



Brugge n
Voor Jongeren

BLENDED HULP
OMDAT JE DANKZIJ DE AFSTAND
NABIJHEID KAN CREËREN

a:artevelde
hogeschool

PHILIPPE BOCKLANDT
10 DECEMBER 2020

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Wat je mag verwachten

- Een kader voor blended hulp
- Cliënt centraal
 - Interesse in online communicatie van cliënten
 - Cliëntreizen
- Online communiceren
 - sociale media en hulpverlening
 - Belang van online methodiek
 - Do's en don'ts bij beeldbellen
- Onlinehulp implementeren ... help
- Mosterd





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

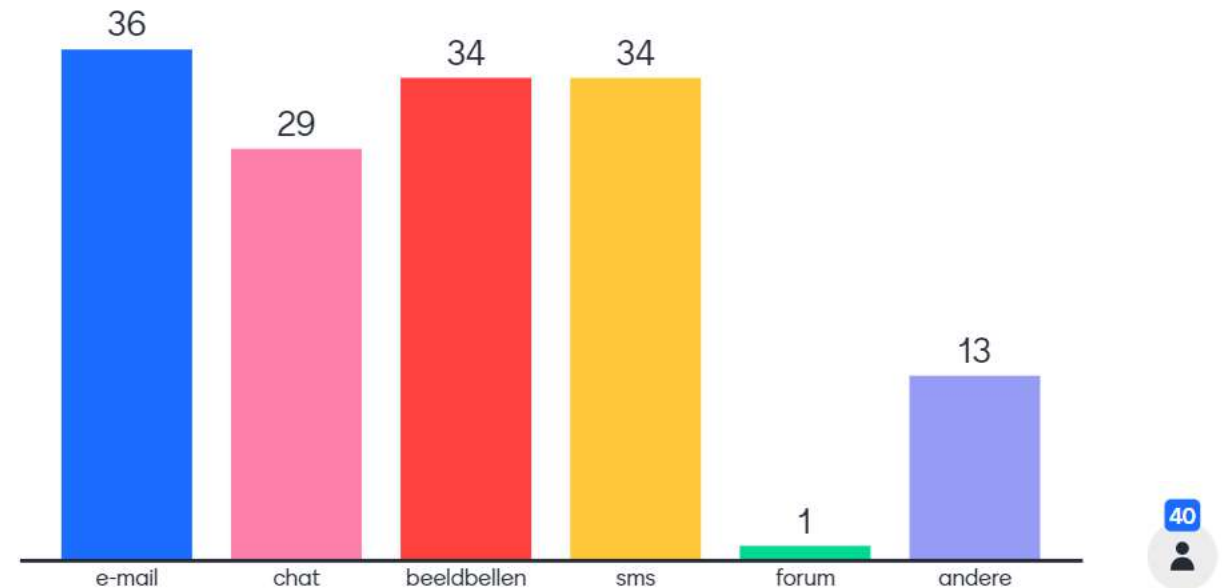
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Welke online communicatietools zet jij in ?

Welke onlinetools heb jij gebruikt de voorbije 8 maanden om te communiceren met cliënten??





Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

artevelde
hogeschool

**sinds 2007:
werken aan onlinehulp support**





Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Een kader voor blended hulp

a:artevelde
hogeschool

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Onlinehulp is geen doel op zich



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Onlinehulp is communiceren



Een verzamelbox onlinehulpmogelijkheden

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Onlinehulpbronnen van cliënten verkennen 			
= interesse in onlinecommunicatie en –netwerk van de cliënt en zijn omgeving			
Actieve onlinehulp en -dienstverlening om te ...			
informereren	communiceren	ondersteunen	
 bijv. informatieve website	 bijv. chat	 bijv. forum	 bijv. online zelftest of -dagboek
evalueren		faciliteren	
 bijv. ervaren baat – tevredenheid – klachten - ...		 bijv. online aanmelden – reminder - ...	



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Cliënt centraal

o:artevelde
hogeschool

(Hoe sterk) zijn jullie geïnteresseerd in hoe de cliënt online is rond zijn 'thema'

Een kader

Cliënt centraal

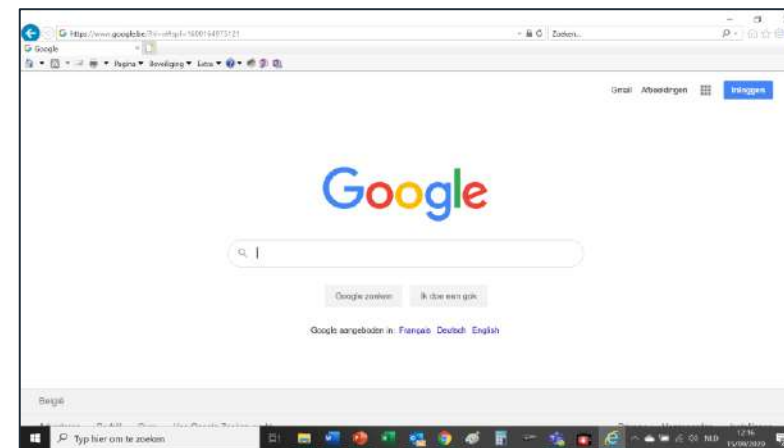
Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Cliëntreis ... een 'persona'

- Kenzo
- 20 jaar
- Mama mentale beperking
- Papa ongekend
- In pleegzorg vanaf 2004
- Verblijft sinds 2005 in instelling (3 leefgroepen)
- Nu kamertraining
- Werkt drie dagen via GTB-traject bij fietsenmaker
- Fitnessst graag en veel
- Raakt pedalen kwijt in lockdown
- Heeft bewindvoerder
- Veel schulden en niet kunnen sparen



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Cliëntreis

artevelde hogeschool

Cliëntreis - (online) hulp- en dienstverlening in zorg en welzijn - casus:

 stap voor de cliënt	Breng cliëntstappen van hulptraject gedetailleerd in kaart	
 soort contact	Geef aan welk contactkanaal gebruikt wordt	
 inhoud contact	Vermeld bij elk contact: wat wordt verwacht – wat wordt gerealiseerd – wie is betrokken	
emotie cliënt  positief  neutraal  negatief	Geef per stap emotie aan van de cliënt	
	emotie hulpverlener  positief  neutraal  negatief	Geef per stap emotie aan van de medewerker
	 opmerkingen	Hier is nog ruimte voor opmerkingen



Ga op zoek naar sense of urgency

Cliëntreizen zijn daarvoor een goed hulpmiddel

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

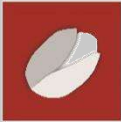
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

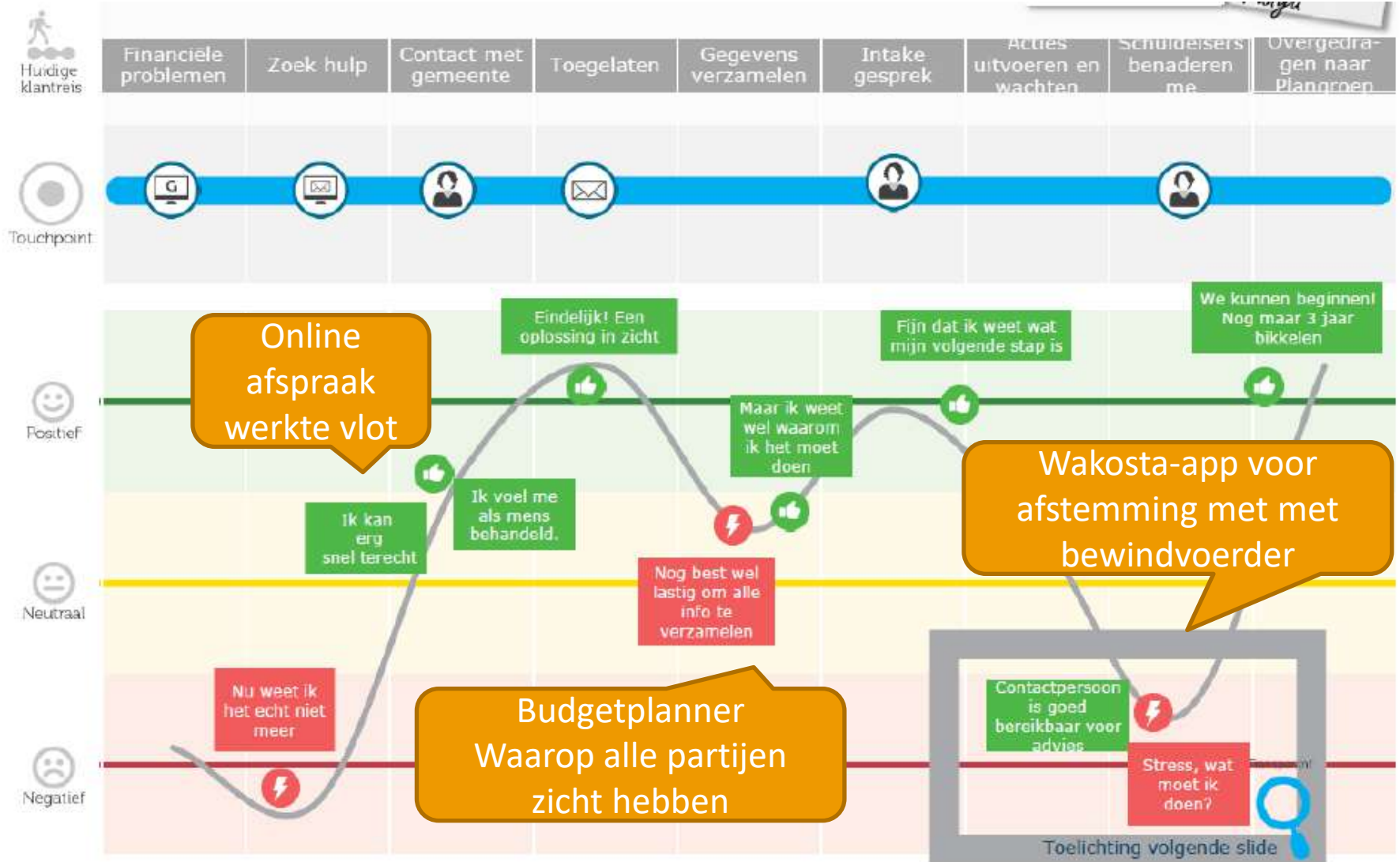
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Cliëntreis





Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Sociale media inzetten in hulpverlening

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Waarvoor zet jij (professioneel) social media in?

Waarvoor gebruik jij sociale media op je werk?



Een kader

Clïënt centraal

Sociale media

Online methodiek

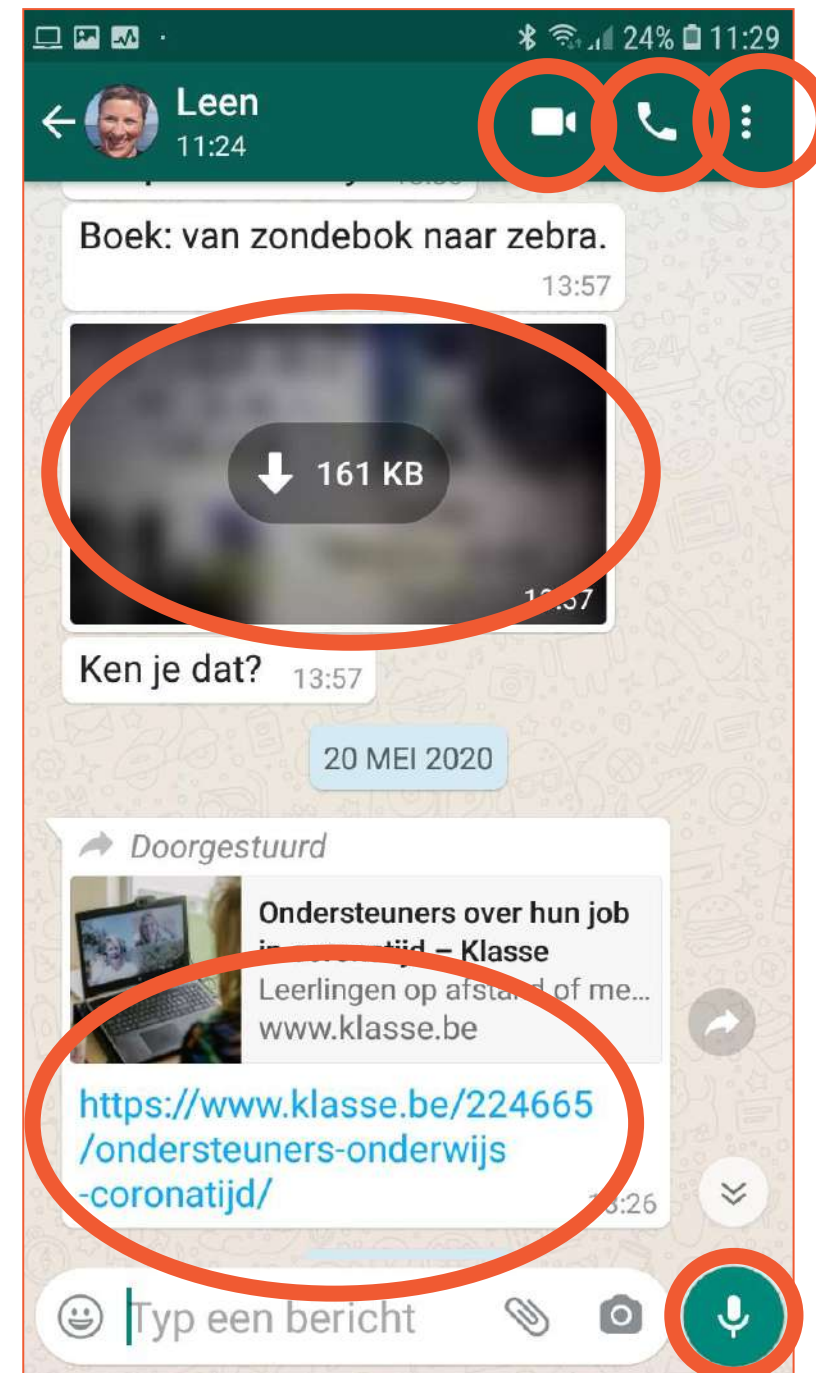
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Voordelen van sociale media

- Vele cliënten zitten op sociale media
- Combinatie direct en uitgesteld communiceren
- Combinatie berichtjes – beeldbellen - ...
- Gemakkelijk foto's doorsturen



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Wat er kan foutlopen met sociale media

Sociale media ‘vermarkten’ megadata:

- Met wie en wanneer het contact plaats vond
- Hoe lang
- Met welk toestel
- Vanuit welke locatie
- Wie zit er in de contactlijst
- ...



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Onveiligheid chat via social media

12.817 views | Feb 4, 2019, 01:26pm EST

Life Insurers Can Use Social Media Posts To Determine Premiums, As Long As They Don't Discriminate



Jessica Baron Former Contributor ©
Consumer Tech

Jessica Baron is a tech ethicist and a freelance writer and editor.



<https://www.forbes.com/sites/jessicabaron/2019/02/04/life-insurers-can-use-social-media-posts-to-determine-premiums/#14a9ef8d23ce>



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Conclusie

- **Gebruik sociale media voor:**
 - Eerste contact
 - (Contact houden tussendoor ... hoe is 't?)
 - Afspraken maken, verplaatsen
 - Algemene info delen
 - Bekendmaken van de werking
- **Gebruik veiliger tools voor hulpverleningsgesprekken waarbij privacy-gevoelige info wordt gedeeld**

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

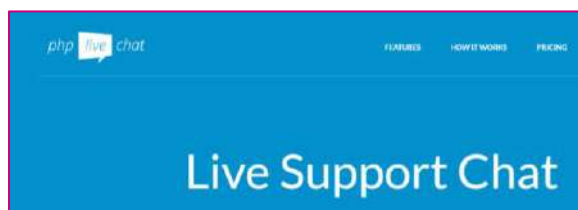
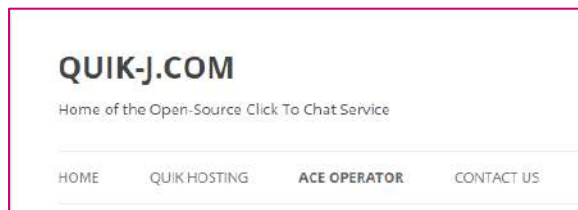
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Via welke tools wordt er gechat ?



Verwijs door voor chataanbod

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



<https://www.facebook.com/druglijn/>



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Facebook messengerknop aanpassen ...

- Schakel de messenger-optie uit wegens niet veilig.
- De instructies om een contact-knop toe te voegen:

The screenshot shows the Facebook Help Center interface. At the top, there is a search bar with the text 'Zoeken' and a 'Terug naar Facebook' link. Below the search bar, there are navigation links: 'Startpagina', 'Facebook gebruiken', 'Je account beheren', 'Privacy en veiligheid', 'Beleidsregels en rapportage', and 'Support-inbox'. The main content area is titled 'Hoe kan ik een actieknop toevoegen aan mijn Facebook-pagina?'. It includes a sub-header 'Hulp voor computers' and 'Hulp voor mobiele apparaten', and a 'Deel dit artikel' link. The text states: 'Je moet een beheerder, editor, moderator of adverteerder zijn om de actieknop aan je pagina toe te voegen.' Below this, it lists 'Actieknoppen kunnen je klanten helpen bij:' followed by a bulleted list: 'Contact met je opnemen via Messenger, e-mail of je website, of telefonisch.', 'Shoppen.', 'Bestellingen voor eten starten.', and 'Een service boeken.' At the bottom, it mentions 'Je ziet mogelijk ook de optie om services aan je pagina te koppelen zoals MyTime, HomeAdvisor'.

https://www.facebook.com/help/977869848936797?helpref=about_content



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Professioneel online communiceren

artevelde
hogeschool

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Belang van onlinehulp methodiek

- E-mailen – chatten – beeldbellen ...
- “Het zijn zo vrijblijvende gesprekken”
- “Ge mist veel ... ge ziet de cliënt maar half of niet”
- “de cliënt heeft sterk de regie in handen
 - ... beslist wat hij/zij deelt
 - ... beslist wanneer hij/zij communicatie stopt



- Belang van alliantie
- Belang van regie delen



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Onlinehulp-methodiek



<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/optim-il/>



<https://elearning-onlinehulp.be/chatlas/>

Brugge(n) voor jongeren - Blended hulp - 10.12.2020



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/05/methodiek-beeldbellen-in-welzijnswerk-sociaal-werk-en-geestelijke-gezondheidszorg-versie-2-mei-2020-1.pdf>



<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/ch-tlas/>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

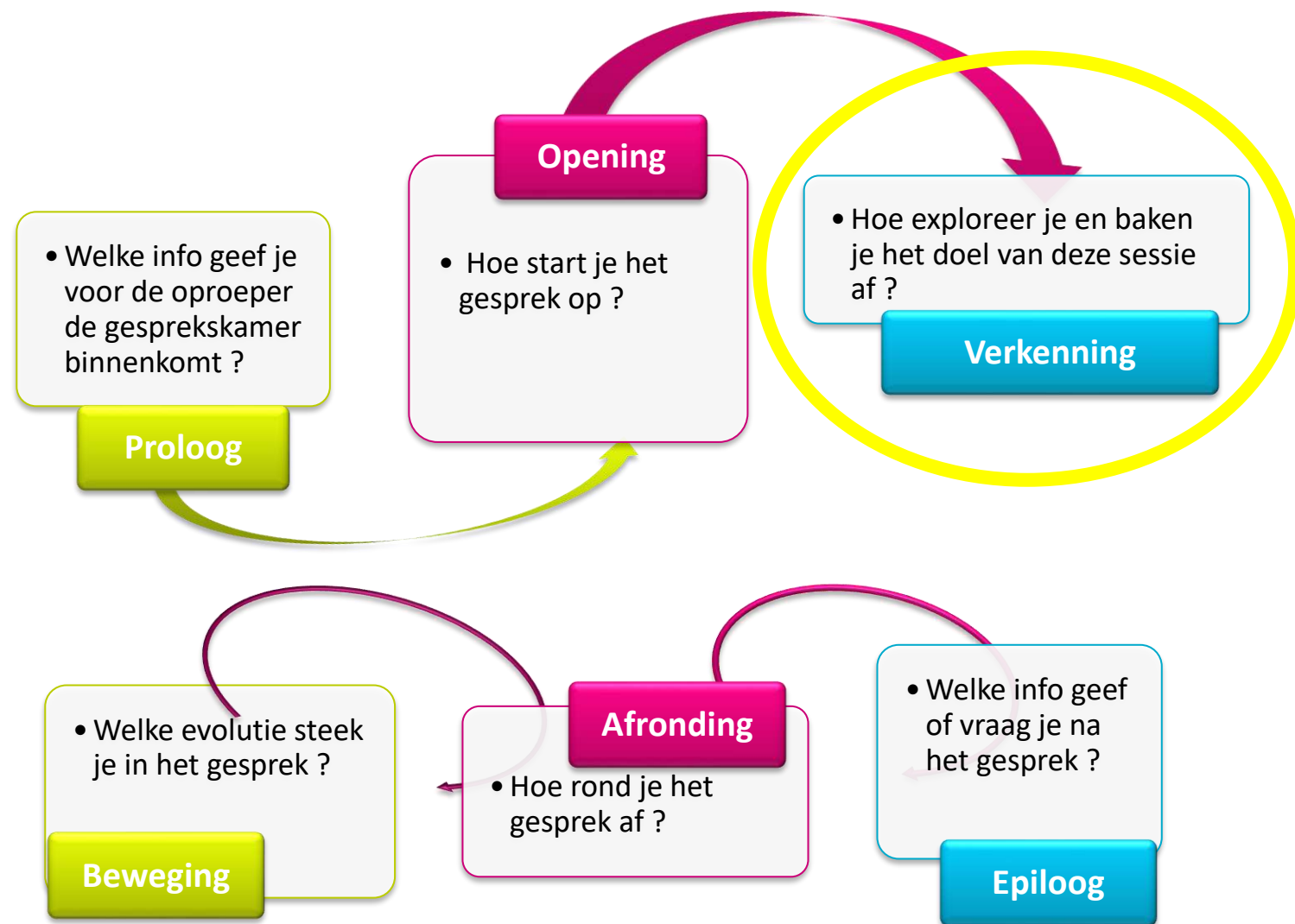
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Aandacht voor chathulpmethodiek





Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Do's en don'ts rond beeldbellen

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Het leven zoals het is ...



<https://www.youtube.com/watch?v=JMOOG7rWTPg>



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

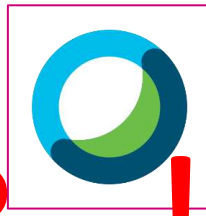
Implementeren hoezo?

Mosterd

Via welke tools wordt nu gebeeldbeld ?



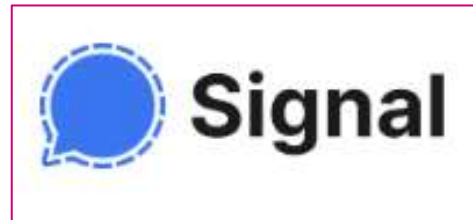
Microsoft
Teams



Webex
Cisco



Google meet
G-suite





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Hoe privacyveilig beeldbellen ?

- Privacyveilige tool
- Let op gebruik van de tool (ook bij cliënt)
 - Instellingen beeldbeltool
 - Beveiliging van de computer
 - Veilige (geen openbare) wifi
- Aandacht voor informed consent



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/05/sjabloon-informed-consent-beeldbellen-in-welzijnswerk-sociaal-werk-en-geestelijke-gezondheidszorg-versie-2-mei-2020.docx>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

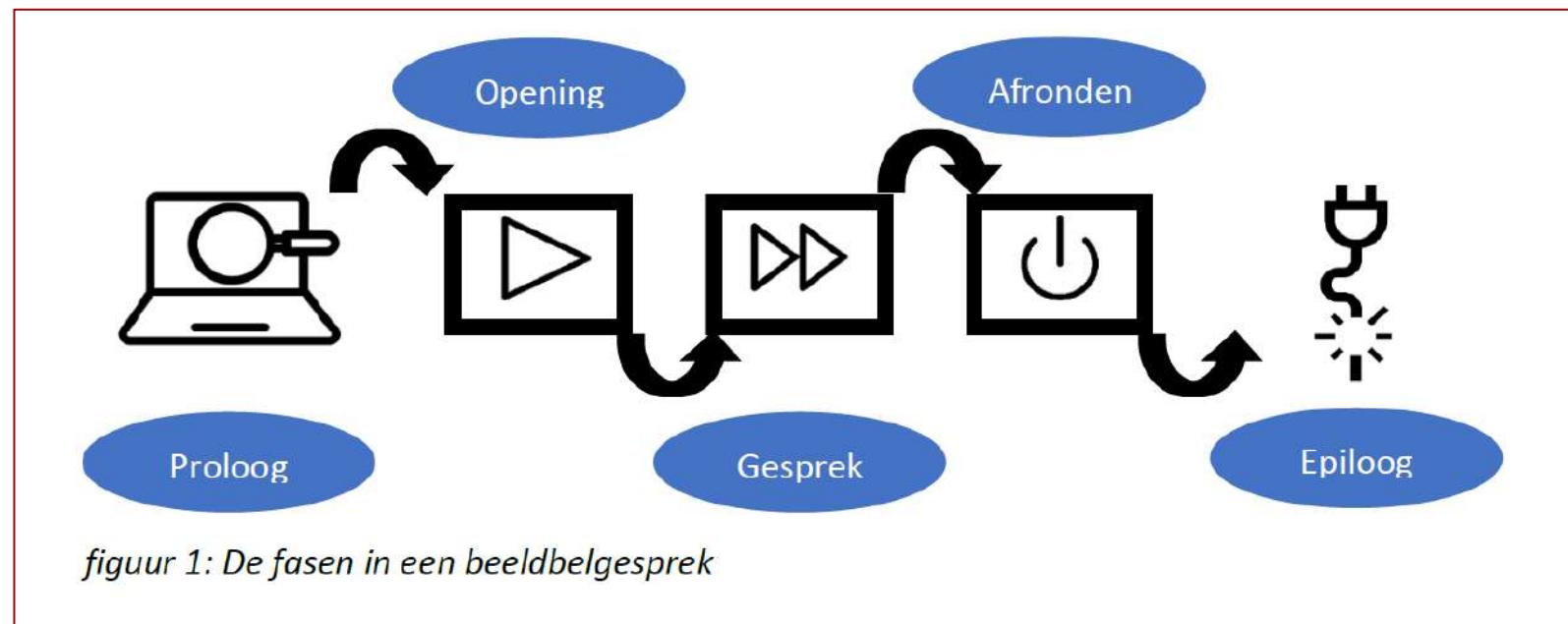
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Stap voor stap professioneel beeldbellen





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

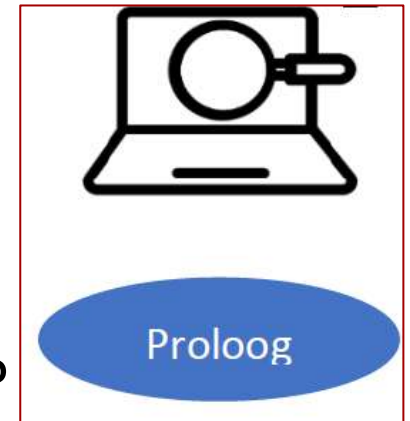
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Maak vooraf duidelijke afspraken

- datum en uur / wanneer je wel en niet bereikbaar bent of beeldbelafpraak
- beeldbellink
- Als er geen contact is:
 - wie neemt dan initiatief?
 - op welke manier ?
- Voorziene duurtijd van het beeldbelcontact
- Hoe lang wachten als cliënt niet komt opdagen?
- Hoe lang wachten als jij niet komt opdagen?
- Reminder? (wanneer)
- Waarom en hoe 'informed consent' tekenen
- Wat moet cliënt 'in de buurt hebben' ?
- Wil je dat cliënt 'apart zit' of mag er iemand in buurt zijn?





Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

ICT-technische aandachtspunten bij beeldbellen

- Open beeldbelapplicatie via Chrome of Mozilla Firefox
Edge of Internet Explorer doen het vaak minder goed
- Zorg voor sterke internetverbinding
(= ga dicht genoeg bij je router of routeversterker zitten of gebruik de kabel)
Als verbinding niet sterk genoeg is, krijg je enkel geluid
of krijg je slechts 1 andere deelnemer/begeleider te zien
- Haperen beeld en geluid ?
telefoneer je deelnemer, zet geluid uit en laat beeld doorlopen
- Plak na beeldbelgesprek altijd iets over je camera
- Zet tijdens het beeldbellen andere notificaties en andere beeldbelapplicaties uit.
... dat zorgt technisch voor minder interferenties
... dat zorgt voor minder afleiding (tijdens therapie check je je e-mails niet)



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

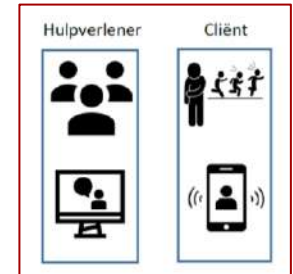
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Waarop letten als je zelf in beeld komt



- Zorg voor ...
 - voldoende licht waar je zit
 - actieve zithouding
 - rustige omgeving ... landschapsbureaus zijn niet geschikt
(muziek op de achtergrond, spelende kinderen in de kamer ernaast, blaffende honden ... zorgen voor onnodige afleiding)
 - rustige achtergrond
(boekenrek – familiefoto's zorgen voor onnodige afleiding)
- Kies om met hoofd of bovenlichaam in beeld te zijn
- Vermijd tegenlicht (bijv. een raam achter jou)
- Headset = 'call-center'-achtig
... gebruik die enkel bij echo opmerkt of als er meerdere mensen in de ruimte zijn
- Vertraging op de lijn? ... praat trager



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Bereid je beeldbelgesprek voor ...

- Bereid een gesprek voor zoals je dat F2F ook zou doen
- Tijdens een F2F-sessie kan je spontaan...
 - ... stille kennis gebruiken
 - ... ‘extra materiaal ... visuele ondersteuning’ gebruiken

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

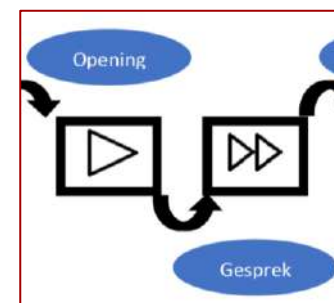
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Hou tijdens het gesprek meer de regie

- Schep vertrouwen – werk aan verbinding
 - “prima dat je er bent”
 - zorg voor structuur & voorspelbaarheid in planning en aanpak
- Gebruik dezelfde gesprekstechnieken als bij f2f
 - met extra aandacht voor lichamelijke belevingen
 - met meer checken van en ruimte geven aan emoties
 - met ‘stiltes’ die “anders wegen”



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen doe je met meer dan 2



- Jij beeldbelt als vertegenwoordiger van je organisatie
... dus heel je deontologie vanuit F2F geldt ook voor beeldbellen
- De cliënt zit met een hele context
... die je wellicht al kent
... die soms / deels in beeld is
- Besef dat er mensen in de omgeving kunnen zijn
 - Bevraag of dit zo is als je twijfelt
 - Vraag naar aparte rustige ruimte als 't moet
 - Betrek de andere indien zinvol en wenselijk



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

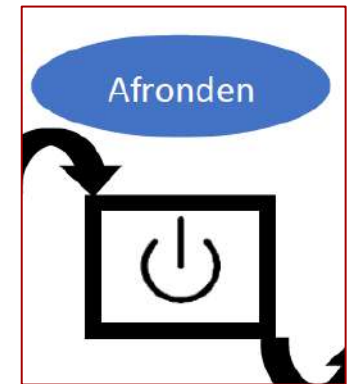
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Een gesprek afsluiten

- Kondig het afronden van een langer beeldbegeleidingsgesprek ruim vooraf (10 minuten) aan
- Zo heeft de cliënt de kans om nog een 'afrondend thema' aan te kaarten
- Zet alle afspraken op een rijtje
- Check of belangrijke 'links' door de cliënt bewaard worden
 - ... via printscreen
 - ... door ze 'te noteren'
- Laat de cliënt eerst het gesprek afsluiten



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Hoe zorgen voor méér interactie in gesprek?



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

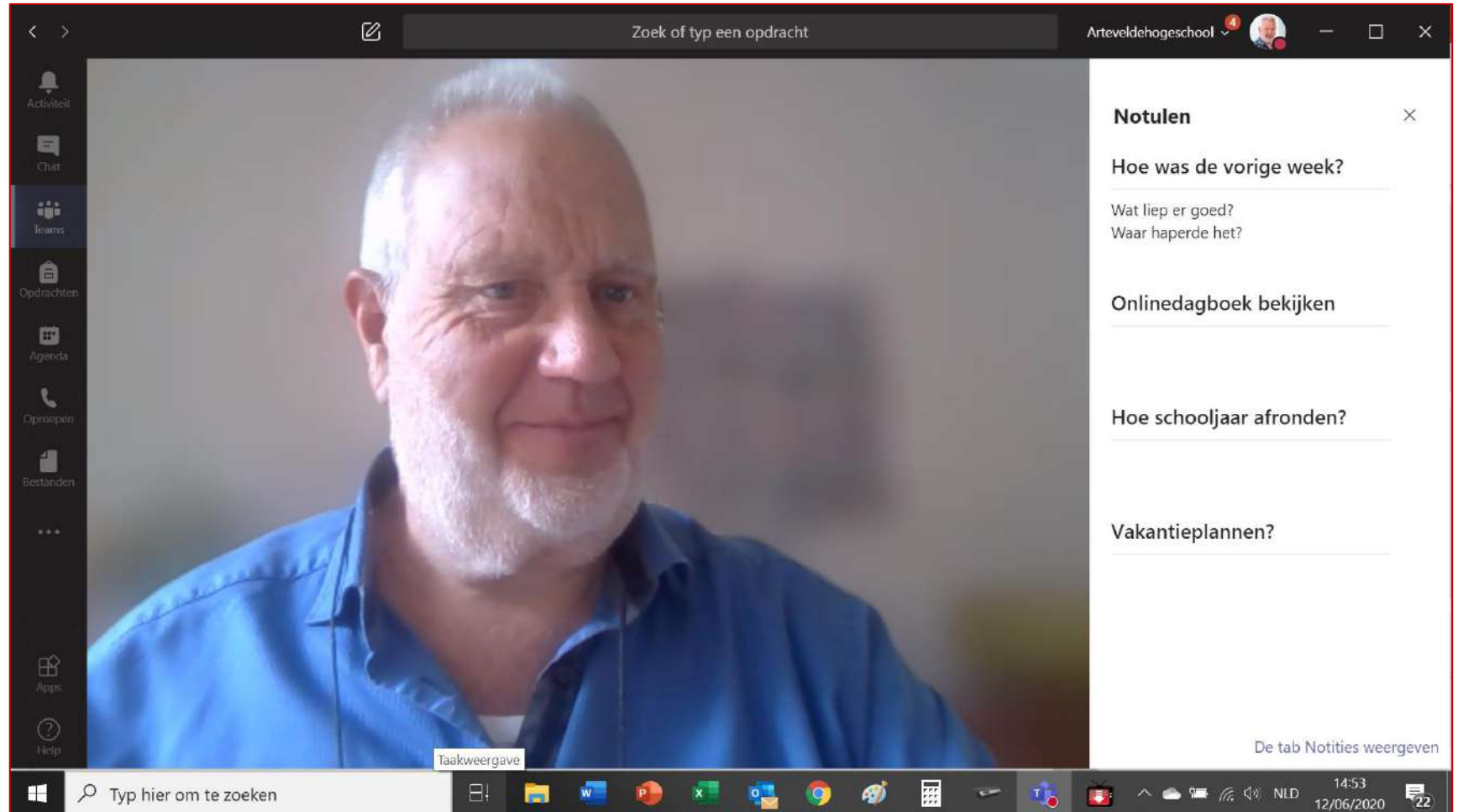
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Doelgerichtheid bewaken



Zoek of typ een opdracht

Arteveldehogeschool

Activiteit

Chat

Teams

Opdrachten

Agenda

Oproepen

Bestanden

...

Apps

Help

Notulen

Hoe was de vorige week?

Wat liep er goed?

Waar haperde het?

Onlinedagboek bekijken

Hoe schooljaar afronden?

Vakantieplannen?

De tab Notities weergeven

Taakweergave

Typ hier om te zoeken

14:53
12/06/2020

Whiteboard samen gebruiken

Een kader

Clïent centraal

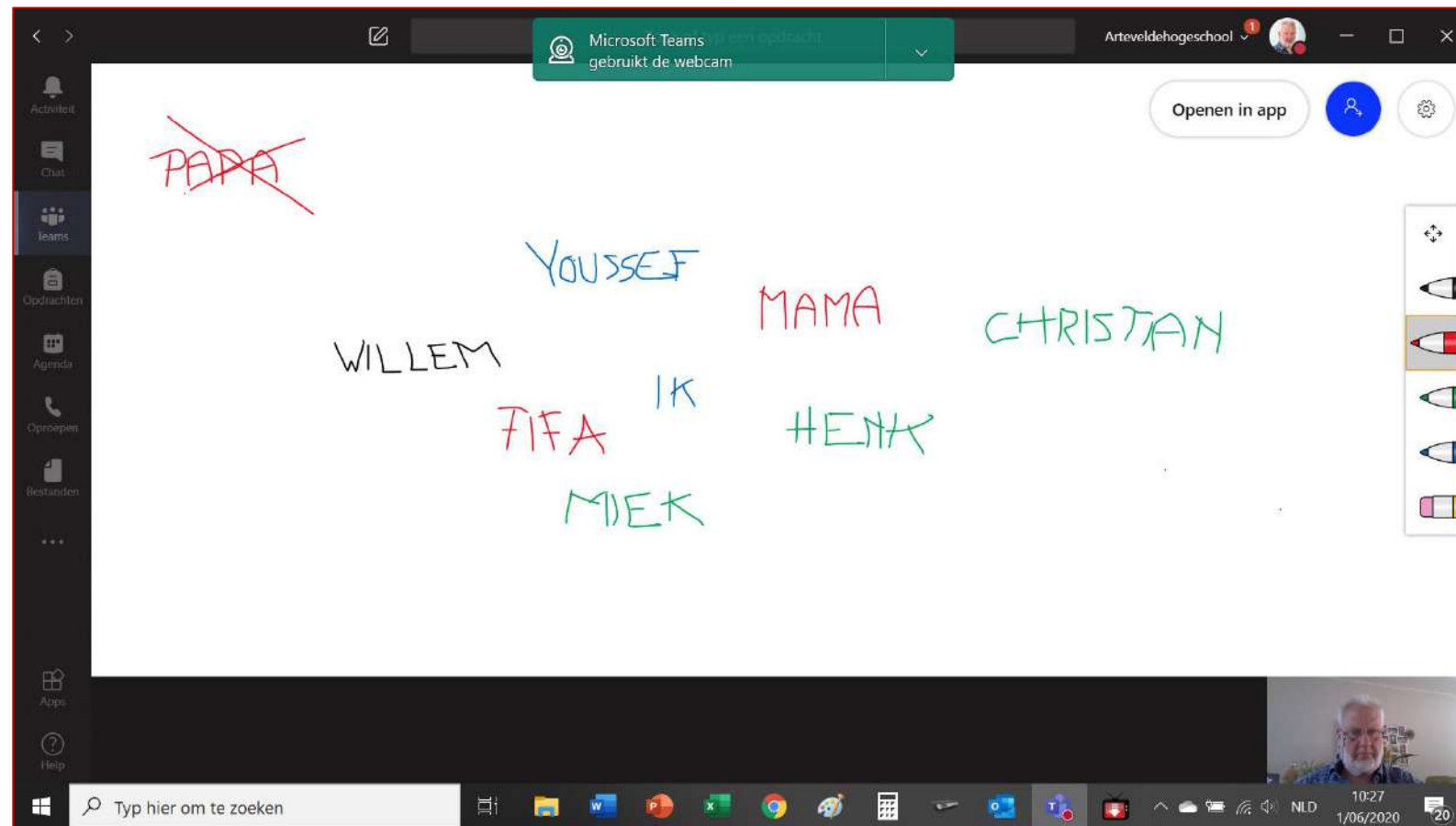
Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting in progress. The main focus is a whiteboard with several names written in different colors and styles. The names are: 'PAPA' (crossed out with a red X), 'WILLEM' (black), 'YOUSSEF' (blue), 'MAMA' (red), 'CHRISTIAN' (green), 'TIFA' (red), 'IK' (black), 'HENK' (green), and 'MIEK' (green). The Teams interface includes a sidebar on the left with icons for Activity, Chat, Teams, Messages, Agenda, Calls, Files, and Help. At the top, there's a search bar and a notification that says 'Microsoft Teams gebruikt de webcam'. In the bottom right corner, there's a video feed of a man with glasses and a beard. The Windows taskbar at the bottom shows the time as 10:27 on 1/06/2020.

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

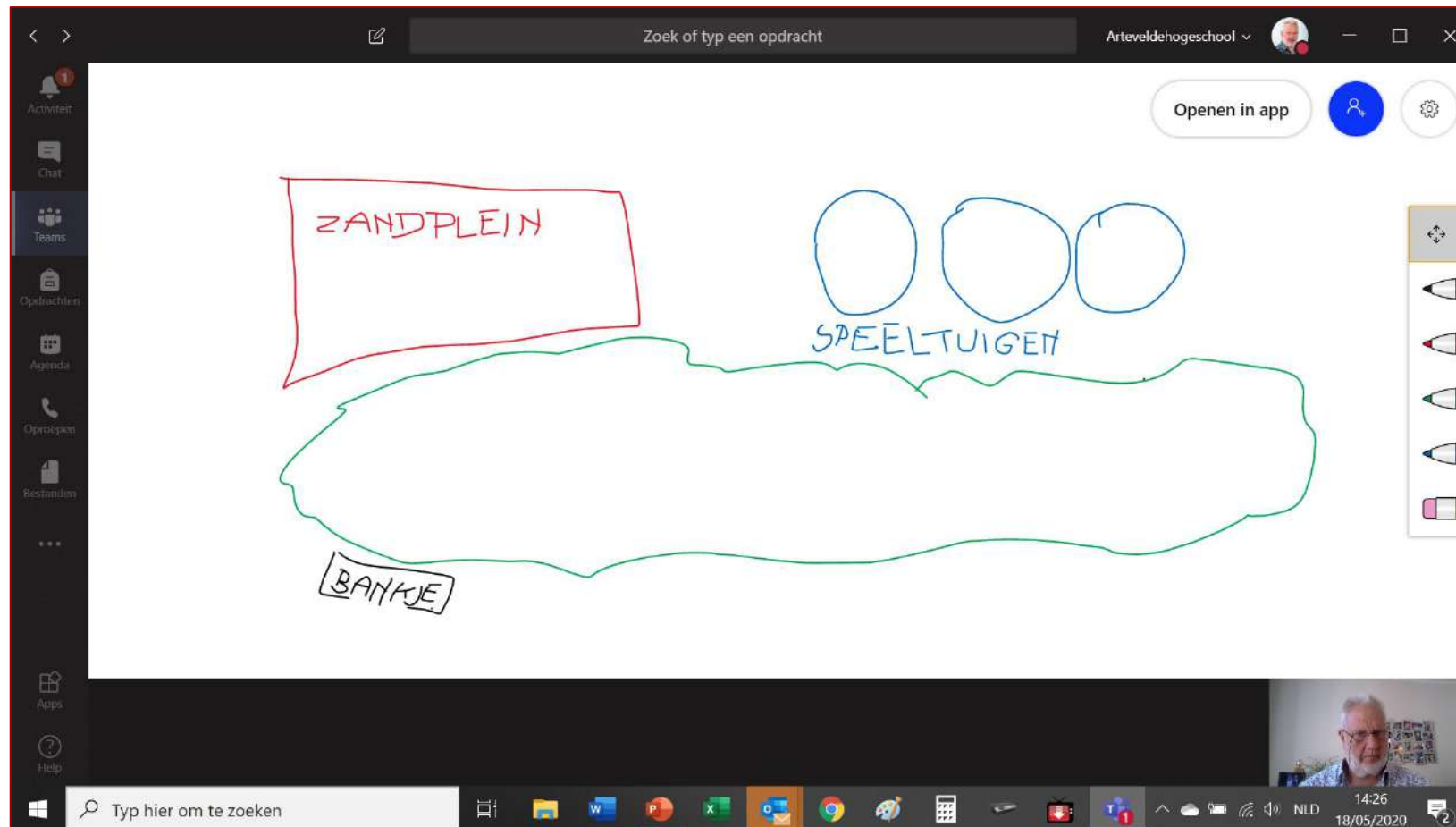
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Whiteboard samen gebruiken



Zoek of typ een opdracht

Arteveldehogeschool

Openen in app

ZANDPLEIN

SPEELTUIGEN

BANKJE

Typ hier om te zoeken

14:26
18/05/2020

Whiteboard samen gebruiken

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



The screenshot shows a Zoom meeting interface. At the top, there's a status bar with 'You are screen sharing' and a 'Stop Share' button. Below that, the browser address bar shows 'us04web.zoom.us/j/...'. The main content is a whiteboard with a toolbar at the top containing icons for Select, Text, Draw, Stamp, Spotlight, Eraser, Format, Undo, Redo, Clear, and Save. The whiteboard text reads: 'ook in ZOOM kan ik een whiteboard delen' and 'en schrijven'. A video thumbnail of Philippe Bocklandt is in the top right. The Windows taskbar is visible at the bottom with the search bar and various application icons.



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Disembodiment & presence



- 1 deel van het lichaam is veel duidelijker online, nl. het gezicht (close-up). Eigen gezichtsexpressie variëren.
- Gevoeliger worden voor gezichtsuitdrukkingen en deze benoemen + verantwoordelijkheid opnemen bij fouten
- Meer self-disclosure door hulpverlener
- Achtergrond nooit negeren

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen met kinderen

- Jonge kinderen kunnen zich niet lang puur verbaal concentreren. Dus gebruik creatieve technieken (handpop, whiteboard, spelletjes,...) of onderhoud korte contacten



<https://ppw.kuleuven.be/PraxisP/psychdynk-j-blijf-in-beeld.pdf>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

(therapie-)pop



<https://www.solta.be/hoe-werk-een-video-gesprek/> -

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

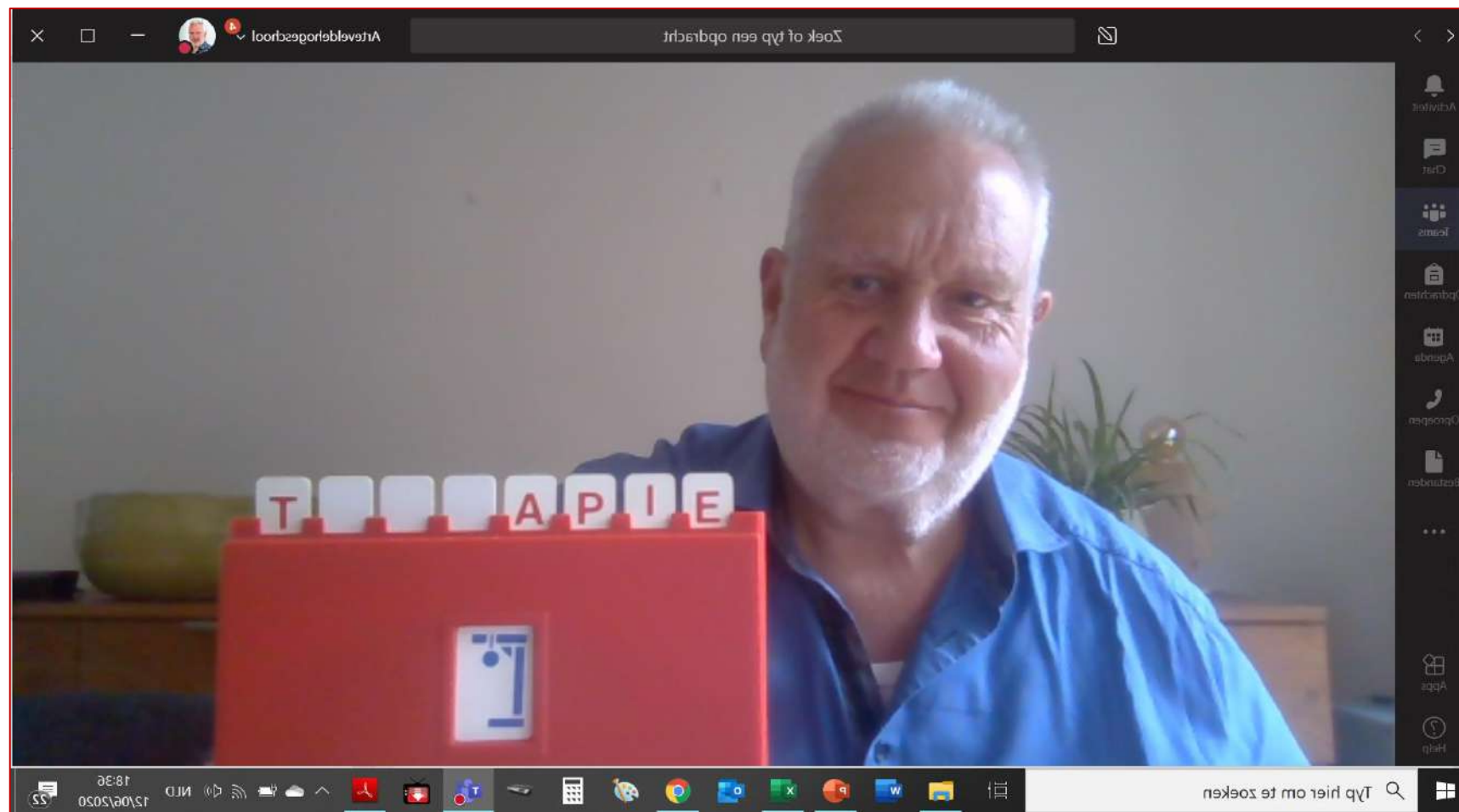
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Samen spel spelen



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

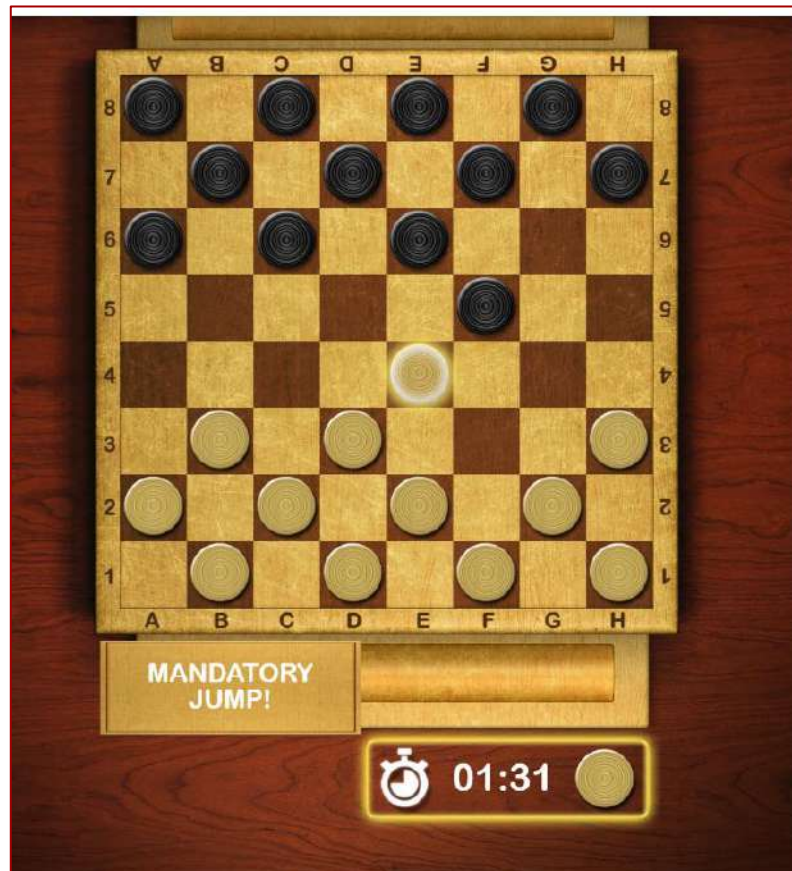
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Samen spel spelen



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

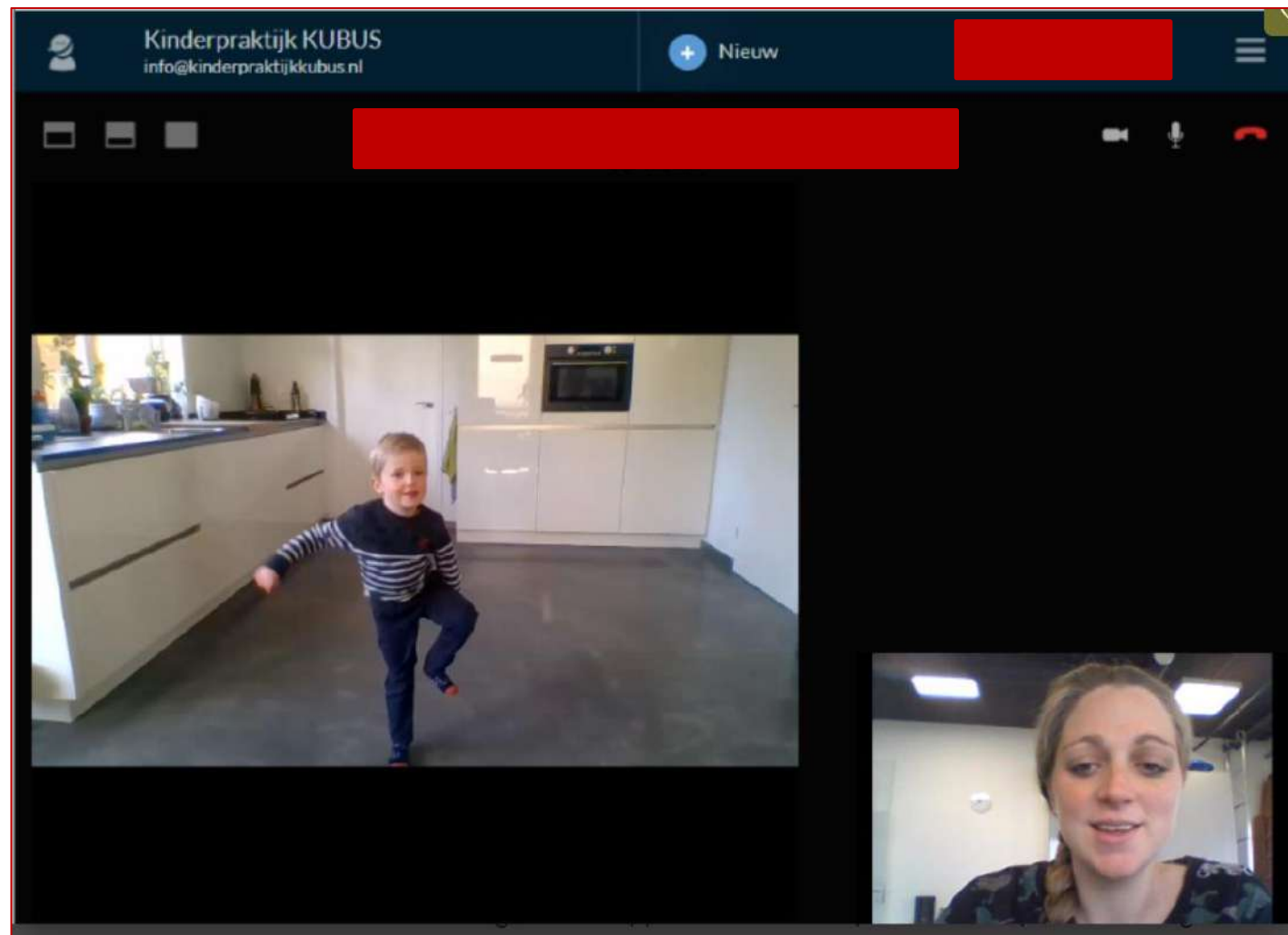
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer dan face-to-face



<https://www.kinderpraktijkkubus.nl/nieuws/therapie-via-beeldbellen>



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Informed consent



Informed consent voor beeldbellen in groepssessies
in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

--- versie 2 mei 2020 ---

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/> > even scollen

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Aandachtspunten bij voorbereiding van elke sessie

- **Uitgangspunt:**
deelnemers komen op therapie
tussen twee andere activiteiten in ...
ze zijn er vooraf niet mee bezig (cfr. zin van verplaatsing)
- **Dus: trigger hen om zich voor te bereiden**
 - Een oefening klaar hebben van vorige keer
 - Extra materiaal klaarleggen: een foto, stemmingskaartjes, ...
 - Bezorg deelnemers vooraf een 'pakket met materiaal'

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Aandachtspunten tijdens en na de bijeenkomst

- Ga uit van wat je F2F doet
- Zorg voor (meer) structuur en afwisseling
- Bereid explicieter voor
 - Bedenk hoe je iedereen ‘in beeld’ wil krijgen
 - Zet filmpje of documenten klaar
 - Zorg voor rustige afronding
- Besteed aandacht aan ‘beeldbel-etiquette’
 - Niet door elkaar spreken (zorgen voor aparte ‘schermen’)
 - Micro’s afzetten in functie van randgeruis
 - Woord vragen via ‘handje’ of ‘micro aanzetten’



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Aandachtspunten tijdens en na de bijeenkomst

- Stimuleer reactie bij iedereen

Probleem:

non-verbaal iemand uitnodigen (of negeren) lukt bijna niet

Dus:

- Doe meer 'een rondje' ... iedereen toont of zegt iets
 - Hou turflijstje bij met aantal interventies van deelnemers
 - Nodig deelnemers uit die je nog niet gehoord of gezien hebt
 - Vraag om telkens iemand anders 'eerst' te laten antwoorden
 - Vraag chatreacties en wissel af voor 'meer uitleg'
- Zorg voor 'individuele check' achteraf
 - Wat vinden zij OK aan beeldbellen in groep
 - Wat zouden zij anders willen zien

Beeldbellen in groep

Gebruik visuele tool om interactie te stimuleren

Een kader

Cliënt centraal

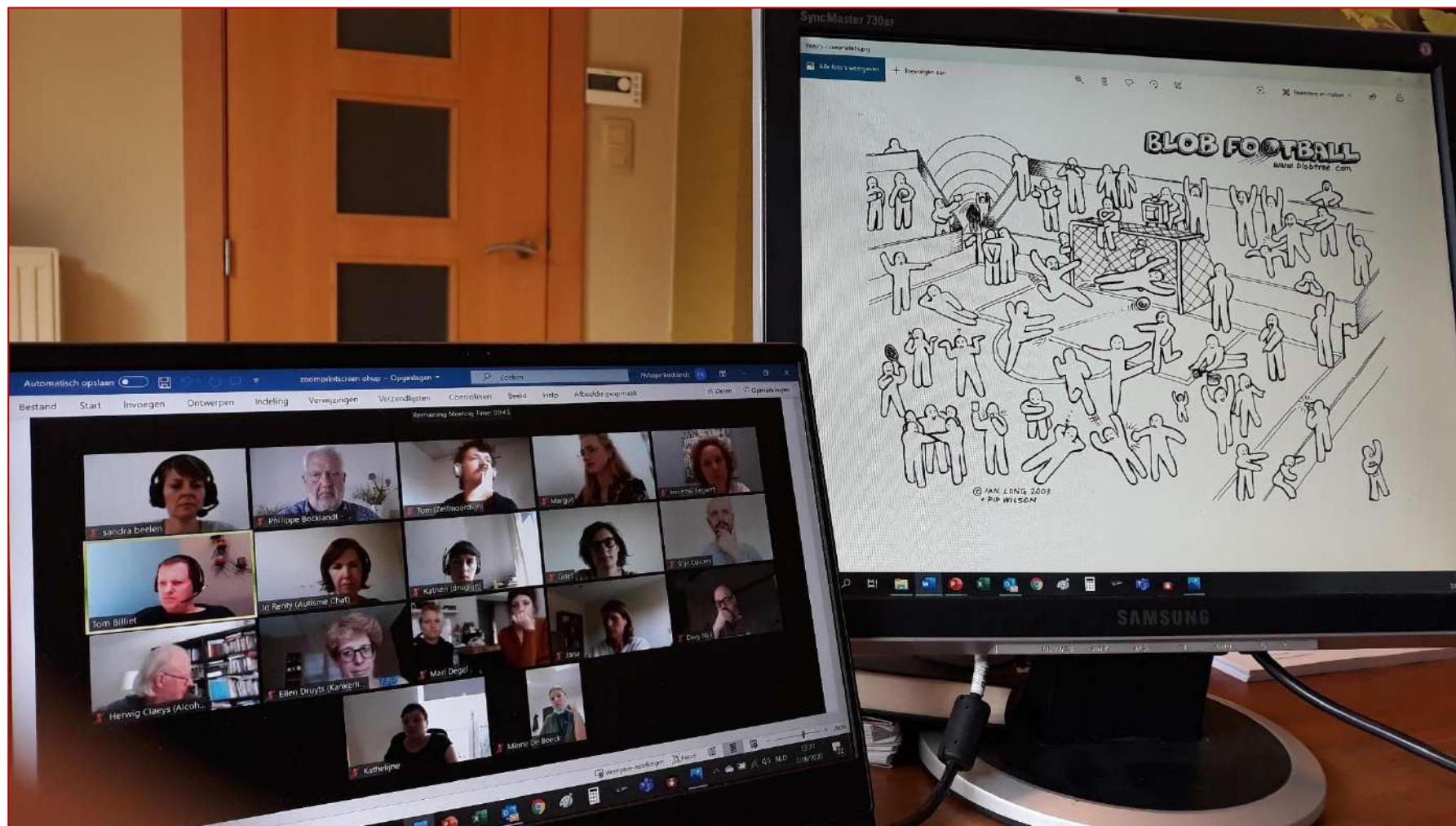
Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

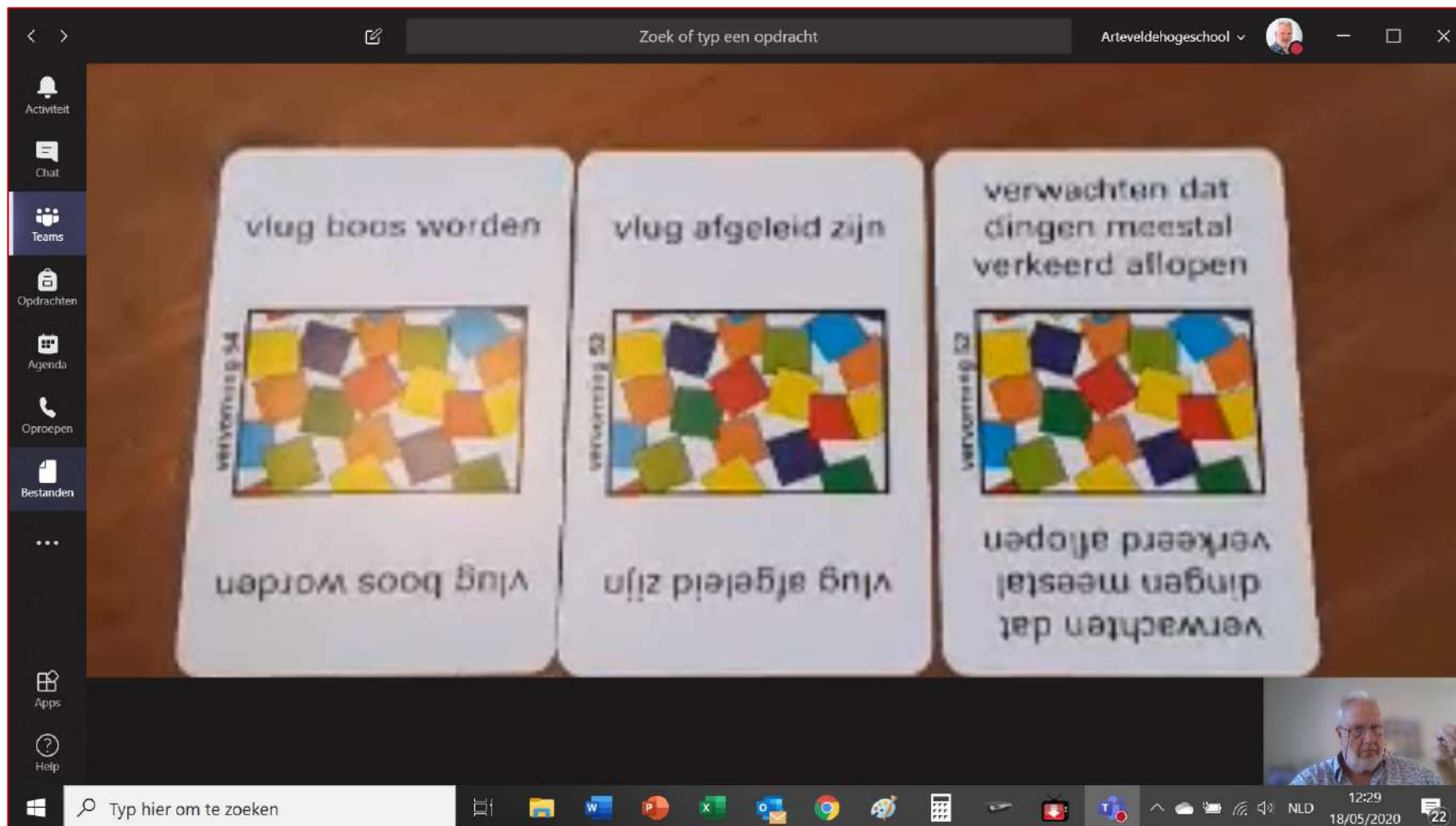
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Vraag cliënten om 'kwaliteitskaart' te tonen



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main content area displays three cards arranged horizontally. Each card features a colorful, abstract pattern of squares in the center. The text on the cards is as follows:

- Card 1 (left): "vlug boos worden" (top), "vlug boos worden" (bottom)
- Card 2 (middle): "vlug afgeleid zijn" (top), "vlug afgeleid zijn" (bottom)
- Card 3 (right): "verwachten dat dingen meestal verkeerd allopen" (top), "verwachten dat dingen meestal verkeerd allopen" (bottom)

The Teams interface includes a search bar at the top with the text "Zoek of typ een opdracht", a sidebar on the left with navigation icons (Activiteit, Chat, Teams, Opdrachten, Agenda, Oproepen, Bestanden, Apps, Help), and a taskbar at the bottom with various application icons and system information (12:29, 18/05/2020).



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

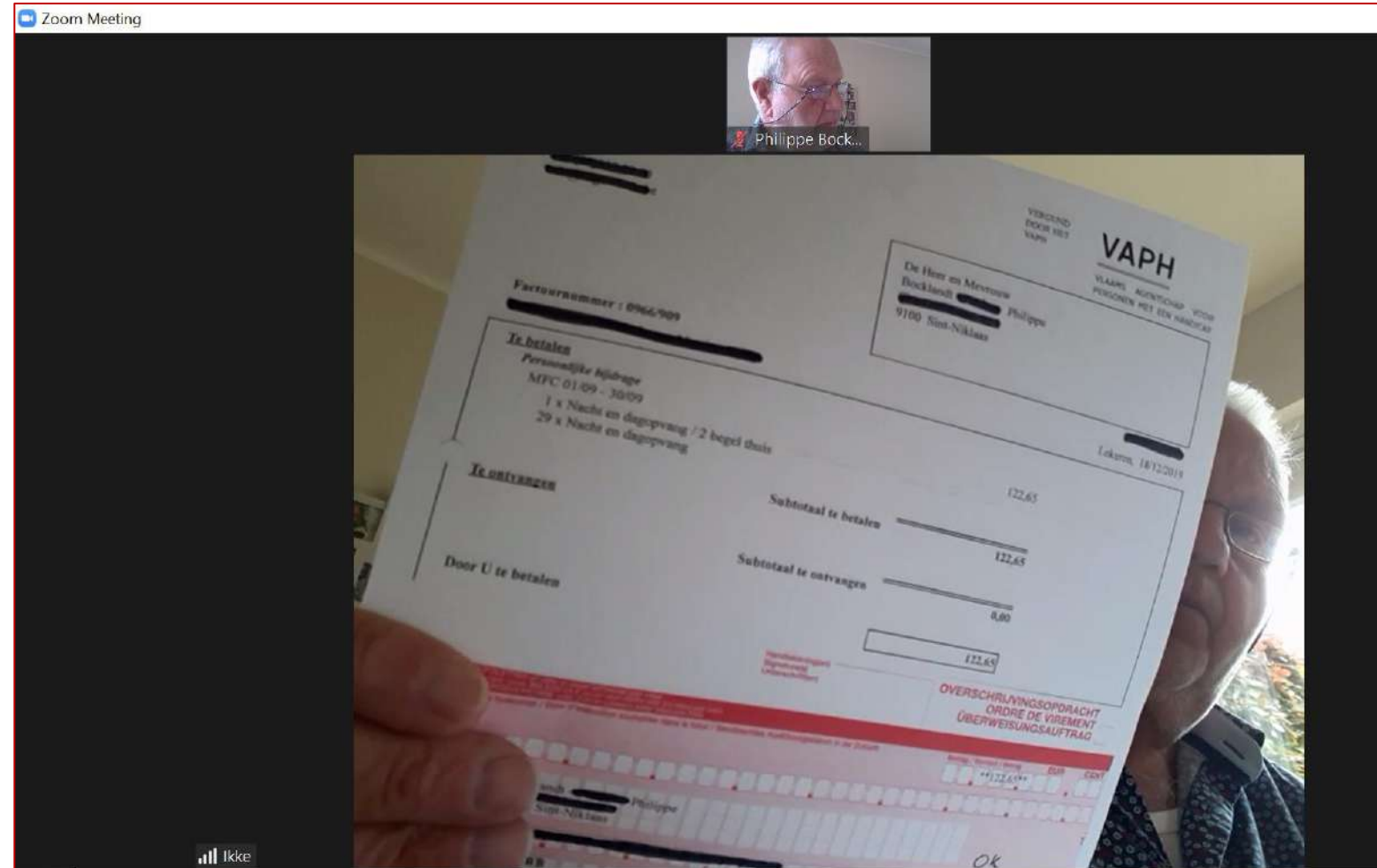
Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Beeldbellen in groep

‘Document delen’ kan ook via smartphone



Beeldbellen in groep

Websites verkennen / gebruiken

Een kader

Cliënt centraal

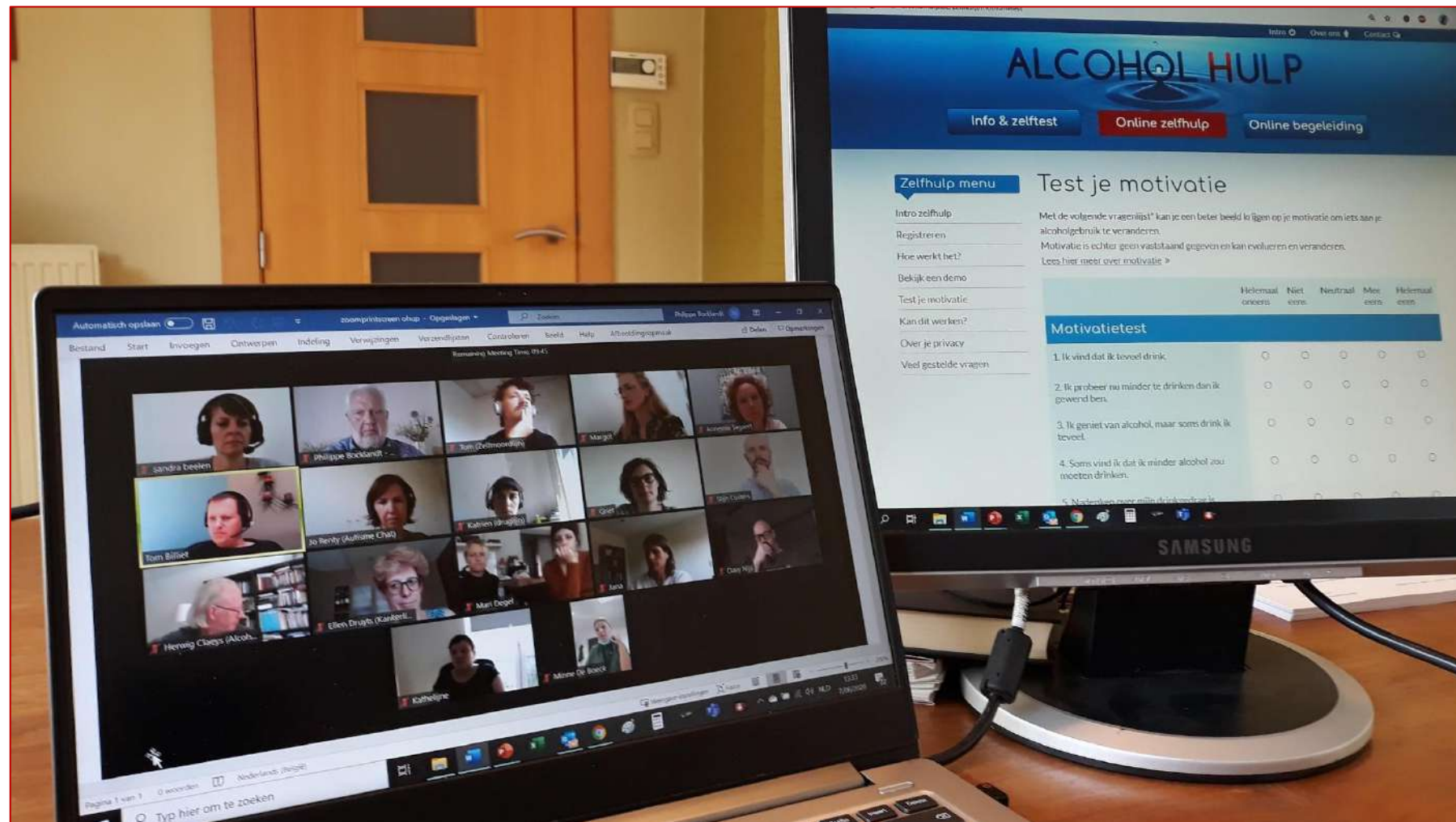
Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

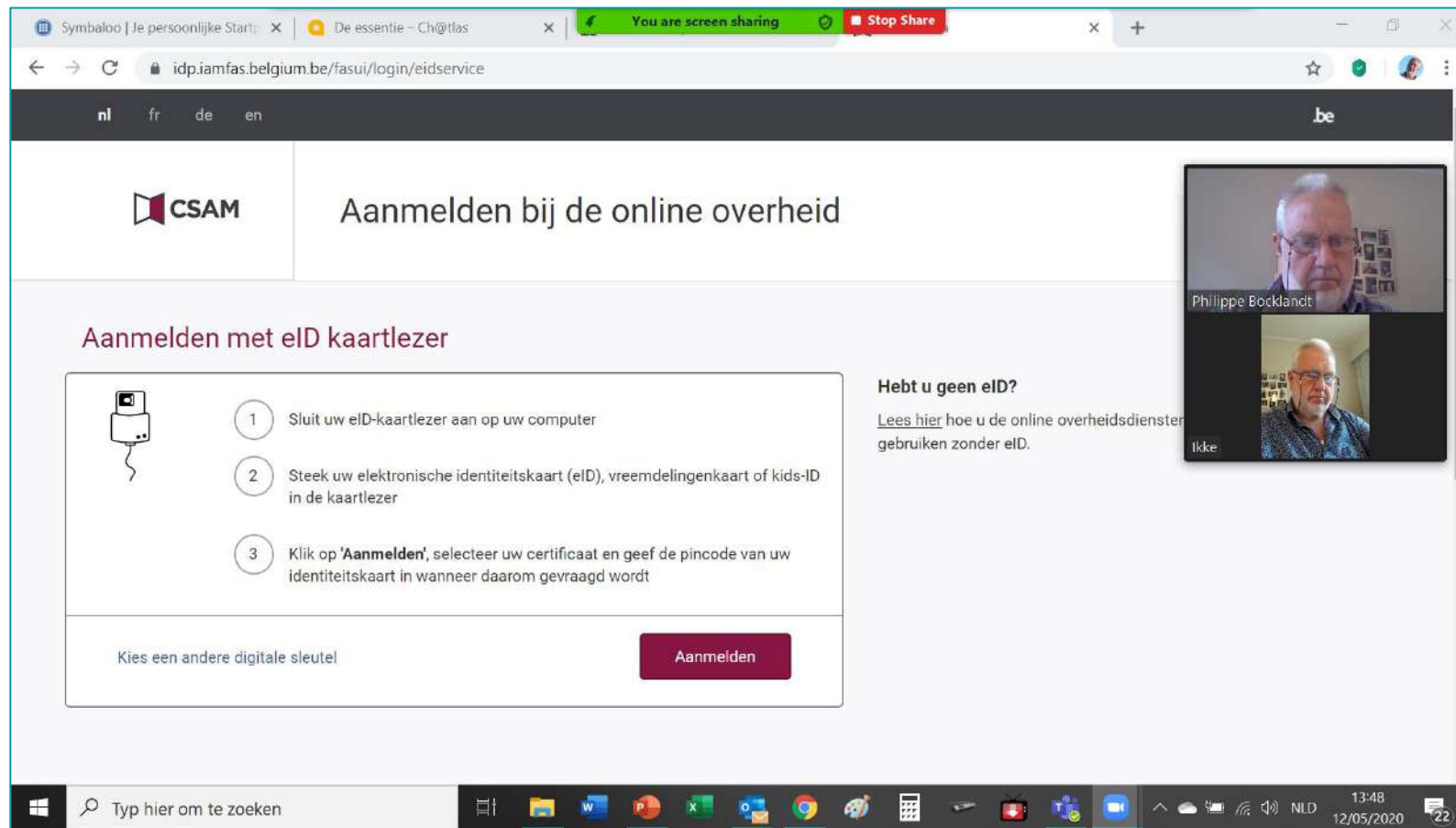
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

‘Therapeutisch’ beeldbellen ?

Samen website verkennen/gebruiken



The screenshot shows a web browser window with the URL `idp.iamfas.belgium.be/fasui/login/eidservice`. The page is titled "Anmelden bij de online overheid" and features the CSAM logo. The main content area is titled "Anmelden met eID kaartlezer" and contains a list of three steps:

- 1 Sluit uw eID-kaartlezer aan op uw computer
- 2 Steek uw elektronische identiteitskaart (eID), vreemdelingenkaart of kids-ID in de kaartlezer
- 3 Klik op 'Anmelden', selecteer uw certificaat en geef de pincode van uw identiteitskaart in wanneer daarom gevraagd wordt

Below the steps, there is a link "Kies een andere digitale sleutel" and a purple "Anmelden" button. To the right, there is a section titled "Hebt u geen eID?" with a link "Lees hier hoe u de online overheidsdiensten gebruiken zonder eID." A video call overlay is visible in the top right corner, showing two participants: "Philippe Bocklandt" and "Ikke". The browser's address bar shows "You are screen sharing" and "Stop Share". The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with "Typ hier om te zoeken" and the system tray with the date "12/05/2020" and time "13:48".

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

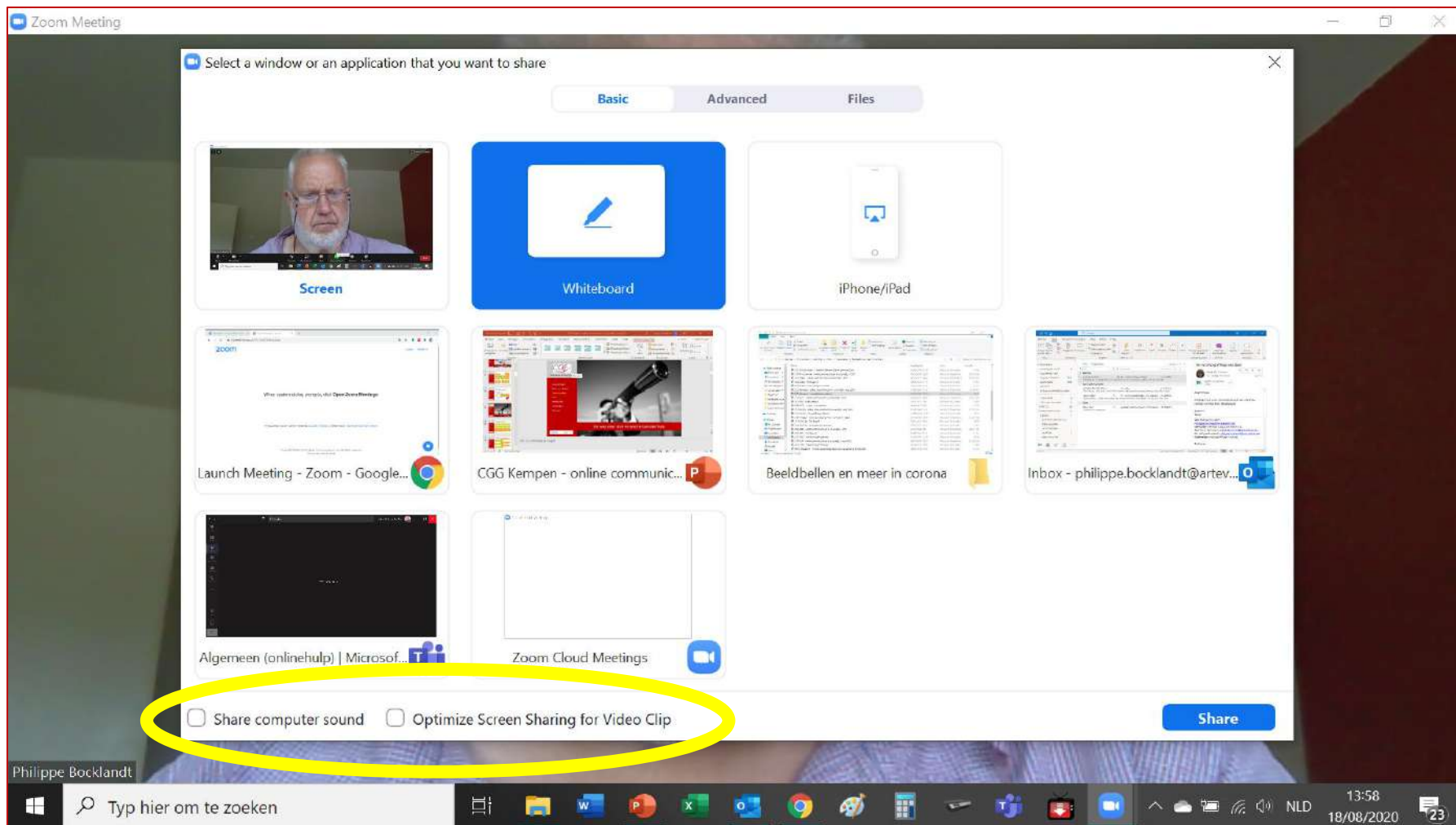
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Geluid van filmpjes delen



The screenshot shows the Zoom Meeting interface during a screen sharing selection process. The window title is "Zoom Meeting". The main content area displays a grid of application thumbnails to be shared, including "Screen", "Whiteboard", "iPhone/iPad", "Launch Meeting - Zoom - Google...", "CGG Kempen - online communic...", "Beeldbellen en meer in corona", "Inbox - philippe.bocklandt@artev...", "Algemeen (onlinehulp) | Microsof...", and "Zoom Cloud Meetings". At the bottom of the selection window, two checkboxes are highlighted with a yellow oval: "Share computer sound" and "Optimize Screen Sharing for Video Clip". The "Share" button is visible in the bottom right corner of the selection window. The background shows a video feed of Philippe Bocklandt. The Windows taskbar at the bottom displays the search bar with the text "Typ hier om te zoeken", various application icons, and system tray information including "NLD", "13:58", and "18/08/2020".

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

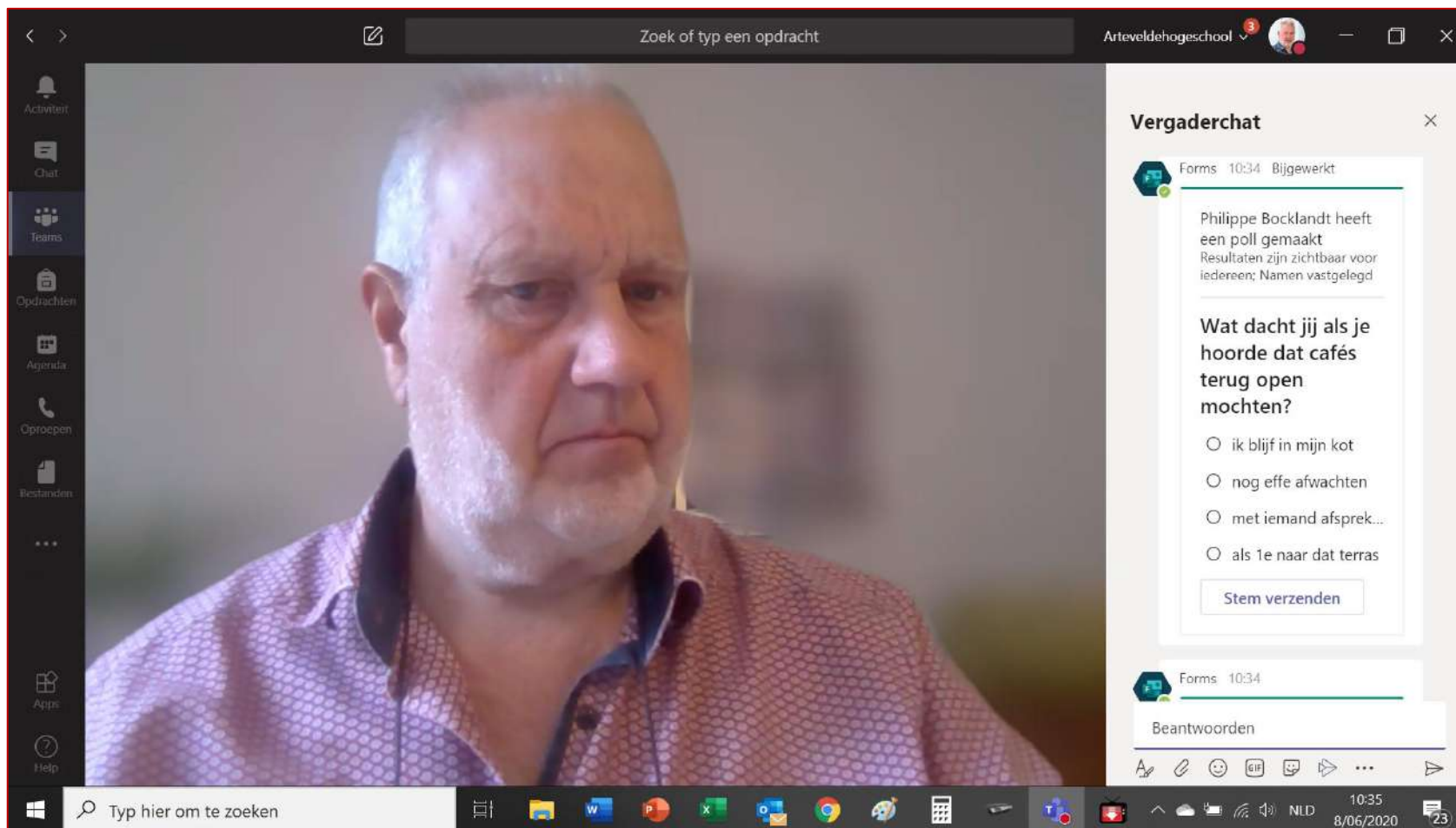
Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Poll gebruiken



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting interface. The main window displays a video of a man with a beard and a patterned shirt. On the right side, the 'Vergaderchat' (Meeting chat) is open, showing a poll created by 'Forms' at 10:34. The poll question is 'Wat dacht jij als je hoorde dat cafés terug open mochten?' (What do you think if you heard that cafes could reopen?). The poll options are: 'ik blijf in mijn kot', 'nog effe afwachten', 'met iemand afsprek...', and 'als 1e naar dat terras'. A 'Stem verzenden' (Send vote) button is visible. The chat also shows a 'Beantwoorden' (Reply) section. The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons and the system tray displaying the time as 10:35 on 8/06/2020.



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Groepscohesie bevorderen



- Virtueel contact maken
- Proberen samen synchroon in de handen te klappen
- Samen een whiteboard tekening maken
- Mindfulness oefeningen
- Guided imagery,...

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Spraaktechnologie in bijv. MS teams



The screenshot shows a Microsoft Teams meeting window. The top bar contains a search field with the text "Zoek of typ een opdracht" and the name "Arteveldehogeschool". The left sidebar shows navigation icons for "Activiteit", "Chat", "Teams", "Opdrachten", "Agenda", "Oproepen", "Bestanden", "Apps", and "Help". The main video area shows a man with a white beard and a blue patterned shirt. A large yellow callout box is overlaid on the video, containing the text: "Dit is de vertaling van: 'De vertaling van deze tekst is onjuist'". At the bottom of the video area, there is a subtitle: "Different tiling from that respect is on yoast." The Windows taskbar is visible at the bottom, showing the search bar with "Typ hier om te zoeken" and various application icons. The system tray shows the time "10:16" and date "18/05/2020".



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beeldbellen in groep

Meer info ... beeldbellen met mensen met een beperking



<https://konekt.be/nl/verbinding-maken-tijdens-corona#zestips>



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Even terug naar 'beeldbeltool kiezen

Inventariseer wat je tijdens beeldbellen wil gebruiken?

- Iedereen zien?
- Vergaderchat? **
- Verslag delen?
- Polls?
- Whiteboard?
- Documenten delen? **
- Websites delen? **
- ...

** = bij de meeste beeldbeltools ter beschikking

Kies in functie daarvan beeldbeltool



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer over beeldbellen

“We staan aan het begin van de leercurve hierin, waardoor er nog weinig geautomatiseerd is. Veel handelingen moeten overdacht worden. Veel trial en error. Het is beproeving van de frustratietolerantie van de hulpverlener”



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Meer over beeldbellen

Online hulpverlening blog

Home

Beeldbellen en blended hulp in de CGG

📅 On 24 juni 2020 👤 By admin



Vaststellingen

Naar aanleiding van de **Coronacrisis** zijn hulpverleners van de CGG massaal moeten overschakelen naar **telehulp** (telefonisch, via chat, maar vooral via beeldbellen). Het getuigt van veerkracht dat ze daar zo snel in lukten. Tegelijkertijd was er ook veel interesse voor **webinars** rond **blended** werken met Depressiehulp,

<https://www.online-hulpverlening.be/blog/2020/online-hulpverlening/beeldbellen-en-blended-hulp-in-de-cgg/>



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Meer over beeldbellen

The screenshot shows the website 'SOCIAAL.NET' with the tagline 'Achtergrond, verhalen en opinie voor sociale professionals'. The article is dated '29 juni 2020' and written by 'Sarah De Coninck, Elke Emmers'. The title is 'Beeldbellen in de hulpverlening: Horen, zien en ook voelen?'. The text below the title reads: 'In tijden van COVID-19 slaan hulpverleners massaal aan het beeldbellen. Ze horen én zien hun cliënten. Dat geeft een gevoel van nabijheid. Maar is die digitale tool sterk genoeg om warme zorg te bieden? Wat leert onderzoek ons?'. Below the text are the labels 'METHODIEK' and 'DOSSIER: CORONAVIRUS'. At the bottom of the article is a photograph of a young woman with blonde hair sitting in bed, looking at a laptop with the Apple logo illuminated.

<https://sociaal.net/achtergrond/beeldbellen-in-de-hulpverlening-horen-zien-en-ook-voelen/>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer over beeldbellen



The screenshot shows the website 'Onlinehulp-Vlaanderen'. The navigation menu includes: home, hoe starten?, mediatheek, OHUP, blog, over ons, contact, and ONLINE IN CORONACRISIS. The main heading is 'Beeldbellen opstarten in hulp en zorg in coronacrisis'. Below it is a numbered list starting with '1. Drie instructiepresentaties om snel beeldbellen op te starten'. A featured article titled 'Beeldbeltool kiezen voor hulp en zorg in coronacrisis' is shown with a thumbnail image of a person using a tablet. The article text states: 'In deze instructiepresentatie komen 4 elementen aan bod:' followed by a bulleted list: 'de sense-of-urgency', 'cliënten stimuleren om te beeldbellen met hun omgeving', and 'een professionele beeldbeltool kiezen voor hulp- en zorggesprekken'.

3 videopresentaties – veelgestelde vragen – informed consent - methodiek

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer over implementeren beeldbellen



<https://elearning-onlinehulp.be/simba/>



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

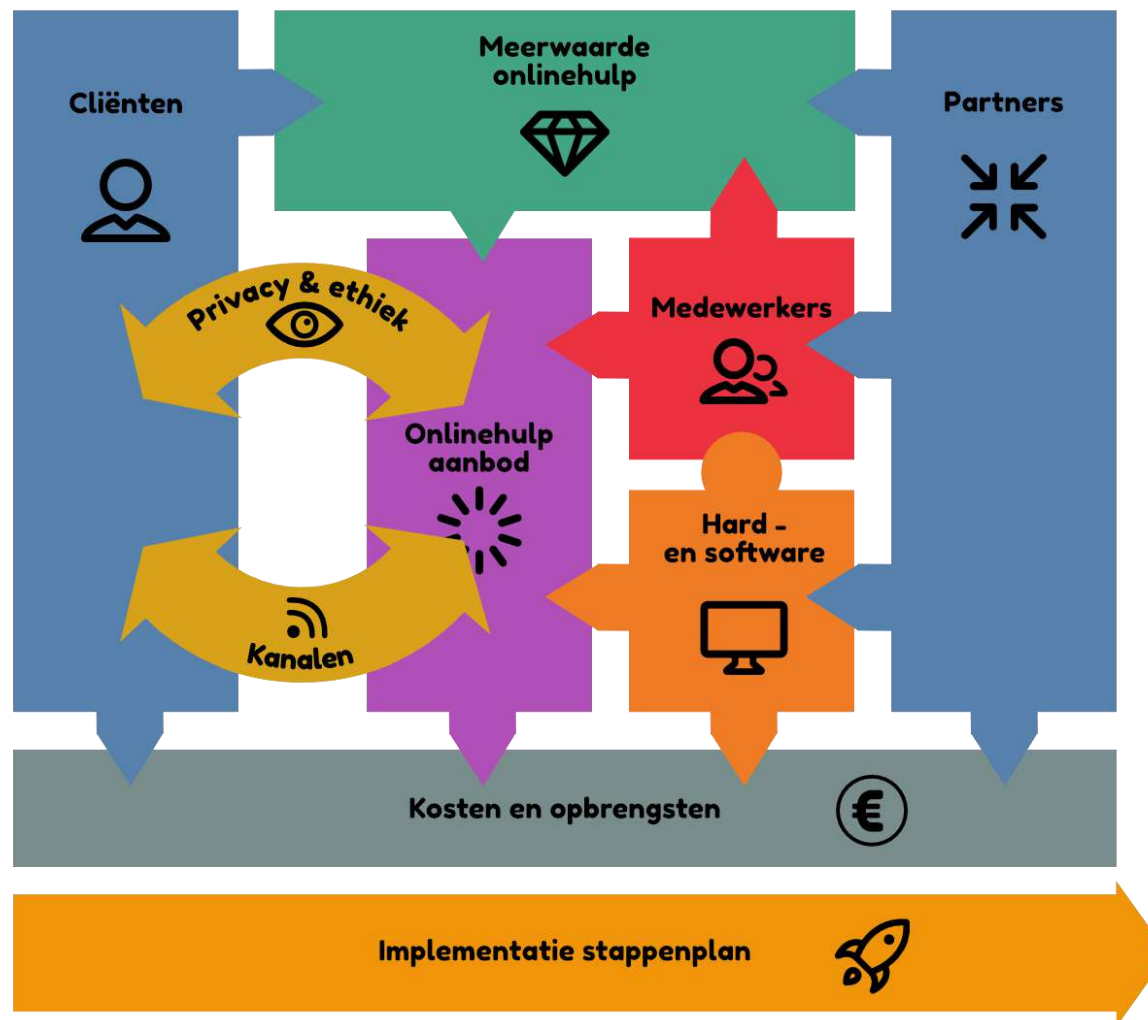
Implementeren hoezo?

Mosterd



Onlinehulp implementeren

Onlinehulp implementeren is een veelzijdig verhaal



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

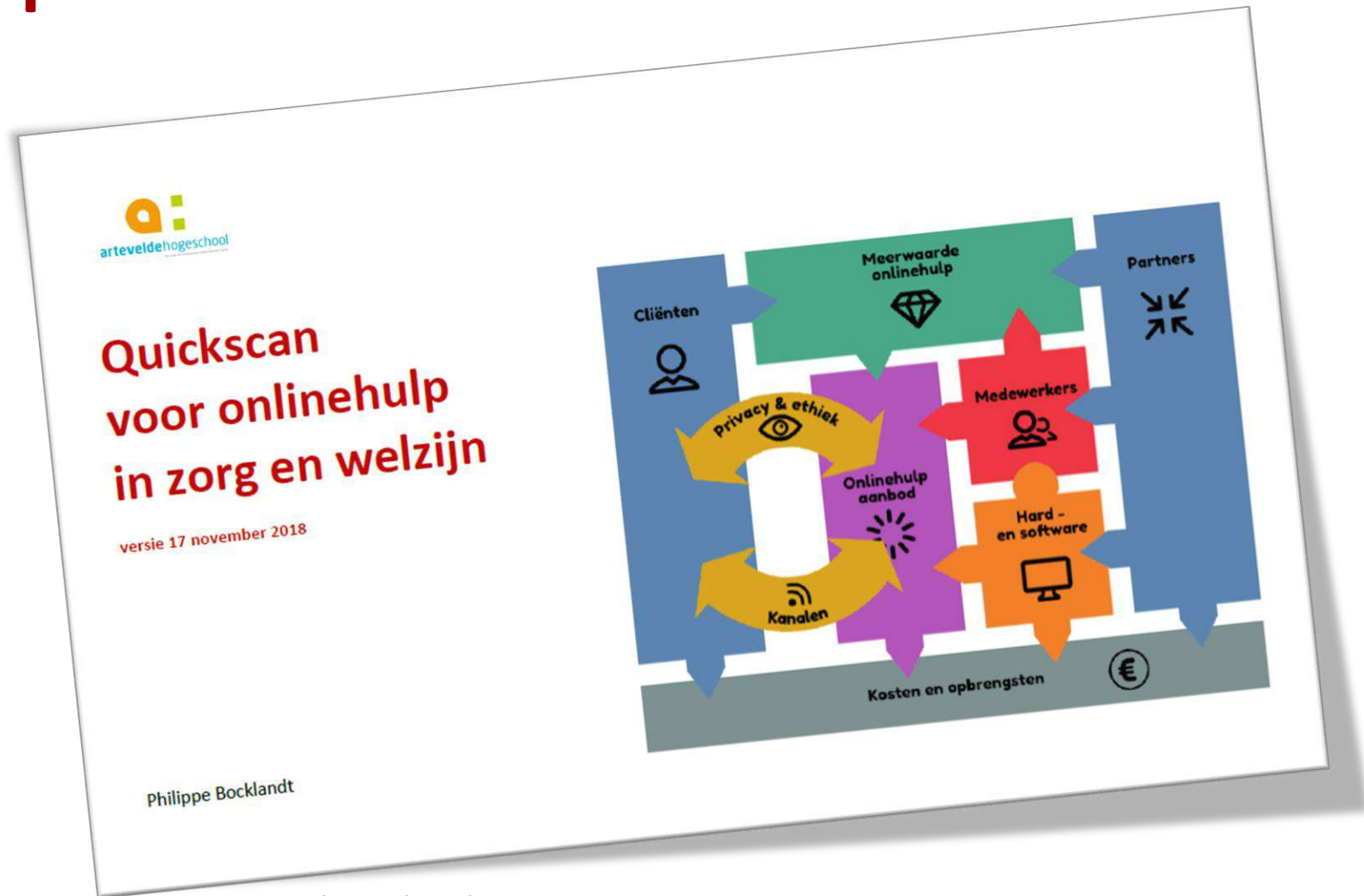
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

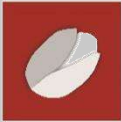
Mosterd

quicksan



Te downloaden via

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/mediatheek/implementatie/>



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek















Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Toolbox Karaat



							
visie	positie	onlinehulpaanbod				cliënten	partners
							
medewerkers	vorming	ethisch	juridisch	ict	tijd	geld	promotie

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/mediatheek/kwaliteit/>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

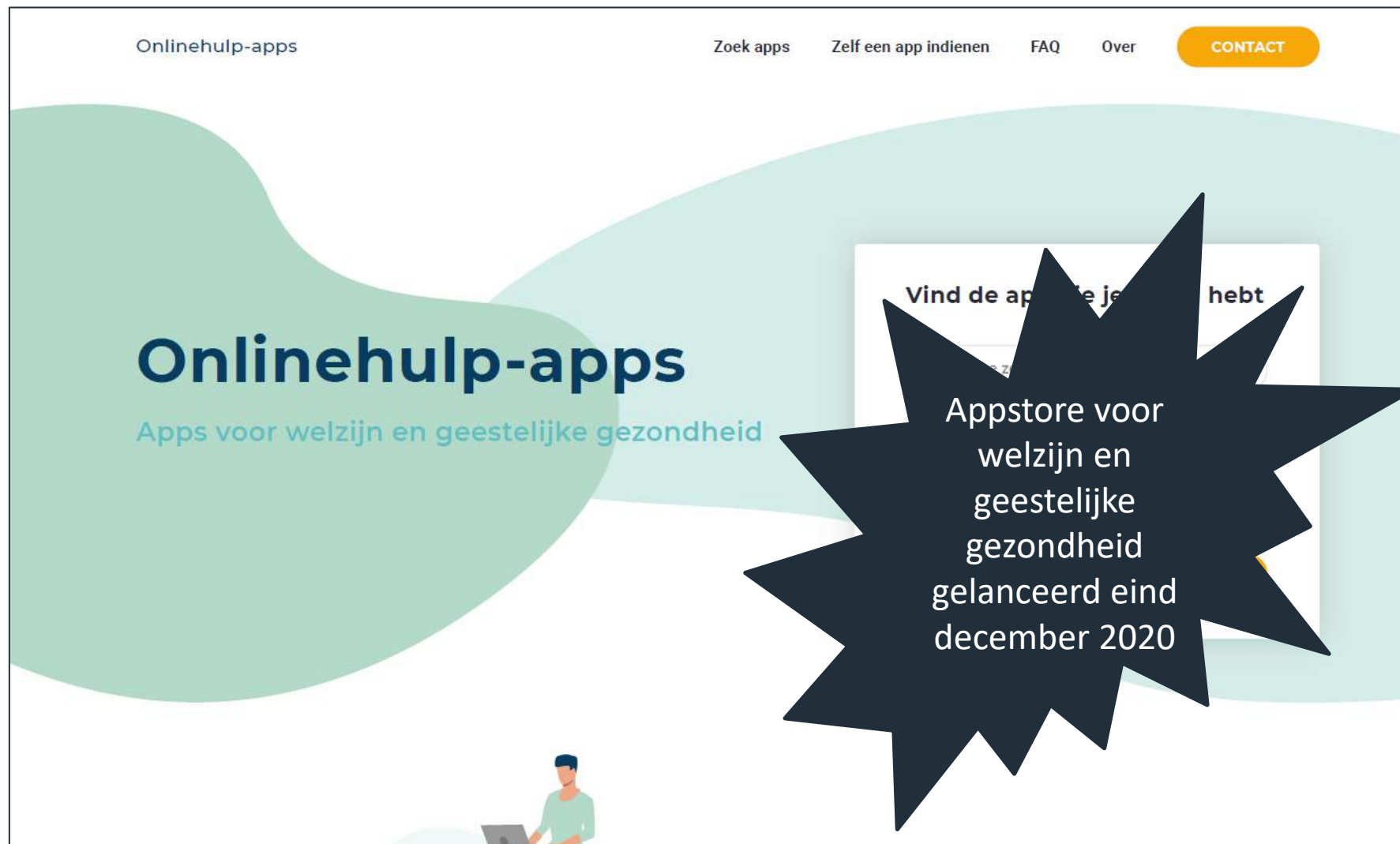
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Professionele onlinetools leren kennen



The screenshot shows the homepage of the 'Onlinehulp-apps' website. The navigation bar includes 'Onlinehulp-apps', 'Zoek apps', 'Zelf een app indienen', 'FAQ', 'Over', and a yellow 'CONTACT' button. The main heading is 'Onlinehulp-apps' with the subtitle 'Apps voor welzijn en geestelijke gezondheid'. A dark blue starburst callout on the right contains the text: 'Appstore voor welzijn en geestelijke gezondheid gelanceerd eind december 2020'. The background features a light green abstract shape and a small illustration of a person at a laptop.

Investeer in visie & positioneren onlinehulp ... ook op het niveau van concrete onlinetools

Waarom wil je de emo-regulatietool inzetten?



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media









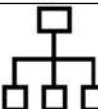
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig

	Het vertrouwen dat onlinehulp een meerwaarde is voor de hulp en zorg
	Het vertrouwen dat de inspanning om onlinetools te 'leren inzetten' de moeite waard is
	Het gevoel t.a.v. onlinehulp in de werkcontext
	Het vertrouwen van anderen
	Het vertrouwen in de condities van onlinehulp
	Het vertrouwen ten aanzien van internet
	De intentie om onlinehulp te gebruiken
	Het zelfvertrouwen waarmee onlinehulp wordt ingezet
	Het vertrouwen dat de organisatie een 'veilige' stimulerende context biedt.



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

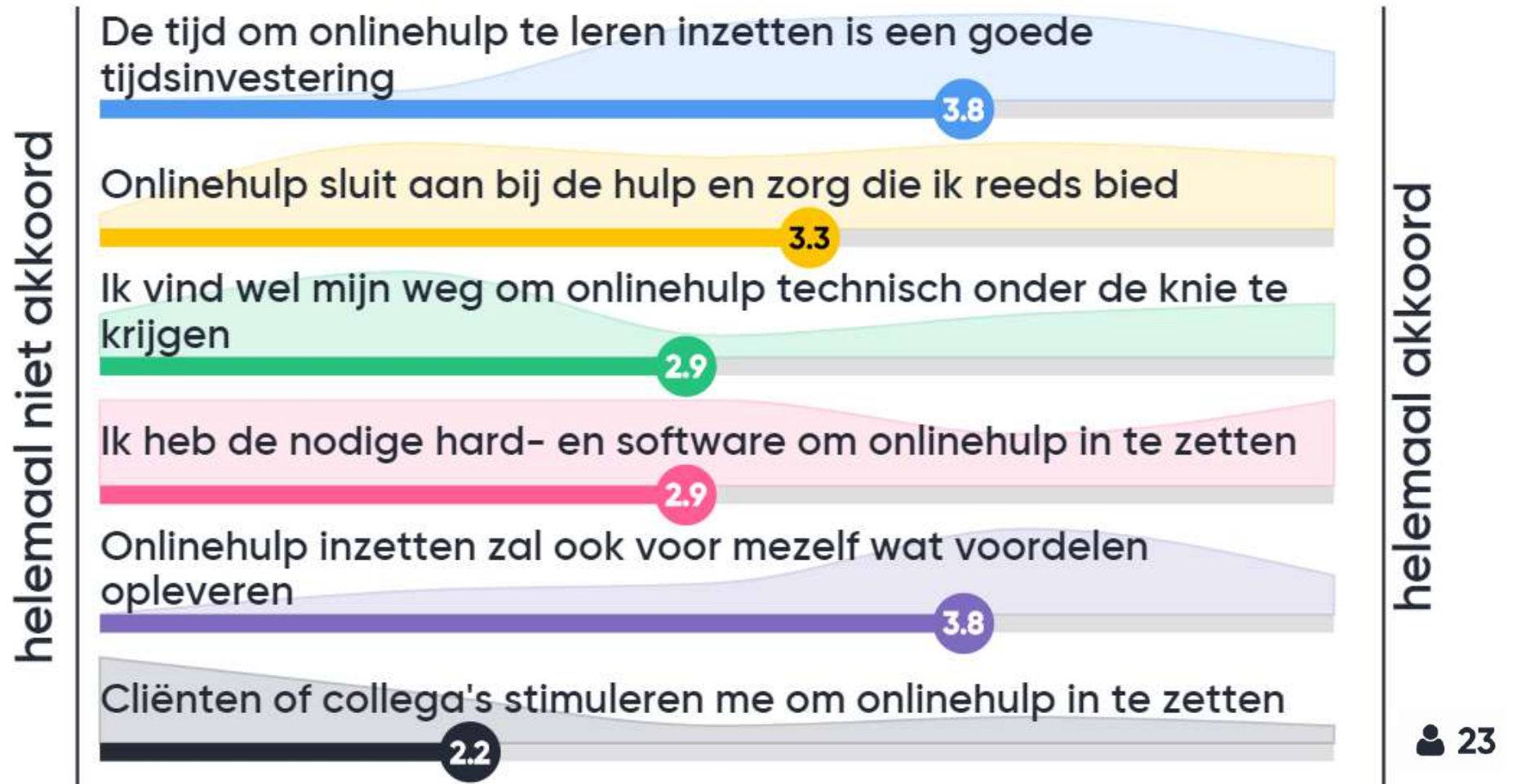
Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Medewerkersvertrouwen in onlinehulp is veelzijdig



Investeer in vorming van medewerkers

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



interesse in onlinetools
van cliënten



onlinehulpmogelijkheden
leren kennen



interview
over onlinehulp



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Uitdagingen voor thuiswerk

- 1. Staat je organisatie open voor uitbreiding telewerk?**
- 2. Hoe debriefing bij thuiswerk organiseren?**
- 3. Welke structurele maatregelen/ondersteuning bij thuiswerk?**
- 4. Welke ondersteuning bij afbakening privé en werktijd?**



Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Grootste uitdagingen

Wat zijn de belangrijkste implementatie-uitdagingen rond blended hulp?





Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd



Nog meer mosterd

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Beslischulp online communicatietools

Onlinehulp-Vlaanderen

[home](#) [hoe starten?](#) [mediatheek](#) [OHUP](#) [blog](#) [over ons](#) [contact](#) [ONLINE IN CORONACRISIS](#)

Online communiceren in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

beslischulp voor organisaties, beroepskrachten en stagiairs in coronacrisistijden

versie 4 mei 2020

In crisistijden is **snelle en duidelijke besluitvorming** nodig. Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt **online communiceren een alternatief** voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

De sense of urgency is groot. De uitdaging blijft om professioneel te blijven werken. Deze **beslischulp** helpt je te kiezen om snel de juiste online communicatietools in te zetten.



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer – dieper - verder



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



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

Meer – dieper - verder

Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid

artevelde
hogeschool

Onlinehulp in coronacrisis

Twee heel zinvolle webpagina's om je snel op weg te helpen:

- * [Beslissingen online tools voor sociaal werk in coronacrisis](#)
- * [Snel beeldbellen opstarten in coronacrisis](#)
- * [Inspirerende online communicatie in coronacrisis](#)

Vormingen en procesbegeleiding op maat

Wil je binnen je organisatie

Ik ben op zoek naar ...

ONLINEHULP METHODIEKEN

ONLINEHULP ONDERZOEKEN

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

artevelde
hogeschool



Brugge(n)
Voor Jongeren

blended hulp

Een kader

Cliënt centraal

Sociale media

Online methodiek

Beeldbellen

Implementeren hoezo?

Mosterd

artevelde
hogeschool

Vragen ?

artevelde
hogeschool



www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be

www.sociaal-werk-netwerkt-online.be

www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/



philippe.bocklandt@arteveldehs.be



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt