

Op weg naar een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

concretisering van een beleidsactie onlinehulp voor welzijn en gezondheid

Werkgroep natraject beleidsacties onlinehulp

Auteurs: Philippe Bocklandt & Tim Vanhove, Arteveldehogeschool

12 november 2015

Deze nota bevat:

1.	Situering van deze beleidsactie	3
1.1.	Bundelen van knowhow rond onlinehulp ... een prioriteit	3
1.2.	Van expertisecentrum naar Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp	3
1.3.	Beleidsvoorstel omgezet in beleidsactie	4
1.4.	Inbedding in een nieuwe structuur van steunpunten.....	5
1.5.	Samengevat: de opdracht	5
2.	Kernopdrachten en activiteiten van een Intersectoraal Aanspreek-punt Onlinehulp	7
2.1.	Kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp	7
2.2.	Activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.....	7
2.2.1.	Activiteiten in verband met het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis over onlinehulp en deze verspreiden in het werkveld	7
2.2.2.	Activiteiten in verband met het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp.....	8
2.2.3.	Activiteiten in verband met het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp	9
2.3.	Prioritaire activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp	9
3.	(Rand)voorwaarden bij de werking van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.....	11
3.1.	Aanspreekpunt zijn voor onlinehulp(-ontwikkeling) in alle beoogde sectoren	11
3.2.	Co-creatie, coproductie en afstemming met koepels en cliëntvertegenwoordigers	12
3.3.	Vaste personeelsinvestering	12
3.4.	Structurele verankering van de beschikbare knowhow	12
3.5.	Een interactief en open online platform	12

1. Situering van deze beleidsactie

Eerst en vooral willen we kort schetsen welke vier elementen geleid hebben tot de beleidsactie 'een intersectoraal aanspreekpunt onlinehulp' en wat de opdracht voor de werkgroep juist inhoudt.

1.1. Bundelen van knowhow rond onlinehulp ... een prioriteit

Reeds in 2006 beseften welzijnsorganisaties die chathulp aanboden dat het zinvol en wenselijk is hun knowhow hierrond te bundelen en ervaringen uit te wisselen. Het OnlineHulpUitwisselings-Platform (OHUP)¹ werd opgericht met als doel 'onlinehulpverlening binnen de sociale sector in Vlaanderen bekender te maken, uit te breiden en kwalitatief te verbeteren. Door middel van overleg tussen haar leden en het uitwisselen van ervaringen en knowhow'.

Vanuit andere actoren in het werkveld werd - vaak binnen of in het verlengde van een project - vanaf 2009 onlinehulpexpertise gebundeld. Soms gebeurde dit in samenwerking met of vanuit een of meerdere hogescholen. Voorbeelden daarvan zijn het Expertisenetwerk Onlinehulp Vlaanderen, www.online-hulpverlening.be, www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be, Media-W, Expertisecel E-social Work,.

Deze verschillende initiatieven weten van elkaars bestaan, hebben contact met elkaar, komen tot sporadische samenwerking, zijn beperkt tot een bepaalde sector of bepaalde onlinehulpthema's, werken zonder structurele ondersteuning en blijven vaak slechts actief zolang de projectfinanciering loopt.

Het bundelen van knowhow in verband met onlinehulp voor welzijn en gezondheid kreeg dus van bij de start reeds aandacht van de betrokken organisaties en sectoren maar raakte ook versnipperd.

Tijdens de input- en feedbacksessies in het beleidsvoorbereidend onderzoek 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp'² werd de bundeling van expertise rond onlinehulp door vertegenwoordigers van organisaties, koepels en steunpunten en van hoger onderwijsinstellingen als een belangrijke en dringende beleidsactie aanbevolen.

1.2. Van expertisecentrum naar Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

In de werkgroep beleidsacties onlinehulp die deze beleidsaanbevelingen verder mocht concretiseren, werd in het voorjaar 2015 de nood aan het samenbrengen van knowhow met betrekking tot onlinehulp voor welzijn en gezondheid bekrachtigd. Tevens werd er duidelijk dat het niet wenselijk en haalbaar was om hierrond een zelfstandig expertisecentrum onlinehulp uit te bouwen.

Er groeide consensus in de werkgroep met vertegenwoordigers van werkveld, gebruikers en administratie voor volgend voorstel van beleidsactie:

"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

¹ Voor meer info zie: <http://www.online-hulpverlening.be/blog/2010/online-hulpverlening/online-hulp-uitwisselingsplatform-ohup/>

² 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.

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 omkadering nodig en wenselijk is om de dynamiek hiervan te garanderen. Daarom kan een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp een gesystemiseerd overzicht opbouwen van de expertise rond onlinehulp vanuit diverse initiatieven en de bundeling en afstemming van deze expertise-ontwikkeling stimuleren.
- De kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp zijn ...
 - ... het bundelen van knowhow in verband met onlinehulp voor welzijn en gezondheid;
 - ... het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp in welzijns- en zorgorganisaties;
 - ... het bevorderen van kwaliteit van onlinehulp.”³

De werkgroep schoof het oprichten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp naar voor als 1 van de 5 prioriteiten binnen de 46 beleidsactievoorstellen die ze formuleerde:

“Het oprichten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp 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 in het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp is in ieder geval om een deontologisch en kwaliteitskader te scheppen. Immers als onlinehulp wordt ontwikkeld, wordt het best direct goed gedaan. Een voorstel van andere mogelijke doelstellingen en taken voor dit Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp is beschikbaar en kan de basis vormen voor overleg over een gepaste structurele inbedding.”⁴

1.3. Beleidsvoorstel omgezet in beleidsactie

Op het Flanders’ Carecongres onlinehulp voor welzijn en gezondheid op 3 juni 2015 in Mechelen lichtte minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeurzen, 10 beleidsacties rond onlinehulp toe waarvan hij de komende jaren werk wil maken⁵.

De eerste van de 10 beleidsacties die hij noemde was het ‘realiseren van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp’.

Op de vergadering van de commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van het Vlaams Parlement van 1 juli 2015 verduidelijkte de minister: “Het is duidelijk dat we een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp moeten organiseren. Het verzamelen, bundelen en ter beschikking stellen van informatie over onlinehulp is het best te lokaliseren op één plaats. We gaan dat niet doen door een apart kenniscentrum of steunpunt te organiseren, we zijn bezig met een oefening over het intersectoraal karakter van onze steunpunten en daarin zullen we de opdracht geven om online in dat proces in te schuiven en te integreren als een prioritair te behandelen thema.”⁶

³ Bocklandt, P. & Vanhove, T. (2015) Voorstellen van beleidsacties onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 22.

⁴ Idem, p. 35

⁵ Zie: <http://jovandeurzen.be/nl/minister-vandeurzen-schakelt-versnelling-hoger-inzake-onlinehulpverlening>

⁶ Vlaams Parlement – commissie Welzijn Volksgezondheid en Gezin, (2015) Commissievergadering nr. C297 (2014-2015-) – 1 juli 2015 – verslag, p. 11

1.4. Inbedding in een nieuwe structuur van steunpunten

Voor deze opdracht is het een gegeven dat het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp ingebed zal worden in de werking van een nieuwe hertekening van Vlaamse Steunpunten. In de 'oefening over het intersectoraal karakter van steunpunten' zijn betrokken: Samenlevingsopbouw Vlaanderen, het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, het Steunpunt ExpertiseNetwerken, het Steunpunt Jeugdhulp en het Vlaams centrum Schuldenlast. Bedoeling is dat dit nieuwe steunpunt gerealiseerd wordt tegen 1 januari 2017. Een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp zou haar werking in 2016 vanuit dit perspectief wel reeds kunnen opstarten.

1.5. Samengevat: de opdracht

De minister beslist in de oprichting van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp ingebed in de werking van een nieuwe hertekening van Vlaamse Steunpunten. De kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp worden ...

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

De opdracht werd aan het Steunpunt Welzijn Volksgezondheid en Gezin gegeven om deze kernopdrachten in taken en prioriteiten te vertalen en (rand-)voorwaarden voor de werking van zo'n Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp verder te concretiseren tegen half december 2015. Bedoeling is dat in de eerste helft van 2016 dit Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp operationeel wordt.

Voor alle duidelijkheid nog even de contouren aangeven:

- Onlinehulp wordt als volgt gedefinieerd:

"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 zorgverstrekker."⁷

- De sectoren waarop het onlinehulpbeleid vanuit Welzijn, Volksgezondheid en Gezin focust, zijn:
 - Algemeen welzijnswerk: Centra Algemeen Welzijnswerk, Tele-Onthaaldiensten;
 - Bijzondere jeugdbijstand: voorzieningen bijzondere jeugdzorg en Centra Integrale Gezinszorg;
 - Ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg: Centra Geestelijke Gezondheidszorg, verslavingszorg en gezondheidspromotie;
 - Kind en Gezin: Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning, Inloopteams, Huizen van het Kind, de Opvoedingslijn en opvoedingswinkels, Vertrouwenscentra Kindermishandeling;
 - Personen met een beperking: organisaties en voorzieningen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap;
 - Ouderenzorg: thuiszorgorganisaties, organisaties voor ouderenbeleid en woonzorgcentra, diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen.
 - De info- en hulplijnen binnen het beleidsdomein WVG: 1712 (geweld, misbruik en kindermishandeling), 1813 (zelfmoordlijn), Druglijn,...

^{7 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. 30

- Andere organisaties buiten het beleidsdomein WVG zijn sterk betrokken bij onlinehulp en dienen mee in het vizier te komen van het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp:
 - de Centra voor LeerlingenBegeleiding: betrokkenheid bij de brede instap Integrale Jeugdhulp,
 - OCMW's: rechtenverkenning schuldhulpverlening,...
 - Andere info- en hulplijnen: Awel, Holebifoon, Child Focus,...
- In haar werking zal het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp ook oog moeten hebben voor...
 - ... de link tussen de onlinehulp binnen deze welzijns- en zorgsectoren en de eerstelijnsgezondheidszorg.
 - ... voor onlinehulpaanbod dat door zelfhulpgroepen, patiëntenverenigingen, ... georganiseerd wordt.
- We realiseren deze opdracht via een werkgroep waarbij uitgenodigd zijn:

Naam	Voornaam	Organisatie
Berghmans	Min	Steunpunt Jeugdhulp
Bocklandt	Philippe	Steunpunt WVG - Arteveldehogeschool
Cautaers	Anita	SOM
Claeys	Herwig	Online-hulpverlening.be
De Clercq	Jan	Federatie van Diensten voor Geestelijke Gezondheidszorg
Dekelver	Jan	Thomas More
Delanghe	Fanny	Vlaams Welzijnsverbond
Kaesemans	Gorik	Zorgnet - Icuro
Moreels	Johan	Jongerenbegeleiding
Nijs	Davy	University College Leuven Limburg
Provost	Daniëlla	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
Serrien	Ludo	Steunpunt Algemeen Welzijnswerk
Van de Ven	Inne	Steunpunt Expertise Netwerken
Van Hecke	Jo	e-hulp Vlaanderen
Vanhove	Tim	Steunpunt WVG - Arteveldehogeschool
Verheyen	Marc	University College Leuven Limburg

- Deze nota werd voor feedback ook nog voorgelegd aan vertegenwoordigers van cliëntorganisaties:

Naam	Voornaam	Organisatie
Weeghmans	Ilse	Vlaams patiëntenplatform
Colemont	Patrick	Vlaams patiëntenplatform
Tambuyzer	Else	Vlaams patiëntenplatform
Moerenhout	Mie	Vlaamse ouderenraad
Sluyts	Nathalie	Vlaamse Ouderenraad
Clijsters	Kris	Cachet

2. Kernopdrachten en activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Hieronder worden de kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp benoemd en per kernopdracht vertaald in mogelijke activiteiten.⁸

2.1. Kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Dit zijn de drie kernopdrachten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp:

- **Het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis over onlinehulp en deze verspreiden in het werkveld;**
- **Het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp;**
- **Het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp.**

Het wordt een eerste uitdaging voor het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp om deze kernopdrachten in strategische doelen en daaraan verbonden initiatieven te vertalen.

2.2. Activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Geïnspireerd door de activiteiten van E-hulp.nl (2011) en op basis van suggesties tijdens het onderzoeksproject 'Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp' worden volgende activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp als mogelijke taken geformuleerd.

2.2.1. Activiteiten in verband met het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis over onlinehulp en deze verspreiden in het werkveld

- Via een online mediatheek in kaart brengen en bundelen van inspirerende onlinehulppraktijken, onderzoeken, methodieken, handleidingen in Vlaanderen en daarbuiten én deze ter beschikking stellen van het werkveld;
- Fora (bijv. via interviews, online leeromgevingen, cliëntenpanels) opzetten om kennis te delen en/of co-creatie te realiseren rond diverse onlinehulpaspecten;
- Knowhow van inspirerende onlinehulppraktijken overzichtelijk vertalen naar andere organisaties en sectoren;
- Een "Vlaamse scriptieprijs onlinehulp voor welzijn en gezondheid" voor bachelor- en masterproeven omtrent onlinehulp verder uitwerken en de organisatie ervan opnemen;
- Een periodieke onlinebevraging organiseren bij de welzijns- en zorgorganisaties omtrent hun onlinehulpplannen en -realisaties. De resultaten hiervan overzichtelijk beschikbaar stellen van koepels, organisaties en hoger onderwijsinstellingen.
- Bundelen van onderzoeksvragen met betrekking tot onlinehulp uit de sector en die verspreiden bij onderzoeks- en kenniscentra. Dit kan inspirerend zijn voor bachelor- en masterproeven, projectmatig wetenschappelijk onderzoek, wetenschappelijke dienstverlening en doctoraatsonderzoek. Zowel de stand van zaken, ervaren baat, effectiviteit, cliëntenwaardering van bestaande onlinehulp als nieuwe onlinehulp-ontwikkelingen en methodieken kunnen onderzocht en ontwikkeld worden.
- Contacten leggen en uitwisseling stimuleren met internationale expertise omtrent onlinehulp.

⁸ We baseren ons hiervoor op de inventaris die werd opgenomen in 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

2.2.2. Activiteiten in verband met het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp

- Via workshops, vormingen, studiedagen en congres(bijdragen) diverse actoren in de sector laten kennismaken met onlinehulpmogelijkheden en -ontwikkelingen;
- Stimuleren dat de sociale kaart van het onlinehulpaanbod in Vlaanderen met de juiste parameters ontwikkeld wordt en geïntegreerd wordt in (de) sociale kaart(en) van het hulp- en zorgaanbod;
- Inventaris maken van (mogelijke) ‘overlapping’ en ‘versnippering’ van het onlinehulpaanbod in Vlaanderen en afstemming/samenwerking hierover stimuleren bij de betrokken organisaties, koepels en overheid over de welzijns- en zorgsectoren heen;
- Praktische tools uitwerken ter ondersteuning van koepels en organisaties voor het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp met extra aandacht voor cliëntbetrokkenheid en blinded hulp;
- Overzicht maken van methodieken, checklists en (business-)cases i.v.m. opstarten en implementeren van onlinehulp in Vlaanderen en ter beschikking stellen van het werkveld;
- Aandacht hebben voor het samenspel van gegevensverzameling via de onlinehulptoepassingen en het personal health record of elektronisch patiënten- en cliënten-dossier.
- Startende initiatieven ondersteunen via procesbegeleiding en vorming in afstemming met de koepels;
- Good practices inventariseren/ontwikkelen voor het bespreken van onlinehulpcasussen, voor voorstellen van regeling werkvoorwaarden thuiswerk;
- Specifieke aandacht hebben voor de ICT-aspecten van onlinehulp door bijvoorbeeld:
 - Requirementslist i.v.m. hard- en software i.v.m. onlinehulptoepassingen samenstellen in overleg met geïnteresseerde actoren (zoals cliënten en hulpverleners) en deze ter beschikking stellen;
 - Sjablonen voor groepsoffertes en groepsaankopen van hard- en software voor onlinehulp ontwikkelen en ter beschikking stellen van koepels en organisaties;
 - Modelcontracten tussen ICT-leveranciers en organisaties in verband met onlinehulp uitwerken en inspirerende praktijken daaromtrent ter beschikking stellen;
 - Ter beschikking stellen van (tijdelijke) oefenlicenties van onlinehulptoepassingen om pionieren zonder grote ICT-investeringen mogelijk te maken.
- De ontwikkeling stimuleren van aparte onlinetoepassingen die geïntegreerd kunnen worden in face-to-face hulp en zorg. Deze aparte onlinetoepassingen zijn ICT-tools die los van elkaar kunnen gebruikt worden ingebed in face-to-facehulpverlening ook al zijn ze afkomstig van of kunnen ze gekoppeld worden aan een meer geïntegreerd onlinehulpbegeleidings- of behandelingsprogramma (bijv. een zelftest of een onlinedagboek);
- Organisaties en koepels ondersteunen bij projectaanvragen bij innovatiefondsen;
- Train-de-trainersvormingen opzetten en ondersteunen rond onlinehulpmethodieken in afstemming met koepels en onderwijsinstellingen;
- Mogelijkheden inventariseren en ontwikkelen om eindgebruikers te betrekken bij onlinehulp-ontwikkelingen. Gebruikers betrekken van bij het begin van de onlinehulpontwikkeling is onontbeerlijk voor een succesvolle implementering. Immers:
 - Rekening houden met de noden en wensen van cliënten - zowel inhoudelijk als wat usability betreft – is onontbeerlijk bij het ontwikkelen en optimaliseren van onlinehulptoepassingen;
 - Rekening houden met de wenselijkheid, haalbaarheid en usability van hulpverleners is nodig om de implementatie van onlinehulptoepassingen in hun werkcontext te kunnen realiseren.
- Beleidsgerichte adviezen formuleren in verband met onlinehulp, bijvoorbeeld:
 - Een inventaris maken van regelgevende belemmeringen;
 - Een onlinehulp-toets bij nieuwe regelgeving voor de betrokken sectoren.

2.2.3. Activiteiten in verband met het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp

- Een lijst met minimale kwaliteitscriteria (inclusief randvoorwaarden) voor onlinehulp ontwikkelen en ter beschikking stellen;
- Relevante kwaliteitscriteria voor onlinecommunicatie uit andere sectoren (bijv. banken, reissector, retail, ...) vertalen naar onlinehulp;
- Faciliteren, stimuleren of organiseren van ervaringsuitwisselingen, intervisie of supervisie in verband met onlinehulpaspecten over de welzijns- en gezondheidszorgsectoren heen in afstemming met koepels en onderwijsinstellingen;
- Specifieke aandacht voor deontologie in onlinehulp aanscherpen door onder andere ...
 - Een databank van documenten i.v.m. onlinehulpdeontologie op te maken en te verspreiden;
 - 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 oplossingen te faciliteren.
- De wenselijkheid en haalbaarheid (laten) onderzoeken van een Vlaamse portaalsite voor kwaliteitsvol onlinehulpaanbod voor welzijn en gezondheid;
- De wenselijkheid en haalbaarheid (laten) onderzoeken van een kwaliteitslabel onlinehulp.

2.3. Prioritaire activiteiten van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Via een onlinebevraging bij de leden van de ‘werkgroep beleidsvoorstellen onlinehulp’ werd gevraagd naar prioriteiten in de activiteiten voor een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp.

28 mensen kregen de bevraging bezorgd. 15 respondenten bezorgden hun antwoord.

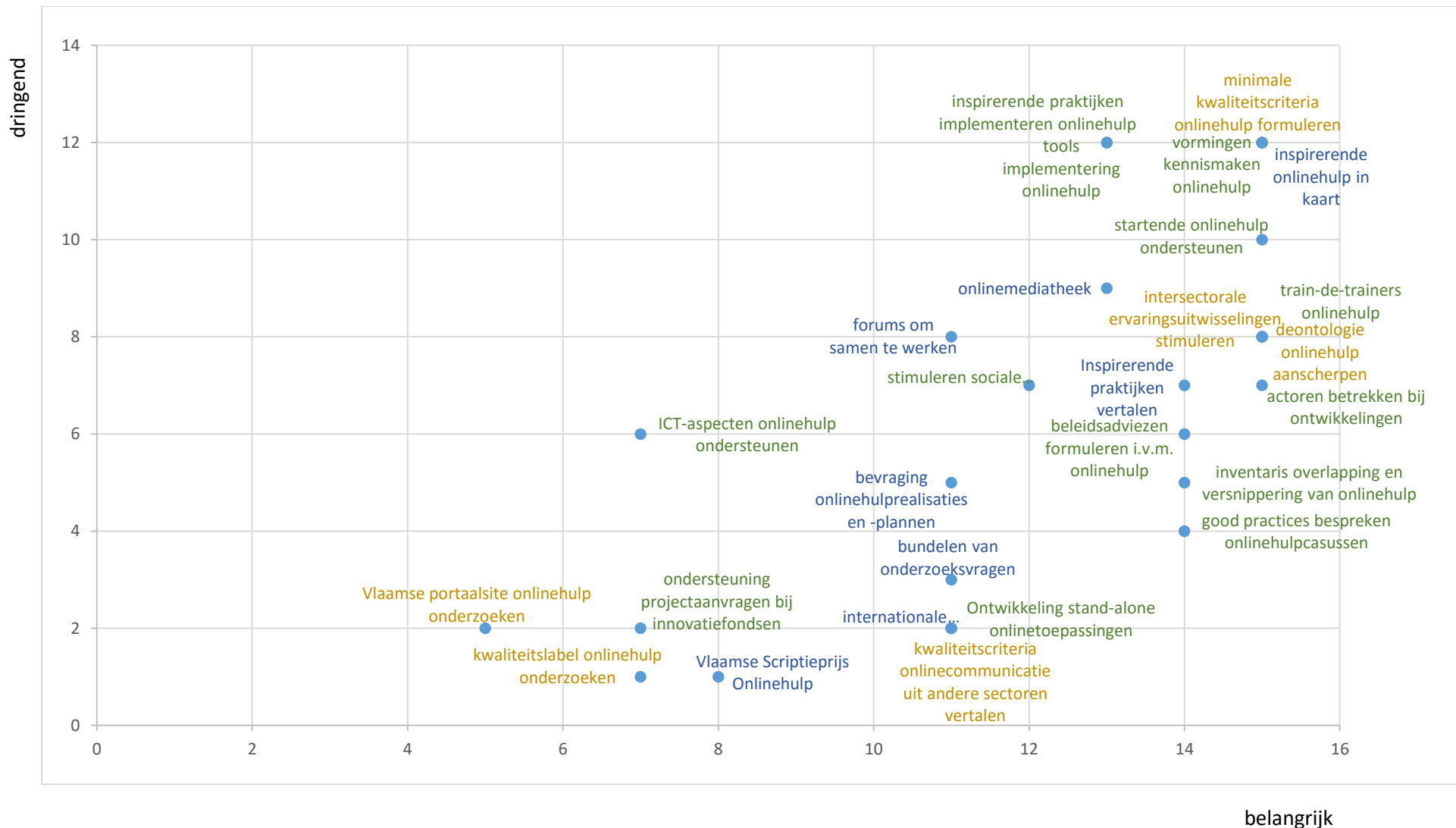
Op volgende pagina biedt een grafiek een overzicht van deze activiteitenprioriteiten op basis van de criteria ‘belangrijk’ en ‘dringend’.

Opvallend is dat de respondenten 80 % van de activiteiten belangrijk tot heel belangrijk vinden.

De volgende activiteiten vormen de top 10 van belangrijke en dringende activiteiten voor het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp:

- In kaart brengen van inspirerende onlinehulppraktijken in Vlaanderen;
 - Via workshops, vormingen, studiedagen en congres(bijdragen) diverse actoren in de sector laten kennismaken met onlinehulpmogelijkheden en –ontwikkelingen;
 - Een lijst met minimale kwaliteitscriteria voor onlinehulp ontwikkelen en ter beschikking stellen;
 - Overzicht maken van methodieken, checklists en (business-)cases i.v.m. opstarten en implementeren van onlinehulp in Vlaanderen en ter beschikking stellen van het werkveld;
 - Praktische tools uitwerken ter ondersteuning van koepels en organisaties voor het ontwikkelen en implementeren van onlinehulp met aandacht voor cliëntbetrokkenheid en blended hulp;
 - Startende onlinehulp ondersteunen via vorming en begeleiding in afstemming met de koepels;
 - Via een online mediatheek onderzoeken, methodieken, handleidingen, documenten van inspirerende onlinehulp bundelen en ter beschikking stellen van het werkveld;
 - Faciliteren, stimuleren of organiseren van ervaringsuitwisselingen, intervisie of supervisie in verband met onlinehulpaspecten over de welzijns- en gezondheidszorgsectoren heen in afstemming met koepels en onderwijsinstellingen;
 - Train-de-trainersvormingen opzetten/ondersteunen rond onlinehulpmethodieken in afstemming met koepels en onderwijsinstellingen;
- Specifieke aandacht voor deontologie in onlinehulp aanscherpen.

Grafiek: prioriteiten in activiteiten voor Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp



De labels van de activiteit-omschrijvingen worden genuanceerder en vollediger omschreven op p. 7 tot 9 in deze nota.

Blauwe activiteiten hebben betrekking op het bundelen en (laten) ontwikkelen van kennis over onlinehulp en deze verspreiden in het werkveld;

Groene activiteiten hebben betrekking op het helpen ontwikkelen en implementeren van onlinehulp;

Beige activiteiten hebben betrekking op het bevorderen van de kwaliteit van onlinehulp.

3. (Rand)voorwaarden bij de werking van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp

Vijf (rand)voorwaarden zijn onontbeerlijk om tot een goed functioneren van een Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp te kunnen leiden:

1. Het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp moet een aanspreekpunt zijn voor onlinehulp(-ontwikkeling) in alle beoogde sectoren;
2. Co-creatie, coproductie en afstemming met initiatieven rond onlinehulp van koepels en cliëntvertegenwoordigers zijn onontbeerlijk;
3. Een vaste personeelsinvestering is noodzakelijk;
4. Er moet werk gemaakt worden van een structurele verankering van de beschikbare knowhow rond onlinehulp in Vlaanderen;
5. Een interactief en open online platform is nodig.

Op elk van deze vijf randvoorwaarden gaan we dieper in.

3.1. Aanspreekpunt zijn voor onlinehulp(-ontwikkeling) in alle beoogde sectoren

Het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp zal ingebed worden in de werking van een nieuwe hertekening van steunpunten. De betrokken steunpunten hebben zich tot nog toe naar bepaalde welzijns- en zorgsectoren of doelgroepen gericht. Andere welzijns- en zorgsectoren hebben geen steunpunt (bijvoorbeeld de ambulante geestelijke gezondheidszorg).

Toch moet dit Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp zich met haar werking en aanbod focussen op onlinehulp in al de volgende sectoren:

De sectoren waarop het onlinehulpbeleid vanuit Welzijn, Volksgezondheid en Gezin focust:

- Algemeen welzijnswerk: Centra Algemeen Welzijnswerk, Tele-Onthaaldiensten;
- Bijzondere jeugdbijstand: voorzieningen bijzondere jeugdzorg en Centra Integrale Gezinszorg;
- Ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg: Centra Geestelijke Gezondheidszorg, verslavingszorg en gezondheidspromotie;
- Kind en Gezin: Centra voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning, Inloopteams, Huizen van het Kind, de Opvoedingslijn en opvoedingswinkels, Vertrouwenscentra Kindermishandeling;
- Personen met een beperking: organisaties en voorzieningen onder het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap;
- Ouderenzorg: thuiszorgorganisaties, organisaties voor ouderenbeleid en woonzorgcentra, diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen.
- De info- en hulplijnen binnen het beleidsdomein WVG: 1712 (geweld, misbruik en kindermishandeling), 1813 (zelfmoordlijn), Druglijn,...

Andere organisaties buiten het beleidsdomein WVG zijn sterk betrokken bij onlinehulp en dienen mee in het vizier te komen van het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp:

- de Centra voor LeerlingenBegeleiding: betrokkenheid bij de brede instap Integrale Jeugdhulp,
- OCMW's: rechtenverkenning schuldhulpverlening,...
- Andere info- en hulplijnen: Awel, Holebifoon, Child Focus,...

In haar werking zal het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp ook oog moeten hebben ...

... voor de link tussen de onlinehulp binnen deze welzijns- en zorgsectoren en de eerstelijns-gezondheidszorg.

... voor onlinehulpaanbod dat door zelfhulpgroepen, patiëntenverenigingen, ... georganiseerd wordt.

3.2. Co-creatie, coproductie en afstemming met koepels en cliëntvertegenwoordigers

'Samenwerking' is een belangrijk uitgangspunt in de werking van het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp. Co-creëren, coproduceren, betrokken actoren samenbrengen, afstemmen van diverse verwachtingen en belangen ... behoren tot de sleutelwerkwoorden.

Het bundelen en verspreiden van knowhow rond onlinehulp, het implementeren van onlinehulp en het bepalen van kwaliteit van onlinehulp zijn geen doelen op zich. Hoofddoel is het bijdragen aan een betere organisatie/realisatie van kwaliteitsvolle hulp en zorg aan de cliënten via ICT. Dit gebeurt in afstemming en samenspraak met relevante middenveldorganisaties.

Vanuit deze visie is het een uitdaging voor middenveldorganisaties (onder andere koepels en cliëntvertegenwoordigers) om binnen hun werking aandacht te besteden aan onlinehulp voor welzijn en gezondheid.

3.3. Vaste personeelsinvestering

Om haar driedelige opdracht voor alle bovengenoemde sectoren te kunnen realiseren zal het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp moeten kunnen beschikken over een personeelsinvestering van vaste medewerkers die expertise hebben in verband met onlinehulp die deze expertise blijvend kunnen inzetten en vergroten.

Het is ook aangewezen om de beschikbare voltijdse equivalenten te spreiden over meerdere medewerkers waardoor de intersectorale expertise sterker ontwikkeld en geborgd kan worden.

Voor de werking van het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp wordt een personeelsinzet geraamd van minimaal 2 VTE (voor de opstart) tot 5 VTE (op kruissnelheid).

3.4. Structurele verankering van de beschikbare knowhow

Momenteel zit de expertise omtrent onlinehulp verspreid over medewerkers binnen welzijns- en zorgorganisaties, in sommige steunpunten en in enkele hoger onderwijsinstellingen.

Er moet werk gemaakt worden van structurele verankering van deze knowhow in het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp. Het verleden heeft bewezen dat projectmatig samenwerken en het (zelfs op papier) vastleggen van samenwerkingsintenties onvoldoende renderen en voor onvoldoende continuïteit zorgen.

De structurele verankering van deze knowhow moet onder andere vertaald worden in personeelsinzet in het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp. Een intentieverklaring om knowhow uit te wisselen tussen organisaties met onlinehulpexpertise volstaat immers niet.

Deze samenwerking dient geregeld worden via structurele samenwerkingsovereenkomsten. Volgende partners zijn daarbij zeker te betrekken: UC Leuven-Limburg, Arteveldehogeschool, Vlaams Expertisecentrum Suïcidepreventie, www.online-hulpverlening.be en www.e-hulp-vlaanderen.be.

3.5. Een interactief en open online platform

Het Intersectoraal Aanspreekpunt Onlinehulp moet gebruik kunnen maken van een interactief en open online platform als middel voor het bundelen en beschikbaar stellen van onlinehulpknowhow, als communicatieplatform voor open en gesloten werkgroepen die inspirerende praktijk willen uitwisselen of ontwikkelen en als werkplaats om onlinehulpmethodieken en programma's te demonstreren en ermee te oefenen.