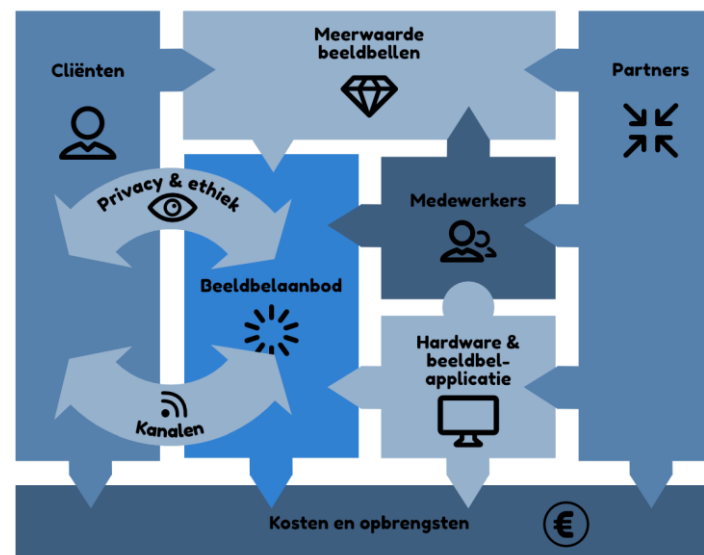




# Quickscan voor wie beeldbellen in zorg en welzijn wil opstarten

versie 25 november 2019

Philippe Bocklandt  
Herwig Claeys  
Sarah De Coninck  
Davy Nijs  
Lotte Ovaere  
Elise Pattyn



# Wegwijzer voor deze quickscan in 4 vragen

## Waarom een quickscan rond het opstarten van beeldbellen in zorg en welzijn?

Deze quickscan is bedoeld ...

... om als organisatie snel een overzicht te krijgen op tal van relevante aspecten die bij het opstarten van beeldbellen komen kijken;

... om vast te stellen rond welke aspecten je als organisatie al een weg hebt afgelegd en welke aspecten nog een inspanning zullen vergen.

... om IN je organisatie te gebruiken. Het is dus een intern werkinstrument.

Deze quickscan is NIET bedoeld als vergelijkend instrument tussen verschillende organisaties (zelfs niet binnen dezelfde sector).

## Waarop is deze quickscan rond het opstarten van beeldbellen in zorg en welzijn gebaseerd?

De aspecten en vragen uit deze quickscan zijn gebaseerd op het business model canvas<sup>1</sup> en op de Expert Recommendations for Implementing Change<sup>2</sup>.

De driedeling bij elke vraag is geïnspireerd op de fases in het EFQM-model<sup>3</sup>.

De werkwijze in deze quickscan is gebaseerd op de 'veiligheidsplanner voor online-activiteiten in sociaal werk'<sup>4</sup> en op materiaal van The South West Grid for Learning Trust<sup>5</sup>.

De sterkte van deze werkwijze is dat individuele inschattingen bij diverse medewerkers snel en onderbouwd in kaart gebracht worden.

De quickscan werd geoptimaliseerd op basis van feedback van teams die met de quickscan werkten en van de feedback van Wouter Wolters<sup>6</sup> en van collega's van hogeschool Windesheim in Zwolle<sup>7</sup>.

---

<sup>1</sup> Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2014) Business Model Generatie. Deventer: Vakmedianet

<sup>2</sup> Powell, B.. (2015) A refined compilation of implemeting strategies: results from the Expert Recommendations for Implementing Change (ERIC) Geraadpleegd via <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-015-0209-1> op 13 juni 2016

<sup>3</sup> European Foundation of Quality Management (2018) The EFQM-model. Geraadpleegd op 25 november 2019 via <https://www.efqm.org/index.php/efqm-model/>

<sup>4</sup> Bocklandt, P. & Van Hecke, J. (2015) Veiligheidsplanner voor online-activiteiten in sociaal werk

<sup>5</sup> The South West Grid for Learning Trust, Exeter, <http://www.swgfl.org.uk/>

<sup>6</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>7</sup> Annemarie van Hout, Hilco Prins en Loes Bulle van het lectoraat ICT-innovatie in de zorg.

## Welke aspecten komen in deze quickscan rond het opstarten van beeldbellen in zorg en welzijn aan bod?

Deze quickscan focust op 9 aspecten (van het Business Model Canvas) die relevant zijn als je beeldbellen wil aanbieden:

- waarom beeldbellen
- het beeldbelaanbod in de praktijk
- cliënten (of hun omgeving)
- medewerkers
- hardware, software en beeldbelapplicatie
- relaties en deontologie
- strategische partners
- kanalen voor het kenbaar maken van een beeldbelaanbod
- kosten en opbrengsten

## Hoe werkt deze quickscan voor het opstarten van beeldbellen in zorg en welzijn?

Deze quickscan bestaat uit vier stappen:

### Stap 1: bepaal wie deze quickscan zal invullen

Bepaal wie deze quickscan invult; bijvoorbeeld: het managementteam of het team medewerkers dat beeldbelt of een 'onlinehulpwerkgroep' (bestaande uit vertegenwoordigers van beleidsmedewerkers, basiswerkers, ICT-ers, cliënten).

Hoe representatiever deze selectie, hoe beter je zicht krijgt op een eenheid en diversiteit aan meningen.

Wie de quickscan zal invullen, moet wel 'betrokken zijn op de werking van de organisatie'.

### Stap 2: iedereen die deelneemt maakt een individuele 'foto' over het opstarten van beeldbellen

Iedereen die deelneemt, geeft op elke vraag een individuele code 'rood' – 'oranje' – 'groen' en staft die score.

### Stap 3: breng alle individuele scores samen op 1 scorekaart

Alle individuele scores worden samengebracht op 1 'scorekaart' (pagina 13) die de basis vormt voor een consensusscore met commentaar en argumenten.

### Stap 4: Bepaal concrete verbeteracties

Op basis van deze consensusscore bepaal je met alle respondenten concrete 'verbeteracties'. Duid tevens aan wie voor deze actie verantwoordelijk is

# 1 Stand van zaken i.v.m. implementeren van beeldbellen

Kruis bij elke vraag aan of je overwegend 'rood', 'oranje' of 'groen' scoort. In de laatste kolom kan je concrete argumenten noteren die je keuze verduidelijken. Het is mogelijk dat medewerkers hier argumenten aanhalen die de basis vormen voor verdere discussie.

Waarom beeldbellen?				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is er een algemene visie op onlinehulp in je organisatie?	Neen, er is geen visie op onlinehulp in het aanbod van de organisatie.	Ja, er is een algemene visie op onlinehulp maar deze is vooral bekend bij het management of een werkgroep.	Zo goed als iedereen (medewerkers en doelgroep) kent de visie op onlinehulp in de organisatie.	
Is er een duidelijk beeld van de mogelijke meerwaarden van beeldbellen in je organisatie?	Neen, er is geen zicht op de mogelijke meerwaarden van beeldbellen in de organisatie.	Ja, er is bij een paar mensen in de organisatie zicht op enkele meerwaarden van beeldbellen, voor cliënten, medewerkers en organisatie.	Ja, de meerwaarden van beeldbellen voor cliënten, medewerkers en organisatie zijn systematisch in kaart gebracht en duidelijk voor de meeste medewerkers.	
Communiqueert het management duidelijk dat het achter het gebruik van beeldbellen zal staan?	Neen, medewerkers weten niet of het management achter het gebruik van beeldbellen zal staan.	Ja, het management zegt dat ze achter het gebruik van beeldbellen zal staan, maar neemt geen specifieke initiatieven of laat het volledig aan de medewerkers over.	Ja, het management communiqueert dat beeldbellen zinvol is en dat blijkt ook uit de initiatieven die het daarrond neemt.	

Het beeldbelaanbod in de praktijk				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is er een duidelijk plan hoe je beeldbellen zal inzetten in je organisatie?	Neen, er is geen zicht op hoe we met beeldbellen willen beginnen en dus ook niet hoe we het systematisch willen inzetten.	Ja, er is zicht op waar en met wie we met beeldbellen willen beginnen maar nog niet hoe het concreet zal ingezet worden.	Ja, er is zicht op wie we met beeldbellen willen beginnen en een duidelijk plan hoe we (na evaluatie) beeldbellen breder willen inzetten.	
Zal het gebruik van beeldbellen goed kunnen aansluiten bij het reeds bestaande hulp- en zorgaanbod?	Neen, we vinden die aansluiting bij het bestaande hulp- en zorgaanbod (nog) niet.	Ja, bij sommige medewerkers en sommige cliënten kan beeldbellen geïntegreerd worden in het hulp- en zorgaanbod.	Ja, het is voor de meeste medewerkers duidelijk hoe beeldbellen binnen het bestaande aanbod kan ingezet worden en een kwaliteitsverbetering teweeg kan brengen.	
Heb je een duidelijk zicht op wat jullie verstaan onder een 'kwaliteitsvol beeldbelcontact'?	Neen, die vraag hebben we ons nog niet gesteld.	Ja, we hebben zicht op een aantal elementen van een kwaliteitsvol beeldbelcontact, maar geen volledig zicht.	Ja, we hebben een goed zicht op wat we verstaan onder een 'kwaliteitsvol beeldbelcontact'	

Cliënten (of hun omgeving)				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Worden cliënten (of hun omgeving) betrokken bij het ontwikkelen van het beeldbelaanbod?	Neen, cliënten worden niet betrokken bij het uitwerken van het beeldbelaanbod.	Ja, sporadisch kunnen doelgroep of individuele cliënten feedback geven op voorstellen rond het uitwerken van beeldbellen.	Ja, cliëntenvertegenwoordigers maken deel uit van de werkgroep die beeldbellen in de organisatie zal implementeren.	
Zullen cliënten (of hun omgeving) systematisch geïnformeerd worden en zal er duidelijke info beschikbaar zijn over de zin en meerwaarde van beeldbellen en hoe het zal werken?	Daar hebben we nog niet over nagedacht.	Ja, sommige cliënten zullen geïnformeerd worden maar er is geen info op maat van cliënten beschikbaar.	Ja, cliënten zullen systematisch toegankelijke info over zin, meerwaarde en werking van beeldbellen krijgen.	
Zullen cliënten ondersteund worden in het installeren en gebruiken van de beeldbeltool?	Daar hebben we nog niet over nagedacht	Ja, medewerkers die daar oog voor hebben zullen daarmee rekening houden	Ja, er is een duidelijke werkwijze voorzien waarbij medewerkers systematisch cliënten helpen om de beeldbeltool te installeren en ermee te leren werken	
Zullen cliënten (of hun omgeving) gestimuleerd worden om gebruik te maken van beeldbellen? Zullen ze daarvoor een 'incentive' krijgen? Een incentive is bijvoorbeeld sneller of frequenter contact of een kleinere financiële bijdrage dan voor f2f	Daar hebben we nog niet over nagedacht	Ja, sommige cliënten zullen gestimuleerd worden. Maar er worden geen extra incentives voorzien.	Ja, cliënten zullen systematisch gestimuleerd worden en zullen hiervoor ook een incentive krijgen (bijv. minder betalen voor een beeldbelcontact of sneller/meer contact).	

Medewerkers				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Heeft een multidisciplinair team de opdracht om beeldbellen te implementeren ?	Neen, het is eigenlijk onduidelijk wie hiervoor verantwoordelijk is.	Ja, het is min of meer duidelijk wie hierbij betrokken is, maar dit is geen multidisciplinair team.	Ja, dit team is duidelijk gekend en omvat verschillende belanghebbenden ( management, uitvoerende medewerkers, ICT-er, doelgroep,...).	
Zal er basisvorming voorzien worden voor medewerkers i.v.m. beeldbellen en om beeldbellen aan te brengen bij cliënten ?	Neen, er is nog geen vorming voorzien.	Ja, er wordt een éénmalige korte technische vorming voorzien voor wie met beeldbellen wil beginnen.	Ja, er wordt een technische en inhoudelijke vorming voorzien, die regelmatig opgevolgd wordt.	
Zal er met regelmaat intervisie/ supervisie voorzien worden voor medewerkers i.v.m. beeldbellen?	Daar hebben we nog niet over nagedacht.	Ja, sporadisch zullen medewerkers in gesprek gaan over het beeldbelaanbod tijdens een teamvergadering.	Ja, er zullen systematische intervisies zijn en beeldbellen maakt deel uit van casusbesprekingen.	
Komt er een methodiekhandleiding en/of ander ondersteunend materiaal omtrent beeldbellen beschikbaar voor medewerkers?	Daar hebben we nog niet aan gedacht.	Ja, er wordt materiaal voorzien maar dit is niet echt op maat van de medewerkers.	Ja, er zal ondersteunend materiaal op maat van de medewerkers zijn, dat op basis van vorming en intervisies wordt aangepast.	
Weet je of de medewerkers klaar zijn om beeldbellen in hun werk te integreren?	Neen, er is geen zicht op de 'goesting'/competentie bij medewerkers of op de stimulerende of remmende factoren bij hen.	Ja, er is bij een paar medewerkers wel zicht op hun 'goesting' en competenties om beeldbellen in hun werk te integreren.	Ja, er is systematisch zicht op de competenties bij medewerkers en op de stimulerende of remmende factoren bij hen.	
Zullen medewerkers een 'incentive' krijgen om beeldbellen te gebruiken? Bijv. appreciatie van leidinggevendenden, aangepaste hardware, mogelijkheid tot thuiswerk,...	Er is nog niet aan gedacht om medewerkers te stimuleren om beeldbellen te gebruiken.	Ja, medewerkers die beeldbellen inzetten zullen daarvoor soms een stimulans krijgen, maar niet systematisch en het is niet voor iedereen duidelijk.	Ja, medewerkers die beeldbellen inzetten zullen systematisch een stimulans krijgen, die voor iedereen duidelijk is.	

Hardware, software en beeldbelapplicatie				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Beschikken medewerkers over een computer, tablet of smartphone met een up-to-date browser en stabiele internetverbinding?	Neen, (de meeste) medewerkers beschikken niet over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	Ja, enkele medewerkers die willen beeldbellen beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding, maar zeker niet allemaal.	Ja, de medewerkers die willen beeldbellen beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	
Beschikken cliënten over een computer, tablet of smartphone met een up-to-date browser en stabiele internetverbinding?	Neen, (de meeste) cliënten beschikken niet over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	Ja, enkele cliënten die willen beeldbellen beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding, maar zeker niet allemaal.	Ja, de cliënten die willen beeldbellen beschikken over degelijke hard- en software met stabiele internetverbinding.	
Zijn er voor medewerkers geschikte ruimtes om te beeldbellen beschikbaar?	Er zijn geen geschikte ruimte om te beeldbellen beschikbaar.	Een geschikte ruimte om te beeldbellen vinden, is vaak een probleem.	Er zijn voldoende geschikte ruimtes aanwezig om in alle rust te kunnen beeldbellen.	
Zal er een 'professionele' beeldbeltool beschikbaar zijn? D.w.z. gebruiksvriendelijk, aantrekkelijk, beveiligd, met extra functionaliteiten,...	Neen, er is geen zicht op goede beeldbeltools en op criteria waarop we moeten letten.	Ja, er is een beeldbeltool beschikbaar maar die beantwoordt niet volledig aan onze verwachtingen.	Ja, er zal een professionele beeldbeltool beschikbaar zijn die aan onze verwachtingen voldoet.	
Zal de configuratie (rechten, rollen, functionaliteiten, overzicht) van de beeldbeltool afgestemd zijn op het gewenste werkproces?	Dat weten we nog niet	Ja, de beeldbeltool zal gedeeltelijk aan de gewenste verwachtingen voldoen, maar niet volledig	Ja, de beeldbeltool zal volledig afgestemd zijn op het gewenste werkproces.	



Relaties en deontologie				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Zal via beeldbellen de regie van het hulp- en zorgproces sterker bij de cliënt gelegd worden?	Neen, beeldbellen dient niet om de zorg- en hulprelatie tussen cliënt en hulpverlener te veranderen.	Ja, sporadisch zullen sterke cliënten dankzij beeldbellen meer de regie van hun eigen hulp- en zorgproces in handen nemen.	Ja, beeldbellen zal bewust en systematisch ingezet worden om de cliënten zelf de regie van hun hulp- en zorgproces meer in handen te geven.	
Worden (eventuele) regelgevende beperkingen om beeldbellen in te zetten weggewerkt?	Neen, regelgevende beperkingen hypothekeren het systematisch inzetten van beeldbellen.	Ja, we zullen een creatieve oplossing vinden om beeldbellen te kunnen inzetten in onze werking.	Ja, regelgevende beperkingen zijn er niet (meer). Integendeel: beeldbellen wordt erkend als volwaardige contactvorm.	
Zal beeldbellen op een privacy-veilige wijze kunnen gebeuren? M.a.w. voldoet het beeldbellen aan alle GDPR richtlijnen?	Neen, er is geen zicht op of geen aandacht voor het gebruik van een privacy-veilige beeldbeltoepassing én voor het bredere privacybeleid (bijv. onveilig gebruik van openbare WIFI)	Ja, we willen wel met een privacy-veilige beeldbeltool werken maar we weten niet echt of dat zo is. We hebben ook geen duidelijk breder privacybeleid (bijv. onveilig gebruik van openbare WIFI)	Ja, onze beeldbeltool zal voldoen aan de GDPR en dit zal gecheckt worden door de DPO*. We integreren dit in het bredere privacybeleid en communiceren dit ook aan medewerkers en cliënten. *Data Protection Officer	
Zal er aandacht besteed worden aan de beveiliging van de PC, tablet, smartphone van de cliënt	Neen, daar hebben wij geen aandacht voor en/of dat behoort ook niet tot onze opdracht.	Ja, we zullen de cliënt wel op deze aspecten wijzen, maar meer ook niet.	Ja, we geven hierrond duidelijke richtlijnen want het ongewenst verspreiden van gevoelige info straalt ook af op onze organisatie.	
Zal er aandacht besteed worden aan specifieke deontologische aspecten van professioneel beeldbellen?	Neen, elke medewerker zal daarover zelf beslissingen moeten nemen.	Ja, in de vorming zal wel wat aandacht besteed worden aan deontologische aspecten van beeldbellen, maar meer niet.	Ja, medewerkers zullen duidelijke deontologische aandachtspunten voor beeldbellen meekrijgen en weten wie bijkomende vragen zal inventariseren en behartigen.	

Strategische partners				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is duidelijk of en zo ja, welke partners je bij het inzetten van beeldbellen wil betrekken?	Neen, het is onduidelijk of we andere partners willen/moeten betrekken bij het inzetten van beeldbellen.	Ja, we zullen samenwerken met een beeldbelaanbieder en/of andere organisaties, maar de wederzijdse verwachtingen zijn vaag.	Ja, we zullen duidelijke overeenkomsten maken met de beeldbelaanbieder en andere partners waarin de wederzijdse engagementen helder zijn.	
Is er contact met collega-organisaties die beeldbellen (willen) inzetten in hun werking?	Neen, er is geen contact met andere organisaties omtrent hun beeldbel-ervaringen.	Ja, er is éénmalig contact geweest of sporadisch overleg met andere organisaties over hun beeldbel-ervaringen.	Ja, er is systematisch overleg met andere organisaties over het succesvol inzetten van beeldbellen.	

Kanalen				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
<p><b>Zal de mogelijkheid van beeldbellen zo breed mogelijk bekend gemaakt worden via alle mogelijke kanalen?</b> D.w.z. aan (potentiële) cliënten, verwijzers, andere hulpverlening, grote publiek,...</p>	<p>Neen, er zal niet gecommuniceerd worden over de beeldbelmogelijkheden in de werking. Enkel de individuele hulpverlener zal het aanbieden aan een cliënt.</p>	<p>Ja, beeldbelmogelijkheden zullen sporadisch vermeld worden bij info over onze organisatie, maar niet systematisch.</p>	<p>Ja, er zal een duidelijke strategie zijn over hoe we communiceren over ons beeldbelaanbod via de pers, nieuwsbrieven, sociale media, posters, folders,...</p>	
<p><b>Zal de mogelijkheid van beeldbellen systematisch onder de aandacht van de medewerkers gebracht worden?</b></p>	<p>Neen, beeldbellen zal beperkt blijven tot de medewerkers die er spontaan mee aan de slag willen gaan.</p>	<p>Ja, af en toe zal het gebruik van beeldbellen ter sprake gebracht in de organisatie.</p>	<p>Ja, systematisch zal er over beeldbellen en de resultaten gecommuniceerd worden om meer medewerkers hiervoor te motiveren.</p>	

Kosten en opbrengsten				Welke argumenten kan je hiervoor aanhalen? ...
Vraag	ROOD	ORANJE	GROEN	
Is er voldoende zicht op de <b>kosten</b> (financieel en tijdsinvestering) die het inzetten van beeldbellen met zich meebrengt?	Neen, er is geen zicht op de kosten van beeldbellen OF beeldbellen mag financieel niets extra kosten.	Ja, we hebben zicht op een aantal kosten (bijv. beeldbelprogramma) maar geen volledig overzicht.	Ja, we hebben een duidelijk overzicht van medewerkers- en werkingskosten van beeldbellen + van de kosten voor de cliënt.	
Is er voldoende zicht op de <b>financiële opbrengsten of besparingen</b> die het inzetten van beeldbellen met zich meebrengt?	Neen, daaraan wordt geen aandacht besteed.	Ja, we hebben zicht op een aantal opbrengsten en besparingsposten maar geen volledig overzicht of een concrete berekening.	Ja, we hebben een duidelijk overzicht van wat beeldbellen opbrengt en bespaart, zowel langs organisatie- als langs cliëntzijde.	
Is er voldoende zicht op de <b>financiering om beeldbellen op lange termijn in je werking te integreren?</b>	Neen, er is geen zicht op het financiële plaatje om beeldbellen op langere termijn in te zetten OF er zijn geen middelen voor.	Ja, er is zicht op projectfinanciering waardoor beeldbellen gedurende een beperkte periode kan ingezet worden, maar perspectief op lange termijn ontbreekt.	Ja, er is zicht op de financiering waardoor beeldbellen op lange termijn in de werking kan ingezet worden.	

## 2 Scorekaart opstarten van beeldbellen in je organisatie

Vul vanuit de individuele foto's in hoeveel 'rode', 'oranje' en 'groene scores gegeven werden. Bespreek dit overzicht en breng de commentaren en verklaringen in kaart

Rubriek	ROOD	ORANJE	GROEN	commentaar	bronnen/verklaring
Waarom beeldbellen?					
Beeldbelaanbod in de praktijk					
Cliënten					
Medewerkers					
Hardware, software en beeldbelapplicatie					
Relaties en deontologie					
Strategische partners					
Kanalen					
Kosten en opbrengsten					

### 3 Verbeteracties i.v.m. het opstarten van beeldbellen in de organisatie

Bepaal concrete verbeteracties waarrond je de volgende drie maanden wil werken

Rubriek	Concrete verbeteracties	Door wie	Tegen wanneer
Waarom beeldbellen?			
Beeldbelaanbod in de praktijk			
Cliënten			
Medewerkers			
Hardware, software en beeldbelapplicatie			
Relaties en deontologie			
Strategische partners			
Kanalen			
Kosten en opbrengsten			

De quickscan die je invulde is de

## Quickscan voor wie beeldbellen in zorg en welzijn wil opstarten

Er bestaan ook nog twee andere versie van deze quickscan:

## Quickscan voor wie beeldbellen in zorg en welzijn wil verkennen

## Quickscan voor wie beeldbellen in zorg en welzijn reeds aanbiedt

Wil je een elektronische versie van deze quickscan contacteer dan [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)

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: 25 november 2019