wordt dus ook niet apart geconcretiseerd.

Het kabinet beslist welke voorstellen van beleidsacties in het Vlaams actieplan onlinehulp worden opgenomen.

Minister Vandeurzen presenteert de stand van zake i.v.m. het Vlaams Actieplan Onlinehulp op het Flanders'Care congres Onlinehulp voor welzijn en gezondheid op 3 juni 2015.

Dit congres moet gezien worden als een start- en lanceringsmoment en niet als een eindpunt van het proces. Na het congres zal het Vlaams actieplan onlinehulp verder geconcretiseerd worden.

¹ Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp*. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

² Vandeurzen, J. (2014) *Beleidsnota 2014-2019 Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. Brussel: Vlaamse Regering

³ Voor de samenstelling van de werkgroep: zie bijlage 1





2. Onlinehulp definiëren

“Onlinehulp 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 ruimste zin van het woord. ... Door interventie centraal te stellen in deze definitie wordt de aandacht gericht op onlinehulptoepassingen die bedoeld zijn voor de communicatie tussen de cliënt, patiënt, hulpvrager én de organisatie, hulpverlener of zorgverstreker.”⁴

In het Vlaams actieplan onlinehulp staat dus onlinehulp in de hulp- en zorgrelatie centraal en niet de elektronische dossiervorming of data-uitwisseling. Dat laatste is wel de hoofdfocus van het ‘decreet betreffende de organisatie van het netwerk voor de gegevensdeling tussen actoren in de zorg’⁵. Beide beleidsdocumenten zijn complementaire aspecten van het Vlaamse onlinehulpbeleid.

Door onlinehulp te omschrijven als ‘elke interventie met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid’ wordt duidelijk dat niet alleen hulpverlening in de strikte zin van het woord beoogd wordt. Onlinehulp kan ingezet worden in het hele continuüm van hulp en zorg, van preventie, vroegdetectie en –interventie over probleemverkenning en –formulering tot behandeling, begeleiding, bemiddeling en nazorg.⁶

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid kan (een combinatie van) diverse onlinehulptoepassingen inhouden⁷:

Groeischema van onlinetoepassingen voor cliëntcommunicatie in welzijn en gezondheid						
Onlinetoepassingen zonder interactie	Onlinetoepassingen met interactie					
Informeren	Communiceren			Ondersteunende instrumenten		
						
	Direct	Uitge steld	Direct	Uitge steld	Onbe paald	Onbepaald
... Tips en adviezen Woordvolk FAQs Links Getuigenis Activiteitenkalender (digitale) Nieuws- Ingescand document Filmpjes- foto- Zoekfunctie - chatbot Widget ...	Eén-op-één chat Voice over IP E-mail Contractormulier SMS Groeps-chat Webinar Forum Sociale netwerkesites ...	Dagboek (Zelf)test - vragenlijst Zelfhulpmodule Educatief spel Geogram Ecoqram Budgetbegeleiding Levenslijn Meldknop Hide-page Diagnose/analyse/... Aanmelding Planner Doorverwijstool Maps (geografisch) Reminder ...	Links op maat Reminder Mags (geografisch) Doorverwijstool Planner Aanmelding Diagnose/analyse/... Meldknop Hide-page Levenslijn Budgetbegeleiding Ecoqram Geogram Educatief spel Zelfhulpmodule (Zelf)test - vragenlijst Dagboek ...			
Onlinetoepassingen voor metacommunicatie						
Beoordeling van de info	Evaluatie – monitoring – tevredenheidsmeting – klachtenbehandeling van de interactie					

Onlinetoepassingen zonder interactie worden ook vaak ‘passieve onlinehulp’ genoemd. Ondersteunende instrumenten zijn vaak vormen van ‘actieve onlinehulp’ en voor de online communicatietoepassingen wordt vaak de term ‘interactieve onlinehulp’ gebruikt.

4 Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 30

5 Vlaamse Overheid (april 2014) Decreet betreffende de organisatie van het netwerk voor de gegevensdeling tussen de actoren in de zorg. Brussel: Vlaams Parlement – vergadering 23 april 2014.

⁶ Zie bijlage 3: inzetbaarheid onlinehulp in activiteiten/deeltaken van het hulp- en zorgproces

7 Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 36

3. Uitgangspunten voor onlinehulpbeleid

De strategieën en acties voor onlinehulpbeleid zijn gebaseerd op acht uitgangspunten⁸.

1. *Onlinehulp voor welzijn en gezondheid biedt de kans om het organisatiedoel beter te realiseren. Blended hulp is daarbij na te streven.*

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 alternatieve wijze aangepakt worden en een meerwaarde in de hulp en zorg betekenen. Het is evenwel een valkuil om onlinehulp als een doel op zich te gaan formuleren en voor een middel-doelomkering in de organisatie te zorgen.

Onlinehulp zal pas verder zinvol uitgebouwd kunnen 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 hulp kan pas goed georganiseerd worden als onlinehulp ingebed wordt in organisaties die daarnaast ook andere hulpvormen aanbieden.

2. *Onlinehulp voor welzijn en gezondheid kan pas vorm krijgen als er draagvlak voor is. Een participatieve aanpak met aandacht voor de eigenheid van elke doelgroep en organisatie is essentieel.*

Onlinehulp veronderstelt dat een cliënt de (meer-)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 van onlinehulp. Participatie bij het ontwikkelen van onlinehulp(-beleid) heeft betrekking op het niveau van de cliënten, de medewerkers, de organisaties, koepels en steunpunten en op diverse domeinen van de Vlaamse en federale overheid. Dit vergt een grondige kennismaking met onlinehulpmogelijkheden voor welzijn en gezondheid door deze organisaties en het uitbouwen van een draagvlak.

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.

3. *Onlinehulp voor welzijn en gezondheid maakt gebruik van de kans om nieuwe samenwerkingsvormen te creëren.*

Onlinehulp is per definitie plaatsloos. Samenwerking tussen organisaties kan zorgen voor een schaalvergroting waardoor het onlinehulpaanbod rijker en breder kan worden. Het organisatie-overstijgend ontwikkelen en aanbieden van onlinehulp, het gezamenlijk vormen van medewerkers, het gemeenschappelijk onderhoud van de onlinetoepassingen, het bundelen van krachten om ICT te verwerven,... dat alles kan mogelijk kostenbesparend werken en het kan hoe dan ook voorkomen dat elke organisatie het warm water moet uitvinden of in dezelfde valkuilen trapt.

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

Niet alle heil mag verwacht worden van de ontwikkeling van onlinehulp van onderuit. Er is ook nood aan een kader, aan erkenning en ondersteuning vanuit de overheid.

⁸ Deze uitgangspunten zijn gebaseerd op: Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 149 – 150.

5. Onlinehulp voor welzijn en gezondheid is een dynamisch gegeven. Zeker in deze eerste ontwikkelingsfase van onlinehulp ligt de nadruk op het proces.

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

Onlinehulp ontwikkelen gaat om een proces waarbij medewerkers, organisaties, koepels en steunpunten gestimuleerd worden om de mogelijkheden van onlinehulp grondig te verkennen, keuzes te maken of en welke onlinehulptoeepassingen in de werking geïntegreerd zullen worden en dit aanbod duidelijk te positioneren ten aanzien van de al bestaande hulp en zorg. In de eerste fase van de ontwikkeling van onlinehulp is het denken in termen van resultaten ondergeschikt aan het stimuleren van het proces.

6. Onlinehulp voor welzijn en gezondheid ontwikkelen gebeurt binnen de haalbare mogelijkheden van een organisatie- en overheidsbeleid.

Elke nieuwe ontwikkeling in een organisatie kost tijd, middelen en mogelijks extra middelen. Bij onlinehulp is dit niet anders. In de huidige conjunctuur van beperkte mogelijkheden voor extra overheidsinvesteringen zal onlinehulp voor welzijn en gezondheid enkel ontwikkeld kunnen worden vanuit een combinatie van zowel keuzes binnen de werkingsmiddelen van een organisatie als met inzet van extra financiële impulsen door de overheid.

7. Het beleidskader voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid dient relevant te zijn voor zoveel mogelijk actoren in de Vlaamse welzijns- en gezondheidszorgsector.

De beleidsacties in het Vlaams actieplan onlinehulp scheppen een globaal kader voor het onlinehulpbeleid en zijn daarom zo geformuleerd dat ze voor zoveel mogelijk organisaties en voorzieningen relevant kunnen zijn.

8. Vanuit welzijnswerk en gezondheidszorg wordt de ene beleidsactie al dringender en belangrijker geacht dan andere

In het beleidsgericht onderzoek 'Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan onlinehulp' werden door werkveldvertegenwoordigers de beleidsacties geprioriteerd.

4. Strategie 1: onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid

Situering van deze strategie

Meer en meer worden we een digitale samenleving. Er is maatschappelijke interesse voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid en meerdere hulp- en zorgaanbieders staan voor deze ontwikkelingen open en soms realiseren ze reeds een aanbod.

In de welzijns- en zorgsector is een grote verscheidenheid vast te stellen wat de beleidsaandacht voor onlinehulp betreft. Bij sommige organisaties en koepels/steunpunten staat het bespreken en realiseren van onlinehulp met regelmaat op de agenda. In tal van andere organisaties, koepels en steunpunten wordt aan dit thema zo goed als geen aandacht besteed. Als het welzijnswerk en de gezondheidszorg niet willen achterop hinken in onze digitale samenleving, is het een noodzaak dat onlinehulp op de beleidsagenda geplaatst wordt van alle organisaties, koepels en steunpunten.

De Vlaamse overheid zette hierbij een belangrijke stap door de 'beleidsstrategieën omtrent het verstevigen van de kwaliteit en de afstemming van onlinehulpaanbod' op te nemen in de Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid en Gezin 2014-2019. Het komt er nu op aan onlinehulp bij de Vlaamse overheid op de beleidsagenda te houden en in de organisaties en koepels en steunpunten sterker op de agenda te plaatsen.

Concrete beleidsactie

In het verkennend onderzoek werden in verband met deze strategie één hoofdactie geformuleerd waarvoor draagvlak is in het werkveld.

Hoofdactie: Onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid

Doel:

Onlinehulpbeleid wordt geagendeerd op organisatie-, intermediair en Vlaams niveau. Door over onlinehulp te communiceren zullen de betrokken actoren zich moeten afvragen hoe ze onlinehulp op de agenda zetten.

Concrete deelacties:

- De **Vlaamse overheid** maakt werk van een Vlaams actieplan onlinehulp

De strategieën voor onlinehulpbeleid staan reeds in de beleidsnota WVG 2014-2019.

Om beleidsaandacht voor onlinehulp zichtbaar op de agenda te zetten en te houden, bundelt de Vlaamse overheid haar acties rond onlinehulpbeleid op basis van de voorstellen uit deze werkgroep in een eerste 'Vlaams Actieplan Onlinehulp 2015-2019'. Ze kunnen de aanzet vormen voor een tweede Vlaams Actieplan Onlinehulp voor de daaropvolgende beleidsperiode. Het ontwikkelen en realiseren van onlinehulp zal immers ook nog specifieke aandacht vergen na deze beleidsperiode.

- Elke **koepel of steunpunt** communiceert over onlinehulp(-ontwikkelingen) in de sector.

Koepels en steunpunten hebben als kernopdracht de ontwikkelingen in welzijnswerk en/of gezondheidszorg op te volgen en de standpunten, kennis, ... daarrond te delen.

Koepels en steunpunten hebben elk hun eigen specifieke opdracht, een eigen specifiek mandaat, een specifieke relatie met hun 'achterban' en met de overheid. Binnen de eigenheid van hun opdracht en relatie tot werkveld en overheid, dienen ze toch ook i.v.m. onlinehulp geresponsabiliseerd te worden.

Vanaf 2016 krijgen ze de opdracht om in hun informatieverspreiding en kennisdeling ook expliciet aandacht te besteden aan ontwikkelingen in onlinehulp in hun sector.

Koepels en steunpunten bepalen zelf hoe frequent en via welke communicatiekanalen ze onlinehulpontwikkelingen in de kijker plaatsen.

- Elke **organisatie** volgt de onlinehulp(-ontwikkelingen) in de sector op

Elke welzijns- en zorgorganisatie volgt de onlinehulpontwikkelingen in de sector op en plaatst dit thema vanaf 2016 op de agenda van een gebruikers-, personeels- en/of directieoverleg.

Een organisatie bepaalt zelf of ze voor deze agenda-inbreng een beroep doet op eigen medewerkers, op een medewerker van een koepel of steunpunt of op een andere deskundige in onlinehulp(beleid).

Looptijd:

- Een Vlaams Actieplan Onlinehulp 2015-2019 kan in 2015 gerealiseerd worden.
- Communiceren over onlinehulpontwikkelingen zal vanaf 2016 aandacht vragen van koepels en steunpunten.
- Onlinehulpontwikkelingen op personeels- en directieoverleg agenderen zal vanaf 2016 aandacht vragen van organisaties.

Raming van de kostprijs:

Het is een keuze om onlinehulp op de beleidsagenda te plaatsen van de aanbieders van hulp en zorg. Door ook hieraan beleidsaandacht te besteden, worden er tijd en middelen aan gependend die niet naar andere beleidsuitdagingen kunnen gaan. Toch vergt 'het op de beleidsagenda plaatsen van onlinehulp' op zich geen extra financiering buiten de reguliere middelen.

5. Strategie 2: onlinehulp ontwikkelen met oog voor draagvlak

Situering van deze strategie

Er bestaan honderden kleine en grote tools en apps voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Ervaringen met onlinehulp in Vlaanderen en Nederland leren dat de implementatie ervan slechts lukt als er draagvlak is van onderuit – bij medewerkers, cliënten en kaderleden in de organisaties. Onlinehulptoepassingen zullen slechts een meerwaarde zijn voor de hulp en zorg die organisaties aanbieden als de concrete gebruikers van deze tools er in geloven en er mee aan de slag willen gaan. Vele ontwikkelde apps en andere onlinetoepassingen worden niet gebruikt omdat ze niet aansluiten bij de verwachtingen van de gebruikers, bij de visie of noden van de hulpverleners en zorgverstrekkers of omdat ze niet passen in de visie van de organisatie.

Daarom wordt bij het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp benadrukt dat draagvlak nodig is. De belangrijkste actoren om draagvlak voor onlinehulp te zoeken zijn de directe gebruikers, nl; de cliënten/hulpvragers en de hulpverleners/zorgverstrekkers.

Concrete beleidsacties

In het verkennend onderzoek worden rond deze strategie twee hoofdacties geformuleerd:

1. Organisaties bepalen zelf hun visie op en positionering van onlinehulp;
2. Medewerkers en cliënten krijgen inspraak in het ontwikkelen van een onlinehulpaanbod.

Beide hoofdacties worden geconcretiseerd:

Hoofdactie 1: organisaties bepalen zelf hun visie op en positionering van onlinehulp

Doel:

Organisaties voor zorg en welzijn zijn het voor de hand liggende niveau waarop het onlinehulpaanbod bepaald wordt. Onlinehulp kan slechts als vanzelfsprekend onderdeel van het blended hulp- en zorgaanbod van organisaties uitgebouwd worden als een organisatie zelf kan bepalen wat haar visie op onlinehulp is en hoe het onlinehulpaanbod zich positioneert ten aanzien van het andere hulp- en zorgaanbod. Organisaties maken daar momenteel met verschillende snelheden en ambities werk van. Doel van deze beleidsactie is dat alle welzijns- en zorgorganisaties zich verhouden tot (het ontwikkelen van) een onlinehulpaanbod.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** concretiseert haar omschrijving van onlinehulp, haar visie op en de positie van onlinehulp in haar organisatie.

In haar sectorgerichte omzendbrieven formuleert de Vlaamse overheid dat voor eind 2017 elke organisatie haar omschrijving van onlinehulp, haar visie op en de positie van het onlinehulpaanbod in haar organisatie dient te concretiseren. Elke organisatie moet daarom stappen ondernemen om beter zicht te krijgen op de onlinehulpmogelijkheden in de eigen sector (zie strategie 4).

Dit formuleren van visie op en positionering van onlinehulp gebeurt met betrokkenheid van medewerkers en doelgroepvertegenwoordigers (zie volgende hoofdactie).

Het resultaat van dit visie- en positioneringsproces kan ook betekenen dat een organisatie er voor opteert om enkel een statische website en geen actieve of interactieve onlinehulp of -zorg aan te bieden.

- Elke **organisatie** communiceert haar visie op en de positie van haar onlinehulpaanbod intern en extern.

Binnen de haar geëigende communicatiekanalen (website, elektronische nieuwsbrief, brochure,...) communiceert elke organisatie haar visie op en positionering van haar onlinehulpaanbod.

Elke organisatie engageert zich ook om op de 'sociale kaart voor zorg en welzijn in Vlaanderen' haar onlinehulpaanbod te communiceren en up-to-date te houden (zie strategie 6).

- Elke **koepel of steunpunt** ondersteunt haar organisaties bij het vormen van hun visie op en de positie van onlinehulp in hun werking.

Ten aanzien van de koepels en steunpunten formuleert de Vlaamse overheid dat deze koepels en steunpunten ondersteunend materiaal ontwikkelen dat organisaties kan stimuleren om hun visie op en de positionering van onlinehulp te concretiseren. Afhankelijk van de sector en de opdracht van de koepels of steunpunten kan dit gaan over achtergrondteksten, een concrete werkvorm of een begeleidingsaanbod voor organisaties. Koepels en steunpunten die zelf geen vormings- of begeleidingsaanbod op dat vlak uitwerken besteden deze opdracht uit aan andere organisaties die deze expertise wel (kunnen) ontwikkelen (zie strategie 4).

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) faciliteert de visie-ontwikkeling en positiebepaling van onlinehulp

Door in haar Vlaams actieplan Onlinehulp duidelijk te kiezen voor onlinehulp als communicatiemiddel (en niet als doel op zich) en voor blended hulp geeft de overheid een kader aan voor de visie-ontwikkeling en positiebepaling van onlinehulp. Door ten aanzien van de koepels en steunpunten dit thema expliciet op te nemen geeft de Vlaamse overheid het belang aan van visievorming en positionering van een onlinehulpaanbod binnen het geheel van de werking. Door organisaties de ruimte te laten om geen (inter-)actief onlinehulpaanbod uit te werken, stimuleert de overheid de organisaties om op een positieve wijze voor onlinehulp te kiezen.

Looptijd:

- Er wordt aandacht besteed aan deze hoofdactie waardoor de realisatie tegen eind 2017 mag verwacht worden. Het communiceren van deze visie en positionering van onlinehulp gebeurt dan tegen medio 2018.

Raming van de kostprijs:

Het formuleren van een eigen visie op en duidelijke positionering van onlinehulp veronderstelt dat organisaties, koepels en steunpunten er tijd en middelen op inzetten. Deze tijd en middelen moeten voorzien worden binnen de reguliere werking (en binnen de reguliere middelen). Voor de kennismaking met onlinehulpmogelijkheden (zie strategie 4) is wel extra financiering nodig.

Hoofdactie 2: Medewerkers en cliënten krijgen inspraak in het ontwikkelen van visie op en positionering van onlinehulp

Doel:

Om een onlinehulpaanbod vanuit welzijns- en zorgorganisaties ‘werkbaar’ te maken, is het noodzakelijk om de gebruikers van dit onlinehulpaanbod – in casu de doelgroep en de professionals – inspraak te geven in het ontwikkelen van een visie op en positionering van zo’n onlinehulpaanbod. Als de gebruikers het inzetten van onlinehulp niet opportuun achten, zullen de onlinetools in blended hulp niet aangeboden of gebruikt worden:

- Online-info moet immers door medewerkers geactualiseerd worden en voor cliënten zinvol zijn;
- Interactieve online communicatie gebeurt slechts als cliënten en professionals dat zien zitten;
- Ondersteunende onlinetools zullen pas door de professional aangeboden worden en door de cliënt worden gebruikt als zij daarvan de meerwaarde inzien.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** betreft actief haar doelgroep bij het ontwikkelen van onlinehulp

Vaak is de doelgroep van het hulp- en zorgaanbod vragende en stimulerende partij naar onlinehulp. Voor sommige sectoren betekent onlinehulp ook dat een doelgroep wordt herwonnen of een nieuwe doelgroep wordt aangesproken. Daarom zal elke organisatie bij het formuleren van haar visie op en positionering van een onlinehulpaanbod de doelgroep inspraak geven. Elke organisatie bepaalt zelf op welke wijze dit zal gebeuren.

- Elke **organisatie** stimuleert haar medewerkers om actief te participeren aan het denkproces over visie op en positionering van onlinehulp in de organisatie

Niet elke hulpverlener of zorgverstrekker moet onlinehulp aanbieden. Medewerkers moeten echter wel kunnen participeren aan het formuleren van een visie op en positionering van het onlinehulpaanbod. Elke organisatie bepaalt zelf op welke wijze dit zal gebeuren.

- Elke **koepel of steunpunt** stimuleert gebruikersinspraak bij het ontwikkelen van onlinehulp

Elke koepel of steunpunt besteedt binnen haar eigen mandaat en opdracht in het ondersteunend materiaal voor het ontwikkelen van visie op en positionering van onlinehulp in de organisaties aandacht aan inspirerende voorbeelden en mogelijkheden om gebruikers (zowel hulpverleners en zorgverstrekkers als doelgroep/cliënten) in dit proces te betrekken.

Looptijd:

- Voor eind 2017

Raming van de kostprijs:

Het betrekken van de doelgroep en de medewerkers bij het formuleren van visie op en positionering van onlinehulp veronderstelt dat organisaties, koepels en steunpunten er tijd en middelen op inzetten. Deze tijd en middelen moeten voorzien worden binnen de reguliere werking (en binnen de reguliere middelen).

6. Strategie 3: onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp en zorg in welzijns- en gezondheidsorganisaties

Situering van deze strategie

Uit de basiskeuze om onlinehulp te integreren als onderdeel van een blended hulp- en zorgaanbod in de organisatie, volgt bijna automatisch dat de keuze gemaakt wordt om onlinehulp te integreren in de reguliere werking, in het kwaliteitsbeleid van de organisatie en in het deontologisch (met aandacht voor de ethische en de juridische component) verantwoord werken als organisatie.

Concrete beleidsacties

Binnen deze strategie worden 3 hoofdacties geformuleerd:

1. Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in de inhoudelijke werking;
2. Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in het kwaliteitsbeleid;
3. Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor (specifieke) deontologie;

Hoofdactie 1: onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in de inhoudelijke werking

Doel:

Vermits onlinehulp (slechts) een extra manier is om de organisatiedoelen (nog beter) te bereiken, wordt het onlinehulpaanbod geïntegreerd in de werking van de organisatie. Vaak zal immers onlinehulp alleen ontoereikend zijn en zal de cliënt met zo weinig mogelijk drempels naar face-to-face of andere hulpvormen toegeleid worden. Daarom worden organisaties gestimuleerd om onlinehulp niet als een apart aanbod te zien maar als essentieel onderdeel van een blended hulpaanbod – de koppeling van online- en offline aanbod.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** met online hulp- en dienstverlening integreert deze in haar werking.

Net zoals andere hulp- en dienstverleningsvormen in de werking van een organisatie geïntegreerd worden, zal ook aandacht besteed worden aan het integreren van het onlinehulpaanbod. Concreet kan dit bijvoorbeeld betekenen dat ...

- Onlinehulpcases ruimte krijgen op casusbesprekingen en op intervisies of supervisies;
 - In de taakplanning van medewerkers tijd wordt voorzien voor onlinehulp;
 - In de registratie van (subsidieerbare) contacten ook onlinehulpcontacten worden opgenomen. (Het wegwerken van regelgevende belemmeringen voor onlinehulp als cliëntcontact komt in strategie 5 aan bod);
 - De medewerker over een werkplek en hard- en software (zie strategie 6) beschikt om zich op onlinehulpcontacten te kunnen concentreren;
 - De werkvoorwaarden voor (online) thuiswerk/telewerk geregeld worden.
- Elke **organisatie** met online hulp- en dienstverlening maakt haar onlinehulpprestaties duidelijk zichtbaar.

Deze organisaties maken hun onlinehulpaanbod en –prestaties (als deel van de ruimere werking) duidelijk zichtbaar in de communicatie over de werking en in het jaarverslag. Enkel zo wordt het mogelijk voor de overheid om onlinehulp te erkennen.

- Elke **koepel of steunpunt** en het **‘Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp’**⁹ (zie strategie 4) ontwikkelen ondersteunend materiaal voor het implementeren van onlinehulp.

Ter ondersteuning van organisaties met online hulp- en dienstverlening worden methodieken voor bespreking van onlinehulpkasussen, voorstellen voor regeling werkvoorwaarden thuiswerk,... door de koepels, steunpunten en het ‘Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp’ uitgewerkt.

Looptijd:

- Deze actie komt op kruissnelheid na het formuleren van visie op en positioneren van het onlinehulpaanbod door organisaties; dus in de periode 2017-2019.
- Het ondersteunend aanbod van koepels, steunpunten en van het ‘Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp’ kan tegen 2017 ontwikkeld worden.

Raming van de kostprijs:

De extra financiering die voor diverse aspecten van deze hoofdactie nodig zal zijn, wordt expliciet opgenomen in andere strategieën (o.a. strategie 4 en 6).

⁹ Uit het verkennend onderzoek blijkt dat “welzijns- en zorgorganisaties, koepels en steunpunten en de hoger onderwijsinstellingen het wenselijk vinden om de expertise rond onlinehulp(-ontwikkelingen) voor welzijn en gezondheid te bundelen en ter beschikking te stellen van welzijns- en zorgorganisaties. ... Er is eensgezindheid over het feit dat deze expertisebundeling nood heeft aan een structurele basisomkadering omdat er anders weinig dynamiek en continuïteit kan ontwikkeld worden. ... De Vlaamse overheid bepaalt in overleg met koepels en steunpunten de doelstellingen, opdrachten en structuur van dit centrale bundelingsinitiatief voor onlinehulp” (Bocklandt, e.a. (2014), p. 125-128).

Hoofddactie 2: Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in het kwaliteitsbeleid

Doel:

Omdat onlinehulp als een modaliteit van hulp en zorg geïntegreerd wordt in de organisatie, is het wenselijk ook de kwaliteitsopvolging van het onlinehulpaanbod te integreren in het reguliere kwaliteitsbeleid van de organisatie. (Onder andere daarom wordt in deze fase van de ontwikkeling van onlinehulp niet geopteerd voor het ontwikkelen van een afzonderlijk kwaliteitslabel voor onlinehulp.)

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** met online hulp- en dienstverlening integreert de opvolging van onlinehulp in het kwaliteitsbeleid van de organisatie.

Net als bij het andere hulp- en zorgaanbod, besteedt een organisatie aandacht aan het formuleren van kwaliteitscriteria, kwaliteitsinstroom, -doorstroom en -output van onlinehulp.

- Elke **organisatie** met onlinehulp- en dienstverlening geeft haar cliënten de kans om zich uit te spreken over de kwaliteit van het onlinehulpaanbod.

De organisatie geeft zelf vorm aan de intensiteit en de wijze waarop cliënten het onlinehulpaanbod kunnen evalueren, bijvoorbeeld via een klachtenprocedure, ervaren baatbevraging of effectiviteitsonderzoek.

- Elke **koepel of steunpunt** inspireert haar organisaties rond kwaliteitsbeleid van onlinehulp.

De ondersteuning van kwaliteitsbeleid i.v.m. onlinehulp door koepels en steunpunten kan diverse vormen aannemen, zoals het opmaken van een lijst met minimale kwaliteitscriteria voor onlinehulp¹⁰ in de sector, het ontwikkelen of bundelen van good practices in verband met online klachtenprocedure, ervaren-baatbevragingen, effectiviteitsmeting i.v.m. onlinehulp.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) stimuleert de aandacht voor kwaliteit van onlinehulp.

In haar instructies rond kwaliteitsvol werken in hulp en zorg (o.a. in het kwaliteitsdecreet) besteedt de Vlaamse overheid expliciet aandacht aan het integreren van het onlinehulpaanbod.

Daarbij wordt in deze legislatuur de nadruk gelegd op het ontwikkelen van manieren om de kwaliteit van het onlinehulpaanbod op te volgen – meer dan op de resultaten van deze kwaliteitsopvolging.

Looptijd:

- Deze beleidsacties zullen vooral aandacht krijgen in de periode 2016-2019

¹⁰ Onder andere volgende bronnen kunnen hierbij inspirerend zijn:

De Jaegere, E., Portzky, G., van den Berg, M. & Wallyn, S. (2013) *Ethische richtlijnen voor 'technology-based' suicidepreventieprogramma's*. Brussel: Europese Unie – Euregenas.

Bocklandt, P., De Zitter, M., Saelens, C. & Saelens, S. (2013) *Draagvlak, dromen en drempels voor onlinehulp in Vlaanderen*. [onuitgegeven rapport] Gent: Arteveldehogeschool.

Raming van de kostprijs:

Diverse organisaties, koepels of steunpunten of kennisinstellingen ontwikkelden reeds expertise rond het opvolgen van kwaliteit van onlinehulpaanbod. Deze expertise kan vaak in een ruimere context ook nuttig zijn. Om deze kennistransfer naar andere sectoren mogelijk te maken, worden enkele projecten voor het verspreiden van de kwaliteitszorg i.v.m. onlinehulp voorzien in de periode 2016-2019. Daarvoor is bijvoorbeeld een bedrag van 150.000 € nodig.

Zowel rond opvolgen van kwaliteitsvol werken bij input (ontwikkelen), throughput (implementeren) en output (tevredenheid/ervaren baat) van onlinehulp bestaan exemplarisch reeds goede praktijken die te beperkt blijven tot de sector, doelgroep of organisatie waarvoor ze ontwikkeld werden. Het ontbreekt aan stimuli en middelen om de transfer van deze inspirerende praktijken naar andere sectoren of doelgroepen te realiseren.

Het gaat bijvoorbeeld om kwaliteitszorgdisseminatieprojecten ...

... in de inputfase: ontwikkeling van onlinehulp met betrokkenheid van doelgroep en medewerkers;

... in de throughputfase: implementering van onlinehulp met aandacht voor inbedding in reguliere werking en verbetering van het onlinehulpaanbod; vb. quickscan of specifieke vormen van intervisie van onlinehulp.

... in de outputfase: vormen van ervaren baatbevraging bij medewerkers en cliënten.

Een mogelijke concretisering van deze extra financiering: Via een projectoproep zouden een aantal projecten kunnen ondersteund worden om via kwaliteitszorgdisseminatieprojecten de transfer van hun expertise naar andere welzijns- en zorgsectoren mogelijk te maken.

▪ Kwaliteitszorgdisseminatieproject in 2016	20.000 €
▪ Kwaliteitszorgdisseminatieproject(en) in 2017	30.000 €
▪ Kwaliteitszorgdisseminatieprojecten in 2018	50.000 €
▪ Kwaliteitszorgdisseminatieprojecten in 2019	50.000 €

Hoofddactie 3: Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor (specifieke) deontologie

Doel:

Rond deontologische aspecten van onlinehulp worden in de welzijns- en zorgorganisaties kritische vragen gesteld. Onlinegegevensverzameling, privacy, omspringen met anonimiteit, de noodzaak van afspraken met ICT-leveranciers, de aansprakelijkheid bij het aanbieden van online hulp en zorg... het zijn vaak belangrijke obstakels om onlinehulp te ontwikkelen. Daarom verdient het ondersteunen van organisaties hierrond de nodige aandacht.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** met online hulp- en dienstverlening expliciteert haar deontologische spelregels i.v.m. onlinehulp.

Deze organisaties worden gestimuleerd om de bestaande 'stille kennis' en informele spelregels omtrent onlinehulp-deontologie te expliciteren en verder te ontwikkelen.

- Elke **koepel of steunpunt** ondersteunt organisaties i.v.m. deontologie in onlinehulp.

Zowel op Vlaams¹¹ als op internationaal¹² vlak worden hier en daar richtlijnen of sectorafspraken ontwikkeld in verband met onlinehulp en het omgaan met sociale media in zorg en welzijn. Deze kunnen inspirerend zijn voor de koepels en steunpunten om ter ondersteuning van hun organisaties ondersteunend materiaal te ontwikkelen op maat van hun sectoren.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) faciliteert de inventaris van hiaten i.v.m. deontologie in onlinehulp en het zoeken naar oplossingen daarvoor.

Voor sommige aspecten van deontologie i.v.m. onlinehulp is de huidige regel- en wetgeving ontoereikend. De Vlaamse overheid geeft aan het 'Intersectoraal aanspreekpunt Onlinehulp' de opdracht om (in samenspraak met koepels en steunpunten) de hiaten i.v.m. deontologie te inventariseren en er oplossingen voor te faciliteren.

Looptijd:

- Deze beleidsacties krijgen vooral aandacht in de periode 2017-2019

Raming van de kostprijs:

Het werk maken van de explicitering van deontologie van onlinehulp veronderstelt dat organisaties, koepels en steunpunten er tijd en middelen op inzetten. Deze tijd en middelen moeten voorzien worden binnen de reguliere werking (en binnen de reguliere middelen). Daarnaast zijn middelen nodig voor het oprichten van een 'Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp' (zie strategie 4).

¹¹ Bijvoorbeeld: SOM (2013) *sectorafpraak social media CAW's*. Berchem: SOM

¹² Bijvoorbeeld: De Jaegere, E., Portzky, G., van den Berg, M. & Wallyn, S. (2013) *Ethische richtlijnen voor 'technology-based' suicidepreventieprogramma's*. Brussel: Europese Unie - Euregenas

7. Strategie 4: Onlinecompetenties bij hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken

Situering van deze strategie

Om onlinehulp in zorg en hulpverlening verder te laten groeien, moeten alle actoren – hulpvragers, welzijnswerkers, zorgverstrekkers en de organisaties – gestimuleerd worden om onlinehulp op een kwaliteitsvolle wijze in te zetten. Dit vergt aandacht voor het versterken van de specifieke onlinecompetenties van de actoren alsook aandacht voor een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp, waardoor kan worden verder gebouwd op reeds bestaande inhoudelijke en methodische knowhow.

Concrete beleidsacties

Binnen deze strategie worden dan ook volgende vier hoofdacties onderscheiden:

1. Onlinehulp vergt aandacht voor de mediawijsheid van haar bereikte doelgroep;
2. Organisatieverantwoordelijken leren onlinehulpmogelijkheden kennen;
3. Onlinehulpmedewerkers verwerven onlinehulpcompetenties;
4. Een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.

Hoofdactie 1: Onlinehulp vergt aandacht voor de mediawijsheid van haar bereikte doelgroep

Doel:

Hoewel de internetpenetratiegraad in de Vlaamse huishoudens jaar na jaar stijgt, blijft de ‘digitale kloof’ aandacht vragen – zeker voor de doelgroepen van welzijnswerk en gezondheidszorg. Zowel de Vlaamse overheid als de welzijns- en zorgorganisaties hebben dan ook een opdracht om de digitale kloof in al haar aspecten te dichten: de toegang tot het internet voor iedereen te voorzien, onlinehulpmogelijkheden leren kennen en er op een adequate wijze mee te leren werken.

Concrete deelacties:

- Als het tot haar opdracht behoort, sensibiliseert een **organisatie** haar bereikte doelgroep om mediawijs met ICT en onlinehulp om te gaan.

‘Mediawijsheid stimuleren’ is eerst en vooral een taak voor ouders en onderwijs.

Als het tot haar reguliere opdracht behoort, besteedt een organisatie aandacht aan de ‘mediawijze’ manier waarop cliënten het onlinehulpaanbod gebruiken. Dit kan bijvoorbeeld door:

- Kennis: het bewustzijn van de grote rol die onlinehulp kan spelen, kennis van onlinehulpaanbod; ...
- Vaardigheden: de knoppenkunde, zoekvaardigheden op internet,...
- Attitude: omgaan met sociale en ethische aspecten van onlinecommunicatie, gegevensbescherming en privacy.

Zeker in organisaties waar medewerkers een langdurige begeleidingsrelatie met cliënten hebben (bijvoorbeeld in residentiële of dagopvang), is het werken aan mediawijsheid mogelijk een opdracht. Hoe meer cliënten gebruik maken van op het internet vrij beschikbare online(hulp)tools, hoe meer op het mediawijs gebruik er van zal moeten ingezet worden.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) helpt de digitale kloof verder te dichten

In het Vlaams Regeerakkoord 2014-2019 staat: “Mediawijsheid en digitale geletterdheid zijn essentieel. We werken de digitale kloof weg. Ook kwetsbare doelgroepen moeten voldoende mediatoegang hebben en mediageletterd zijn.”¹³ De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) ondersteunt dan ook alle initiatieven om de digitale kloof te dichten en stimuleert organisaties die focussen op het vergroten van mediawijsheid om ook aandacht te hebben voor mediawijs online communiceren rond zorg en welzijn.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt gedurende de hele beleidsperiode.

Raming van de kostprijs:

Het werk maken van mediawijsheid van de doelgroep veronderstelt dat organisaties, koepels en steunpunten er tijd en middelen op inzetten. Deze tijd en middelen moeten voorzien worden binnen de reguliere werking (en binnen de reguliere middelen).

¹³ Vlaamse Regering (2014) Regeerakkoord Vlaamse regering 2014-2019. Brussel: Vlaamse regering, p 138

Hoofdactie 2: Organisatieverantwoordelijken leren onlinehulpmogelijkheden kennen

Doel:

Voorwaarde om draagvlak voor onlinehulp te creëren is dat welzijnswerkers en zorgverstrekkers eerst en vooral de mogelijkheden van onlinehulp voor welzijn en gezondheid leren kennen.

Dat is een basisopdracht voor kennisinstellingen die welzijnswerkers en zorgverstrekkers opleiden.

Daarenboven is het noodzakelijk om te investeren in een vormingsaanbod voor organisatieverantwoordelijken met als doel de mogelijkheden van onlinehulp voor hun sector te leren kennen én kennis te maken met de wijze waarop onlinehulp kan geïmplementeerd worden.

Concrete deelacties:

- Vanuit elke **organisatie** worden de directie en het middenkader gestimuleerd om deel te nemen aan een basisvormingsaanbod op maat van de sector om de mogelijkheden van onlinehulp voor de eigen werking en de voorwaarden voor het implementeren ervan te verkennen.

Draagvlak voor onlinehulp in welzijns- en zorgorganisaties creëren gebeurt niet alleen door enkele pioniers de mogelijkheid te geven om onlinehulp te ontwikkelen. Het is wenselijk dat zoveel mogelijk directies en middenkader de mogelijkheden, kracht en kwetsbaarheid van onlinehulp leren kennen. Daarenboven is het zinvol dat organisaties kennismaken met de basisvoorwaarden en een stappenplan om onlinehulp op een goede wijze te implementeren in hun werking.

Zo'n basiskennismaking met mogelijkheden en implementatievoorwaarden zal op maat van deelsectoren in de welzijns- of zorgsector aangeboden worden.

- Met vertegenwoordigers van **koepels, steunpunten, vormingsorganisaties en kennisinstellingen** die hierrond knowhow in huis hebben wordt een kader voor een sectorspecifiek vormingsaanbod 'basiskennis-making onlinehulp voor welzijns- en zorgorganisaties' uitgewerkt.

In het najaar 2015 wordt door een werkgroep van koepels, steunpunten, vormingsorganisaties en kennisinstellingen een gemeenschappelijk kader uitgewerkt voor een vormingsdag 'basiskennismaking onlinehulp voor welzijns- en zorgorganisaties'. Deze vormingsdag (2 dagdelen) richt zich naar directies en beleidsmedewerkers per welzijns- en zorgsector (= het algemeen welzijnswerk, de bijzondere jeugdbijstand, de centra voor leerlingenbegeleiding, de gezondheidssector, de sector Kind en Gezin, organisaties voor personen met een beperking, opvoedingsondersteunings-organisaties, de thuiszorg en woonzorgcentra). Dit aanbod wordt in elke provincie georganiseerd. Concreet gaat het om een vormingsaanbod van 45 studiedagen (nl. 9 sectoren x 5 provincies). Tevens wordt werk gemaakt van een (bestaand of nieuw) online platform waar ondersteunend materiaal van dit vormingsaanbod ter beschikking wordt gesteld. Op termijn wordt dit online platform gekoppeld aan het Intersectoraal Aanspraakpunt Onlinehulp.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt vanaf 2016.

Raming van de kostprijs:

Voor deze hoofdactie wordt een extra budget voorzien van 77.536,50 €.

Een mogelijke concretisering van deze extra financiering: Met dit budget worden 45 studiedagen uitgewerkt en het online platform opgezet.

Medewerkerskosten: 212 dagdelen x 200 €	42.400,00 €
• Uitwerken van vormingsdag per sector: 9 sectoren x 6 dagdelen = 54 dagdelen	
• Begeleiden van 45 studiedagen x 2 dagdelen = 90 dagdelen	
• Administratie vormingsproject: 24 dagdelen	
• Opzetten online platform: 1 dag per maand x 2 jaar = 44 dagdelen	
Werkingskosten:	27.815,00 €
• Huur vormingslocaties: 45 studiedagen x 100 € = 4.500 €	
• catering : 45 studiedagen x 50 deelnemers x 10 € = 22.500 €	
• verplaatsingskosten lesgevers: 45 studiedagen x 200 km x 0.35 € = 315 €	
• lay-outkosten en webkosten: 500 €	
Overheadkosten: 10 %	7.321,50 €
Totale kostprijs van deze actie:	77.536,50 €

Hoofdactie 3: Onlinehulpmedewerkers verwerven onlinehulpcompetenties

Doel:

Niet elke hulpverlener of zorgverstreker zal onlinehulp realiseren. Hulpverleners en zorgverstrekkers die onlinehulp aanbieden moeten de nodige onlinehulpcompetenties kunnen verwerven.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie** zorgt er voor dat haar onlinehulpmedewerkers de nodige onlinehulpcompetenties verwerven en zich hierrond verder professionaliseren.

Hulpverleners en zorgverstrekkers die onlinehulp willen aanbieden zijn gebaat bij vorming om hun onlinehulpcompetenties te versterken. Elke organisatie verwoordt in haar kwaliteitsbeleid ook hoe ze aandacht besteedt aan het versterken van onlinehulpcompetenties van haar medewerkers.

- Elke **koepel of steunpunt** stimuleert de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector door bijscholingen omtrent onlinehulpcompetenties aan te bieden.

Elke koepel of steunpunt zal vanuit haar eigen opdracht en mandaat bijscholing omtrent onlinehulpcompetenties stimuleren door bestaand aanbod van externen bekend te maken, door relevant aanbod te ondersteunen of door zelf dergelijk vormingsaanbod omtrent te ontwikkelen.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomeinen WVG en Onderwijs & Vorming) stimuleert dat onlinehulpcompetenties aan bod komen in alle relevante zorg- en hulpverleningsopleidingen.

De Vlaamse overheid zal bij de relevante zorg- en hulpverleningsopleidingen de aandacht voor onlinehulp stimuleren – zowel in hun basisopleidingen als in hun bijscholingsaanbod - ook al blijven de opleidingen zelf verantwoordelijk voor het eigen curriculum. Deze stimulans kan bestaan uit ...
... een omzendbrief aan de opleidingen om aandacht te vragen voor de onlinehulpontwikkelingen in zorg en welzijn en voor samenwerking en afstemming tussen docenten hieromtrent;
... een tussenkomst in train-de-trainersmodules i.v.m. generieke onlinehulpmethodieken en i.v.m. het implementeren van onlinehulp voor welzijnswerkers en zorgverstrekkers.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt van 2016 tot eind 2019.

Raming van de kostprijs:

Het versterken van de onlinehulpcompetenties van medewerkers veronderstelt dat organisaties, koepels en steunpunten er tijd en middelen voor inzetten binnen de reguliere werking.

Een mogelijke concretisering van de extra financiering:

Daarenboven kan de Vlaamse overheid vanaf 2016 mogelijks jaarlijks een tussenkomst voorzien in train-de-trainersmodules i.v.m. onlinehulp van welzijnswerkers en zorgverstrekkers.

Vormingstussenkomst train-de-trainer onlinehulp	500,00 €
Per jaar: 60 welzijnswerkers/zorgverstrekkers x 500,00 €	30.000,00 €

Tevens moet nagegaan worden of en hoe Sociale Maribelmiddelen voor vormingen i.v.m. onlinehulp kunnen aangewend worden.

Hoofddactie 4: Een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Doel:

Het bestaande onlinehulpaanbod in Vlaanderen bewijst dat het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp voor zorg en welzijn de nodige tijd, energie en deskundigheid vergt. Elke organisatie opnieuw het warm water laten uitvinden is niet raadzaam. Daarom is het wenselijk dat organisaties contact kunnen opnemen met een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp dat de ontwikkeling en implementering van onlinehulp kan faciliteren.

Concrete deelacties:

- Elke **organisatie met expertise in onlinehulp** is bereid deze knowhow te delen.

Deze deelactie is eerder een waardering voor reeds bestaande realiteit dan een actie op zich. Reeds jaren bewijzen organisaties die een onlinehulpaanbod uitwerken dat ze in de mate van het mogelijke bereid zijn hun expertise in verband met onlinehulp te delen. Hoewel het niet tot hun kernopdracht behoort, zijn deze organisaties vaak bereid in te gaan op vragen naar vormingen en demonstraties over hun onlinehulp-expertise.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) investeert in een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.

Welzijns- en zorgorganisaties zijn vragende partij om een vlot bereikbaar, praktijkgericht aanspreekpunt ter beschikking te hebben waar kennis en ondersteuning omtrent onlinehulp ter beschikking is. Ook koepels en steunpunten erkennen dat ze slechts gedeeltelijk expertise omtrent onlinehulp voor hun sector bundelen en dat ook over de sectoren heen knowhow rond onlinehulp beter gecentraliseerd aangeboden wordt.

De bestaande initiatieven met onlinehulp-expertise werkten tot nog toe via projectfinanciering of op basis van vrijwillige inzet. Deze initiatieven zijn niet op elkaar afgestemd en tonen aan dat een structurele basisomkadering nodig en wenselijk is om de dynamiek hiervan te garanderen. Daarom kan een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp een gesystematiseerd overzicht opbouwen van de expertise rond onlinehulp vanuit diverse initiatieven¹⁴ en de bundeling en afstemming van deze expertise-ontwikkeling stimuleren.

De kernopdrachten voor een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp¹⁵ zijn ...

- ... het bundelen van knowhow in verband onlinehulp voor welzijn en gezondheid;
- ... het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp in welzijns- en zorgorganisaties;
- ... het bevorderen van kwaliteit van onlinehulp.

- Vertegenwoordigers van **koepels, steunpunten en kennisinstellingen** werken een operationeel voorstel van opdrachten en organisatiestructuur voor een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp uit met aandacht voor mogelijke inbedding in reeds bestaande structuren.

In het najaar 2015 werken vertegenwoordigers van koepels, steunpunten en kennisinstellingen met onlinehulp-expertise een voorstel van opdrachten, verwachte realisaties en organisatiestructuur van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp uit binnen de hoger genoemde kernopdrachten.

¹⁴ Hierbij kan gedacht worden aan OHUP, het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen, www.online-hulpverlening.be, E-hulp Vlaanderen; www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be; Expertisecel E-social work.

¹⁵ Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 126.

Basis voor deze bespreking wordt de informatie uit het rapport 'Bouwstenen Vlaams actieplan onlinehulp'¹⁶. Steunpunt Welzijn Volksgezondheid en Gezin zorgt voor een verder uitgewerkte besprekingsnota en een eindrapport dat ter advies aan kabinet WVG wordt bezorgd.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt van 2015 tot 2019.
- Een 'Intersectoraal aanspreekpunt Onlinehulp' treedt in werking zo snel het kan.

Raming van de kostprijs:

Voor de basisondersteuning van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp is nood aan een extra financiering door de Vlaamse overheid.

Een mogelijke concretisering van deze extra financiering:

Medewerkerskost: 3 halftijdse medewerkers x 37.500 €/jaar	112.500,00 €
--	---------------------

Deze investering vormt de basisondersteuning voor de (uit-)werking van het Intersectoraal aanspreekpunt onlinehulp.

Bijkomende medewerkers- en werkingskosten worden – afhankelijk van de organisatorische inbedding - door de partners van het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp en door de werking ervan gefinancierd.

¹⁶ Zie bijlage 3: Kernopdrachten en activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

8. Strategie 5: Regelgevende belemmeringen voor onlinehulp wegwerken

Situering van deze strategie

Vermits onlinehulp nieuwe communicatievormen implementeert in de welzijns- en zorgsector en onlinecommunicatie plaatsloos en soms ook anoniem is, zorgen regelgevende belemmeringen soms voor gebrek aan erkenning van onlinehulp als activiteit in het kader van een gesubsidieerde werking. Veel Vlaamse regelgeving in de welzijns- en zorgsector is enkel gebouwd op de erkenning van face-to-face-contacten en op activiteiten binnen een afgebakende geografische regio of doelgroep.

Concrete beleidsactie

Er is binnen deze strategie 1 hoofdactie voorzien:

Hoofdactie: De regelgevende belemmeringen voor onlinehulp wegwerken

Doel:

Deze strategie wil onbedoelde barrières die ontwikkeling van onlinehulp hypothekeren, wegwerken.

Concrete deelacties:

- **Organisaties** signaleren regelgevende belemmeringen voor onlinehulp.
Organisaties die bij het (overwegen van het) ontwikkelen van onlinehulp botsen op barrières in de Vlaamse en/of federale regelgeving die de erkenning van onlinehulp als onderdeel van hun welzijns- en zorgaanbod in de weg staan, signaleren deze barrières aan hun koepel.
- Elke **koepel** verzamelt de regelgevende belemmeringen voor onlinehulp bij hun organisaties en signaleert die aan de bevoegde overheid.
- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) formuleert via haar sectorale administraties voorstellen voor het wegwerken van regelgevende belemmeringen voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Dit bevat onder andere ...
 - ... de structurele erkenning van bestaand onlinehulpaanbod (met extra aandacht voor dat onlinehulpaanbod dat via de zesde staatshervorming Vlaamse bevoegdheid werd);
 - ... de mogelijkheid van onlinehulp buiten het eigen werkingsgebied van de organisaties.
 - ... de erkenning van online-communicatietoepassingen als (subsidieerbaar) cliëntcontact. De barrières waarbij bijv. enkel face-to-facegesprekken kunnen geregistreerd worden als subsidiëerbare cliëntcontacten worden weggewerkt.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt gedurende de hele legislatuur. De aanpassingen in de regelgeving in diverse sectoren is reeds volop bezig. Een extra inspanning moet hierbij geleverd worden in 2016-2017 om de reeds gekende elementen in een erkenningskader te gieten. Deze hoofdactie heeft immers vanuit het werkveld topprioriteit wat 'belangrijkheid' en 'dringendheid' betreft.

Raming van de kostprijs:

Het wegwerken van regelgevende belemmeringen voor onlinehulp veronderstelt dat organisaties, koepels/steunpunten en de Vlaamse overheid er tijd en middelen uit de reguliere werking op inzetten. Een mogelijke consequentie van het wegwerken van regelgevende belemmeringen kan wel zijn dat er meer beroep gedaan wordt op hulp- en zorgaanbod. Dit zou eventueel financiële gevolgen voor de werking van organisaties kunnen inhouden.

9. Strategie 6: Onlinehulp focust op intersectorale, beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking

Situering van deze strategie

Twee aspecten liggen aan de basis van deze strategie.

Ten eerste: vermits onlinehulp plaatsloos is en in vele vormen ook tijdloos kan aangeboden worden, houdt het kansen in op samenwerking tussen diverse welzijns- en zorgactoren – zelfs al zijn ze geografisch ver van elkaar verwijderd.

Ten tweede: de keuze om een onlinehulpaanbod vanuit organisaties te laten ontwikkelen houdt het gevaar in dat vrijwel identiek aanbod ontwikkeld wordt door verschillende organisaties zonder het van elkaar te weten. Deze ‘energieverspilling’ en ‘versplintering’ moet vermeden worden en samenwerking dient gestimuleerd te worden.

Concrete beleidsacties

Daarom houdt deze strategie drie hoofacties in:

1. Stimuleren van samenwerking en afstemming in verband met het inhoudelijk aanbod van onlinehulp;
2. Stimuleren van samenwerking omtrent ICT voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid;
3. Inzetten op beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking

Hoofddactie 1: Stimuleren van samenwerking en afstemming in verband met het inhoudelijk aanbod van onlinehulp

Doel:

Er zijn vele good practices van afstemming en samenwerking in verband met een onlinehulpaanbod die een versterking van het hulp- en zorgaanbod betekenen.

Deze hoofddactie heeft tot doel deze samenwerking en afstemming in verband met het onlinehulpaanbod te stimuleren.

Concrete deelacties:

- **Organisaties** investeren in organisatie-overstijgende samenwerking in verband met de inhoudelijke koppeling en afstemming van onlinehulp.

De koppeling en afstemming van onlinehulpaanbod tussen organisaties kan diverse vormen aannemen, zoals links leggen naar een ander hulpaanbod, complementaire permanenties afspreken en daardoor de onlinehulp breder toegankelijk maken, samenwerkingsprotocollen opmaken in verband met onlinedoorverwijzing, samen een onlinehulpaanbod ontwikkelen.

Dit veronderstelt evenwel een steeds geactualiseerd overzicht van het onlinehulpaanbod van alle welzijns- en zorgorganisaties (zie deelactie ‘sociale kaart onlinehulp’) en extra-investering om deze samenwerking uit te bouwen (zie strategie 7).

Prioritaire aandacht hierbij kan gaan naar de doorstroming en afstemming van nulde- of eerstelijns onlinehulp naar tweedelijns onlinehulp.

- Elke **koepel en steunpunt** stimuleert en ondersteunt organisatie-overstijgende inhoudelijke samenwerking i.v.m. onlinehulp

Vanuit haar intermediaire positie heeft een koepel of steunpunt vaak snel zicht op ontwikkelingen in het werkveld – ook op het vlak van onlinehulp. Daarom is een koepel of steunpunt goed

geplaatst om organisatie-overstijgende samenwerking te faciliteren en mogelijke overlapping of parallelle ontwikkelingen ter sprake te brengen bij de betrokken actoren. Mogelijks kan ze voor die organisatie-overstijgende samenwerking om een onlinehulpaanbod te ontwikkelen zelf het initiatief nemen.

- De **Vlaamse overheid** investeert in de ontwikkeling van een sociale kaart van het onlinehulpaanbod.

Samenwerking bij, afstemming van, doorverwijzing naar onlinehulp is pas mogelijk als een organisatie zicht heeft op het onlinehulpaanbod van andere organisaties. De bestaande sociale kaarten van onlinehulp voor zorg en welzijn geven dit geactualiseerde overzicht van een snel evoluerend onlinehulpaanbod niet. Daarenboven zou het wenselijk zijn om meteen te overwegen of zo'n sociale kaart ook niet toegankelijk moet zijn voor hulpvragers en zorgzoekers (in plaats van zich te beperken tot de hulpverleners en zorgverstrekkers).

Vermits de sociale kaart van welzijns- en zorgaanbod niet meer via de provincies zal uitgewerkt en geactualiseerd worden, investeert de Vlaamse overheid in de integratie van een Sociaal Kaart Vlaanderen. Het is aangewezen het onlinehulpaanbod daarin te integreren met aandacht voor specifieke parameters¹⁷ van onlinehulp voor zorg en welzijn.

Looptijd:

- Organisaties en koepels en steunpunten investeren gedurende de ganse legislatuur in organisatie-overstijgende samenwerking.
- De Vlaamse overheid investeert in de ontwikkeling van een Sociale kaart Vlaanderen met inbegrip van het onlinehulpaanbod in de loop van deze legislatuur.

Raming van de kostprijs:

- Investeren in samenwerking en afstemming van onlinehulp kost tijd en energie die daardoor niet aan andere initiatieven kan besteed worden. Extra financieringsmogelijkheden voor organisaties, koepels en steunpunten voor ontwikkeling, samenwerking en afstemming van onlinehulp wordt in strategie 7 verduidelijkt.
- Het integreren van onlinehulp in de Sociale Kaart Vlaanderen zal deel uitmaken van dat project.

¹⁷ Zie Bocklandt, P., De Zitter, M., Saelens, C. & Saelens, S. (2013) Draagvlak, dromen en drempels voor onlinehulp in Vlaanderen. Gent: Arteveldehogeschool, p. 24

Hoofdactie 2: Stimuleren van samenwerking in verband met ICT voor onlinehulp in zorg en welzijn.

Doel:

Op een professionele wijze onlinehulp aanbieden veronderstelt dat welzijns- en zorgorganisaties en hun medewerkers kunnen beschikken over kwaliteitsvolle en gespecialiseerde hard- en software. De werkmiddelen voor investeringen in ICT-materiaal zijn in welzijns- en zorgorganisaties vaak beperkt. Daarenboven beschikken organisaties slechts over beperkte knowhow om in overleg te gaan met ICT-aanbieders. Daarom wil deze hoofdactie samenwerking in verband met ICT voor onlinehulp in zorg en welzijn stimuleren.

Concrete deelacties:

- **Organisaties** investeren in organisatie-overstijgende samenwerking in verband met ICT voor onlinehulp.

Deze samenwerking kan verschillende vormen aannemen, zoals gemeenschappelijke requirementslists opmaken voor de aankoop van hard- en software voor onlinehulp, groepsaankopen realiseren, een gemeenschappelijke helpdesk voor onlinehulp organiseren. Hierdoor wordt het aankopen van kwaliteitsvolle apparatuur mogelijk die elke organisatie apart zich moeilijker of niet kan veroorloven.

- **Koepels** stimuleren en ondersteunen organisatie-overstijgende ICT-samenwerking in onlinehulp.

Koepels kunnen bij hun leden polsen naar verwachtingen op ICT-vlak bij de partnerorganisaties en op basis daarvan organisatie-overstijgende samenwerking stimuleren en ondersteunen.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) faciliteert organisatie-overstijgende groepsaankopen van ICT voor onlinehulp.

De Vlaamse overheid besteedt aandacht aan het versterken van de ICT-infrastructuur van welzijns- en zorgorganisaties. Daarbij is het wenselijk om organisatie-overstijgende samenwerking i.v.m. ICT te honoreren.

Looptijd:

- Deze hoofdactie loopt gedurende gans de legislatuur.

Raming van de kostprijs:

Voor de extra financiering in ICT (hard- en software) voor onlinehulp in welzijns- en zorgorganisaties én het stimuleren van groepsaankopen wordt vanaf 2016 jaarlijks een budget voorzien. Een concrete becijfering hiervan is niet mogelijk.

Hoofdadctie 3: Inzetten op beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking

Doel:

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid op een kwaliteitsvolle manier organiseren veronderstelt ook dat het beleidsdomein WVG van de Vlaamse overheid samenwerkt met andere beleidsdomeinen op Vlaams niveau en dat de Vlaamse overheid tot samenwerking en afstemming komt met federale overheidsdiensten. Deze hoofdadctie wil deze beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking stimuleren.

Concrete deelacties:

- Beleidsdomein WVG van de **Vlaamse overheid** zet in op samenwerking en afstemming met andere Vlaamse beleidsdomeinen om het onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid verder te optimaliseren.

Om tot een sluitend kader te komen zal vanuit het beleidsdomein WVG ook overlegd worden met andere beleidsdomeinen in de Vlaamse overheid.

Hierbij wordt onder andere gedacht aan ...

... het onlinehulpaanbod voor jongeren (in overleg met Onderwijs & Vorming en Jeugd),
... het onlinehulpaanbod voor personen met een arbeidsbeperking (in overleg met Werk & Sociale economie).

- De **Vlaamse overheid** zet in op samenwerking en afstemming met federale overheidsdiensten om het onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid verder te optimaliseren.

Daarenboven zal vanuit de Vlaamse overheid ook met de federale regering moeten overlegd worden om het onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid te verbeteren.

Hierbij wordt onder andere gedacht aan ...

... overleg met FOD Volksgezondheid i.v.m. de afstemming en terugbetaling van het onlinehulpaanbod in de somatische gezondheidszorg;
... overleg met FOD Justitie i.v.m. de ontwikkeling van onlinehulp- en dienstverlening aan gedetineerden.

Looptijd:

- Deze hoofdadctie loopt gedurende de volledige legislatuur.

Raming van de kostprijs:

Voor dit afstemmingsoverleg wordt geen extra budget voorzien ook al kost het tijd en medewerkers om daar werk van te maken.

10. Strategie 7: Praktijkrelevant onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren

Situering van deze strategie

Het ontwikkelen van onlinehulptools en onlinehulpmethodiek om deze tools professioneel in te zetten op maat van de welzijns- en zorgorganisaties en hun gebruikers, vergt tijd, knowhow en middelen. Naast de ontwikkelkost vergt praktijkrelevant onderzoek extra middelen en knowhow om de kwaliteit en effectiviteit van het onlinehulpaanbod te verhogen. Er is daarom nood aan een betere afstemming met de bestaande onderzoeksfondsen van de Vlaamse overheid.

Concrete beleidsacties

Binnen deze strategie wordt 1 hoofdactie voorzien:

Hoofdactie: De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) stimuleert ontwikkeling, onderzoek en implementatie i.v.m. onlinehulp

Doel:

Om kwaliteitsvolle onlinehulp in Vlaanderen te bevorderen stimuleert de Vlaamse overheid ontwikkeling en praktijkgericht onderzoek op dit terrein. Deze stimulans gaat zowel over laagdrempelige incentives (bijv. via een Vlaamse scriptieprijs onlinehulp of via een ontwikkelingsimpuls voor organisaties) als over grotere ‘research and development’-projecten met betrekking tot onlinehulp.

Concrete deelacties:

- De **Vlaamse overheid** lanceert een Vlaamse Scriptieprijs Onlinehulp.

Jaarlijks maken duizenden laatstejaarsstudenten in bachelor- en masteropleidingen die relevant zijn voor de welzijns- en zorgsector een bachelor- of masterproef. Via een jaarlijkse Vlaamse Scriptieprijs Onlinehulp wordt een oproep gelanceerd om geslaagde bachelor- en masterproeven met betrekking tot onlinehulp voor welzijn en gezondheid in te dienen. Een jury kiest op basis van vooraf duidelijk gecommuniceerde criteria een winnaar. De op deze wijze verzamelde scripties worden op een toegankelijke wijze ontsloten voor het werkveld. Binnen dit project wordt hiervoor tegen het Flanders’Care congres onlinehulp voor welzijn en gezondheid een procedure uitgewerkt.

- De **Vlaamse overheid** voorziet een ontwikkelingsincentive voor zowel kleine als voor grotere ontwikkelings- en implementeringsprojecten i.v.m. onlinehulp voor organisaties.

Organisaties ontberen vaak een extra startimpuls voor de aankoop van een onlinehulpprogramma of -licentie of een procesbegeleiding bij het implementeren van onlinehulp of willen in samenwerking met andere partners een onlinetoepassing ontwikkelen. Deze ontwikkelingsincentive wil organisaties stimuleren om deze stap toch te zetten. De overheid voorziet daarvoor een ontwikkelingsincentive om een voor hen nieuw onlinehulpaanbod te lanceren.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) lanceert praktijkrelevante onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten met betrekking tot onlinehulp via haar eigen kanalen.

Onder andere via het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (of haar opvolger) en via Flanders’Care heeft de Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) vehikels om steunmaatregelen voor innoverende ontwikkelingen en onderzoek in de welzijn- en zorgsector te stimuleren. Projecten en steunmaatregelen rond ‘onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid’ zouden hier in deze legislatuur uitdrukkelijker aan bod moeten komen.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomein WVG) stimuleert bestaande subsidiëeringskanalen en -fondsen om hun (ICT-)projectvereisten (nog) beter toegankelijk te maken voor onlinehulp-onderzoeks-, onlinehulpontwikkelings- en onlinehulpimplementatieprojecten.

Onder andere Technologietransfer- (Tetra-) en andere IWT-projecten (of hun opvolgers) moeten gestimuleerd worden om hun erkenningscriteria zo te verruimen zodat onderzoeks-, ontwikkelings- en implementatieprojecten voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid vlotter aan de vereisten kunnen voldoen om in aanmerking te komen voor die projectfinanciering.

- De **Vlaamse overheid** (beleidsdomeinen WVG en Onderwijs & Vorming) stimuleert aandacht voor onderzoek, ontwikkeling en implementatie van onlinehulp bij instellingen voor hoger onderwijs.

De aandacht voor onderzoek, ontwikkeling en implementatie met betrekking tot onlinehulp voor welzijn en gezondheid blijft in Vlaanderen beperkt tot een paar projectlijnen in hogescholen of universiteiten. De Vlaamse overheid zou de betrokken instellingen kunnen oproepen om meer aandacht te hebben voor onlinehulpontwikkelingen voor welzijn en gezondheid.

Looptijd:

- De Vlaamse scriptieprijs onlinehulp kan gelanceerd worden op het Flanders'Carecongres onlinehulp voor welzijn en gezondheid van 3 juni 2015.
- De ontwikkelingsincentives voor organisaties zouden vanaf 2016 kunnen ingezet worden.
- Aandacht vragen voor onlinehulp binnen eigen of andere research- en developmentprojecten en -fondsen kan vanaf 2016.

Raming van de kostprijs:

Een mogelijke concretisering van deze extra financiering:

Vlaamse Scriptieprijs onlinehulp:

Jaarlijkse Scriptieprijs voor de auteur	250,00 €
Website, communicatie- en organisatiekost scriptieprijs	250,00 €
Disseminatie knowhow uit scriptieprijs	1.000,00 €
Totaal per jaar	1.500,00 €

Ontwikkelingsincentive onlinehulp voor organisaties:

Hierbij moet zowel aandacht worden besteed aan kleine ontwikkelingsincentives (bijv. een opstartimpuls van 5.000 € voor een pilootproject) als voor grotere ontwikkelingsprojecten waarvoor uitgewerkte projectplannen worden voorgelegd (bijv. een gemeenschappelijk platform waarop voor meerdere organisaties chat, beeldbellen, zelfhulptools, vragenlijsten, ... georganiseerd worden). Sectorale en intersectorale overlegstructuren kunnen gebruikt worden om de voorwaarden en besteding van deze ontwikkelingsincentives verder te concretiseren. De resultaten van de bevraging in het kader van het Flanders'Care congres kunnen hierbij ook als basis worden gehanteerd.

Voorbeeld van budget voor jaarlijkse incentives onlinehulp	
• Beperkte ontwikkelingsincentive: 30 organisaties x 5.000 € per jaar	150.000,00 €
• Grotere ontwikkelingsprojecten: 3 projecten x 50.000 € per jaar	150.000,00 €
Totaal per jaar	300.000,00 €

De investering vanuit Steunpunt WVG, Flander'Care of andere research- en developmentfondsen in projecten rond 'onlinehulp voor welzijn en gezondheid' betekent dat deze middelen niet kunnen gaan naar projecten rond andere thema's. Toch vergt deze keuze geen extra budget binnen dit actieplan.

11. Samenvatting en besluit

Deze samenvatting bevat drie luiken:

- Een overzicht van de beleidsacties
- Een overzicht van de gevraagde extra investering door de Vlaamse overheid – departement WVG
- Een besluit in 3 topics en 6 prioriteiten

Een overzicht van de beleidsacties binnen 7 beleidsstrategieën

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

- **Onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid.**
 - De Vlaamse overheid maakt werk van een Vlaamse actieplan onlinehulp
 - Elke koepel of steunpunt communiceert over onlinehulp(-ontwikkelingen) in de sector.
 - Elke organisatie volgt de onlinehulp(-ontwikkelingen) in de sector op.

Strategie 2: Onlinehulp ontwikkelen van onderuit.

- **Organisaties bepalen zelf hun visie op en positionering van onlinehulp.**
 - Elke organisatie concretiseert haar omschrijving van onlinehulp, haar visie op en positionering van onlinehulp.
 - Elke organisatie communiceert haar visie op en positionering van haar onlinehulpaanbod intern en extern.
 - Elke koepel of steunpunt ondersteunt haar organisaties bij het vormen van visie en positie van onlinehulp.
 - De Vlaamse overheid faciliteert de visie-ontwikkeling en positiebepaling van onlinehulp.
- **Medewerkers en cliënten krijgen inspraak in het ontwikkelen van visie op en positioneren van onlinehulp.**
 - Elke organisatie betreft actief haar doelgroep op het ontwikkelen van onlinehulp.
 - Elke organisatie stimuleert haar medewerkers om betrokken te zijn op het denkproces over visie op en positionering van onlinehulp.
 - Elke koepel of steunpunt stimuleert gebruikersinspraak bij het ontwikkelen van onlinehulp.

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

- **Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in de inhoudelijke werking.**
 - Elke organisatie met online hulp- en dienstverlening integreert deze in haar werking.
 - Een organisatie met online hulp- en dienstverlening maakt haar onlinehulpprestaties duidelijk zichtbaar.
 - Elke koepel of steunpunt en het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp ontwikkelen ondersteunend materiaal voor het implementeren van onlinehulp.

- **Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in het kwaliteitsbeleid**
 - Elke organisatie integreert de opvolging van haar onlinehulp in het kwaliteitsbeleid van de organisatie.
 - Elke organisatie geeft haar cliënten de kans om zich uit te spreken over de kwaliteit van haar onlinehulp.
 - Elke koepel of steunpunt inspireert haar organisaties rond kwaliteitsbeleid van onlinehulp.
 - De Vlaamse overheid stimuleert de aandacht voor kwaliteit van onlinehulp.

- **Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor (specifieke) deontologie.**
 - Elke organisatie met onlinehulp expliciteert haar deontologische spelregels i.v.m. onlinehulp.
 - Elke koepel of steunpunt ondersteunt organisaties i.v.m. deontologie in onlinehulp.
 - De Vlaamse Overheid faciliteert de inventaris en het aanpakken van hiaten i.v.m. deontologie in onlinehulp.

Strategie 4: Onlinecompetenties van hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken

- **Onlinehulp vergt aandacht voor de mediawijsheid van haar bereikte doelgroep**
 - Als het tot haar opdracht behoort, sensibiliseert een organisatie haar bereikte doelgroep om mediawijs met ICT en onlinehulp om te gaan.
 - De Vlaamse overheid helpt de digitale kloof verder te dichten.

- **Organisatieverantwoordelijken leren onlinehulpmogelijkheden kennen.**
 - Vanuit elke organisatie worden de directie en het middenkader gestimuleerd om deel te nemen aan een vormingsaanbod op maat van de sector om onlinehulpmogelijkheden en voorwaarden voor het implementeren ervan te verkennen.
 - Met vertegenwoordigers van koepels, steunpunten, vormingsorganisaties en kennisinstellingen die hierrond knowhow in huis hebben wordt een kader voor een sectorspecifiek vormingsaanbod 'basiskennismaking onlinehulp voor welzijns- en zorgorganisaties' uitgewerkt.

- **Onlinehulpmedewerkers verwerven onlinehulpcompetenties.**
 - Elke organisatie zorgt er voor dat haar onlinehulpmedewerkers de nodige onlinehulpcompetenties verwerven en zich hierrond verder professionaliseren.
 - Elke koepel of steunpunt stimuleert de ontwikkeling van onlinehulp in haar sector door bijscholingen omtrent onlinehulpcompetenties aan te bieden.
 - De Vlaamse overheid stimuleert dat onlinehulpcompetenties aan bod komen in alle relevante zorg- en hulpverleningsopleidingen.

- **Een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp**
 - Elke organisatie met expertise in onlinehulp is bereid deze knowhow te delen.
 - De Vlaamse overheid investeert in een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.
 - Vertegenwoordigers van koepels, steunpunten en kennisinstellingen werken een operationeel voorstel van opdrachten en organisatiestructuur voor een Intersectoraal aanspreekpunt Onlinehulp uit.

Strategie 5: een erkenningskader creëren voor onlinehulp

- **De regelgevende belemmeringen voor onlinehulp wegwerken.**
 - Organisaties signaleren belemmeringen voor onlinehulp.
 - Elke koepel verzamelt de regelgevende belemmeringen voor onlinehulp bij hun organisaties en signaleert die aan de bevoegde overheid.
 - De Vlaamse overheid formuleert via haar sectorale administraties voorstellen voor het wegwerken van regelgevende belemmeringen voor onlinehulp.

Strategie 6: Onlinehulp focust op intersectorale beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking

- **Stimuleren van samenwerking en afstemming i.v.m. het inhoudelijk aanbod van onlinehulp**
 - Organisaties investeren in organisatie-overstijgende samenwerking i.v.m. de inhoudelijke koppeling en afstemming van onlinehulp.
 - Elke koepel of steunpunt stimuleert en ondersteunt organisatie-overstijgende inhoudelijke samenwerking i.v.m. onlinehulp.
 - De Vlaamse overheid investeert in de ontwikkeling van een sociale kaart van het onlinehulpaanbod.
- **Stimuleren van samenwerking i.v.m. ICT voor onlinehulp voor zorg en welzijn.**
 - Organisaties investeren in organisatie-overstijgende samenwerking i.v.m. ICT voor onlinehulp.
 - Koepels stimuleren en ondersteunen organisatie-overstijgende ICT-samenwerking in onlinehulp.
 - De Vlaamse overheid faciliteert organisatie-overstijgende ICT-groepsaankopen voor onlinehulp.
- **Inzetten op beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking.**
 - Beleidsdomein WVG van de Vlaamse overheid zet in op samenwerking en afstemming met andere Vlaamse beleidsdomeinen om het onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid verder te optimaliseren.
 - De Vlaamse overheid zet in op samenwerking met federale overheidsdiensten om het onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid verder te optimaliseren.

Strategie 7: Praktijkrelevant onderzoek, ontwikkeling en implementatie van onlinehulp stimuleren

- **De Vlaamse overheid stimuleert ontwikkeling, onderzoek en implementatie i.v.m. onlinehulp.**
 - De Vlaamse overheid lanceert een Vlaamse Scriptieprijs Onlinehulp.
 - De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) voorziet een ontwikkelingsincentive voor zowel kleine als grotere ontwikkelings- en implementeringsprojecten i.v.m. onlinehulp voor organisaties.
 - De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) lanceert praktijkrelevante onderzoeks- en ontwikkelingsopdrachten met betrekking tot onlinehulp via haar eigen kanalen.
 - De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) stimuleert bestaande subsidiëeringskanalen en – fondsen om hun (ICT-)projectvereisten (nog) beter toegankelijk te maken voor onlinehulp-onderzoeks-, onlinehulpontwikkelings- en onlinehulpimplementeringsprojecten.
 - De Vlaamse overheid stimuleert de aandacht voor onderzoek, ontwikkeling en implementering van onlinehulp bij instellingen voor hoger onderwijs.

Strategie 8: Onlinehulp in detentiecontext exploreren ... is het thema van een apart project

Strategie 9: Onlinehulp toegankelijk maken voor personen met een beperking ... wordt transversaal doorheen de strategieën 1 tot en met 7 geïmplementeerd.

Een overzicht van de hoofdacties gekoppeld aan de gevraagde extra financiering door de Vlaamse overheid – departement WVG

Naast de (extra) inspanningen die organisaties, koepels en steunpunten vanuit hun reguliere werking en middelen zullen moeten realiseren om onlinehulp in hun werking te ontwikkelen, voorzien deze voorstellen van beleidsacties onlinehulp ook extra financieringsmogelijkheden voor zo'n 500.000 euro recurrent per jaar.

Strategie	Acties	2015	2016	2017	2018	2019	
1	Hoofdactie: Onlinehulp op de beleidsagenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten en Vlaamse overheid	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
2	Hoofdactie 1: organisaties bepalen zelf hun visie op en positionering van onlinehulp	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
	Hoofdactie 2: Medewerkers en cliënten krijgen inspraak in het ontwikkelen van visie op en positionering van onlinehulp	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
3	Hoofdactie 1: onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in de inhoudelijke werking	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
	Hoofdactie 2: Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor integratie in het kwaliteitsbeleid. (Deze extra financiering gaat bijv. naar kwaliteitszorgdisseminatieprojecten)	€ -	€ 20.000	€ 30.000	€ 50.000	€ 50.000	8%
	Hoofdactie 3: Onlinehulp wordt geïmplementeerd met aandacht voor (specifieke) deontologie	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
4	Hoofdactie 1: Onlinehulp vergt aandacht voor de mediawijsheid van haar gebruikers	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
	Hoofdactie 2: Organisatieverantwoordelijken leren onlinehulpmogelijkheden kennen (Deze extra financiering gaat bijvoorbeeld naar een vormingsaanbod per provincie per sector en naar een onlineplatform met informatief materiaal)	€ -	€ 38.768	€ 38.768	€ -	€ -	4%
	Hoofdactie 3: Onlinehulpmedewerkers verwerven onlinehulpcompetenties (Deze extra financiering gaat bijv. naar tussenkomst in vorming van train-de-trainers)	€ -	€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	€ 30.000	6%
	Hoofdactie 4: Een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp (De extra financiering gaat bijvoorbeeld naar 3 halftijdse medewerkers)	€ -	€ 112.500	€ 112.500	€ 112.500	€ 112.500	22%
5	Hoofdactie: De regelgevende belemmeringen voor onlinehulp wegwerken (Belemmeringen wegwerken vergt geen extra financiering maar meer hulp en zorg op basis van bredere toegang mogelijks wel)	€ -	€ ??	€ ??	€ ??	€ ??	
6	Hoofdactie 1: Stimuleren van samenwerking en afstemming i.v.m. het inhoudelijk aanbod van onlinehulp	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
	Hoofdactie 2: Stimuleren van samenwerking i.v.m. ICT voor onlinehulp in zorg en welzijn. (De financiering voor ICT maakt deel uit van beleid over besteding werkmiddelen)	€ -	€ ??	€ ??	€ ??	€ ??	
	Hoofdactie 3: Inzetten op beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking	€ -	€ -	€ -	€ -	€ -	0%
7	Hoofdactie: De Vlaamse overheid (beleidsdomein WVG) stimuleert (de toegang tot) onderzoek, ontwikkeling en implementatie van onlinehulp (Deze extra financiering gaat bijv. naar een Vlaamse Scriptieprijs Onlinehulp en naar kleine en grotere incentives voor ontwikkeling en implementering onlinehulp – buiten stimulering van toegang tot andere fondsen)	€ 1.500	€ 301.500	€ 301.500	€ 301.500	€ 301.500	60%
TOTAAL		€ 1.500	€ 502.768	€ 512.768	€ 494.000	€ 494.000	
	Alle bedragen zijn excl. BTW	0%	25%	26%	24.50%	24.50%	

Een besluit in 3 topics en 5 prioriteiten

Consensus

De werkgroep beleidsacties onlinehulp – bestaande uit vertegenwoordigers van het werkveld, de gebruikers en de administratie – vindt consensus in alle 15 hoofdacties en 46 beleidsacties voor onlinehulp die in deze nota zijn geformuleerd. Deze beleidsacties willen een tweesporenbeleid ondersteunen waarbij aandacht gaat naar organisaties die reeds onlinehulp realiseren, maar ook andere organisaties stimuleren om onlinehulp in te zetten. De werkgroep stemt er mee in dat dit geheel een raamwerk kan vormen waarop onlinehulpbeleid in Vlaanderen verder kan uitgebouwd worden.

20-20-60

De werkgroep is er zich van bewust dat het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp een combinatie zal vergen van investeringen vanuit de reguliere middelen én extra investering vanuit de overheid (in 5 van de 15 hoofdacties). Voor deze extra investering vanuit de Vlaamse overheid (WVG) stelt de werkgroep als richtinggevende regel een 20-20-60-verhouding voor:

- 20% van de extra middelen gaat naar vorming en competentie-ontwikkeling;
- 20% naar het bundelen van onlinehulpknowhow in een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp;
- 60% naar ontwikkelings- en implementatie-incentives voor onlinehulp in de praktijk.

Prioriteiten

De werkgroep wil binnen de 46 beleidsacties volgende 5 prioriteiten naar voor schuiven:

1. Op korte termijn lanceert de Vlaamse overheid een *Vlaams Actieplan Onlinehulp* (p. 7) waarin de beleidsacties voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid gebundeld worden binnen de negen beleidsstrategieën. Dit actieplan dient beschouwd te worden als één en ondeelbaar. Via een 'Vlaams Actieplan Onlinehulp' wordt duidelijk dat de Vlaamse overheid inzet op onlinehulp en via haar beleidacties onlinehulp op de agenda zet van het middenveld en de organisaties.
2. Het oprichten van een *Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp* (IAO) (p. 22-23) is noodzakelijk. Zo kan knowhow omtrent onlinehulp gebundeld worden en kunnen geïnteresseerde welzijns- en gezondheidsorganisaties ondersteund worden om een kwaliteitsvol aanbod aan onlinehulp uit te bouwen. Een eerste taak van het IAO is in ieder geval om een deontologisch en kwaliteitskader te scheppen. Immers als onlinehulp wordt ontwikkeld, wordt dit best direct goed gedaan. Een voorstel van andere mogelijke doelstellingen en taken voor dit Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp is beschikbaar (p. 39-41) en kan de basis vormen voor overleg over een gepaste structurele inbedding.
3. *Sensibiliseren en informeren van organisatie-verantwoordelijken* (p. 19-20) en *het bevorderen van competenties van onlinehulpmedewerkers* (p. 21) zijn belangrijke hefbomen. Deze zullen een extra investering vergen.
4. Prioritaire aandacht moet gaan naar het *wegwerken van regelgevende belemmeringen* die het realiseren van onlinehulp in de weg staan (p. 24).
5. Onlinehulp voor welzijn en gezondheid zal enkel versterkt kunnen worden als er, naast het voorzien van de nodige beleidskaders, ook daadwerkelijk *nieuwe activiteiten* ontwikkeld en geïmplementeerd worden (p. 29-30). Daarvoor zijn naast inspanningen van de organisaties zelf ook (zowel kleinere als grotere) incentives nodig in de vorm van budgetten voor ontwikkelings- en implementatieprojecten. Zonder kaders geen kwaliteitsvolle onlinehulp, maar zonder incentives voor de ontwikkeling en implementatie van nieuwe projecten zijn deze kaders weinig nuttig.

Bijlage 1: samenstelling werkgroep

actor	koepel – Steunpunt - organisatie	naam	organisatie
werkveld	ISC (Internettensamenwerkingscel) CLB	Stefan Van Loock	Secundair onderwijs GO Antwerpen
		Dries Vandermeersch	Gemeenschapsonderwijs
	Jongerenbegeleiding vzw	Johan Moreels	Jongerenbegeleiding
	Awel	Sibille Declercq	Awel
	Vigez	Tom Evenepoel	De DrugLijn
	Vlaams Welzijnsverbond	Hilde Vergote	Dominiek Savio Instituut
		Jo Van Hecke	Tonuso
	Zorgnet Vlaanderen	Gorik Kaesemans	Zorgnet Vlaanderen
		Nico de Fauw	CGG Passant
		Luc Rosseel	AZ Delta
	SOM – Federatie van sociale ondernemingen	Daniella Provost	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
		Hilde Vanhuele	Tele-Onthaal
		Jan De Clercq	Federatie Diensten Geestelijke Gezondheidszorg
		Jeroen De Weert	SOM
gebruikers	VPP (Vlaams patiëntenPlatform)	Patrick Colemont	VPP
		Else Tambuyzer	VPP
	Vlaamse Ouderenraad	Mie Moerenhout	Vlaamse Ouderenraad
		Nathalie Sluyts	Vlaamse Ouderenraad
administratie	WVG - Jongerenwelzijn	Bram Antheunis	
	WVG	Sofie de Smet	
		Lut Vandenboer	
	Onderwijs en Vorming	Ruth Dufromont	
	WVG - Vlaams Agentschap Personen met een Handicap	Katrien Panis	
	WVG - Beleidsontwikkeling	Loes Houthuys	
	WVG - Welzijn en Samenleving	Ludwien Cardoen	
		Marijke Enghien	
WVG - Zorg en Gezondheid	Tineke Oosterlinck		
	Marjolijn Van Den Berg		
onderzoekers	Arteveldehogeschool	Philippe Bocklandt	
		Tim Vanhove	
voorzitter	WVG Beleidsontwikkeling	Patrick Bedert	
totaal		31	

Bijlage 2: inzetbaarheid onlinehulp in activiteiten/deeltaken van een hulp- en zorgproces

Onlinetoepassing	Activiteiten/deeltaken in het hulpverleningsproces																	
	Proloog		Exploreren		Diagnosticeren				Actie ondernemen						Epiloog			
Legende	Wachttijd	Presentie	Intake	Probleemverkenning	Probleemformulering	Indicatiestelling	Doelformulering	Strategiebepaling	Zelfhulp	Advies	Begeleiding	inforestrekking	Bemiddeling	Preventie	Coördinatie van hulp	Afsluiting	Evalueren	Nazorg
<table border="1"> <tr><td> </td><td>niet</td></tr> <tr><td> </td><td>mogelijk</td></tr> <tr><td> </td><td>goed mogelijk</td></tr> </table>																		
	niet																	
	mogelijk																	
	goed mogelijk																	
Aanmelding																		
Activiteitenkalender																		
Budgetbegeleiding																		
Chatbot																		
Dagboek																		
Diagnosechecklist																		
Doorverwijzer																		
Ecogram																		
Educatief spel																		
Eén-op-één-chat																		
E-mail																		
Evaluatieformulier																		
FAQ's																		
Forum																		
Genogram																		
Getuigenis																		
Groeps-chat																		
Hide-page																		
Ingescand document																		
Klachtenbehandeling																		
Levenslijn																		
Links																		
Map (geografisch)																		
Meldknop																		
Monitoring																		
Nieuws																		
Planner																		
Reminder																		
SMS																		
Sociale netwerksite																		
Tevredenheidsmeting																		
Tips en adviezen																		
Voice over IP																		
Webinar																		
Woordwolk																		
(Zelf)test / vragenlijst																		

Bijlage 3: Kernopdrachten en activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Onderstaand overzicht van doelen en mogelijke activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp werden geformuleerd in het kader van het beleidsvoorbereidend onderzoek 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp'¹⁸

Kernopdrachten i.v.m. het bundelen van onlinehulp-expertise

Kerndoelstellingen van het bundelen van de expertise i.v.m. onlinehulp voor welzijn en gezondheid kunnen zijn:

- Blijvende beleidsaandacht creëren voor onlinehulp op alle niveaus;
- Stimuleren van dialoog over onlinehulp tussen praktijk, onderzoek, organisatiebeleid, ontwikkelaars en overheden;

Dit kan vooral gerealiseerd worden door volgende drie kernopdrachten:

- **Het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis i.v.m. onlinehulp;**

Deeldoelen hierbij zijn:

- Een up-to-date overzicht hebben van het Vlaamse onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid;
- Expertise opbouwen, vergaren en uitwisselen omtrent alle aspecten van (het ontwikkelen en implementeren van) onlinehulp;
- Inspireren van onderzoek, ontwikkeling en implementering omtrent onlinehulp en vraag en aanbod daarrond bij elkaar brengen;
- Internationale uitwisseling omtrent onlinehulp vanuit Vlaanderen vorm geven.

- **Het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp;**

Deeldoelen hierbij zijn:

- Zicht hebben op ontwikkelingsplannen i.v.m. onlinehulp voor welzijn en gezondheid;
- Vermijden dat elke organisatie die onlinehulp wil uitwerken het warm water moet uitvinden;
- Mogelijke versnippering van onlinehulp signaleren en bespreekbaar maken;
- Bevorderen van samenwerking/afstemming omtrent onlinehulp tussen organisaties;
- Inspireren en bevorderen van (innovatie in) onlinehulp;
- Stimuleren van onlinehulpmethodiekontwikkeling;
- Stimuleren van de ontwikkeling van aangepaste software en onlinehulptoepassingen.

- **Het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp.**

Deeldoelen hierbij zijn:

- Specifieke kwaliteitscriteria voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid formuleren;
- Organisaties inspireren om specifieke kwaliteitscriteria voor onlinehulp te implementeren.

¹⁸ Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M?, Sap, H. en Vandecasteele, A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams actieplan Onlinehulp. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 126-128

Mogelijke activiteiten bij het bundelen van onlinehulp-expertise

Geïnspireerd door de activiteiten van E-hulp.nl (2011) en suggesties tijdens de inputsessies in het onderzoeksproject 4bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp zouden mogelijke activiteiten in verband met het bundelen en verspreiden van onlinehulp-expertise zich kunnen richten op de drie deelaspecten:

- Het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis i.v.m. onlinehulp;
- Het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp;
- Het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp.

1. *Mogelijke activiteiten bij het bundelen en ontwikkelen van kennis i.v.m. onlinehulp*

- Via workshops, vormingen, studiedagen en congres(-bijdragen) diverse actoren in de sector laten kennismaken met onlinehulpmogelijkheden en –ontwikkelingen;
- Via een online bereikbare mediatheek onderzoeken, methodieken, handleidingen, documenten van inspirerende onlinehulp ter beschikking stellen van het werkveld;
- Bundelen van de knowhow van inspirerende onlinehulppraktijken in Vlaanderen.
- Die knowhow multipliceren én de zorg voor de verdere ontwikkelingsvragen zijn belangrijke hefboomen voor het verder uitbouwen van kwaliteitsvolle onlinehulp.
- Bundelen van onderzoeksvragen met betrekking tot onlinehulp uit de sector en die verspreiden bij onderzoeks- en kenniscentra zodat via bachelor- en masterproeven, projectmatig wetenschappelijk onderzoek, wetenschappelijke dienstverlening, doctoraatsonderzoek ... zowel de stand van zake, ervaren baat, effectiviteit van bestaande onlinehulp als nieuwe onlinehulp-ontwikkelingen en methodieken kunnen onderzocht en ontwikkeld worden.
- Een “Vlaamse scriptieprijs onlinehulp” vorm geven voor bachelor- en masterproeven omtrent onlinehulp;
- Contacten leggen en uitwisseling stimuleren met internationale expertise omtrent onlinehulp.

2. *Mogelijke activiteiten bij het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp*

- Er werk van maken dat de sociale kaart van het onlinehulpaanbod in Vlaanderen en geïntegreerd wordt in (de) bestaande sociale kaart(en) van het hulp- en zorgaanbod;
- Inventariseren van ontwikkelingsnoden en –plannen i.v.m. onlinehulp en oplossings- en afstemmingsstrategieën hiervoor mee ontwikkelen en faciliteren;
- Inventaris maken van (mogelijke) ‘overlapping’ en ‘versnippering’ van het onlinehulpaanbod in Vlaanderen en afstemming/samenwerking hierover stimuleren bij de betrokken organisaties, koepels en overheid.
- Praktische tools uitwerken ter ondersteuning van de koepels/steunpunten en organisaties voor het positioneren van onlinehulp met extra aandacht voor blended hulp;
- Overzicht van methodieken, checklists en businesscases i.v.m. opstarten en uitbouwen van onlinehulp in Vlaanderen ter beschikking stellen van het werkveld;
- Startende initiatieven ondersteunen via procesbegeleiding en vorming wanneer dit door de koepels en steunpunten niet kan opgenomen worden;

- Specifieke aandacht hebben voor de ICT-aspecten van onlinehulp door:
 - Helpdesk: aanspreekpunt zijn voor vragen uit de sector;
 - Requirementslist i.v.m. hard- en software i.v.m. onlinehulptoepassingen samenstellen in overleg met geïnteresseerde actoren en deze ter beschikking stellen van de sector;
 - Mogelijkheden van groepsoffertes en groepsaankopen van hard- en software voor onlinehulp ontwikkelen, ondersteunen ...;
 - Modelcontracten tussen ICT-leveranciers en organisaties uitwerken;
 - Ter beschikking stellen van (tijdelijke) licenties om pionieren zonder grote ICT-investeringen mogelijk te maken.
- De ontwikkeling van kleine stand-alone onlinetoepassingen die geïntegreerd kunnen worden in face-to-face hulp en zorg stimuleren;
- Organisaties ondersteunen bij projectaanvragen bij innovatiefondsen;
- Train-de-trainersvormingen opzetten/ondersteunen rond onlinehulpmethodieken;
- Mogelijkheden inventariseren om eindgebruikers te betrekken bij onlinehulp-ontwikkelingen.

3. *Mogelijke activiteiten i.v.m. het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp*

- Een lijst met minimale kwaliteitscriteria voor onlinehulp ter beschikking stellen;
- Faciliteren of organiseren van ervaringsuitwisselingen, intervisie of supervisie over de welzijns- en gezondheidszorgsectoren heen;
- Specifieke aandacht voor deontologie in onlinehulp aanscherpen door ...
 - Een databank van inspirerende documenten i.v.m. deontologie in onlinehulp;
 - Experts te stimuleren om in publicaties i.v.m. deontologische aspecten ook aandacht te besteden aan specifieke aspecten van onlinehulp;
 - Hiaten in de deontologie m.b.t. onlinehulp te inventariseren en mogelijke oplossingen hiervoor te faciliteren.
- Kwaliteitscriteria voor onlinecommunicatie uit andere sectoren verder concretiseren naar onlinehulp;
- De wenselijkheid en haalbaarheid (laten) onderzoeken van een Vlaamse portaalsite voor kwaliteitsvol onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid en/of van een kwaliteitslabel onlinehulp voor welzijn en gezondheid.