****

# Visie op en positie van beeldbellen in *[naam organisatie]*

*[Hieronder volgen een aantal vragen als hulpmiddel om een visie op onlinehulp en beeldbellen en de positie daarvan in het hulp- en zorgaanbod van je organisatie te formuleren]*

# Over doel van beeldbellen

Het doel waarom we beeldbellen in onze organisatie willen invoeren, sluit aan bij de missie en de doelen die we als organisatie willen realiseren.

Daarom gaan we achtereenvolgens in op …

… het algemeen doel van de werking van onze organisatie;

… de algemene doelstelling waarom we online communicatie inzetten;

… een concretisering van de doelen die we met beeldbellen willen bereiken.

## Algemeen doel van de werking van *[naam organisatie]*

* *Wat is de missie en het doel van je organisatie?*
* *Voor welke doelgroepen werkt je organisatie?*

## Doel van onlinehulp in *[naam organisatie]*

We focussen hier niet op alle communicatie maar op de communicatievormen die ingezet worden in hulp en zorg. Bijvoorbeeld bekendmaking van het hulp- en zorgaanbod vallen buiten deze scoop.

Onlinehulp is geen doel op zich maar een (bijkomende) manier van communiceren.

* *Hoe communiceren jullie offline met diverse stakeholders (face-to-face-gesprekken in de organisatie, huisbezoeken, telefoon, brieven, …) (heel kort):*
	+ *… cliënten*
	+ *… omgeving van cliënten*
* *Hoe communiceren jullie online reeds met diverse stakeholders (website, e-mail, chat, sociale media, …) (heel kort):*
	+ *… cliënten*
	+ *… omgeving van cliënten*
	+ *… ruime doelgroep*
	+ *… medewerkers onder elkaar*
	+ *… andere organisaties*
	+ *… omgeving van de organisatie*
* *Waarom zou je het inzetten van onlinetools in de communicatie naar die diverse doelgroepen willen uitbreiden?*
* *Welke onlinetools wil je in de toekomst buiten beeldbellen nog overwegen? (e-mail, website, sociale media, chat, ….)*

## Concretisering van de doelen van beeldbellen

* *Welke meerwaarde beoog je door beeldbellen in te zetten?*

*[dit kan je concretiseren door te werken met de* [*checklist meerwaarde*](https://elearning-onlinehulp.be/simba/lessons/checklist-meerwaarde/)*]*

* *Waarom zou je beeldbellen inzetten in plaats van telefoneren of andere online tools?*

## What’s in a name?

* *Hoe ga je het ‘beeldbelaanbod’ in je organisatie noemen.*
	+ Beeldbellen?
	+ Beeldschermzorg?
	+ Beeldzorg?
	+ Skypen?
	+ Videobellen?
	+ Videocall?
	+ Videogesprek?
	+ …
* *Wat roept deze naam (niet) op?*
* *Dekt deze naam de lading?*

# Over de positie van beeldbellen in het hulp- en zorgaanbod

Het beeldbelaanbod zal een plaats krijgen als één van de communicatiemiddelen in het hulp- en zorgaanbod.

Daarom gaan we achtereenvolgens in op:

* De plaats van onlinehulp in het hulp- en zorgaanbod algemeen
* De plaats van beeldbellen in het aanbod naar reeds bestaande cliënten
* De plaats van beeldbellen in het aanbod naar nieuwe cliënten

Hoewel dit niet echt communicatie mét cliënten is, verduidelijken we toch ook:

* De plaats van beeldbellen in de communicatie met externe professionals
* De plaats van beeldbellen in de communicatie tussen medewerkers

## De plaats van onlinehulp in ons hulp- en zorgaanbod

* *Wat zijn algemene keuzes over de verhouding face-to-face-aanbod en onlinetoepassingen in het zorgaanbod van ….?*
	+ *… naar bestaande cliënten*
	+ *… naar nieuwe cliënten*
* *Voor welke doelgroepen is het onlinehulpaanbod bedoeld?*
* *Voor welke doelgroepen is het onlinehulpaanbod niet bedoeld?*
* *Hoe vrijblijvend of ‘verplichtend’ is het onlinehulpaanbod?*
	+ *… naar cliënten*
	+ *… naar medewerkers? (in de beginperiode – op termijn)*

## De plaats van beeldbellen in het aanbod naar reeds bestaande cliënten

* *Welke cliëntgroepen komen in aanmerking voor beeldbellen …*
	+ *In de eerste periode waarin we beeldbellen aanbieden?*
	+ *Op langere termijn?*
* *Welke cliëntgroepen komen niet in aanmerking voor beeldbellen en waarom niet?*

### Beeldbellen in individuele begeleidingen met bestaande cliënten

*[Als je beeldbellen wil inzetten in individuele begeleidingen, werk dan deze rubriek uit. Anders schrap je deze]*

We willen beeldbellen aanbieden als één van de communicatiekanalen in het begeleidingstraject dat een hulpverlener/zorgverstrekker met een bestaande cliënt uitbouwt.

* *Wat wordt de verhouding tussen beeldbellen, face-to-facegesprekken en andere communicatievormen?*

*[Op basis van de evaluatie van een proefproject zal je deze verhouding makkelijker kunnen concretiseren naar …*

* + *… het komende jaar ?*
	+ *… op middellange termijn?*
	+ *… in diverse hulp- en zorgfases (wachttijd – begeleiding – crisis – nazorg)]*
* *Kan een medewerker zelf kiezen om beeldbellen aan te bieden of niet?*
* *Is het beeldaanbod ‘verplicht’ of ‘vrijblijvend’ voor de bestaande cliënt?*
* *Is beeldbellen een ‘extra aanbod’ of is het ter vervanging van andere contacten?*

### Beeldbellen in open spreekuur /permanentie voor bestaande cliënten

*[Als je beeldbellen wil inzetten in open spreekuur, werk dan deze rubriek uit. Anders schrap je deze]*

We willen beeldbellen aanbieden als één van de communicatiekanalen waardoor de bestaande cliënt zelf met de organisatie contact kan opnemen.

* *Wat bieden we nu al aan als ‘open spreekuur / permanentie’? via e-mail, telefonisch, …*
* *Wat wordt de verhouding tussen beeldbellen en andere communicatievormen in ‘open spreekuur / permanentie’?*

*[Op basis van de evaluatie van een proefproject zal je deze verhouding makkelijker kunnen concretiseren naar …*

* + *… het komende jaar ?*
	+ *… op middellange termijn?]*
* *Is het beeldaanbod ‘verplicht’ of ‘vrijblijvend’ voor de bestaande cliënt?*
* *Kan beeldbellen naast / in plaats van / … telefonische of andere permanentie ingezet worden?*
* *Op welke momenten bieden we dat beeldbellen in ‘open spreekuur / permanentie aan’?*
* *Waarvoor kan beeldbellen wel/niet gebruikt worden?*

## De plaats van beeldbellen in het aanbod naar nieuwe cliënten

* *Welke nieuwe cliëntgroepen komen in aanmerking voor beeldbellen …*
	+ *In de eerste periode waarin we beeldbellen aanbieden?*
	+ *Op langere termijn?*
* *Welke nieuwe cliëntgroepen komen niet in aanmerking voor beeldbellen en waarom niet?*

### Beeldbellen in individuele begeleidingen voor nieuwe cliënten

*[Als je beeldbellen wil inzetten in nieuwe individuele begeleidingen, werk dan deze rubriek uit. Anders schrap je deze]*

We willen beeldbellen aanbieden als één van de communicatiekanalen in het begeleidingstraject dat een hulpverlener/zorgverstrekker met een nieuwe cliënt uitbouwt.

* *Wat wordt de verhouding tussen beeldbellen, face-to-facegesprekken en andere communicatievormen …*

*[Op basis van de evaluatie van een proefproject zal je deze verhouding makkelijker kunnen concretiseren naar …*

* + *… het komende jaar ?*
	+ *… op middellange termijn?*
	+ *… in diverse hulp- en zorgfases (wachttijd – begeleiding – crisis – nazorg)]*
* *Kan een medewerker zelf kiezen om beeldbellen aan te bieden of niet?*
* *Is het beeldaanbod ‘verplicht’ of ‘vrijblijvend’ voor de nieuwe cliënt?*

### Beeldbellen in open spreekuur /permanentie voor nieuwe cliënten

*[Als je beeldbellen wil inzetten in open spreekuur, werk dan deze rubriek uit. Anders schrap je deze]*

We willen beeldbellen aanbieden als één van de communicatiekanalen waardoor de nieuwe cliënt zelf met de organisatie contact kan opnemen.

* *Wat wordt de verhouding tussen beeldbellen en andere communicatievormen in ‘open spreekuur / permanentie’?*

*[Op basis van de evaluatie van een proefproject zal je deze verhouding makkelijker kunnen concretiseren naar …*

* + *… het komende jaar ?*
	+ *… op middellange termijn?]*
* *Is het beeldaanbod ‘verplicht’ of ‘vrijblijvend’ voor de nieuwe cliënt?*
* *Kan beeldbellen naast / in plaats van / … telefonische of andere permanentie ingezet worden?*
* *Op welke momenten bieden we dat beeldbellen in ‘open spreekuur / permanentie aan’?*
* *Waarvoor kan beeldbellen wel/niet gebruikt worden?*

## De plaats van beeldbellen in de communicatie met externe professionals

* *Welke mogelijkheden zie je om te beeldbellen met externe professionals?*
	+ *… in het bijzin van de cliënt?*
	+ *… in collegiaal consult over de cliënt?*

## De plaats van beeldbellen in de communicatie tussen medewerkers

* *Wordt er nu al gebeeldbeld met collega’s?*
* *Kan beeldbellen (nog meer) ingeschakeld worden in de communicatie tussen medewerkers?*
* *Sporadisch of systematisch?*
* *Hoe passen beeldbelafspraken tussen andere collegiale contacten (overleg, telefoons, e-mails …)?*

# *Hoe nu verder?*

*Nu het doel en de positie van beeldbellen zijn uitgeklaard kan op basis daarvan de verdere concretisering/operationalisering gebeuren met aandacht voor onder andere …*

*… beeldbellen van op het werk, onderweg of van thuis uit*

*… tijdsruimte die voor beeldbellen wordt voorzien*

*… hard- en software die daarvoor nodig zijn (bij cliënt en medewerker)*

*… ‘aanrekenen’ en ‘in kaart brengen van’ beeldbelcontacten + koppeling aan cliëntdossier*

*…*

***Valkuil is*** *echter dat je de visie en positionering van beeldbellen gaat ‘bezoedelen’ met zeer operationele concretiseringen waardoor het doel en de positie nooit scherp omschreven worden.*



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: 27 november 2019