



steunpunt mens
en samenleving



Netwerk Onlinehulp
Vlaanderen

STEUNPUNT
GEESTELIJKE
GEZONDHEID

Beleidsaanbevelingen voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid

30 augustus 2019

Situering

Technologie in welzijn en zorg is niet meer weg te denken. De digitale stroomversnelling schept enorme mogelijkheden voor een betere dienst-, hulp-, en zorgverlening voor iedereen.

Een paar voorbeelden:

- 4.377 chatgesprekken in CLB-chat in schooljaar 2017-2018
- 7.408 forumvragen op Awel in 2017
- 70.733 ingevulde zelftests op De Druglijn in 2017
- 143.471 websitebezoeken aan het pas opgestarte www.depressiehulp.be met 953 aanmeldingen voor begeleiding in 2018
- 1.144.571 websitebezoeken aan www.alcoholhulp.be in 2018
- 13.817 chatgesprekken bij Tele-Onthaal in 2017
- 2.123 chatgesprekken en 1.600 e-mails bij de Zelfmoordlijn1813 in 2018.
- 344.000 unieke bezoekers op www.geestelijkgezondvlaanderen.be in 2017.

Tegelijkertijd zien welzijns- en gezondheidswerkers als eersten de gevolgen voor wie niét mee kan. Daarom is het niet alleen van belang om de ontwikkeling van een kwaliteitsvol online en blended hulpaanbod te ondersteunen. We moeten er ook voor zorgen dat de digitale kloof zich niet doortrekt in de maatschappelijke dienstverlening, in het sociaal werk en in de (geestelijke) gezondheidszorg. De overheid heeft hierin een belangrijke opdracht.

[SAM - Steunpunt Mens en Samenleving](#), [Steunpunt Geestelijke Gezondheid](#) en [Netwerk Onlinehulp Vlaanderen](#) bundelen hun krachten. Samen ondersteunen wij welzijns- en gezondheidsactoren bij het ontwikkelen en implementeren van **toegankelijke en kwaliteitsvolle** onlinehulp en blended hulp. Zo werkten ze onder andere mee aan het [Flanders'Care Congres Onlinehulp voor welzijn en gezondheid](#) uit in maart 2019, ondersteunen de [Flanders'Care incentives onlinehulp](#) en bundelen/verspreiden hun expertise in www.onlinehulp-vlaanderen.be – de referentiewebsite rond dit thema in Vlaanderen.

Wij formuleren hieronder **vijf aanbevelingen voor de komende beleidsperiode**.

Aanbevelingen

- 1. Stimuleer kwaliteitsvolle onlinehulp en blended hulp voor welzijn en (gezondheid).**

Het is noodzakelijk om nieuwe en bestaande applicaties en methodieken (door) te ontwikkelen. Om deze binnen de reguliere hulp en zorg te implementeren zijn volgende pijlers cruciaal:

 - Een langetermijnvisie op onlinehulp en blended hulp;
 - Duidelijkheid over de onderbouwing, werkzaamheid en doelstellingen van het aanbod;
 - Eerste toetssteen is een betere en meer toegankelijke dienst-, hulp- en zorgverlening voor ALLE burgers. De digitale kloof, de toegankelijkheid en de keuzevrijheid voor iedereen om deze nieuwe technologieën wel of niet te gebruiken, zijn hierbij een kernbezorgdheid.
 - Aansluiten bij de noden en behoeften van de doelgroep en de praktijk;
 - Afstemming en samenwerking met bestaande initiatieven – over sectoren en beleidsdomeinen heen;
 - Een realistische kijk op de nodige middelen, knowhow en mankracht.
 - Aandacht voor bottom-up-initiatieven vanuit het werkveld.
- 2. Zie erop toe dat de ontwikkeling van onlinehulp en blended hulp gebeurt binnen een juridisch, ethisch en deontologisch kader.** Digitale ontwikkelingen vinden snel en ingrijpend plaats. De vertrouwelijkheid en de bescherming van persoonsgegevens verdienen daarbij terecht veel aandacht.
- 3. Stimuleer onderzoeksinitiatieven die de efficiëntie, effectiviteit en toegevoegde waarde van onlinehulpverlening en blended hulp exploreren.** Om het potentieel van onlinehulp en blended hulp ten volle te benutten voor het welzijn- en gezondheidsdomein (in het bijzonder de geestelijke gezondheidszorg), is er dringend nood aan meer praktijkgericht onderzoek. Even essentieel is het om er vervolgens voor te zorgen dat de kwaliteitsvolle applicaties en methodieken vlot beschikbaar worden gesteld aan het werkveld en de hulp- en zorgvragers.
- 4. Zorg op vlak van onlinehulpverlening en blended hulp voor visievorming, afstemming en samenwerking.** Aansluiting met de praktijk, het onderzoek terzake, verschillende Vlaamse beleidsdomeinen en de federale en Europese (beleids-)initiatieven is hierbij cruciaal om de versnippering en wildgroei van onlinehulp-initiatieven in de praktijk tegen te gaan.
- 5. Zorg ervoor dat geen enkele burger de digitale boot mist.**
 - Stimuleer mediawijsheid als competentie in onderwijs, opleiding en vorming van elke burger, elke hulp- of dienstverlener en elke zorgverstrekker.
 - Stimuleer elke welzijns- en gezondheidsorganisatie om (organisatie)beleid te ontwikkelen voor het gebruik van digitale media in hun dienst-, hulp en zorgaanbod.
 - Doe een beroep op de kracht van het sociaal werk om mediawijsheid over te brengen naar de meest kwetsbare groepen in de samenleving en om vanuit een structurele bril te kijken naar digitale uitsluitingsmechanismen in de dienst-, hulp- en zorgverlening.

Enkele concrete beleidsacties

Alle betrokken partners ondernemen rond bovenstaande uitdagingen reeds tal van initiatieven binnen hun (reguliere) opdracht.

Toch willen we op basis van bovenstaande beleidsaanbevelingen willen enkele heel concrete acties suggereren die extra beleidsaandacht vergen of samenwerking over de diverse deelsectoren heen beogen:

- Continueren van Flanders'Care Onlinehulp Incentiveprojecten die de verdere uitbouw van onlinehulp kan stimuleren, ondersteunen en faciliteren.
- Laten uitwerken van een overzicht van kwaliteitsvolle websites, tools en apps voor welzijn en gezondheid (over alle deelsectoren heen) – zowel voor de burger als voor hulpverleners en zorgverstrekkers zodat deze vlotter kunnen verkend, gebruikt en gelinkt kunnen worden.
- Meer aandacht besteden aan het versterken van onlinehulpcompetenties in het onderwijs: gaande van 'mediawijs professioneel handelen' tot het 'kennen en kritisch werken met kwaliteitsvolle onlinehulptoepassingen'.
- Stimuleren en faciliteren van lerende netwerken, train-de-trainersopleidingen, master classes ... met inbreng van binnen- en buitenlandse expertise.
- Stimuleren dat bij het onderzoeken en aanpakken van pijnpunten in het welzijns- en zorgaanbod (bijvoorbeeld: wachtlijsten, toegankelijkheid, transparantie en nazorg) grondiger verkend wordt hoe onlinehulp en -zorg hierbij een rol kunnen spelen.
- Stimuleren van praktijkgericht onderzoek rond onlinehulp in nauwe samenwerking met het werkveld – met een uitgesproken focus op het onderbouwen en vervolgens implementeren van specifieke toepassingen.
- Faciliteren van uitwisseling van inspirerende praktijken tussen welzijns- en zorgorganisaties én het bespreekbaar maken van juridische en ethische aspecten zijn hierbij onontbeerlijk.
- Wegwerken van decretale belemmeringen of registratie- en erkenningsobstakels rond professionele online contacten en het stimuleren van continu aandacht daarrond bij alle overheidsagenschappen.

Meer info

Indien u meer toelichting wenst naar aanleiding van deze aanbevelingen en suggesties van concrete beleidsacties, kan u contact opnemen met:

SAM – Steunpunt Mens en Samenleving
Netwerk Onlinehulp Vlaanderen
Steunpunt Geestelijke Gezondheid

sandra.beelen@samvzw.be
philippe.bocklandt@arteveldehs.be
marlien@steunpuntgg.be