



# STAPPENPLAN IMPLEMENTATIE BEELDBELLEN

Herwig Claeys en Philippe Bocklandt

Beeldbellen implementeren in professionele hulpverlening en zorg vergt meer dan het 'aanschaffen van een veilige beeldapplicatie'.

Dit stappenplan wil een leidraad zijn voor het goed overwogen implementeren van beeldbellen in hulp en zorg. Daarbij verwijzen we in voetnoot naar allerlei ondersteunende tools die in dit Simba-project uitgewerkt werden of worden.

Het stappenplan begint met het formuleren van enkele essentiële voorwaarden voor je begint en formuleert dan 7 concrete stappen voor het introduceren en uitrollen van beeldbellen.

Dit stappenplan kreeg feedback van Wouter Wolters<sup>1</sup> en van de collega's van hogeschool Windesheim in Zwolle<sup>2</sup>

## VOOR JE BEGINT ... in welk vaarwater zit je organisatie

Daarbij heb je drie mogelijkheden:

- De organisatie zit in rustiger vaarwater en er worden geen zware turbulenties verwacht. Dus kan er 'ruimte' gemaakt worden om beeldbellen te overwegen/introduceren
- De organisatie zit in zo'n zware turbulentie en reorganisatie dat het implementeren van beeldbellen mee kan genomen worden in deze veranderingsflow (bijv. beeldbellen als opportuniteit in reorganisatie van het hulpaanbod naar aanleiding van persoonsvolgende financiering in VAPH-organisaties)
- De organisatie zit in turbulent vaarwater waar alle extra aandacht naar toe gaat – het is niet het moment om 'implementeren van beeldbellen' te overwegen.

## De opstart vóór je aan implementatie onlinehulp begint

Stel een werkgroep samen bij voorkeur met vertegenwoordigers van ...

... directie/management,

... IT-dienst,

... hulpverleners en zorgverstrekkers

... cliënten en/of doelgroep en hun omgeving.

Eventueel aangevuld met externe experts in onlinehulpverlening.

Het is zinvol dat deze werkgroep wordt geleid door iemand die dicht bij de hulpverleners en zorgverstrekkers staat zodat de communicatie vanuit deze werkgroep het draagvlak bij hulpverleners en zorgverstrekkers kan vergroten.

---

<sup>1</sup> Wouter Wolters is directeur van Buro Wisselstroom – adviesbureau voor de menselijke kant van digitale zorginnovatie. Hij begeleidt zorgorganisaties bij vorming van visie en strategie, ontwikkeling van kansrijke e-healthconcepten en bij het veranderingsproces dat gepaard gaat met de implementatie van e-health.

<sup>2</sup> Annemarie van Hout, Hilco Prins en Loes Bulle van het lectoraat ICT-innovaties in de zorg

Zorg er voor dat het mandaat van deze werkgroep helder is: wat kan de werkgroep voorbereiden, adviseren, uitproberen, beslissen? Aan wie moet de werkgroep rapporteren?

Laat de werkgroepleden de 'Quickscan'<sup>3</sup> individueel invullen en breng de resultaten samen. Van alle aspecten uit de Quickscan die voor verbetering vatbaar zijn, zijn volgende zaken cruciaal vooraleer je met 'beeldbellen' professioneel aan de slag kan gaan:

- Je hebt zicht op de mogelijke *meerwaarde van beeldbellen*<sup>4</sup> in jouw organisatie. Het beeldbel-aanbod sluit aan bij het hulpaanbod en het kan oplossingen bieden voor bestaande noden (van de organisatie en van cliënten).
- Directie/management van je organisatie staat achter het implementeren van beeldbellen.
- Medewerkers zijn op de hoogte van de plannen om beeldbellen te integreren in de werking van de organisatie en een meerderheid staat er neutraal of positief tegenover (zonder het daarom noodzakelijk zelf te willen gaan doen).
- De technische randvoorwaarden zijn vervuld: medewerkers die zullen beeldbellen beschikken over degelijke en beveiligde computers, laptops, tablets en/of smartphones en een stabiele internetverbinding. Bovendien zijn er geschikte ruimtes om te beeldbellen.
- Er is overeenstemming over welke cliënten (of cliëntgroepen) in aanmerking komen om te beeldbellen. Er kan rekening gehouden worden met problematiek en locatie.
- Er is nagegaan aan welke voorwaarden cliënten moeten voldoen: beschikken over computer, tablet of smartphone en stabiel internet, beveiligingssoftware, digitale vaardigheden, gebruik van private wifi, en ongestoord kunnen beeldbellen.
- Er is mogelijkheid om ...
  - ... training en intervisies te voorzien voor de medewerkers én bereidheid om daaraan deel te nemen.
  - ... introductie en/of vorming voor cliënten te voorzien.
- Er zijn financiële middelen ter beschikking (eigen middelen, subsidiëring, andere,...) voor de beeldbelapplicatie, voor eventuele technische aanpassingen aan de IT-infrastructuur en voor de te voorziene datatransmissie.

In sommige sectoren moet ook de organiserende overheid geïnformeerd en betrokken worden om het beelbelaanbod te 'erkennen' als contactmogelijkheid (al dan niet in functie van financiering).

---

<sup>3</sup> Zie 'quickscan voor wie beeldbellen in zorg en welzijn wil verkennen/aanbieden of reeds realiseert'

<sup>4</sup> Zie 'checklist meerwaarde van beeldbellen in zorg en welzijn'

# STAPPENPLAN

Het stappenplan kan vervolgens door de werkgroep uitgerold worden.

Voor de duidelijkheid wordt onderstaand stappenplan chronologisch weergegeven.

In realiteit zullen de verschillende stappen echter vaak door elkaar heen lopen of komen er circulaire evaluatieprocessen op gang.

## STAP 1 – selectie medewerkers en cliënten voor proefproject

- Selecteer medewerkers, bij voorkeur enthousiastelingen (early adopters) , die in een proefproject met beeldbellen aan de slag willen gaan. Maak reeds een eerste selectie van cliënten (of cliëntengroepen) die mogelijk open zullen staan voor beeldbellen. Kies dus ‘eindgebruikers’ (zowel medewerkers als cliënten) van wie je vermoedt dat ze de beeldbeltechniek (snel) onder de knie zullen hebben (of kunnen krijgen).
- Leg eventueel contact met andere organisaties die reeds beeldbellen (of dit ook willen opstarten) en wissel informatie uit. Nodig die organisaties uit om je eigen medewerkers te inspireren en te getuigen hoe ze drempels of problemen hebben aangepakt.

## STAP 2 – verken beeldbelapplicaties

- Verken de markt van *professionele beeldbelaanbieders*<sup>3</sup> en leg contacten om informatie te verkrijgen.
- Bepaal hierbij aan welke voorwaarden de beeldbelapplicatie moet voldoen (gewenste functionaliteiten, mogelijkheid tot koppeling met het eigen registratiesysteem,...).
- Neem enkel applicaties in overweging die de *privacy kunnen garanderen*<sup>4</sup> (GDPR). Ga na in hoeverre er technische support geleverd wordt.
- Vraag zeker om een proefperiode om de beeldbelapplicatie voldoende te laten uittesten door de medewerkers én enkele cliënten.
  - Zorg er voor dat je in de loop van die proefperiode ruimte hebt om daadwerkelijk te ‘testen’.
  - Maak voor het testen een vorm van ‘testprotocol’ op (zowel voor medewerkers als voor cliënten) waarin beschreven wordt welke mogelijk verschillende ‘workflows’ je moet doorlopen. Hierdoor zal je zeker weten dat iedereen voldoende/dezelfde aspecten test.

## STAP 3 – test beeldbelapplicaties

- Laat de geselecteerde medewerkers in eerste instantie met elkaar oefenen, bij voorkeur vanaf verschillende locaties. Voorzie opleiding vanaf het begin, niet enkel technisch, maar ook over de nodige vaardigheden (bijv. *hoe beeldbellen aanbrengen bij cliënten*)<sup>5</sup>.
  - Laat een deel van de medewerkers de rol aannemen van cliënten om via rollenspel de mogelijke interacties en het toekomstige werkproces na te spelen.
  - Baseer je hiervoor op veel voorkomende situaties van cliënten en medewerkers.
- Nadat de geselecteerde medewerkers via de opleiding vertrouwd zijn geraakt met de beeldbelapplicatie, kunnen reeds enkele beeldbelcontacten met cliënten uitgetest worden. Hiervoor zullen ook deze cliënten enige opleiding moeten krijgen, waarbij nagegaan wordt of ze aan de voorwaarden voldoen (vlotte internetverbinding, vaardigheden, beveiliging, geen gebruik van openbare wifi netwerken, ongestoord kunnen beeldbellen).
- Indien uit de testperiode blijkt dat er zich te veel mankementen voordoen of dat de applicatie weinig gebruiksvriendelijk is, ga dan op zoek naar een alternatief.
- Verloopt de proefperiode gunstig, onderhandel dan met de beeldbelaanbieder over *eencontract*<sup>6</sup> van bepaalde duur, dat later kan verlengd worden.

<sup>3</sup> Zie: vergelijkend overzicht beeldbelapplicaties voor welzijnswerk en zorg

<sup>4</sup> Zie: GDPR en beeldbellen

<sup>5</sup> Zie: methodiek beeldbellen (IN ONTWIKKELING)

<sup>6</sup> Zie: voorstel contract over beeldbellen (IN ONTWIKKELING)

## STAP 4 – start je experiment of pilootproject

- Wanneer er een overeenkomst is met de beeldbelaanbieder, dan kan er gestart worden met een ‘officiële’ proefperiode op kleine schaal.  
Bepaal in je organisatie of het in deze proefperiode gaat om ...
  - ... een experiment op basis waarvan zal beslist worden of dit beeldbellen verder uitgewerkt wordt of wordt stopgezet;
  - ... een pilootproject in een beperkte setting op basis waarvan ervaring wordt opgedaan om het beeldbellen op termijn verder uit te rollen in je organisatie.
- Voorzie tijdens de proefperiode met regelmaat *interviews*<sup>7</sup> met de medewerkers die beeldbellen en met de ‘projectverantwoordelijke’ om elkaar te ondersteunen door expliciet te delen wat goed loopt en door knelpunten zo snel en zo goed mogelijk aan te pakken.
- Verzamel de *feedback*<sup>8</sup> (zowel van hulpverleners, cliënten en IT-dienst) en evalueer de proefperiode. Wordt het zorgproces efficiënter? Ervaren hulpverleners en cliënten voordelen door het gebruik van beeldbellen?
- Communiceer de bevindingen uit dit proefproject met alle betrokken medewerkers en cliënten. Voorzie ook een algemene *communicatie* naar alle medewerkers en andere belanghebbenden in functie van de verdere uitrol van het beeldbelaanbod.<sup>9</sup>

## STAP 5 – bereid je opschaling voor

- Levert de vorige stap gunstige resultaten op, dan kan de zogenaamde ‘opschaling’ overwogen worden. Ga grondiger na welke *medewerkers gemotiveerd en competent* zijn om beeldbellen mee in hun takenpakket op te nemen.<sup>10</sup>
- Leg de resultaten samen en wees alert voor bezwaren en tegenkantingen van medewerkers. Laat medewerkers en cliënten uit de pilootgroep getuigen over hun ervaringen.
- Is er onvoldoende draagvlak bij alle medewerkers voor verdere opschaling, zorg er dan voor dat de ‘pioniers’ niet geïsoleerd geraken en dat hun groep kan uitgebreid worden, bijvoorbeeld door bij toekomstige aanwervingen expliciet rekening te houden met beeldbellen.
- Is er voldoende draagvlak, ga dan over naar stap 6.

---

<sup>7</sup> Zie ‘leidraad interview’ (IN ONTWIKKELING)

<sup>8</sup> Zie ‘mogelijkheden voor evaluatie van het beeldbelaanbod bij cliënten en medewerkers’ (IN ONTWIKKELING)

<sup>9</sup> Zie: ‘hoe communiceren over dit beeldbelaanbod’ (IN ONTWIKKELING)

<sup>10</sup> Zie: ‘Vertrouwen van medewerkers in beeldbellen’

## STAP 6 - opschaling

- Maak een duidelijk plan over hoe de 'opschaling' zal verlopen binnen de organisatie. Welke medewerkers zullen bij welke cliënten(-groepen) beeldbellen aanbieden en vanaf wanneer?
- Mogelijk moet er terug met de beeldbelaanbieder onderhandeld worden over de voorwaarden om een grotere groep hulpverleners te laten beeldbellen.
- Eventuele verbeterpunten uit de Quickscan verdienen nu meer aandacht, zoals:
  - Training en intervisies voor de medewerkers zullen nu voor een grotere groep moeten gebeuren. Organiseer in-house support (= bij wie kunnen medewerkers terecht voor inhoudelijke informatie en technische ondersteuning?).
  - Pak ook *deontologische aspecten*<sup>11</sup> aan. Zorg er voor dat voor medewerkers heel duidelijk is bij wie ze voor deontologische (ethische en juridische) aspecten van beeldbellen in de organisatie terecht kunnen. 'Beeldbellen in zorg en welzijn' is immers vrij nieuw en je ontlast de individuele medewerker om 'op zijn eentje' hierrond keuzes te maken.
  - Het ontwikkelen van ondersteunend materiaal zowel voor medewerkers als voor cliënten (*methodiekhandleidingen* e.d.)<sup>12</sup>.
  - Monitoring van beeldbellen (door wie, waarom, hoe vaak, bij welke cliënten, tevredenheid, effecten...).
  - Koppeling met het registratiesysteem (in samenspraak met de beeldbelaanbieder) of aanpassingen aan het registratiesysteem.
  - Systematisch informeren en aanmoedigen van cliënten die in aanmerking komen om te beeldbellen. Het ondersteunen van deze cliënten. Evaluatie door deze cliënten.
  - Bekendmaking aan (potentiële) cliënten, verwijzers, netwerk rond de cliënt (zowel collega-hulpverleners als mantelzorgers) andere hulpverlening, het brede publiek,...
  - Eventuele aanpassingen op gebied van techniek of methodologie, naar aanleiding van feedback en evaluaties.
  - Verder wegwerken van mogelijke regelgevende beperkingen.

## STAP 7 – veranker beeldbellen

Veranker beeldbellen binnen je organisatie door regelmatig te evalueren, bij te sturen en terug te koppelen over het proces naar alle belanghebbenden<sup>13</sup>.

Dit document is één van de ondersteunende tools van het SIMBA-project.  
Simba staat voor 'Succesvol IMplementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg'.  
Dit technologietransferproject wordt gerealiseerd door

  met de steun van 

Dit document en andere hulpmiddelen voor het implementeren van beeldbellen kan je vinden op: <http://elearning-onlinehulp.be/simba/>

Versie: 16 juni 2019

<sup>11</sup> Zie: 'Ethische afwegingen bij beeldbellen in welzijn en gezondheid' (IN ONTWIKKELING)

<sup>12</sup> Zie 'methodiek beeldbellen in zorg en welzijn' (IN ONTWIKKELING)

<sup>13</sup> Zie: 'hoe communiceren over dit beeldbelaanbod' (IN ONTWIKKELING)