



Bachelor in de orthopedagogie

Bachelorproef 3

Welke effecten kan beeldbellen hebben op de
ouder-kind relatie tussen een kind in CKG De
Schommel en hun ouder(s)?

Naam: Leen Van den Berckt

Datum: 3 juni 2019

Lector: Katrien Geebelen

UC Leuven-Limburg Bachelor orthopedagogie
Groep Gezondheid en Welzijn • Campus Diepenbeek
Agoralaan Gebouw B bus 7 • 3590 Diepenbeek
011 18 07 00 <http://www.ucll.be>



VOORWOORD

Dit eindwerk is tot stand gekomen in het kader van het behalen van een diploma Bachelor in de Orthopedagogie.

Gedurende 2 semesters heb ik mezelf verdiept in beeldbellen. Het schrijven van deze bachelorproef was een grote en moeilijke uitdaging, dit omdat ik in het tweede semester nog van onderwerp moest veranderen. Er waren heel wat obstakels te overwinnen. Langs deze weg wil ik dan ook iedereen waarmee ik deze weg heb afgelegd bedanken.

In eerste instantie wil ik mijn stageplaats, CKG De Schommel, met name de leefgroepbegeleiders van leefgroep de Kids bedanken voor alle steun en medewerking. Eveneens wil ik de technische dienst bedanken voor hun steun en vele uitleg. Verder wil ik zeker nog de gezinsbegeleiders van CKG De Schommel bedanken voor het brainstormen rond beeldbellen. Iedereen heeft mij mee op weg geholpen door mee na te denken over het thema en hoe ik dit zou kunnen onderzoeken in CKG De Schommel. De werknemers in CKG De Schommel hebben mij vooral mijn eigen ding laten doen en stonden steeds klaar voor vragen en overlegmomenten.

Vervolgens wil ik graag Sarah De Coninck, een onderzoeker binnen het SIMBA- project aan UCLL, bedanken voor de steun en de feedback gedurende het hele proces.

Eveneens wil ik graag mijn promotor, Katrien Geebelen, bedanken voor de vele steun, hulp en aanmoedigingen. Zonder haar had ik dit resultaat nooit bereikt.

Er waren heel veel moeilijke momenten en obstakels op mijn weg, maar door alle steun en hulp van alle betrokken partijen heb ik nooit opgegeven.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
DEEL 1: ADMINISTRATIEVE GEGEVENS	4
DEEL 2: RAPORTAGE VAN HET PROJECT	5
Hoofdstuk 1: praktijkvraagstuk, onderzoeksdoel en onderzoeksvraag	5
1.1 Praktijkvraagstuk	5
1.2 Beschrijving van de onderzoeksvraag en de onderzoeksdeelvragen	6
Hoofdstuk 2: Methode	6
2.1 Kwalitatief onderzoek	6
2.2 Cliëntenreis in focusgroep	6
2.3 Vragenlijsten ‘Oudergericht werken’ (onderzoek UCLL)	7
Hoofdstuk 3: Resultaten literatuurstudie	7
3.1 Wat is beeldbellen?	7
3.2 Is ouderbetrokkenheid een meerwaarde voor het kind in het CKG?	9
3.3 Meerwaarde argumenten van beeldbellen in zorg en welzijn	10
3.4 Mogelijke nadelen/ obstakels van beeldbellen.....	12
3.5 Besluit literatuurstudie.....	13
Hoofdstuk 4: Resultaten onderzoek	14
4.1 Resultaten cliëntenreis	14
4.2 Resultaten vragenlijsten ‘Oudergericht werken’ vanuit onderzoek UCLL.....	16
Hoofdstuk 5: Conclusie	16
Hoofdstuk 6: Discussie	18
Literatuurlijst	20
Bijlagen	22
Cliëntenreis	22
Vragen bij cliëntenreis (versie opvoeders)	23

DEEL 1: ADMINISTRATIEVE GEGEVENS

In het deel administratieve gegevens geeft de onderzoeker eerst een toelichting over de werkplek waar het onderzoek zich voor doet. Hierna volgt er een beschrijving van de doelgroep. Vervolgens komen ook enkele uitgangspunten en de visie van de werkplek aan bod.

De onderzoeker doet werkplekklaren 2018-2019 bij Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) De Schommel. Dit CKG is erkend en gesubsidieerd door Kind en Gezin. Ze werken vanuit drie locaties nl. Tienen, Leuven en Averbode (de hoofdafdeling). Het onderzoek zal uitgevoerd worden binnen de voorziening te Averbode.

De aandacht binnen deze werkplek gaat uit naar gezinnen met kinderen van nul tot twaalf jaar die het tijdelijk moeilijk hebben met, of vragen hebben over, de opvoeding en zorg van hun kind(eren). In deze werking werkt men nauw samen met het hele gezin van het kind dat centraal staat. Er wordt hulp geboden in drie vormen nl. opvoedingsbegeleiding, thuisbegeleiding van gezinnen en dag- en nachtopvang van kinderen (CKG De Schommel, 2016).

De hulpverlening start vaak op vraag van de ouders, maar kan ook door de jeugdrechter opgelegd worden. Ze bespreken samen met de ouders welke aanpak het beste bij hun vragen of noden aansluit. Door deze ondersteuning proberen ze de ouders opnieuw kracht en moed te geven om de opvoeding van hun kind(eren) zelf in handen te nemen.

Binnen CKG De Schommel geloven ze in een positieve opvoeding. Ze vinden dat kinderen zich het best ontwikkelen wanneer gewenst gedrag beloond en benadrukt wordt en negatief gedrag geen extra aandacht krijgt en genegeerd wordt. Het welzijn van het kind binnen het eigen gezin staat hier centraal.

Door snel en vroegtijdige hulp te bieden aan ouders in moeilijke opvoedingssituaties vermijden ze een escalatie van problemen. Samen met het gezin proberen ze te werken aan een positieve gezinsomgeving waarbinnen het kind alle kansen krijgt om zich te ontwikkelen. Indien dit niet lukt zijn ze 24/24u bereikbaar voor eventuele crisisopvang.

De onderzoeker loopt binnen CKG De Schommel stage in de residentiële gezinsbegeleiding. Hier worden er door de onderzoeker 6 gezinnen begeleid. Deze gezinnen zijn zeer verschillend. Er zijn gezinnen waarbij de kinderen vrijwillig geplaatst zijn, maar het merendeel van de kinderen is geplaatst door de jeugdrechter. Er zijn gezinnen met tienerouders, alleenstaande ouders, vechtscheidingen, enzovoort. De leeftijden van de kinderen variëren tussen de twee en negen jaar oud.

DEEL 2: RAPORTAGE VAN HET PROJECT

Hoofdstuk 1: praktijkvraagstuk, onderzoeksdoel en onderzoeksvraag

In hoofdstuk 1 zal allereerst het praktijkvraagstuk worden beschreven. Vervolgens zal de onderzoeker haar keuze voor het praktijkthema toelichten. Aansluitend volgt er een korte omschrijving van het doel van het project. Tot slot worden de onderzoeksvragen en de onderzoeksdeelvragen beschreven.

1.1 Praktijkvraagstuk

Door middel van observaties en gesprekken in de praktijk, is de onderzoeker tot het volgend praktijkvraagstuk gekomen: Wat is de beleving van het gebruik van beeldbellen bij de opvoeders van CKG De Schommel en heeft beeldbellen betrekking tot de ouder-kind relatie? CKG De Schommel, specifiek leefgroep De Kids, maakt gebruik van beeldbellen tussen ouder en kind.

Het proces van beeldbellen start bij het introduceren van beeldbellen tijdens een huisbezoek of bureelgesprek met de ouder(s). Vervolgens worden er afspraken gemaakt rond de dag(en) en het uur waarop de ouders mogen beeldbellen. De introductie en het plannen van het beeldbellen is de taak van de gezinsbegeleider. Vervolgens worden deze afspraken met de leefgroep gecommuniceerd zodat deze hiermee aan de slag kunnen.

De rol van de opvoeders binnen het beeldbellen is het ondersteunen van de beeldbelgesprekken. Deze taak bestaat uit meerdere facetten namelijk het opstarten van het beeldbelgesprek, indien nodig deze gesprekken ondersteunen door bij het kind te blijven, technische moeilijkheden oplossen en het afronden van het beeldbelgesprek.

Het praktijkprobleem is dat beeldbellen binnen CKG De Schommel in zijn beginfase zit. Hierdoor is er nog regelmatig sprake van technische problemen, waardoor het beeldbellen niet altijd als iets positiefs ervaren wordt. Eveneens is er nog nooit gezamenlijk over dit onderwerp gesproken en nagedacht. Ieder had zijn eigen mening over beeldbellen en diens voor- en nadelen, maar deze zijn nooit duidelijk besproken.

De onderzoeker wil in dit onderzoek onderzoeken wat voor de opvoeders de obstakels en meerwaarden van het beeldbellen zijn. Eveneens wil de onderzoeker onderzoeken welke effecten beeldbellen heeft op de ouder-kind relatie. De onderzoeker is tot dit praktijkvraagstuk gekomen door in eerste instantie te observeren in leefgroep De Kids. Hiernaast werd er door de onderzoeker een vragenlijst omtrent 'Oudergericht werken', een onderzoek van UCLL, afgenomen. Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat ouders veel belang hechten aan de beeldbelgesprekken. Eveneens werd er door de onderzoeker een cliëntenreis met de opvoeders uitgevoerd. In deze cliëntenreis werden de verschillende stadia van beeldbellen uitgeschreven. Deze beginnende bij het introduceren van beeldbellen om dan te eindigen bij het afsluiten van het beeldbelgesprek. Bij elk stadium moesten de opvoeders hun gevoelens/ emoties bij elk gegeven verwoorden en/of aanduiden met een kruisje. Achteraf werden er in een focusgroep nog gerichte vragen gesteld rond beeldbellen. Ieder kreeg de kans om zijn mening en gegeven antwoorden van de cliëntenreis te delen.

1.2 Beschrijving van de onderzoeksvraag en de onderzoeksdeelvragen

De onderzoeksvraag luidt als volgt:

“Welke effecten kan beeldbellen hebben op de ouder-kind relatie tussen een kind in CKG De Schommel en hun ouder(s)?”

Volgende onderzoeksdeelvragen sluiten hierbij aan:

1. Is beeldbellen met ouders een meerwaarde in een residentiële voorziening?
2. Wat zijn de meerwaarde argumenten van beeldbellen?
3. Wat zijn de mogelijke nadelen /obstakels van beeldbellen?
4. Wat is er nodig om beeldbellen in leefgroep De Kids te optimaliseren?

Hoofdstuk 2: Methode

In hoofdstuk 2 worden de gebruikte dataverzamelmethode die toegepast zijn om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag beschreven. Aansluitend wordt beschreven welke dataverwerkingsmethode er is gebruikt bij het kwalitatief onderzoek.

2.1 Kwalitatief onderzoek

Volgens Baarda (2014) is kwalitatief onderzoek een onderzoek waarbij problemen in en van situaties, gebeurtenissen en personen beschreven en geïnterpreteerd worden met behulp van gegevens van kwalitatieve aard, zoals beleving, ervaring, betekenisverleningen die verzameld zijn via open interviews en/of participerende observatie en/of bestaande documenten. Er wordt eveneens door Baarda (2014) gezegd dat bij een kwalitatief onderzoek de onderzoeksvraag breed is, maar dat er relatief weinig voorkennis van het onderwerp is. Hij stelt dat een kwalitatief onderzoek vooral draait rond het verkrijgen van diverse inzichten en niet rond het verkrijgen van harde, getalsmatig onderbouwde feiten.

De onderzoeker koos ervoor om een kwalitatief onderzoek uit te voeren zodat de betekenisgeving van de betrokkenen achterhaald konden worden. In dit onderzoek kreeg elke betrokkene de ruimte om zijn eigen inbreng te doen. Er werd naar ieders mening, behoefte en wensen geluisterd. De mening van de opvoeders in leefgroep De Kids stond centraal.

Hiernaast ondervond de onderzoeker ook dat er een schaarste aan kennis is omtrent beeldbellen tussen ouder en kind in een residentiële voorziening. Hierdoor is het onderzoek eerder verkennend.

2.2 Cliëntenreis in focusgroep

Om een antwoord te krijgen op de onderzoeksvraag werd er allereerst een literatuurstudie uitgevoerd. De literatuurstudie is een dataverzamelmethode. Met behulp van de literatuurstudie verdiepte de onderzoeker zich theoretisch in het gekozen thema. Vervolgens werd er een link gemaakt met de praktijk.

Om tot een antwoord te komen op de onderzoeksvraag besloot de onderzoeker te werken met een focusgroep. Deze focusgroep bestond uit de 6 vaste opvoeders van leefgroep De Kids, 1 residentieel gezinsbegeleider, de leefgroepverantwoordelijke en de leefgroepcoördinator. Deze keuze werd gemaakt omdat er met een focusgroep meerdere

partijen tegelijk konden bevroegd worden. Hiernaast ontstaat er een mogelijkheid om met elkaar in contact en/of discussie te treden over het desbetreffende thema. De betrokkenen kunnen hun eigen meningen delen en kunnen zo andere personen nieuwe inzichten en kennis brengen.

De onderzoeker besloot in deze focusgroep eerst een cliëntenreis af te nemen. In deze cliëntenreis werden de verschillende stadia van beeldbellen uitgeschreven in een tabel (zie bijlagen). Bij elk stadium moesten de opvoeders hun gevoelens/ emoties bij elk stadium verwoorden en/of aanduiden met een kruisje. Na het afnemen van deze cliëntenreis werden er nog enkele gerichte vragen op papier gezet. Nadat de vragenlijst afgerond was, werd er ruimte voorzien om de antwoorden en/of meningen met elkaar te delen. Hierover kon in gesprek gegaan worden.

2.3 Vragenlijsten 'Oudergericht werken' (onderzoek UCLL)

De onderzoeker had als intentie om naast de opvoeders uit leefgroep De Kids ook de ouders van de kinderen uit de leefgroep te interviewen. Dit lukte niet door de weinige interesse en moeilijke bereikbaarheid/beschikbaarheid van de ouders.

De onderzoeker werkte tijdens het schooljaar 2018-2019 mee aan het onderzoek 'Oudergericht werken' vanuit hogeschool UCLL. Hier kreeg de onderzoeker de kans om met de vragenlijsten van het onderzoek enkele ouders te bevroegen. Tijdens de vraag 'Waar zou ik het graag nog eens over hebben met de begeleiding?' antwoordde 3 van de 3 respondenten (beeld)bellen. De onderzoeker zag hier de kans om verder op dit onderwerp in te gaan. Er werd gebruik gemaakt van open vragen.

Hoofdstuk 3: Resultaten literatuurstudie

Om het praktijkthema te verduidelijken en gericht te werk te gaan, is het belangrijk om eerst een theoretische achtergrond weer te geven. Hiervoor werd er door de onderzoeker een literatuurstudie uitgevoerd waardoor het onderzoek vanuit theorie opgebouwd kan worden. Allereerst zal er verduidelijkt worden wat beeldbellen nu net inhoud. Vervolgens zal er gekeken worden of de gebruikte beeldbeltool, Whatsapp, wel GDPR-compliant is. Hierna zal er gekeken worden naar het belang van het betrekken van ouders tijdens een opname in een residentiële voorziening. Vervolgens zullen de voordelen, nadelen en obstakels van beeldbellen verduidelijkt worden. Ten slotte wordt de literatuurstudie afgesloten door middel van een eigen geformuleerd besluit.

3.1 Wat is beeldbellen?

Onbekend maakt onbemind. Momenteel heerst er heel veel wantrouwen ten aanzien van technologische innovaties in zorg en welzijn. Beeldbellen is hier een voorbeeld van.

Beeldbellen kunnen we beschouwen als een vorm van online hulp (SIMBA, 2018).

Beeldbellen is een online gesprek via een ICT-toepassing waarbij hulpverleners en cliënten

elkaar zien en horen in 'real time'. Gratis beschikbare beeldbelmogelijkheden zijn bijvoorbeeld Skype of WhatsApp, maar er bestaan ook betalende tools (SIMBA, 2017). Communicatietools zoals Skype, Whatsapp en Facetime zijn volgens de IMEC Digimeter (2018) goed ingeburgerd in ons dagelijkse leven.

In dit onderzoek zullen de online gesprekken doorgaan tussen enerzijds de ouder(s) en anderzijds het kind dat in leefgroep De Kids verblijft. Als beeldbeltool wordt Whatsapp gebruikt. Deze tool is bij de meeste ouders goed ingeburgerd en is gratis.

3.1.1 Wat is GDPR?

Sinds 25 mei 2018 is in Europa de nieuwe privacywet van kracht (GDPR of AVG).

De General Data Protection Regulation (GDPR) of de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een geheel van regels om de persoonsgegevens van Europese burgers beter te beschermen. Persoonsgegevens zijn 'alle informatie over een natuurlijk persoon waardoor deze direct of indirect kan geïdentificeerd worden'. Dat zijn gegevens zoals o.a. naam, identificatienummer, locatiegegevens, telefoonnummers, e-mailadressen en vele andere indicatoren (SIMBA, 2018)

Basisprincipes van de 'privacywet' (GDPR/AVG)

1. **Transparantie:** zorg er ten allen tijde voor dat de persoon van wie de gegevens bewaard worden hiervan op de hoogte is. Hij/ zij heeft het recht deze in te kijken of te wijzigen.
2. **Doelbeperking:** je mag persoonsgegevens enkel verzamelen met een bepaald doel.
3. **Gegevensbeperking:** je mag enkel de noodzakelijke persoonsgegevens verzamelen.
4. **Juistheid:** de persoonsgegevens moeten correct zijn.
5. **Bewaarbepending:** de persoonsgegevens mogen niet langer dan nodig bewaard worden.
6. **Integriteit en vertrouwelijkheid:** de persoonsgegevens moeten beschermd worden. Enkel betrokken hulpverleners hebben toegang tot de gegevens.
7. **Verantwoording:** de verantwoordelijke (de organisatie) moet kunnen aantonen dat ze aan bovenstaande regels voldoen.

3.1.2 Is Whatsapp wel GDPR-compliant?

Een organisatie kan een beeldbelapplicatie zelf op de eigen server zetten. In dat geval is de organisatie zelf verantwoordelijk om ervoor te zorgen 'GDPR compliant' te zijn. Binnen CKG De Schommel wordt er als beeldbeltool gebruik gemaakt van Whatsapp.

In het geval van beeldbellen kan het mogelijk zijn dat bepaalde data moeten worden opgeslagen. Dit

is afhankelijk van de manier waarop een beeldbelapplicatie wordt ingezet:

- Voor een vrij beeldbelcontact hoeft niets opgeslagen te worden.
- Voor het regelmatig beeldbellen met gekende ouders op afspraak (bepaald tijdstip), kan het opslaan van gegevens wel noodzakelijk zijn. Zoals bijvoorbeeld: naam, e-mailadres, telefoonnummer en gebruikersnaam.

Binnen CKG De Schommel spreken we van dit tweede geval. Voor het gebruik van Whatsapp als beeldbeltool heb je automatisch de gegevens van de ouder nodig om deze te kunnen contacteren.

Soms is het aangeraden om enkel niet-persoonsgebonden gegevens op te slaan, zoals bijvoorbeeld de het tijdstip waarop de ouders kunnen bellen, maar dan zonder verdere persoonlijke gegevens.

Vanuit GDPR standpunt gezien geldt het principe: hoe minder er opgeslagen wordt, hoe beter (SIMBA,2018).

Twijfels bij het gebruiken van Whatsapp als beeldbeltool:

1. Beveiliging van de verbinding

Een aantal beeldbeltoepassingen gebruiken AES (Advanced Encryption Standard) encryptie (versleuteling), die van hoge kwaliteit is. Bij andere aanbieders is niet duidelijk welk type versleuteling er gebruikt wordt. Daarom staat daar enkel 'encryptie'. Recent worden er door beveiligingsexperten nogal wat vragen gesteld bij de kwaliteit van de versleuteling bij WhatsApp (SIMBA, 2018)

2. Logfiles

Een logfile is een bestand waarin de server gegevens opslaat. Van elk beeldbelgesprek kunnen ook zogenaamde 'logfiles' opgeslagen worden. Deze kunnen allerlei gegevens bevatten zoals datum, tijdsduur, maar ook persoonsgegevens zoals IP adressen en telefoonnummers. IP gegevens zijn gevoelige gegevens die onder de GDPR vallen. Hoewel de gesprekken bij WhatsApp beveiligd worden via versleuteling (encryptie), worden de logfiles op hun servers opgeslagen. WhatsApp slaat ook de contactgegevens op die in de adresboeken van hun gebruikers staan. Aangezien WhatsApp werd opgekocht door Facebook, weet niemand wat Facebook op termijn met al deze gegevens zal doen...(SIMBA, 2018)

4.2 Is ouderbetrokkenheid een meerwaarde voor het kind in het CKG?

3.2.1 Uithuisplaatsing is een erg ingrijpende maatregel

Uithuisplaatsing (van jonge kinderen) is een zeer ingrijpende maatregel voor kinderen, diens ouders en de samenleving. Het gaat regelrecht in tegen het basisrecht van ouders en hun kind(eren) om samen te leven. Enkel wanneer een verblijf van het kind in zijn gezin niet langer in zijn of haar belang is en niet tijdig kan worden doorgevoerd, moet een uithuisplaatsing worden overwogen (Ginnenberge, 2017). Uithuisplaatsing is een middel om de veiligheid te herstellen, de ontwikkeling weer op gang te trekken en het welzijn te bevorderen. Kinderen blijven het kind van hun ouders, er moet naar gestreefd worden om het kind zo snel mogelijk, binnen een vooraf afgebakende termijn, weer naar huis te laten gaan (Ginneberge, 2017).

3.2.2 Stimuleren en ondersteunen van interacties tussen kind in een (residentiële) voorziening en hun ouder(s)

Een thema dat in residentiële voorzieningen speelt is de rol en de plaats van de ouder(s). Voor de ontwikkeling van kinderen, ook als deze niet thuis bij hun ouders wonen, blijft de band met de ouders van groot belang. Pedagogisch medewerkers moeten de band tussen kind en ouders en hun loyaliteit erkennen. Eveneens moeten deze ruimte bieden voor contacten tussen ouders en kind. Kinderen blijven het kind van hun ouders (Jongepier, Struijk, & van der Helm, 2010).

Harder (2011) concludeerde op basis van verschillende empirische studies dat de gezinnen van jongeren relatief weinig betrokken worden bij de residentiële zorg. Hiernaast laat het onderzoek zien dat het zorgen voor betrokkenheid van het gezin bij de opname van het kind de effectiviteit hiervan kan vergroten (Harder, Knorth & Zandberg, 2006). Het onderzoek toont dus aan dat gezinsgerichtheid van residentiële hulp leidt tot positieve resultaten, zoals het vaker bereiken van gestelde hulpdoelen, korter residentieel verblijf, een succesvol vertrek en minder behoefte aan een intensieve nazorg. Broadhurst en Sen (2011) vonden positieve invloeden van contacten met gezinsleden en vrienden maar benadrukten het belang van het goed plannen en ondersteunen van dit contact en van oog hebben voor de individuele situatie van het kind.

Het betrekken van de gezinscontext bij residentiële hulp heeft als doel het contact tussen het geplaatste kind en diens ouder(s) te onderhouden en te optimaliseren, zodat de kans groter wordt dat er op termijn terug naar huis gewerkt kan worden.

Clough, Bullock en Ward (2006) benadrukt dat aandacht voor het gezin voor ieder kind iets anders betekent. Het is hier dan ook belangrijk om individueel te bekijken hoe het gezin het best betrokken kan worden.

3.3 Meerwaarde argumenten van beeldbellen in zorg en welzijn

Hieronder zullen meerwaarde argumenten van beeldbellen binnen de residentiële jeugdhulpverlening per categorie worden beschreven:

3.3.1 Kwaliteit van de hulpverlening

- Laagdrempelig

Beeldbellen is een laagdrempelige manier om contact te hebben met je kind(eren). Het is snel toegankelijk en zorgt voor betere bereikbaarheid (Janssen, Span, van Hout, & Dol, 2016). Elke ouder die de onderzoeker begeleidt heeft, heeft een gsm-toestel of een tablet. Aangezien beeldbellen van thuis uit kan, is het voor sommige ouders een minder grote stap om contact met hun kinderen op te nemen. Sommige ouders gebruiken beeldbellen eerder vanuit een praktisch element. Het verplaatsen naar de leefgroep vergt voor enkele ouders een zekere tijdsinvestering. Eveneens is het mogelijk dat de ouder kampt met mobiliteitsproblemen.

Door beeldbellen hangen de contacten met de kinderen niet alleen af van de fysieke bezoeken aan het kind.

- Frequenter contact

Het contact met de kinderen wordt geïntensiveerd. Door middel van beeldbellen kan de ouder vaker contact hebben met zijn kind(eren) (Janssen et al., 2016). De contacten hangen niet alleen af van de fysieke bezoeken aan het kind.

- Nabijheid

Door beeldbellen kan de ouder persoonlijker contact met zijn kind(eren) hebben dan gewoon te telefoneren. De personen kunnen elkaar zien, zien de omgeving waarin de andere persoon zich bevindt, hun emoties, enzovoort. Beeldbellen is vergelijkbaar met een face-to-face gesprek (Janssen, Prins, van Hout, Nauta, Hettinga, van der Kierke, Sytema, 2015). Het besef dat beeldbellen mogelijk is geeft ouder en kind een goed gevoel. Ze weten dat ze elkaar op deze manier kunnen bereiken wanneer dit nodig is.

- Beter contact en beter zicht op situatie

De non- verbale communicatie geeft nuances aan het beeldbelgesprek, iets wat je bij een telefoongesprek niet hebt. De kinderen en/ of ouders kunnen zien hoe de andere er uit ziet. Eveneens kunnen ze zien wat er op de achtergrond gebeurt, krijgen een beeld van de situatie waarin de ouder zit, enzovoort.

- Veiligheid door afstand

De ouders zouden zich minder gecontroleerd, maar op hun gemak voelen thuis. Hierdoor zouden gesprekken met hun kinderen beter en lossier kunnen gebeuren. Eveneens zou het kunnen dat beeldbellen gebruikt wordt om minder bloot te staan aan een onprettige omgeving, bv. agressie,... (Janssen et al. ,2016).

- Zelfsturing vergroten

Wanneer het gesprek voor de ouder of het kind te zwaar wordt zouden deze uit beeld kunnen gaan of het contact stopzetten (Kocsis & Yellowlees, 2017).

3.3.2 Netwerk

- Betrekken van netwerk

Via beeldbellen wordt de wereld van de ouder en het kind vergroot (Janssen et al., 2016). Beide kunnen de omgeving waarin de ander zich bevindt zien, eveneens de personen die in de buurt zijn.

Andere personen uit het netwerk die niet op bezoek (kunnen) komen kunnen via beeldbellen contact maken met het kind in het CKG.

3.3.3 Efficiëntie

- Tijdbesparend

Beeldbelgesprekken zijn meestal korter dan face-to-face gesprekken. Eveneens bespaart het vaak een hoop reistijd en is het een kleinere inspanning dan op bezoek komen in het CKG (Shore, 2013).

- Kostenbesparend

Voor enkele gezinnen is het financieel niet haalbaar om elke week met de auto of het openbaar vervoer op bezoek te komen. Wel heeft elk gezin een gsm-toestel en/of tablet. Door beeldbelgesprekken met de kinderen te voeren besparen de ouders vervoerskosten uit.

- Plaats onafhankelijk

Door het voeren van beeldbelgesprekken moeten de ouders zich minder verplaatsen. Beeldbellen is regio-overschrijdend, de persoon hoeft geen vaste plaats te hebben om beeld te bellen. Eveneens bij bv. stakingen van het openbaar vervoer kan beeldbellen een goede oplossing zijn om toch een contactmoment met het kind te hebben.

- Flexibiliteit

Wanneer het geplande beeldbelgesprek niet door kon gaan is het makkelijker om een nieuwe afspraak rond een beeldbelmoment te maken dan een fysiek bezoek (Janssen et al., 2015).

3.4 Mogelijke nadelen/ obstakels van beeldbellen

Hieronder zullen mogelijke nadelen en obstakels bij beeldbellen in de residentiële jeugdhulpverlening per categorie beschreven worden:

3.4.1 Technische factoren

Het voornaamste nadeel dat bij beeldbellen genoemd wordt ligt voornamelijk bij het technische aspect. Bij het beeldbellen kunnen er diverse technische problemen rijzen wat betreft het netwerk, waaronder de bandbreedte en de onstabiele verbinding, waardoor gesprekken niet naar behoren functioneren. Dit zou kunnen resulteren in gesprekken die onverwacht worden beëindigd, slecht geluid, slechte videokwaliteit, geen contact kunnen maken en vertraging op de lijn. Een slechte kwaliteit van beeld en geluid kan tot gevolg hebben dat het lastiger is om non-verbale signalen te interpreteren. Eveneens kunnen er verschillende andere denkbare computerproblemen ontstaan zoals het niet kunnen downloaden van het beeldbelprogramma (Robinson, 2009).

3.4.2 Vermindering van privacy

De privacy van de gebruikers kan in geding komen doordat de informatie niet goed beveiligd is (Luxton, Sirotin & Mishkind, 2010). Eveneens hebben de opvoeders die de gesprekken ondersteunen inzicht op de omgeving waaruit de ouder belt en kunnen de gesprekken volgen. Sommige mensen ervaren dit als inbreuk op de privacy.

3.4.3 Geen goede apparatuur

Niet alle ouders beschikken over de juiste apparatuur. Vaak hebben gezinnen hier niet de nodige financiële middelen voor.

3.4.4 Omgevingsfactoren

Doordat het beeldbellen in de leefgroep doorgaat kan het kind makkelijker afgeleid worden door zijn omgeving.

3.4.5 Persoonlijke factoren

Tijdens het beeldbellen is het soms moeilijker om non-verbale taal af te lezen. Vaak beschrijven mensen beeldbellen als een tweedimensionaal proces waar ze de persoon kunnen horen en zien, maar hun aanwezigheid en energie niet kunnen voelen. De emotionele nabijheid, die sterk samenhangt met fysieke nabijheid, is afwezig.

Ten slotte kwam er uit onderzoek van Abbott, Klein, & Ciechomski (2008) van Panic Online naar boven dat sommige personen een gebrek aan IT vaardigheden hebben en moeilijkheden ervaren bij het beeldbellen

3.5 Besluit literatuurstudie

De belangrijkste bevindingen uit de literatuurstudie worden hieronder beschreven:

Beeldbellen wordt omschreven als een online gesprek via een ICT-toepassing waarbij hulpverleners en cliënten elkaar zien en horen in 'real time'. In het geval van dit onderzoek gaat het over een online-gesprek waarbij de ouders en een kind in CKG De Schommel elkaar in 'real time' kunnen zien.

Momenteel is er nog veel wantrouwen in deze technologische innovatie en ook over de privacy zijn er verschillende vragen. Sinds mei 2018 is er een nieuwe privacywet van kracht. Deze is met name de GDPR of AVG. De GDPR (General Data Protection Regulation) houdt enkele regels in die de persoonsgegevens van Europese burgers beter moet beschermen (SIMBA, 2018).

De basisprincipes van de GDPR houden in dat er allereerst transparant te werk gegaan moet worden. Dit houdt in dat de persoon van wie de gegevens bewaard worden hiervan op de hoogte moet zijn. Hij/zij heeft ook het recht om deze gegevens te wijzigen. Hiernaast mag je enkel de noodzakelijke gegevens enkel met een bepaald doel verzamelen. Deze gegevens dienen ook correct te zijn. Eveneens mogen de gegevens niet langer dan nodig bewaard worden en enkel ingekeken worden door bevoegde personen. Er moet ten alle tijden aangetoond kunnen worden dat de organisatie aan deze regels voldoet.

In CKG De Schommel wordt er gebruik gemaakt van WhatsApp als beeldbeltool, maar voldoet deze wel aan de bovenstaande regels van GDPR?

In het geval van beeldbellen kan het mogelijk zijn dat er bepaalde data moeten worden opgeslagen. Zeker wanneer je, zoals in CKG De Schommel, regelmatig op afspraak beeldbelt met gekende ouders.

Het is voor het CKG belangrijk dat ze beschikken over de gebruikersnaam, het e-mailadres en/of de telefoonnummer van de ouder.

Hoewel WhatsApp als beeldbeltool gebruikt wordt zijn er enkele twijfels bij deze tool. In deze tool is het onduidelijk welk type versleuteling er op de gegevens staat en is het dus niet

duidelijk of WhatsApp wel veilig is. Hiernaast maakt WhatsApp ook gebruik van logfiles. Dit is een bestand waarin de server gegevens opslaat. Hoewel de gesprekken bij WhatsApp worden versleuteld, worden de logfiles op hun server opgeslagen. WhatsApp slaagt alsook de contactgegevens op die in de adresboeken van hun gebruikers staat (SIMBA,2018).

Een thema dat in residentiële voorzieningen speelt is de rol van de ouders. Voor de ontwikkeling van kinderen blijft de band met de ouders van groot belang. Het betrekken van het gezin heeft als doel het contact tussen het kind en de ouder(s) te onderhouden en te optimaliseren. Harder (2011) toonde op basis van verschillende empirische studies aan dat het zorgen van betrokkenheid van de ouders bij de opname van een kind de effectiviteit kan vergroten. Het onderzoek toont dus aan dat gezinsgerichtheid van residentieel hulp leidt tot positieve resultaten zoals een korter residentieel verblijf, vaker bereiken van doelen en een succesvol vertrek.

Buiten het onderhouden van contacten tussen ouder(s) en kind(eren) heeft beeldbellen nog verschillende meerwaarden. Zo is beeldbellen laagdrempelig, hebben de ouders frequenter contact met hun kind(eren), is er meer nabijheid en contact dan in een telefoongesprek, is er veiligheid door afstand, kan het kind of ouder zijn zelfsturing vergroten, kan het kind ook contact hebben met zijn netwerk, is het tijdbesparend, kostenbesparend, plaats onafhankelijk en flexibel.

Naast deze voordelen wordt er ook gesproken van enkele nadelen en obstakels. Zo zijn er bij beeldbellen vaak nog technische problemen, hebben de ouders een verminderde privacy, is er geen geschikte apparatuur beschikbaar of is er weinig kennis van deze apparatuur.

Hoofdstuk 4: Resultaten onderzoek

In hoofdstuk 4 worden alle verkregen resultaten beschreven aan de hand van een horizontale vergelijking.

4.1 Resultaten cliëntenreis

Vanuit de resultaten van de cliëntenreis binnen de focusgroep wordt het volgende beschreven:

Technische problemen:

6 van de 6 respondenten zeggen regelmatig technische problemen bij het beeldbellen te ondervinden. Er zijn een aantal overeenkomsten op te merken op vlak van technische problemen bij het beeldbellen. Alle respondenten zeggen dat de meeste technische problemen aan de slechte wifi-verbinding te danken zijn. Er is maar in een klein gedeelte van de leefgroep wifi. Deze wifi is niet steeds even betrouwbaar. Eveneens zeggen ook alle respondenten problemen te ondervinden bij het gsm-toestel dat gebruikt wordt om beeld te bellen. Dit toestel filtert geen andere oproepen weg, hierdoor vallen de lopende beeldbelgesprekken uit wanneer er een andere oproep binnen komt. 6 respondenten zeggen dat wanneer het beeldbellen fout loopt ze frustraties en boosheid van de ouders

ondervinden. 3 respondenten zeggen zelf ook gefrustreerd te raken door deze voorvallen. Dit vooral door het tijdsverlies dat ze oplopen door het oplossen van de technische problemen, maar ook door de boze en gefrustreerde ouders.

Haalbaarheid in de leefgroep:

5 van de 6 respondenten zeggen dat de haalbaarheid om beeldbelgesprekken in te bouwen afhangt van het aantal personeel dat op dienst is. Wanneer er enkel 2 vaste opvoeders op dienst zijn is dit volgens 4 respondenten moeilijk en/of onhaalbaar. 6 respondenten geven aan dat beeldbellen haalbaar is als er een derde opvoeder of stagiaire aanwezig is in de leefgroep. 2 respondenten zeggen ook dat de haalbaarheid van beeldbellen afhangt van het tijdstip waarop dit beeldbelgesprek door kan gaan. Wanneer dit midden in een eet- of wasmoment valt is dit moeilijk, wanneer het op een vrij moment valt is dit haalbaar. 3 respondenten geven eveneens aan dat de haalbaarheid afhangt van het soort beeldbelgesprek. Bij een begeleid gesprek moet er steeds een opvoeder/stagiair bij zijn, bij een vrij gesprek hoeft dit niet en moet de opvoeder enkel het gesprek starten en afsluiten.

Wat is er nodig om beeldbellen in leefgroep De Kids te optimaliseren?

6 van de 6 respondenten zeggen dat er vooral nood is aan betrouwbare wifi met een breder bereik. Eveneens zouden er volgens 2 respondenten al verschillende technische problemen opgelost kunnen worden door een tweede gsm-toestel of tablet in gebruik te nemen. Dit met als doel dat er geen andere oproepen binnen kunnen komen tijdens een lopend beeldbelgesprek. 2 respondenten zeggen ook nood te hebben aan een rustig plekje in de leefgroep waar ze de kinderen kunnen laten beeldbellen. Dit zodat de ouder(s) en het kind een rustig, ongestoord gesprek kunnen voeren. Er is dan minder afleiding voor de kinderen.

Meerwaarde voor ouder(s) en kind(eren)

6 van de 6 respondenten vinden beeldbellen een meerwaarde, zowel voor kind en ouder(s). Alle respondenten zeggen dat het hebben van visueel contact een grote meerwaarde is. Door beeldbellen kan er gebruik gemaakt worden van non-verbale communicatie. De ouder(s) en kind(eren) kunnen emoties zien en laten zien: "Een beeld zegt meer dan duizend woorden". Eveneens werd er door 3 respondenten gezegd dat het hebben van visueel contact ook een meerwaarde is voor de kleinsten, die communicatief nog niet zo vaardig zijn. Door het hebben van visueel contact stellen 3 respondenten dat de contactmomenten met de ouders langer duren. De kinderen zijn gemotiveerder om te bellen doordat ze de ouders kunnen zien. Ze kunnen hun aandacht er langer bijhouden. Volgens 4 respondenten kan beeldbellen voor de kinderen ook emotioneel zwaar zijn. Dit doordat ze hun ouder(s) zien, maar geen fysiek contact kunnen maken.

4.2 Resultaten vragenlijsten 'Oudergericht werken' vanuit onderzoek UCLL

Vanuit het onderzoek naar oudergericht werken zag de onderzoeker een kans om samen met de ouder verder in te gaan op het gegeven beeldbellen. De onderzoeker maakte gebruik van open vragen. Vanuit de resultaten wordt het volgende beschreven:

Voordelen:

3 van de 3 respondenten, die ouder zijn van één of meerdere kinderen in leefgroep De Kids, gaf aan dat beeldbellen voor hun een grote meerwaarde is. Het hebben van een beeld is voor hun iets belangrijks. Ze kunnen hun kinderen niet alleen horen, maar ook zien. Ze zien dan ook met hun eigen ogen hoe het met de kinderen gaat (non-verbaal). Elke respondent zegt ook dat ze betere gesprekken met hun kinderen kunnen hebben dan enkel telefonisch. De gesprekken vallen minder snel stil. Wanneer deze stilvallen kunnen deze sneller weer op gang getrokken worden door bv. iets te laten zien. Alle 3 respondenten geven ook aan dat het van hun nu ook van grote waarde is dat ze hun kinderen nu meerdere malen per week kunnen zien, en dit niet alleen afhangt van de bezoeken in de leefgroep. 1 respondent zegt ook regelmatig last te hebben van een slechte gezondheid. Voor haar is het dus een meerwaarde dat wanneer ze niet op bezoek kan gaan ze toch kan beeldbellen met de kinderen. Alle respondenten geven ook aan dat ze door middel van beeldbellen hun band met het kind behouden.

Nadelen:

3 van de 3 respondenten zeggen dat er vaak technische problemen zijn tijdens het beeldbellen. Deze problemen gaan van geen contact krijgen met de leefgroep tot het steeds wegvallen van de gesprekken. 2 van de respondenten geven aan dat er regelmatig niet opgenomen wordt op het moment wanneer ze bellen. 1 respondent zegt dat ze zelf heel graag beeldbelt, maar dat het voor haar kinderen moeilijk is. Deze kinderen zijn nog jong en hebben het moeilijk dat mama niet fysiek aanwezig kan zijn wanneer ze belt.

Hoofdstuk 5: Conclusie

In hoofdstuk 5 formuleert de onderzoeker een antwoord op de onderzoeksvraag en de onderzoeksdeelvragen.

Door de resultaten vanuit de literatuurstudie te vergelijken met de resultaten vanuit de focusgroep (opvoeders) en de vragenlijst 'oudergericht werken' (ouders) kon de onderzoeker een antwoord formuleren op de volgende 4 onderzoeksdeelvragen:

Het betrekken van gezinscontext bij residentiële hulp heeft als doel om het contact tussen het geplaatste kind en diens ouder(s) te bevorderen en te optimaliseren. Voor de ontwikkeling van kinderen blijft de band met hun ouders van groot belang. Er moet ruimte geboden worden voor contacten tussen ouders en kind (Jongepier et al., 2010).

Dit komt overeen met resultaten uit het onderzoek.

3 van de 3 respondenten binnen de vragenlijst van oudergericht werken gaf aan dat beeldbellen voor hun een enorme meerwaarde is. Door het voeren van beeldbelgesprekken hebben ze het gevoel dat ze de band met hun kinderen kunnen behouden. Ze hebben het

gevoel dat ze niet van hun kinderen vervreemden. Hiernaast is het voor zowel de 3 respondenten, uit hetzelfde onderzoek rond oudergericht werken, als de kinderen een grote meerwaarde om de ouders niet alleen op de bezoeken te zien, maar ook via beeldbellen. Door beeldbellen kan er meerdere malen per week contact zijn tussen ouder(s) en kind(eren).

Hiernaast vinden niet alleen de ouders beeldbellen een meerwaarde, ook 6 van de 6 respondenten, uit de cliëntenreis, vinden het zowel voor de kinderen als de ouders een meerwaarde. Ze staan achter het behoud en het regelmatige contact tussen ouder en kind.

Buiten het onderhouden van contacten tussen ouder(s) en kind(eren) heeft beeldbellen nog verschillende andere meerwaarden. Zo is beeldbellen laagdrempelig, hebben de ouders frequenter contact met hun kind(eren), is er meer nabijheid en contact dan in een telefoongesprek, is er veiligheid door afstand, kan het kind of ouder zijn zelfsturing vergroten, kan het kind ook contact hebben met andere personen uit zijn netwerk, is het tijdsbesparend, kostenbesparend, plaats onafhankelijk en flexibel.

Dit komt overeen met resultaten uit het onderzoek:

1 van de respondenten uit het onderzoek 'oudergericht werken' gaf aan regelmatig last te hebben van een slechte gezondheid. De bezoekmomenten kunnen dan vervangen worden door een beeldbelgesprek. Beeldbellen is plaats onafhankelijk. Zo behoudt de ouder toch contact met haar kind. 3 van de 3 respondenten, uit het onderzoek 'oudergericht werken' zeggen dat beeldbellen voor hun meer waarde heeft dan een telefoongesprek. Ze kunnen elkaar zien en er is sprake van non-verbale communicatie. Deze 3 respondenten gaven ook aan dat beeldbellen een meerwaarde is voor het frequenter hebben van contact met hun kinderen.

Aan beeldbellen zijn ook enkele obstakels en nadelen verbonden.

Zo zijn er bij beeldbellen vaak nog technische problemen, hebben de ouders een verminderde privacy, is er geen geschikte apparatuur beschikbaar of is er weinig kennis van deze apparatuur.

Deze literatuur komt overeen met resultaten uit het onderzoek:

6 van de 6 respondenten (opvoeders) zeggen regelmatig technische problemen bij het beeldbellen te ondervinden. Alle 6 de respondenten zeggen dat het vaakst voorkomende probleem de slechte wifi-verbinding is. Hierdoor kan er vaak geen contact gemaakt worden met de ouders of haperen de gesprekken. Hiernaast zeggen ook alle respondenten problemen te ondervinden bij het gsm-toestel dat gebruikt wordt bij het beeldbellen. Dit toestel filtert geen andere oproepen weg, waardoor het lopende beeldbelgesprek uitvalt wanneer er iemand anders belt.

Beeldbellen is een online gesprek via een ICT-toepassing waarbij ouder en kind elkaar in 'real time' kunnen zien en horen (SIMBA, 2017). Om gebruik te kunnen maken van deze online

ICT- toepassing is een betrouwbare internetverbinding, geschikte apparatuur en de nodige kennis omtrent ICT van groot belang.

Dit komt overeen met de resultaten van het onderzoek:

6 van de 6 respondenten van de cliëntenreis zeggen dat er vooral nood is aan betrouwbare wifi met een breder bereik. Eveneens zouden er volgens 2 respondenten uit hetzelfde onderzoek al verschillende technische problemen opgelost kunnen worden door in de leefgroep een tweede gsm-toestel of tablet in gebruik te nemen. Dit met als doel dat er geen andere oproepen binnen kunnen komen tijdens een lopend beeldbelgesprek. Nog 2 respondenten zeggen ook nood te hebben aan een rustig plekje in de leefgroep waar ze de kinderen kunnen laten beeldbellen. Dit zodat de ouder(s) en het kind een rustig, ongestoord gesprek kunnen voeren. Er is dan minder afleiding voor de kinderen

Door middel van de resultaten vanuit de literatuurstudie te vergelijken met de resultaten vanuit het onderzoek kon de onderzoeker een antwoord formuleren op de onderzoeksvraag:

Welke effecten kan beeldbellen hebben op de ouder-kind relatie tussen een kind in CKG De Schommel en hun ouder(s)?

Het betrekken van de gezinscontext bij residentiële hulp heeft als doel het contact tussen het geplaatste kind en diens ouder(s) te onderhouden en te optimaliseren, zodat de kans groter wordt dat er op termijn terug naar huis gewerkt kan worden.

Deze literatuur komt overeen met resultaten uit het onderzoek:

3 van de 3 respondenten, die deelnamen aan het onderzoek 'oudergericht werken', zeggen dat door beeldbellen de band met hun kinderen onderhouden wordt. Deze respondenten zeggen eveneens dat beeldbelgesprekken veel effectiever zijn dan telefoongesprekken. Deze gesprekken hebben meer kwaliteit doordat er non- verbale communicatie aanwezig is en vallen minder snel stil doordat er bv. dingen kunnen getoond worden. Hiernaast kan er door beeldbellen meerdere malen per week contact gemaakt worden met hun kind. De contactmomenten hangen niet alleen af van een wekelijks bezoek. Ook voor de respondent met gezondheidsproblemen is beeldbellen een manier om de relatie met haar kind te onderhouden.

Uit de resultaten van het onderzoek blijkt dus dat beeldbellen volgens de ouders een positief effect heeft op de ouder-kind relatie, er worden door de ouders geen negatieve effecten benoemd.

Hoofdstuk 6: Discussie

Een kritische bedenking die de onderzoeker heeft over zijn eigen projectmatige aanpak is dat zij een volgende keer probeert sneller tot een duidelijk onderzoeksdoel en onderzoeksvraag te komen. Doordat het thema 'Beeldbellen' aangeboden werd op de stageplaats van de onderzoeker, en de onderzoeker zelf nog niet veel kennis had over dit onderwerp, was het moeilijk om te beslissen wat er onderzocht zou worden.

Het thema 'Beeldbellen' was in CKG De Schommel ook nog niet duidelijk wanneer de onderzoeker aan haar onderzoek begon. De onderzoeker stelde een onderzoeksvraag voor aan het CKG: "Is beeldbellen in een gezinsbegeleiding een meerwaarde voor ouders en het CKG?". Het CKG stemde in met deze onderzoeksvraag en de onderzoeker ging aan de slag. In het eerste semester werd er een literatuurstudie uitgevoerd en werd er een vragenlijst gemaakt. Deze vragenlijst moest enkel nog afgenomen worden. Wanneer het tweede semester al even bezig was zat de onderzoeker samen met enkele werknemers van De Schommel samen om een gesprek rond beeldbellen te voeren. Hierbij was er een onderzoeker vanuit UCLL uitgenodigd. Tijdens dit gesprek werd er aan de onderzoeker verteld dat ze het thema en het onderzoek niet meer zagen zitten. Dit om de reden dat beeldbellen nog veel te onduidelijk was binnen CKG De Schommel. Ze rijkten een nieuw thema aan. Dit thema bleef nog steeds beeldbellen, maar dit in leefgroep De Kids, waar beeldbellen al wel een duidelijker kader had.

De onderzoeker besloot om dan in de aangewezen richting verder te gaan. Eens de onderzoeker hier aan begon liep ze tegen heel wat obstakels. Het zoeken van de literatuur en het uitvoeren van het onderzoek was moeilijker dan verwacht. Er was zeer weinig literatuur te vinden. Beeldbellen is een gegeven dat nog niet heel lang bestaat, en zeker niet in deze context. Eveneens was het merendeel van de literatuur in het Engels schreven.

Hiernaast liep het onderzoek ook niet helemaal als gepland. De opzet van de onderzoeker was dat er een cliëntenreis bij de ouders en de opvoeders afgenomen zou worden. Bij de opvoeders was er een goede medewerking. Er werd een cliëntenreis afgenomen bij elke opvoeder van leefgroep De Kids.

Bij de ouders liep dit iets minder vlot. Het lukte de onderzoeker niet om medewerking van de ouders te krijgen om mee te werken aan dit onderzoek.

De onderzoeker nam in het tweede semester deel aan het onderzoek 'oudergericht werken' vanuit UCLL. Hierin stond de vraag: "'Waar zou ik het graag nog eens over hebben met de begeleiding?'. Hierop antwoordde drie van de drie bevraagde personen rond (beeld)bellen. De onderzoeker besloot om hier haar kans te grijpen. Ze begon open vragen te stellen rond beeldbellen. Hieruit kon de onderzoeker toch enkele meningen van ouders verkrijgen.

Bij nader inzien had de onderzoeker beter voor een onderwerp met zekerheid gekozen, zodat deze problemen zich niet voor konden doen.

Literatuurlijst

Abbott, J., Klein, B., & Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26 (2-4), pp. 360-375.

Baarda, B. (2014). *Handleiding voor kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

CKG De Schommel (2016). Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning: *De Schommel vandaag*. Geraadpleegd op 20 mei 2019, via <http://www.ckgdeschommel.be/over-ons/de-schommel-vandaag>

CKG De Schommel (2016). Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning: *visie en aanpak*. Geraadpleegd op 20 mei 2019, via <http://www.ckgdeschommel.be/over-ons/visie-en-aanpak>

Clough R., Bullock R., & Ward A. (2006). *What Works in Residential Child Care: A review of research evidence and the practical considerations*, London: National Children's Bureau.

Ginneberge, G. (maart 2017). *Agora: Uithuisplaatsing van jonge kinderen in Vlaanderen*, 33 (1), pp. 4-11. Geraadpleegd op 31 mei 2019, via http://www.expo.be/sites/default/files/atoms/files/Agora%20maart%202017%20%28002%29.pdf?fbclid=IwAR3gVv_TlYWnyMi-Xd_MuYpIZARPhrxqjkHsul5uCFUqVHXyhZkraXhdyws

Harder, A.T. (2011), *The downside up?: A study of factors associated with a successful course of treatment for adolescents in secure residential care* (Proefschrift). Groningen, Rijksuniversiteit Groningen.

Harder, A.T., Knorth, E.J. & Zandberg, Tj. (2006). *Residentiële jeugdzorg in beeld: Een overzichtsstudie naar de doelgroep, werkwijzen en uitkomsten*. Amsterdam: SWP.

IMEC Digimeter (2011). *Digimeter 2018: Social media*. Geraadpleegd op 17 mei 2019, via <https://www.imec-int.com/nl/digimeter2018/social-media>

Janssen, R., Prins, H., van Hout, A., Nauta, J., Hettinga, .M., van der Kierke, L., & Sytema, S. (2015) *Videoconferencing in mental health care – professional dilemmas in a changing health care practice*. In: *eTelemed 2015: The Seventh International Conference on eHealth, telemedicine and social medicine*

Janssen, R., Span, M., van Hout, A., & Dol, A. (2016) *Beeldbelcommunicatie in de GGZ* [lectoraat ICTinnovaties in de zorg]. Zwolle: Windesheim

Jongepier, N., Struijk, M., & van der Helm, P. (2010). *Zes uitgangspunten voor een goed pedagogisch klimaat: Pedagogisch handelen in de residentiële zorg*. Geraadpleegd op 17 mei 2019, via https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Zes-uitgangspunten-voor-een-goed-pedagogisch-klimaat.pdf?fbclid=IwAR1QreYL1_YlnAJj0vBV_7KqKgKl4TRXqsnpHbVUkFiDiZ3bO_tKrxowpog

Kocsis, B.J., & Yellowlees, P. (2017) Telepsychotherapy and the Therapeutic Relationship: Principles, Advantages, and Case Examples. *Telemedicine and e-Health*, 24(5).

Luxton, D.D., Sirotin, A.P., & Mishkind, M.C. (2010). Safety of telemental healthcare delivered to clinically unsupervised settings: a systematic review. *Telemedicine Journal and EHealth*, 16(6), pp. 705-711.

Robinson, E., (2009) *Online counselling, therapy and dispute resolution: A review of research and its application to family relationship services*. Geraadpleegd op 16 mei 2019, via <https://aifs.gov.au/cfca/sites/default/files/publication-documents/bp15.pdf>

Sen, R. & Broadhurst, K. (2011). Contact between children in out-of-home placements and their family and friends networks: a research review. *Child and Family Social Work*, 16 (3), pp. 298–309.

Shore, J. (2013) Telepsychiatry: videoconferencing in the delivery of psychiatric care. *American Journal of Psychiatry*, 171 (3), pp. 256 – 262. Geraadpleegd op 30 mei 2019, via <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ajp.2012.12081064>











SIMBA (juni 2017). Succesvol Implementeren van Beeldbellen binnen Ambulante hulpverlening. *Samenvatting*. Geraadpleegd op 16 mei 2019, via https://onlinehulp-arteveldehogeschool.be/_files/200000751-42f5543e66/SIMBA%20-%20projectinfo%20voor%20werkveldpartners.pdf?fbclid=IwAR3RrSIPY-Eyal2mroGFTatK1bY4kNwf16csh2xZFReriv8aPo_I3WBraTk

SIMBA (10 oktober 2018). GDPR & Beeldbellen: *Wat is GDPR?* Geraadpleegd op 17 mei 2019, via <https://elearning-onlinehulp.be/simba/wp-content/uploads/2018/10/GDPR-en-beeldbellen.pdf>

SIMBA (10 oktober 2018). Over beeldbelapplicaties. *Info bij vergelijkend overzicht beeldbelapplicaties*. Geraadpleegd op 17 mei 2019, via <https://elearning-onlinehulp.be/simba/wp-content/uploads/2018/10/Info-bij-vergelijkend-overzicht-beeldbelapplicaties.pdf>

SIMBA (19 maart 2019). Beeldbellen in zorg en welzijn vanuit literatuur: *meerwaarde argumenten*. Geraadpleegd op 17 mei 2019, via <https://elearning-onlinehulp.be/simba/wp-content/uploads/2019/04/Meerwaarde-van-beldbellen-vanuit-literatuur-versie-19.3.2019.pdf>

Cliëntreis - Beeldbellen ouder-kind

 stap	Intro van beeldbellen tijdens huisbezoek/ bureelgesprek	Beeldbellen plannen	Beeldbel- gesprek met kind(eren)	Mogelijkheden bij beeldbellen	Beeldbel- gesprek mislukt	Beeldbel- gesprek is (succesvol) afgesloten
 soort contact	Huisbezoek Bureel- gesprek	op huisbezoek Bureel- gesprek	Via beeldbellen	Beeld- bellen	Via beeldbellen	/
 inhoud contact	Doel + afspraken rond beeldbellen	Afspraken over tijdstip- duur beeldbellen	Informeel gesprek	Duidelijkheid over wat technisch fout liep	Beeldbel- contact valt weg	/
emotie cliënt	 positief					
	 neutraal					
	 negatief					
emotie hulpverlener	 positief					
	 neutraal					
	 negatief					
 opmerkingen						

Vragen bij cliëntenreis (versie opvoeders)

- ✓ Als je op de vorige pagina een negatieve smiley aangeduid hebt:
Wat was de reden? Waarom voel je je op dat moment zo?
- ✓ Hoe gaan de ouders om met technische storingen?
Vb: het beeldbellen mislukt, verbinding valt weg,...
- ✓ Is er op dit moment nog iets dat jullie nodig hebben i.v.m. beeldbellen?
Vb: iets om beeldbellen te evalueren?
- ✓ Is er voor de opvoeders voldoende ruimte om beeldbellen te ondersteunen?
- ✓ Zijn er (voldoende) afspraken gemaakt rond beeldbellen?
Zo ja, welke?
Met de kinderen:

Met de ouders:
- ✓ Hoe gaan de kinderen om met beeldbellen? Is dit voor hun een meerwaarde?
Zo nee, wat zou je anders willen? Welke afspraken zou jij eraan toevoegen?
- ✓ Wat is volgens jou de meerwaarde van beeldbellen?
- ✓ Wat zou er nodig zijn om geen technische problemen meer te hebben bij het beeldbellen?
- ✓ Wanneer het beeldbellen mislukt, kan de ouder dan nog contact hebben met zijn/haar kind(eren)?
- ✓ Hoe gaan de kinderen om met beeldbellen? Is dit voor hun een meerwaarde?