



“Hoe kunnen onlinedagboeken inhoudelijk worden opgemaakt zodat ze kwaliteitsvol kunnen worden ingezet als instrument in blended hulp?”

Aanbevelingen voor het opmaken van onlinedagboeken

Vooraf ... starten met het opmaken van onlinedagboeken

- 1 Hulpverleners die willen starten met onlinedagboeken kunnen zich laten inspireren door voorbeelddagboeken die in de applicatie zijn voorzien of die al gedeeld zijn door collega's uit hun organisatie. Dit levert mogelijke ideeën voor de opmaak van een gepersonaliseerd dagboek en vermindert de technische drempel. Belangrijk hierbij is om de ingestelde output (grafieken, overzichten) te checken. Die past zich niet automatisch aan als je vragen wijzigt.
- 2 Een dagboekontwerp voorleggen aan collega's helpt om doel, focus en relevante vragen te bepalen. Die tweede blik helpt de (eigen) blinde vlekken wegwerken en bevordert de professionele opmaak.
- 3 Investeren in de tool technisch onder de knie krijgen loont. Hulpverleners ervaren na een investeringsperiode een duidelijke return on investment. Als mensen er mee weg zijn, zien ze bij hun cliënten echt meerwaarde. (Cliënt: 'ik kan in dagboek meer vertellen dan in een echt gesprek')
- 4 Regelmatig uitwisselen van dagboekontwerpen, ervaringen en leervragen opnemen in intervisie helpen om het inzetten van onlinedagboeken te implementeren.

3 essentiële vragen die je meeneemt in het dagboekontwerp

- **Wat is het doel?**
Hoe kan dit dagboek bijdragen in de blended hulp/begeleiding van mijn cliënt.
Zorg dat je het doel of de focus van het dagboek duidelijk voor ogen hebt en stel je als eerste vraag: 'Welke output (samenvatting van resultaten) willen we kunnen zien. Het antwoord hierop zal mee het soort vragen bepalen
- **Wat wil je kunnen uit de resultaten halen?** Stem de vragen af op de output die je wil zien.
Het instellen van correcte output verdient extra aandacht bij de opmaak van het onlinedagboek
 - De cliënt kan (standaard) ook zelf deze output ziet binnen de applicatie en dit 'inzicht' kan motiverend werken.
 - Een belangrijke troef van het onlinedagboek is dat het evolutie in kaart kan brengen, of inzicht in uitlokkende factoren of krachtbronnen kan samenvatten ... Die zaken komen worden net via de output duidelijk.
Het soort vragen bepaalt de mogelijke output. (bijv. antwoorden op numerieke vragen in grafieken, antwoorden uit tekstvelden in top 5- overzichten).
- **What's in for the cliënt? Wat kan en wil hij?**
Sluit het doel aan bij de cliënt? Is het dagboek goed gekaderd, de cliënt gemotiveerd, is er een vertrouwensband tussen cliënt en hulpverlener?

10 tips voor het ontwerpen van dagboeken

- 1 Ontwerp eerst op papier. Zo krijg je zicht op structuur.
- 2 Maak een lijstje van mogelijke vragen en noteer eventueel in een tweede kolom welke output daarbij mogelijk is.
- 3 Kom tot de essentie in functie van het doel; maak een onderscheid tussen 'nice to know versus need to know'.
- 4 Beperk het aantal vragen in een dagboek. Begin eerder beknopt (3 of 4-tal vragen). Als het invullen van het dagboek vlot verloopt, kan je (na overleg met de cliënt) extra vragen zichtbaar maken of toevoegen.
- 5 Hou de vragen kort, duidelijk en concreet.
- 6 Beslis of het zinvol is om vragen die samen horen onder een rubriek te plaatsen. Je kan de rubriek in zijn geheel laten verschijnen of dichtklappen. In langere dagboeken zorgen rubrieken voor structuur.
- 7 Zorg voor een goede dagboekstructuur. Dat kan door een combinatie van volgende structurerende elementen:
 - Een duidelijk thema / titel
 - Verhelderende rubrieken: een rubriek waarvan de vlag de lading dekt
 - Lengte van het dagboek: beperkt aantal vragen
 - (Logische) opeenvolging van vragen
 - Eenduidige vragen
 - Beperkt gebruik van 'meer-info-veld'
 - De laatste dagboekvraag (Positief afronden?)
 - Correcte en relevante output

- 8 Hanteer helder en correct taalgebruik
Snel opgemaakte dagboeken vertonen soms slordig taalgebruik (wisselende persoonsvormen en taalfouten, meerdere vragen per vraag, moeilijk geformuleerde vragen en vakjargon.
- 9 Stel je flexibel op. De regie ligt zoveel mogelijk bij de cliënt; ga dus altijd in dialoog over hoe het dagboek er best uit zal zien.
- 10 Bekijk je ontwerp met een collega. Samen doel, taal en opbouw bekijken, verhoogt de professionaliteit.

Checklist voor opgemaakte dagboeken

- Is het doel helder?
- Heeft het dagboek een passende titel?
- Zijn de vragen zinvol i.f.v. het doel van dit onlinedagboek?
- Zijn de grafieken en andere output goed ingesteld
- Zijn de vragen voldoende duidelijk voor de cliënt?
- Zijn de voorbeeldantwoorden van toepassing op of op maat van de cliënt?
- Zijn de vragen uitnodigend voor de cliënt?
- Zorgen de pictogrammen (bijv. de smileys), de gebruikte schalen of bepaalde woorden voor eenzelfde interpretatie of begrip? (bv. wanneer geef jij een score 5?)
- Is de volgorde van de vragen logisch opgebouwd?
- Is het taalgebruik afgestemd op de cliënt?
- Hoeveel tijd zal de cliënt nodig hebben om dit dagboek in te vullen?
- Wordt het dagboek mooi afgerond? (laatste vraag)

Succesfactoren voor het inzetten van onlinedagboeken

Cliënt betrekken

Betrek de cliënt in alle fases van werken met het onlinedagboek: van bij de keuze om met een dagboek te werken, tot dagboekopmaak, bespreken van resultaten en afronden van het dagboekgebruik). Dat verhoogt de motivatie en cliënten ervaren de meerwaarde van onlinedagboeken: “ dagboek heeft houvast, is reminder, eigen plekje, eigen momentje, inzicht in triggers en aanpak van situatie ...”

Werken met output biedt een belangrijke meerwaarde. Je kan bijv. ook samen met cliënt bekijken welke resultaten (grafieken of overzichten) hij wil kunnen zien. * Als je de output niet wil/kan gebruiken, zorg er dan voor dat de vooraf ingestelde output niet zichtbaar is.

Gedragen en ondersteunend organisatiebeleid

- Het inzetten van onlinedagboeken is gedragen en omkaderd.
Ook het bestendigen vanuit het organisatie beleid is bel. Cf. focusgroep *“De zorgco’s gaan eens naar een studiedag en dan moeten wij methodiek, idee uitproberen. Maar ze ondersteunen niet verder.”*
- Het organisatiebeleid faciliteert accommodatie, training, ondersteuning en volgt op.
 - Tijd en ruimte voor medewerkers om te oefenen met de tool, om te leren via intervisie ...
 - Directies en organisatieverantwoordelijken zijn vaak wel gemotiveerd, maar hebben niet altijd voeling met hoe begeleiders in de praktijk met een nieuwe tool of methodiek aan de slag gaan en kunnen niet inspireren vanuit hun eigen ervaring met de tool.

Tip: middenkader kan zelf ervaring opdoen door bijv. dagboek coachend in te zetten ikv POP-gesprekken, draagkracht in een team of ...

Tip: Voorzie in het eerste jaar op teamvergaderingen een vast agendapunt ‘onlinedagboeken’ en voorzie daarbij tijd om goed practise te delen.

Toegankelijkheid - App-versie gezocht

Een App-versie van het onlinedagboek zou de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de tool voor verschillende doelgroepen cliënten (voornamelijk jongeren) aanzienlijk doen stijgen en de veiligheid van het gebruik voor jongeren sterk vergroten.

Een warme oproep dus aan de ontwikkelaars van onlineapplicaties

Dit is één van de eindproducten van het projectmatig wetenschappelijk onderzoek (PWO) Kwaliteitsvol werken met onlinedagboeken. Meer info en andere eindproducten vind je via <http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulponderzoek/kwaliteitsvol-werken-met-onlinedagboeken/>