



ONLINE OMGAAN MET INDIVIDUELE HULPVRAGEN VAN CLIËNTEN IN OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Wat je mag verwachten

- Drie overwegingen vooraf
- (Telefoon)
- Een online contactformulier
- E-mail
- Chat
- Beeldbellen / videogesprek
- Drie uitdagingen
- Mosterd



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



Drie overwegingen vooraf

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

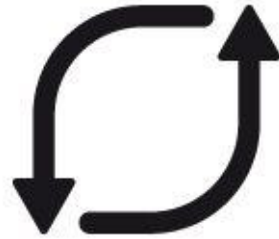
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

1 hoe wil je communiceren?

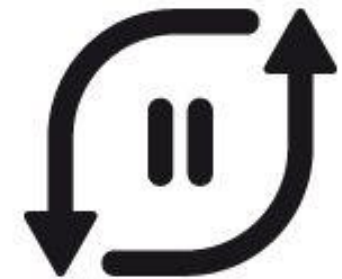


Live, voordeel ...

- ... direct op vragen kunnen inspelen
- ... snel verduidelijking krijgen
- ... betrokkenheid is groter

Uitgesteld, voordeel ...

- ... kunnen nadenken over antwoord
- ... info kunnen opzoeken
- ... collega kunnen raadplegen



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

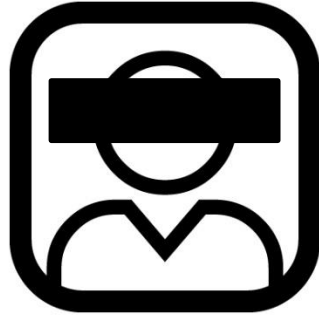
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

2 kan contact anoniem of niet

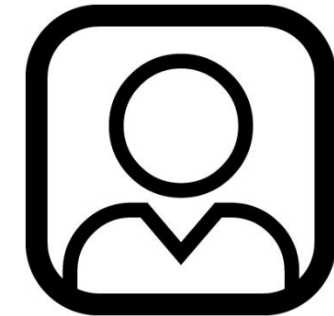


Anoniem moet kunnen, want...

- ... verlaagt de drempel
- ... kernvraag sneller aan bod

Niet anoniem, want ...

- ... dienstverlening in bepaalde 'regio'
- ... persoonlijker op maat
- ... 't gaat om "vaste klanten"



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

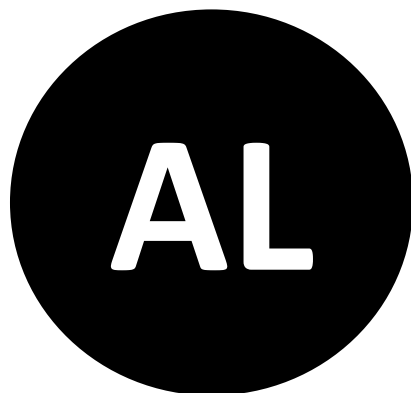
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

3 hoe ga je antwoorden ?



Algemene info ...

- ... spelregels, reglementen, voorwaarden
- ... zo vermijden we privacyproblemen

Persoonsgebonden info ...

- ... da's onze opdracht
- ... dat is dienstverlening op maat





Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



(telefoon)

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Waarom (niet) telefoneren?



Telefoneren is logisch ...

- ... 'iedereen' kan telefoneren
- ... niet veel technische vaardigheden nodig
- ... is 'vlotter' dan e-mail, chat, beeldbellen
- ... is niet zo afstandelijk als e-mail

Waarom iets anders dan telefoneren

- ... met beeldbellen zie je non-verbale reacties
- ... met uitgestelde communicatie kan je info opzoeken of collega's contacteren
- ... sommige cliënten telefoneren niet





Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Een online contactformulier

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

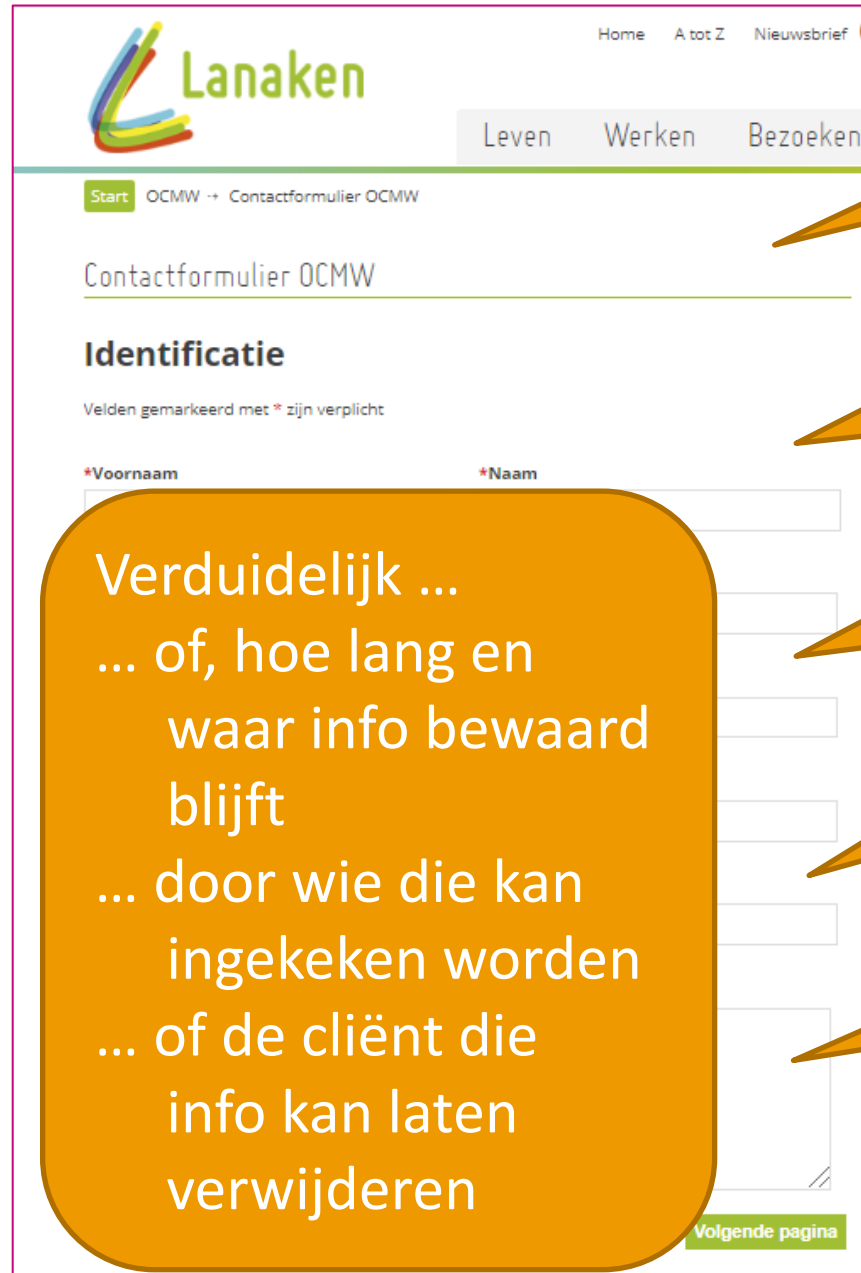
E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



The screenshot shows the 'Contactformulier OCMW' page on the Lanaken website. The page has a header with the Lanaken logo and navigation links: Home, A tot Z, Nieuwsbrief, Leven, Werken, and Bezoeken. Below the header, there's a breadcrumb trail: Start > OCMW > Contactformulier OCMW. The main title is 'Contactformulier OCMW'. Underneath is the section 'Identificatie' with a note: 'Velden gemarkeerd met * zijn verplicht'. There are input fields for '*Voornaam' and '*Naam'. A large orange speech bubble is overlaid on the form, containing the text: 'Verduidelijk ... of, hoe lang en waar info bewaard blijft ... door wie die kan ingekeken worden ... of de cliënt die info kan laten verwijderen'. At the bottom right of the form, there is a green button labeled 'Volgende pagina'.

Online contactformulier

wie zal antwoorden ?

wanneer mag ik een
antwoord verwachten?

Ga je me via e-mail of via
telefoon contacteren?

vraag 2 x mijn e-mailadres
met foutdetectie

Mag ik hier ook een
crisisvraag stellen?



Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



E-mail

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

E-mail

wanneer mag ik een antwoord verwachten



stad
Sint-Niklaas

Onze dienstverlening Actueel Ondernemen To

[Home](#) > Coronavirus

Steun en advies van het OCMW

Heb je door de coronacrisis financiële problemen gekend? Of heb je nood aan een gesprek of andere hulp?

Blijf er niet mee zitten. De sociale dienstverlening van het OCMW is er voor jou. Maak een afspraak in het gemeentehuis. Een sociaal assistent zal met jou spreken of mailen naar [\[email address\]](#)

Mag ik hier ook een inhoudelijke hulpvraag stellen?

Mag ik hier ook een 'anoniem e-mailadres' gebruiken?

Verduidelijk ...
... of, hoe lang en waar info bewaard blijft
... door wie die kan ingekeken worden
... of ik die info kan laten verwijderen

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

E-mailhulpbeleid

Vaststelling:

- Chat, beeldbellen ... implementeren is een 'keuze'
- Een e-mailadres hebben we
- OCMW zelden gekozen om via die weg hulp te verlenen.
- Toch komen hulpvragen via e-mail binnen
- => grote verscheidenheid hoe daarmee wordt omgesprongen

Nood aan

- E-mailhulpbeleid
- E-mailhulp = méér dan taakje tussendoor

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

E-mailhulp in stappen

Geef hierbij aan binnen welke tijd de cliënt
een antwoord zal krijgen + dat op GSM- en
whats-appberichten niet geantwoord wordt

Automa-
tische
ontvangst
bevesti-
ging

Wie
krijgt
e-mail

Wie
beant-
woordt
de
e-mail

(soms:
mailvraag
door-
sturen
naar
experts)

Wie
leest
e-mail-
ant-
woord
na

Wie ver-
stuurt
e-mail-
ant-
woord

Regi-
streren
en
klasse-
ren

Moge-
lijke
reactie
opvol-
gen

proloog

-

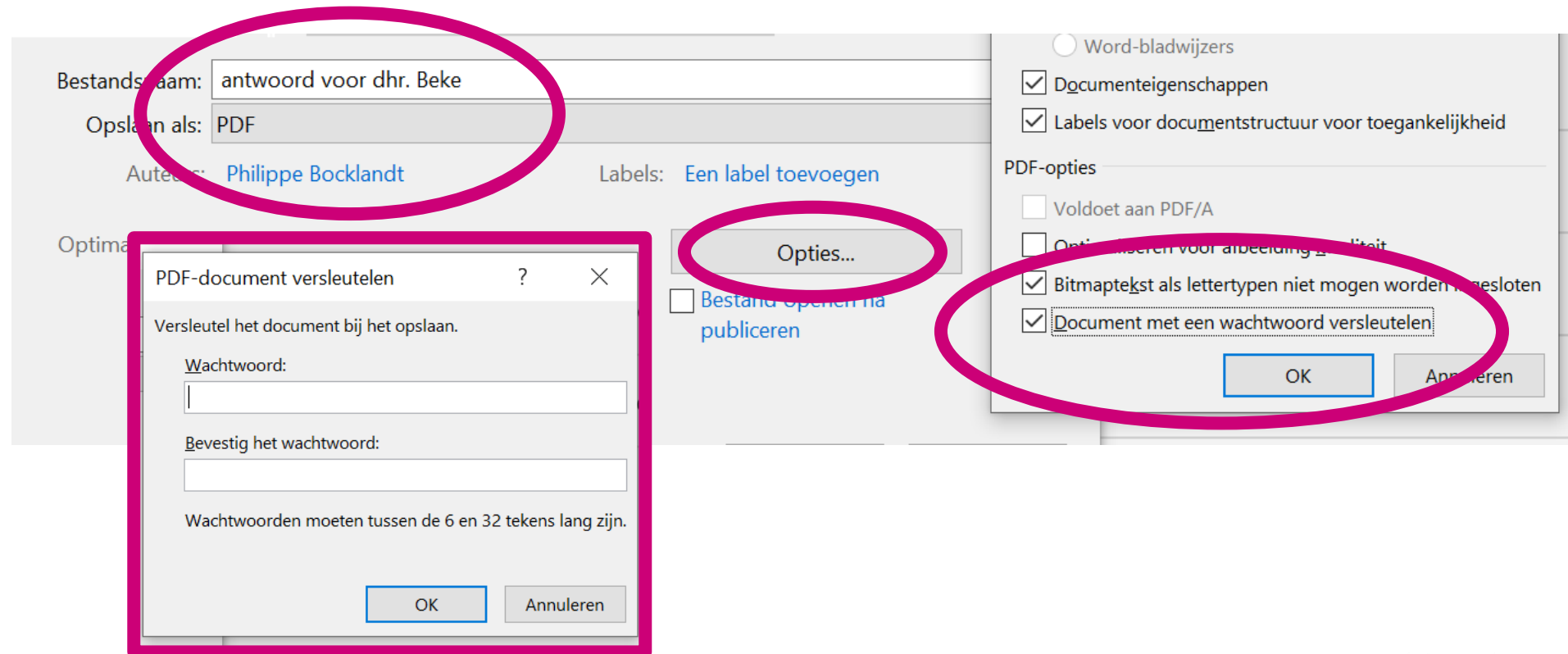
beantwoorden van de e-mail

-

epiloog

E-mail

- Gebruik versleutelde pdf om bijlage met persoonsgebonden info te versturen



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

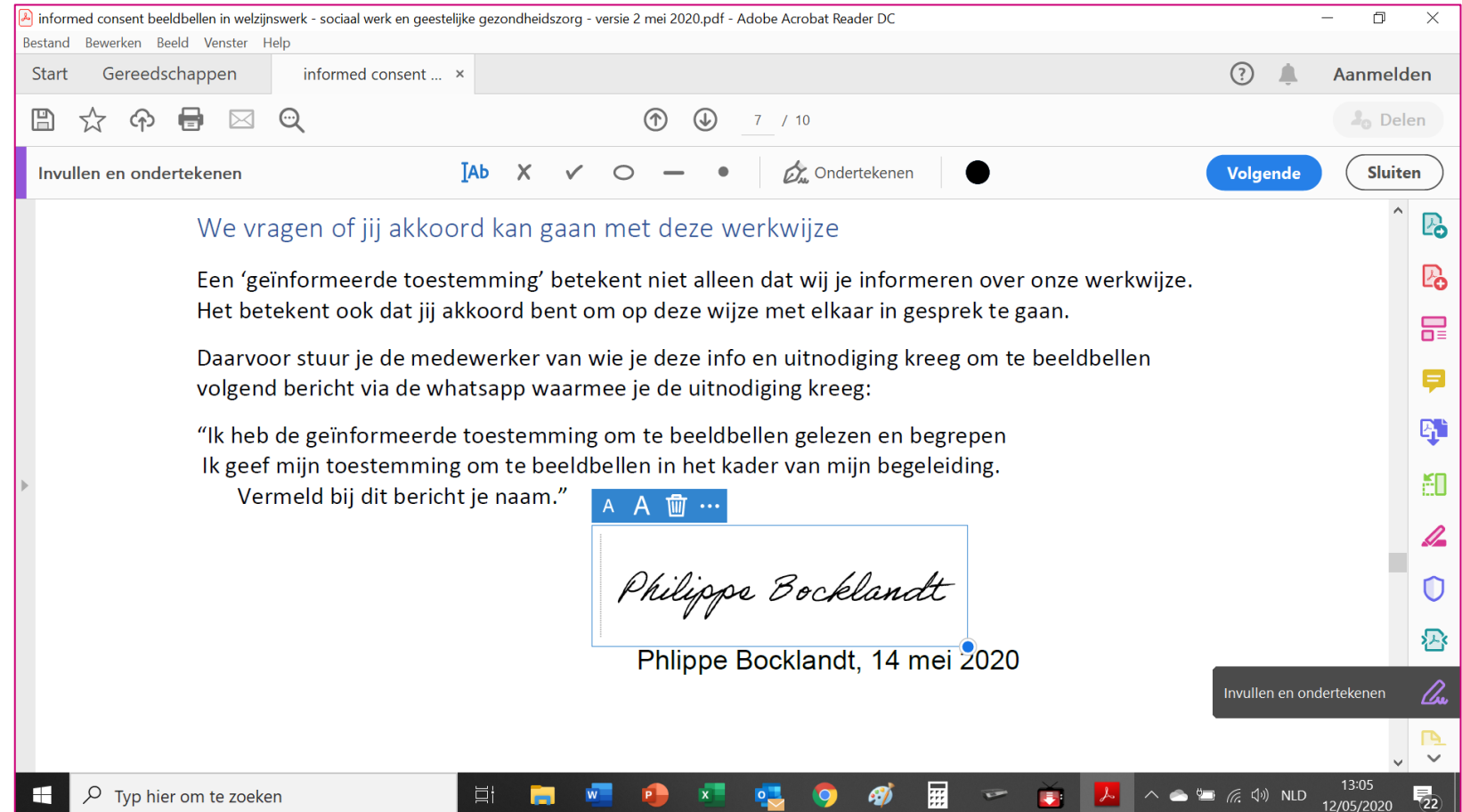
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

E-mail

■ Document in pdf 'invullen' en 'ondertekenen'



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer info over e-mailhulp



<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/optim-il/>



Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



Chathulp

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Chatvragen via social media binnen krijgen



“Ik heb nu tijdens de corona crisis geregeld contact met gezinnen via whatapp en kan via deze weg ook 'vragen' opnemen.



Zo hielp ik iemand met het aanvragen van technische werkloosheid, een foto van de ID kaart en een brief van de werkgever werden vlot doorgestuurd.”



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Verwijs door voor chataanbod



<https://www.facebook.com/druglijn/>

Facebook messengerknop aanpassen ...

- Schakel de messenger-optie uit wegens niet veilig.
- De instructies om een contact-knop toe te voegen:



The screenshot shows the Facebook Helpcenter interface. The top navigation bar includes the Facebook logo, 'Helpcentrum', a search bar, and a link to 'Terug naar Facebook'. Below this is a menu with links: 'Startpagina', 'Facebook gebruiken', 'Je account beheren', 'Privacy en veiligheid', 'Beleidsregels en rapportage', and 'Support-inbox'. The main content area is titled 'Hoe kan ik een actiekноп toevoegen aan mijn Facebook-pagina?'. It includes a sub-header 'Hulp voor computers' and 'Hulp voor mobiele apparaten'. The text states: 'Je moet een beheerder, editor, moderator of adverteerder zijn om de actiekноп aan je pagina toe te voegen.' It then lists five reasons why action buttons can help customers: 'Contact met je opnemen via Messenger, e-mail of je website, of telefonisch.', 'Shopper.', 'Bestellingen voor eten starten.', 'Een service boeken.', and 'Je ziet mogelijk ook de optie om services aan je pagina te koppelen zoals MyTime, HomeAdvisor'.

https://www.facebook.com/help/977869848936797?helpref=about_content

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

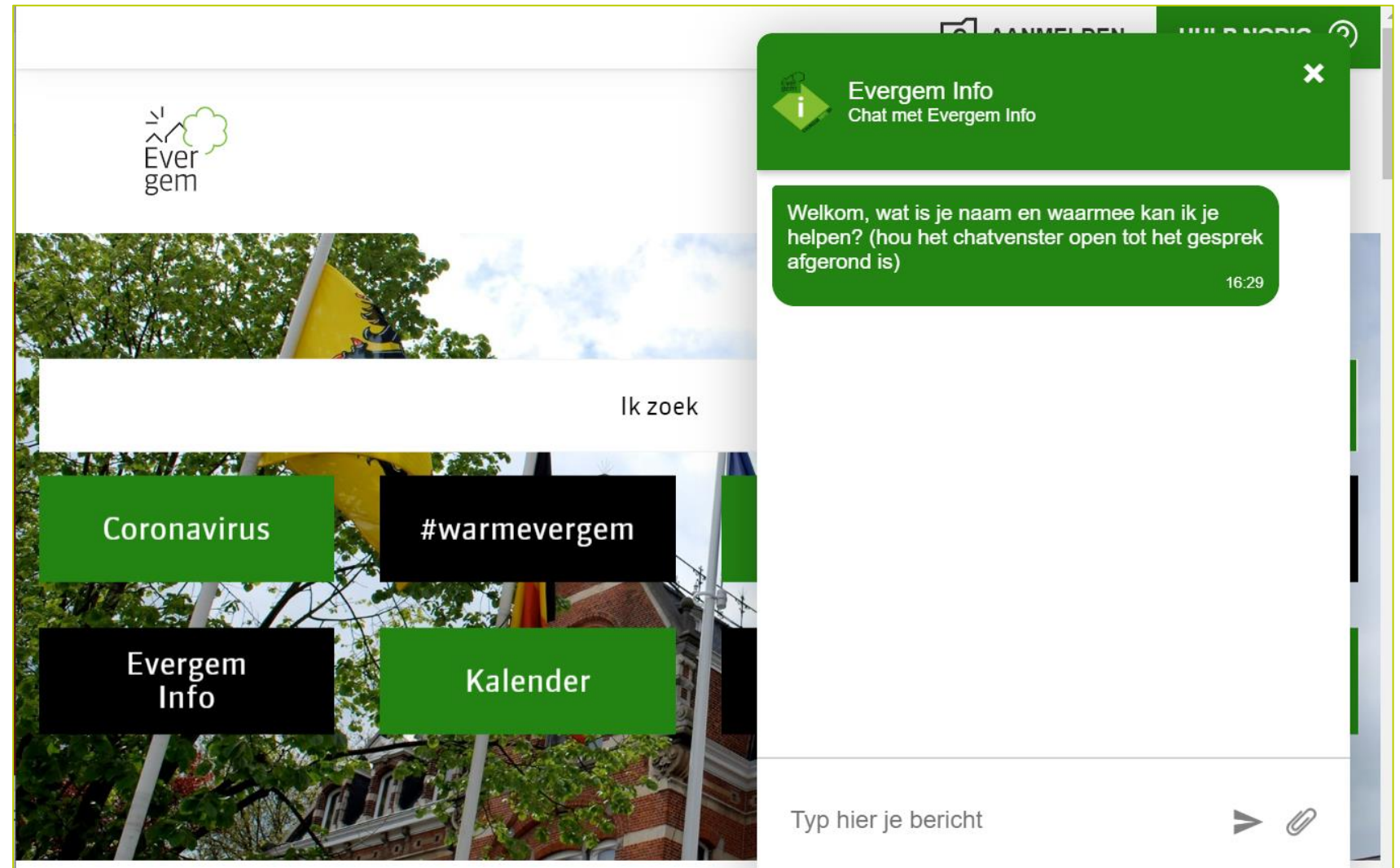
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Chataanbod via de website



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

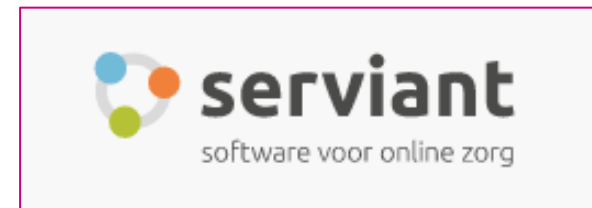
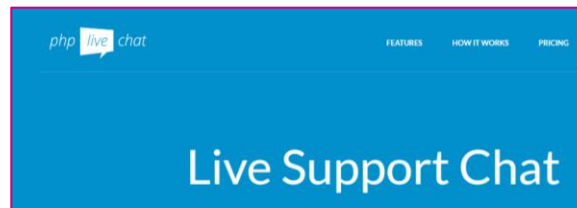
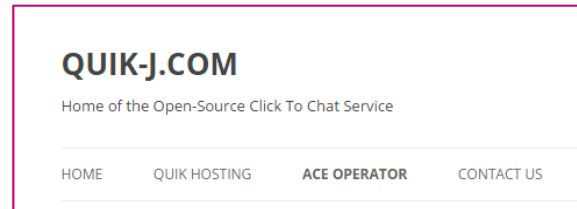
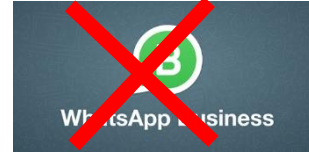
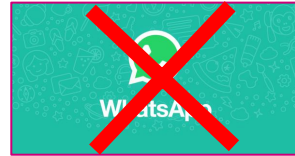
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Chathulptools in Vlaams welzijnswerk



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Aandacht voor chathulpmethodiek



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Aandacht voor chathulpmethodiek



Chat (en beeldbellen) worden doorgaans als snelle, vlotte communicatool gebruikt ...

- Met verwachting op snelle oplossing
- Met vriendschappelijke taal



Professioneel chatten (beeldbellen) :

- Expliciteren van wat (niet)kan
- Gebruik begrijpbare taal
- Begrens 'vriendschappelijkheid'
- Neem niet alle 'contacten' op jou
- Verwijs 'warm' door
 - Actieve links
 - Concrete contactpersonen

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

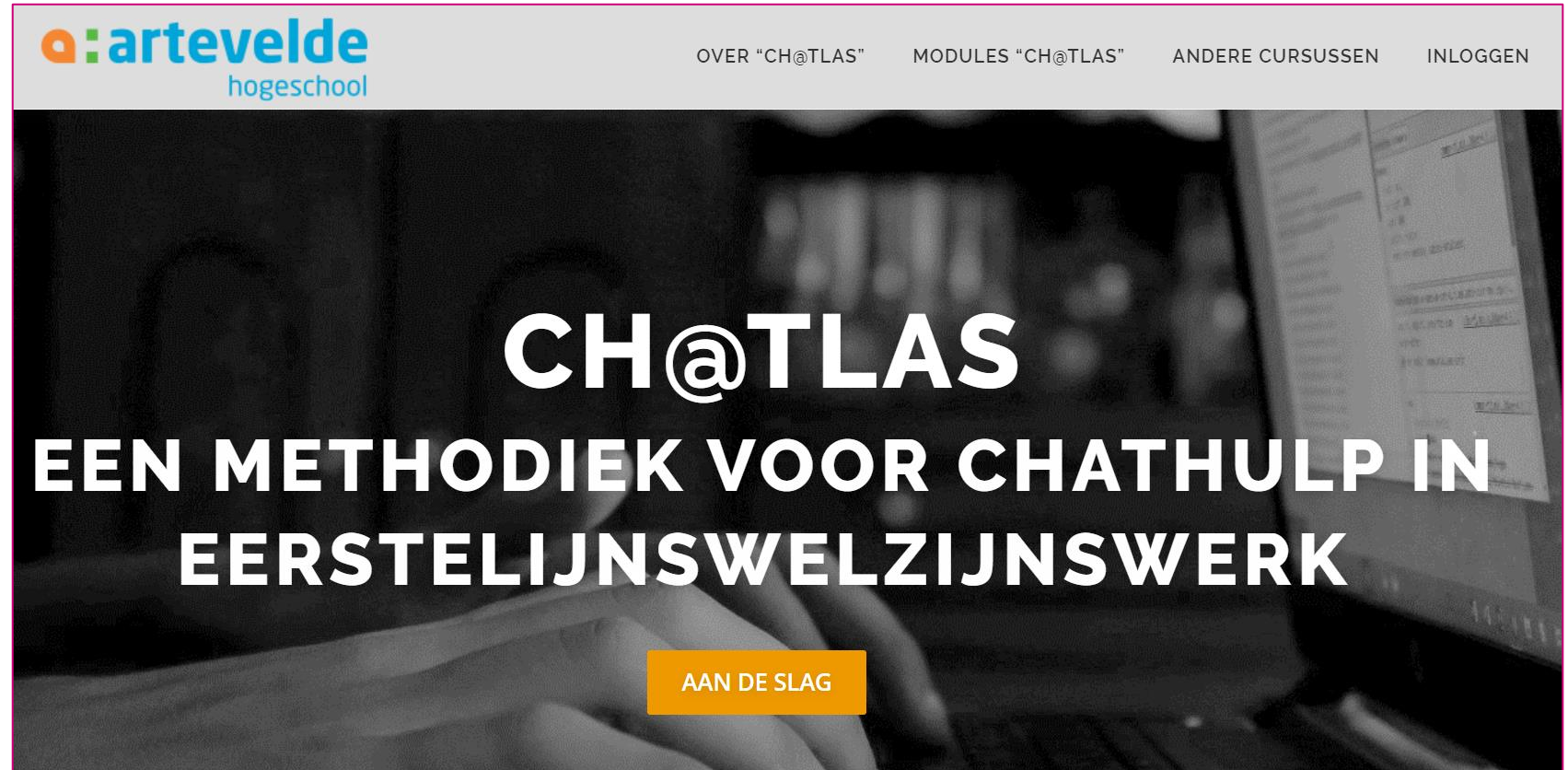
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer over chathulpmethodiek



<https://elearning-onlinehulp.be/chatlas/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

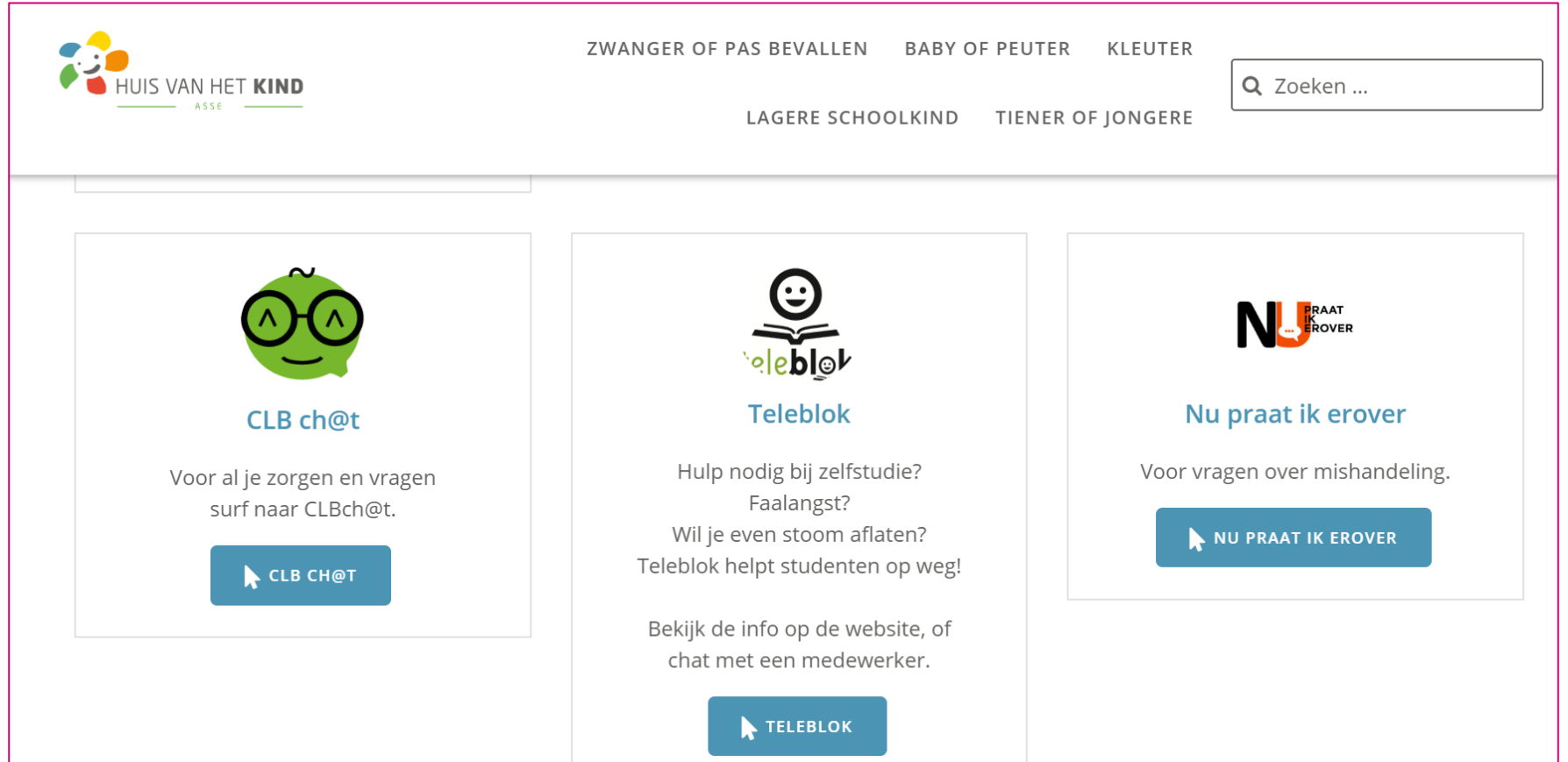
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Verwijs door voor chataanbod



The screenshot shows the website for 'HUIS VAN HET KIND ASSE'. The navigation bar includes links for 'ZWANGER OF PAS BEVALLEN', 'BABY OF PEUTER', 'KLEUTER', 'LAGERE SCHOOLKIND', and 'TIENER OF JONGERE'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there are three service cards:

- CLB ch@t**: Features a green speech bubble icon with glasses. Text: 'Voor al je zorgen en vragen surf naar CLBch@t.' Button: 'CLB CH@T'.
- Teleblok**: Features a person reading a book icon. Text: 'Hulp nodig bij zelfstudie? Faalangst? Wil je even stoom afdalen? Teleblok helpt studenten op weg! Bekijk de info op de website, of chat met een medewerker.' Button: 'TELEBLOK'.
- Nu praat ik erover**: Features the 'NU PRAAT IK EROVER' logo. Text: 'Voor vragen over mishandeling.' Button: 'NU PRAAT IK EROVER'.

- Goed dat er wat info bij staat
- Kan gericht (thema's + doelgroep) + 'bereikbaarheid'



Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Beeldbellen

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Getuigenissen in verband met beeldbellen met cliënten tijdens corona

“mensen zijn flexibeler over wanneer
afspraak kan doorgaan”

“cliënten zijn blij je te zien”

“na gewenning toch vergelijkbare
gesprekken als in gesprekslokaal”

“een paar keer gezinslid er gewoon bij gehaald
omdat die toch in de buurt rondloopt”

“ik merk dat ik na deze crisis verder
wil gebruik maken van videobellen”

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Privacy-onveilige beeldbeltools



Dus enkel te gebruiken om ...
... afspraak te maken
... link door te geven naar
veilige tool



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

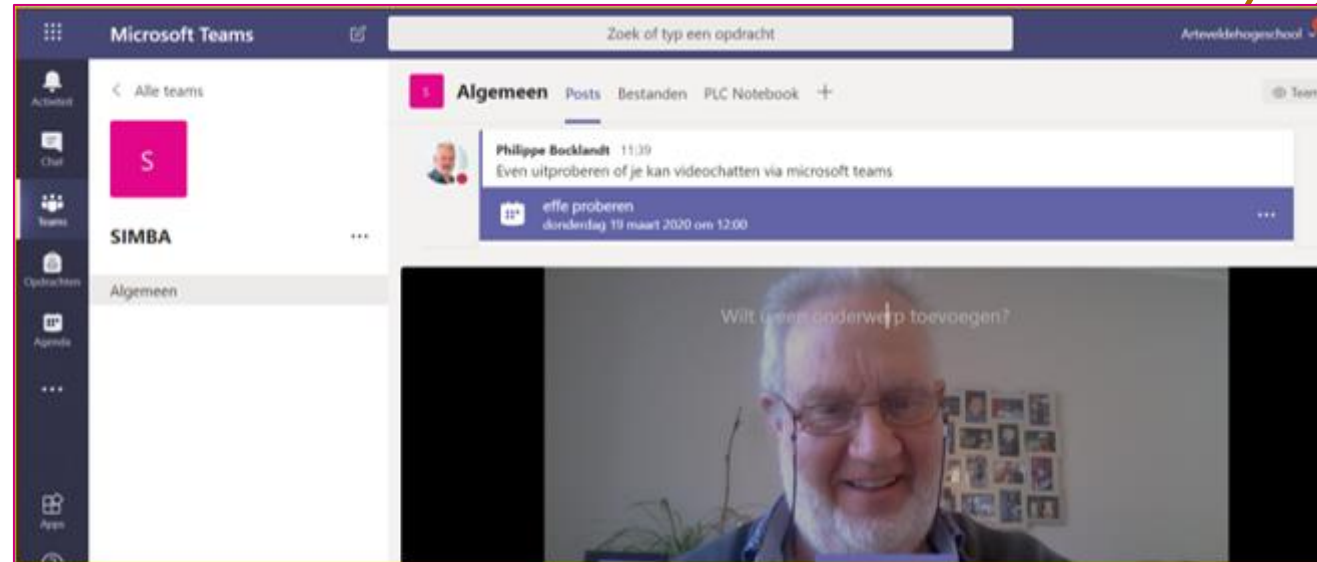
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Je hebt als organisatie mogelijk reeds een beeldbeltool ...



Cliënt moet enkel link
aanklikken

Hulpverlener laat cliënt
toe tot gesprek

Meerdere
gesprekspartners
mogelijk

Hulpverlener kan
intussen notities
nemen

Gespreksoptname is
mogelijk
=> GDPR-probleem

... videogesprekken voeren

... videogesprekken inplannen (in outlook)

... uitnodiging sturen naar e-mail van je cliënt

[GDPR-info vind je hier](#) ... zie ook licenties over healthcare-proved

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

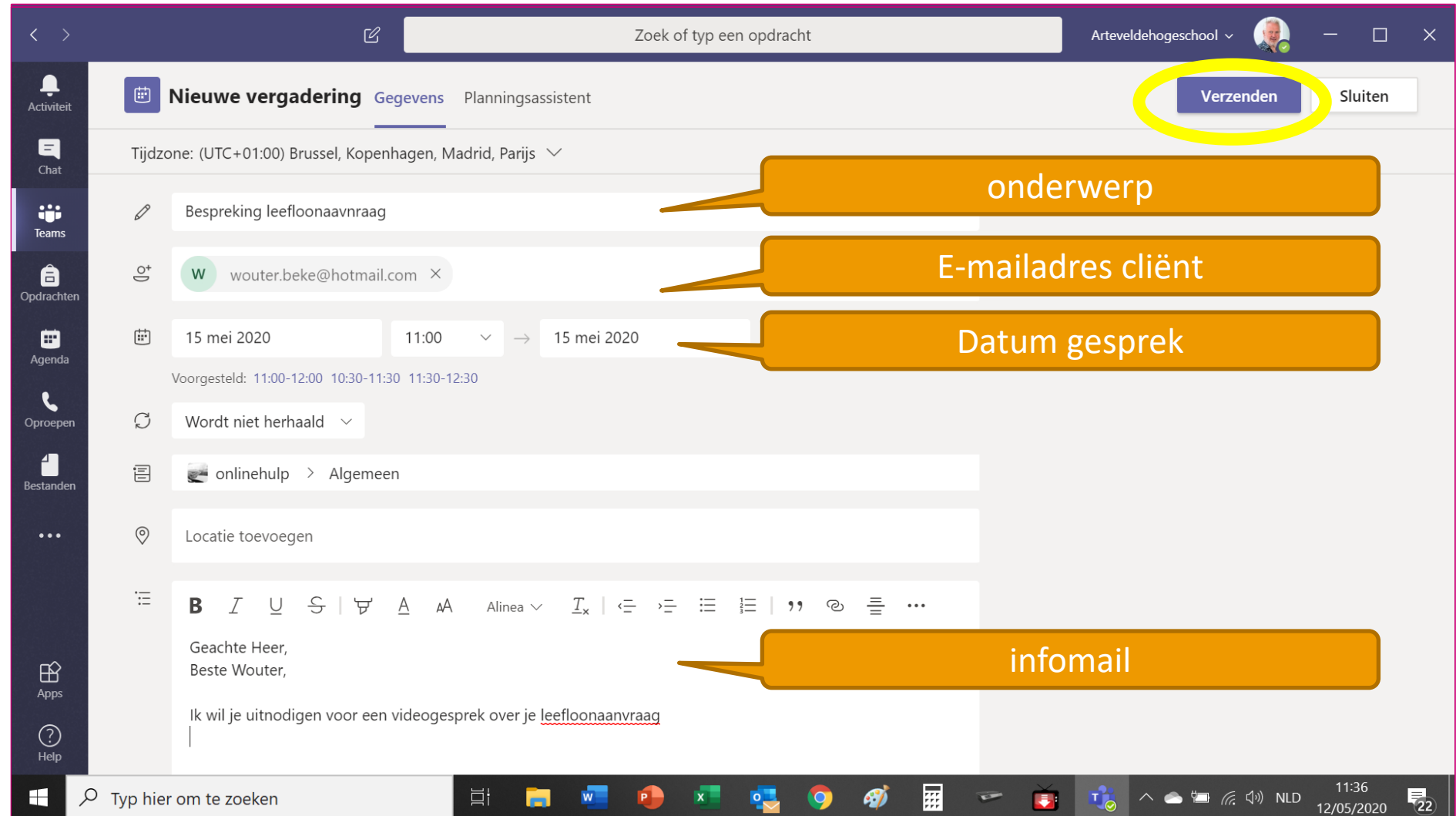
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Microsoftteams praktisch



Zoek of typ een opdracht

Arteveldehogeschool

Nieuwe vergadering Gegevens Planningsassistent

Tijdzone: (UTC+01:00) Brussel, Kopenhagen, Madrid, Parijs

Bespreking leefloonaanvraag

wouter.beke@hotmail.com

15 mei 2020 11:00 → 15 mei 2020

Voorgesteld: 11:00-12:00 10:30-11:30 11:30-12:30

Wordt niet herhaald

onlinehulp > Algemeen

Locatie toevoegen

Geachte Heer,
Beste Wouter,

Ik wil je uitnodigen voor een videogesprek over je leefloonaanvraag

Verzenden Sluiten

Typ hier om te zoeken

11:36 12/05/2020

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

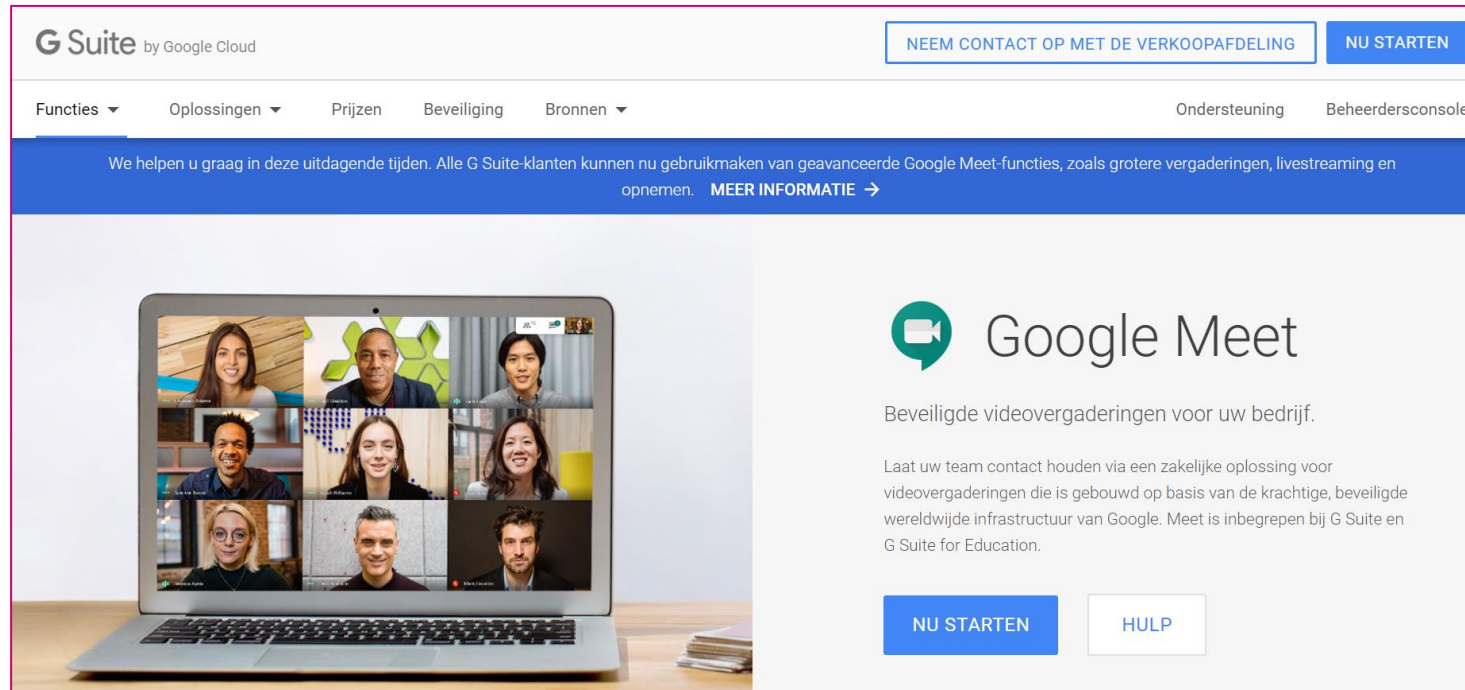
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Je hebt als organisatie mogelijk reeds een beeldbeltool ...



Gebruik je **G-suite van Google** ...

... heb je een privacy- en/of healthcare-regeling met Google

... dan kan je google meet gebruiken voor beeldbellen

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

ZOOM (1)



<https://zoom.us/>

- ❖ GDPR OK ... maar blijft Amerikaans
- ❖ niet 'health care compliant'
- ❖ Geen open inbeluur
- ❖ Geen verwerkingsovereenkomst

- ✓ cliënt ...
- ✓ heeft geen zoom-account nodig
- ✓ krijgt link
- ✓ Individuele gesprekken
- ✓ Gratis – pas op !!
- ✓ Kies best voor organisatie-account

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

ZOOM voor organisaties (2)



<https://zoom.us/healthcare>

- ❖ GDPR OK ... maar blijft Amerikaans
- ❖ ZOOM voor bedrijven is niet 'health care compliant'
- ❖ Geen open inbeluur
- ❖ Betalend

- ✓ 2 opties:
 - ✓ Zoom voor bedrijven
 - ✓ Zoom voor gezondheidszorg
- ✓ Stabieler beeldbelcontact
- ✓ Langere gespreksmogelijkheden
- ✓ Planning mogelijk
- ✓ Overzicht gesprekken + duurtijd

Andere beeldbeltools ...



Signal

<https://signal.org/> enkel 1 op 1



<https://www.praatbox.be/>



jitsi.org

<https://meet.jit.si/>



FaceTalk™
uw virtuele spreekkamer

<https://facetalk.nl/>

- ✓ Gebruiksvriendelijk
- ✓ 'veilig'
- ✓ Op smartphone app downloaden

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

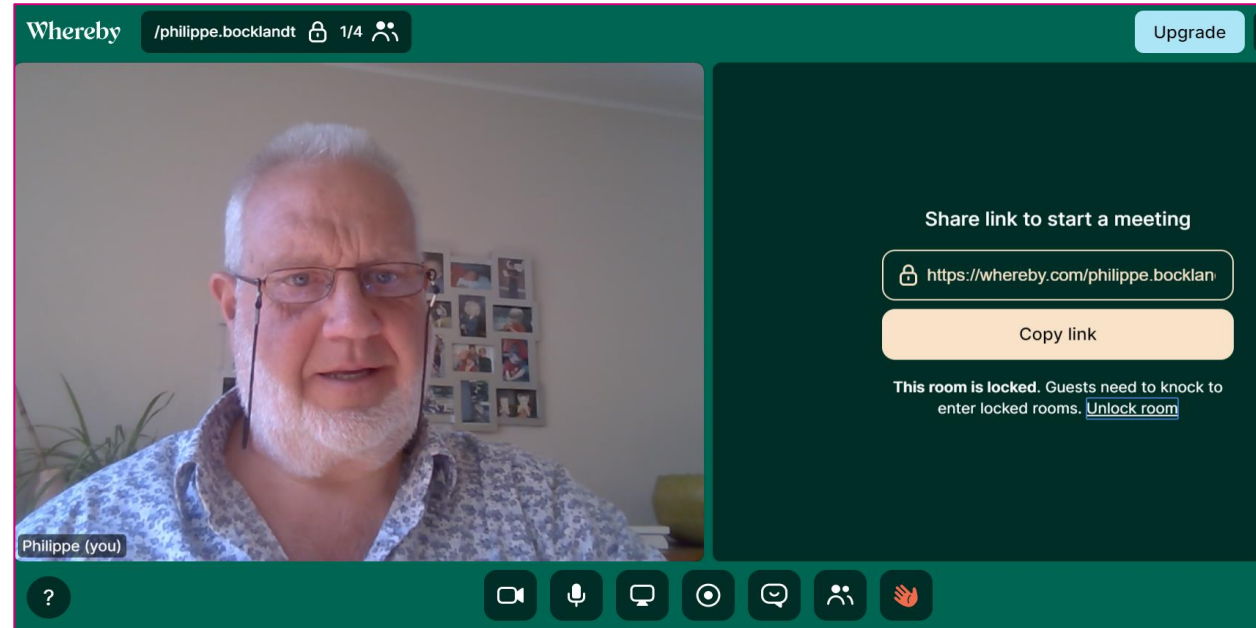
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Andere beeldbeltools ...

Whereby



- ✓ Heel gebruiksvriendelijk
- ✓ Link doorsturen via e-mail, whatsapp, messenger, ...
- ✓ 'veilig'
- ✓ Zelfs niets downloaden op smartphone

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Hoe privacyveilig beeldbellen ?

- Let op 'instellingen' (ook bij cliënt)
- Aandacht voor informed consent

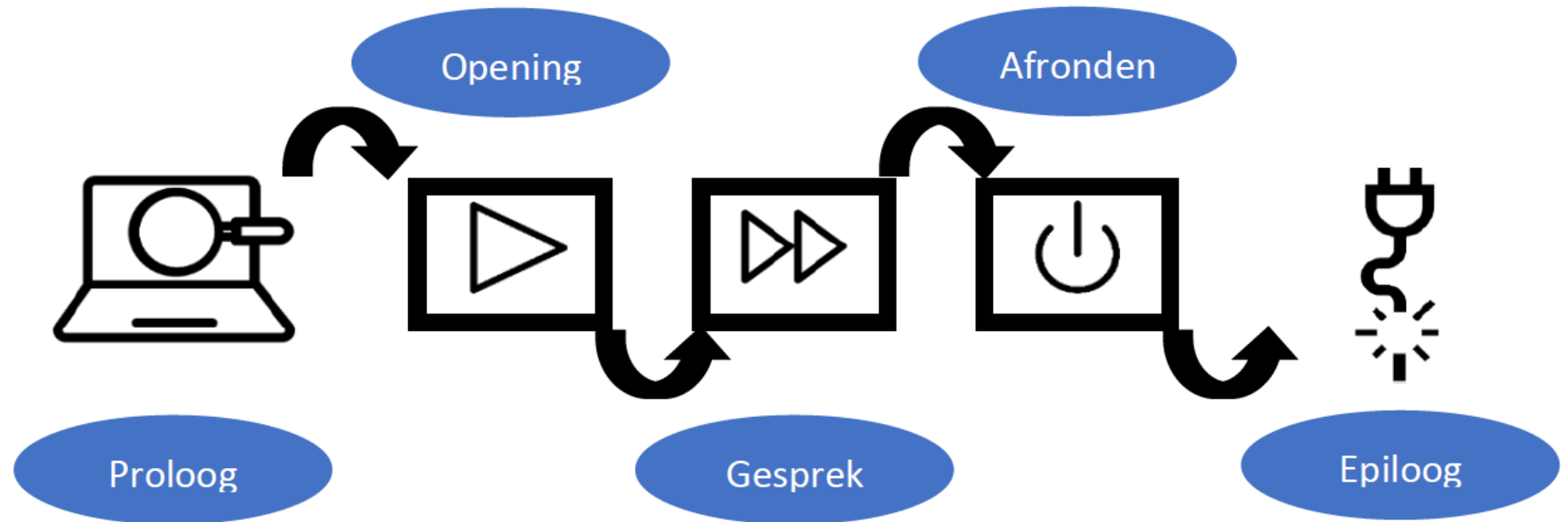


Informed consent voor beeldbellen
in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

--- versie 2 mei 2020 ---

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

5 hints voor professioneel beeldbellen ?



figuur 1: De fasen in een beeldbelgesprek

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

1. Maak vooraf duidelijke afspraken met je cliënt

- datum en uur
- beeldbellink
- iets doen voor gesprek start?
- Als er geen contact is:
 - wie neemt dan initiatief?
 - op welke manier ?
- voorziene duurtijd van het beeldbelcontact
- Hoe lang wachten cliënt niet komt opdagen?
- Hoe lang wachten als sociaal werker niet komt opdagen?
- Reminder? (wanneer)
- Waarom en hoe 'informed consent' tekenen



Proloog

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

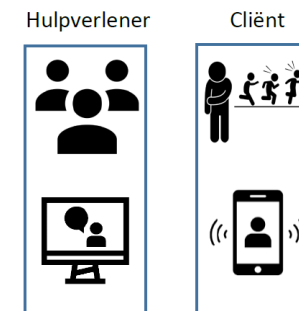
2. ICT-technische aandachtspunten bij beeldbellen

- Open beeldbelapplicatie via Chrome of Mozilla Firefox
Edge of Internet Explorer doen het vaak minder goed
- Zorg voor sterke internetverbinding
(= ga dicht genoeg bij je router of routeversterker zitten of gebruik de kabel)
- Haperen beeld en geluid ?
telefoneer je cliënt, zet geluid uit en laat beeld doorlopen
- Plak na beeldbelgesprek altijd iets over je camera
- Zet tijdens het beeldbellen andere notificaties en andere beeldbelapplicaties uit.

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

3. Waarop let je als je zelf in beeld komt

- Zorg voor ...
 - voldoende licht waar je zit
 - actieve zithouding
 - rustige omgeving ... landschapsbureaus zijn niet geschikt
(muziek op de achtergrond, spelende kinderen in de kamer ernaast, blaffende honden ... zorgen voor onnodige afleiding)
 - rustige achtergrond
(boekenrek – familiefoto's zorgen voor onnodige afleiding)
- Kies om met hoofd of bovenlichaam in beeld te zijn
- Vermijd tegenlicht (bijv. een raam achter jou)
- Headset = 'call-center'-achtig
... gebruik die enkel bij echo opmerkt of als er meerdere mensen in de ruimte zijn
- Vertraging op de lijn? ... praat trager



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

4. belangrijkste valkuilen bij beeldbellen

- beeldbellen $\neq$ f2f
- te weinig regie
- 'effe beeldbellen' ... te vrijblijvend
- beeldbelgesprek niet systematisch en doelgericht
- weinig oog voor non-verbale signalen (bevragen)
- motivatie van cliënt uit het oog verliezen
= focus naast 'inhoud' ook op 'proces'

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

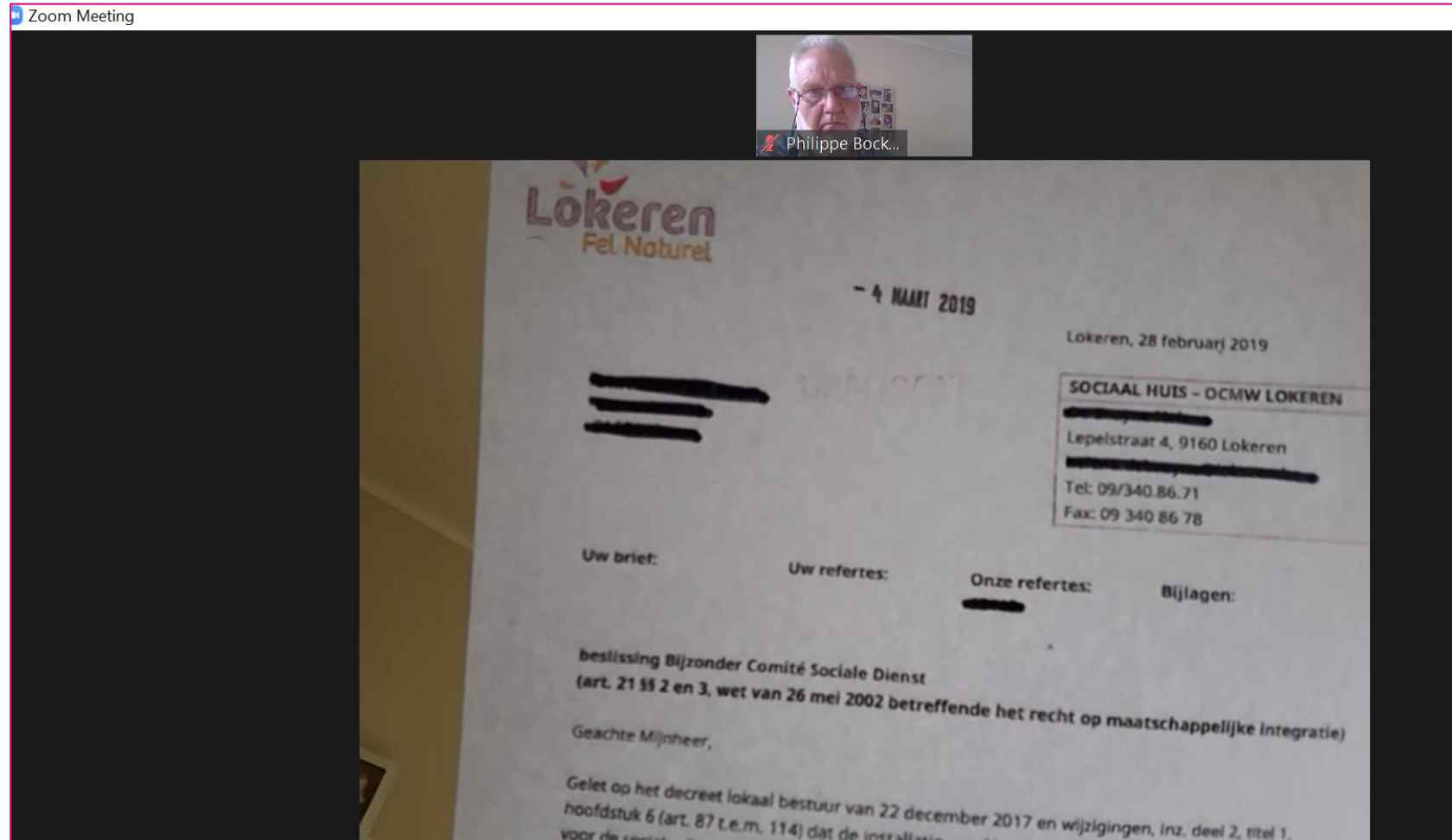
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

5. Documenten delen via gsm



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

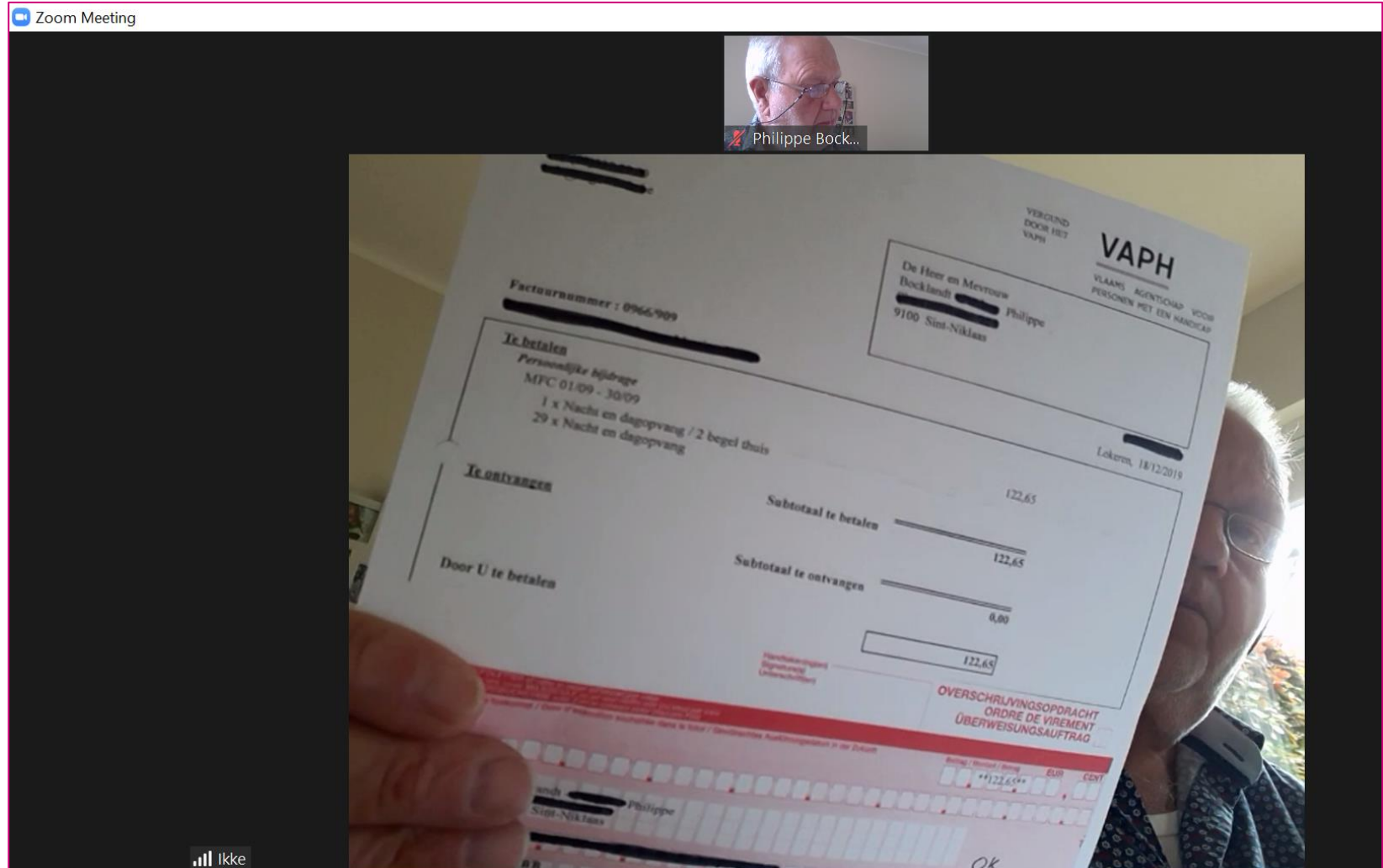
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

5. Documenten delen via gsm



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

5. Documenten delen in 'scherm delen' via gsm



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

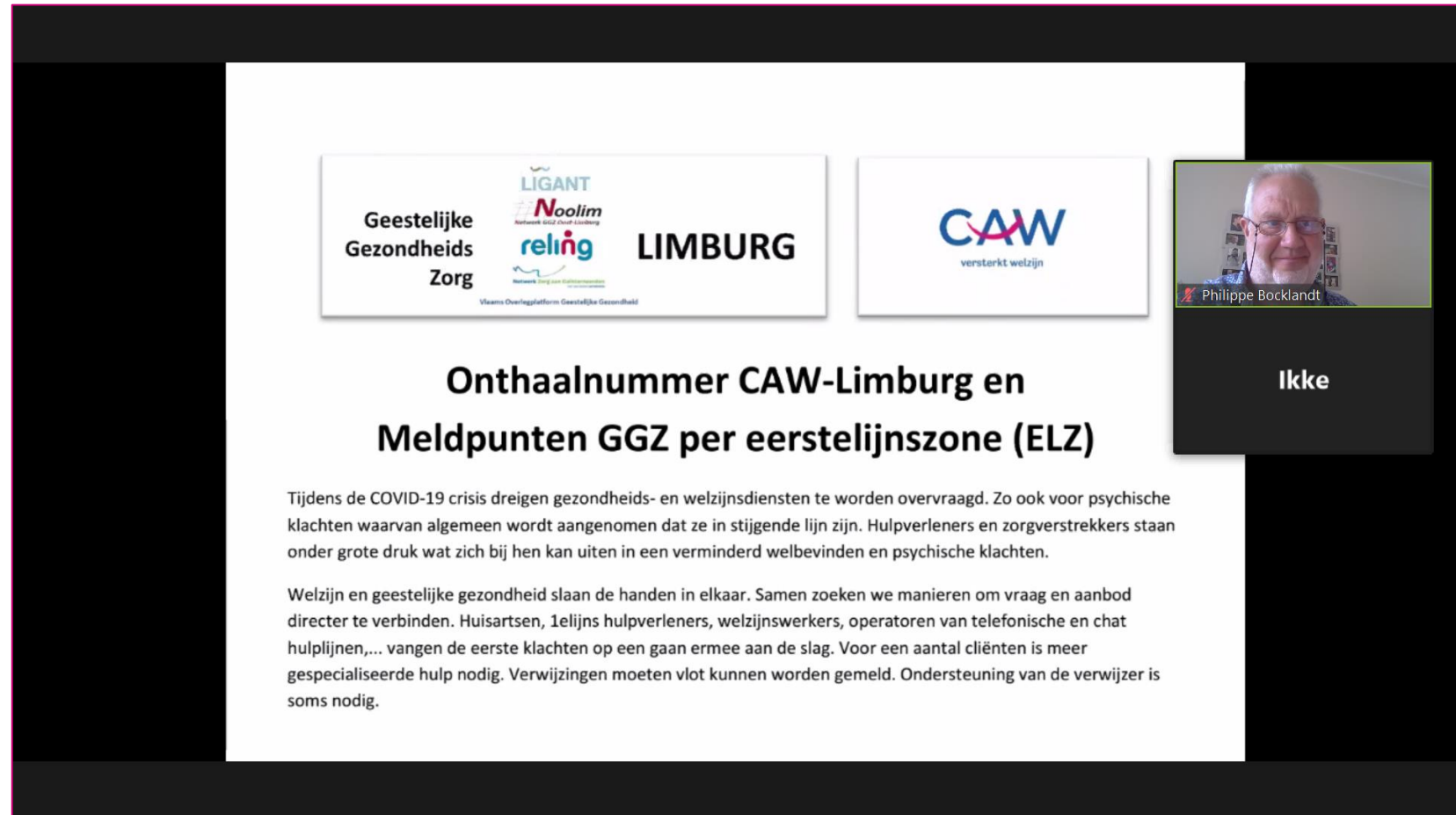
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

5. Documenten delen in 'scherm delen' via gsm



The screenshot shows a video call interface. At the top, there are logos for 'Geestelijke Gezondheids Zorg' (with sub-logos for LIGANT, Noolim, and reling), 'LIMBURG', and 'CAW versterkt welzijn'. The main title of the document is 'Onthaalnummer CAW-Limburg en Meldpunten GGZ per eerstelijnszone (ELZ)'. The text on the document discusses the impact of the COVID-19 crisis on mental health services and the need for support. A video feed of a man, Philippe Bocklandt, is visible in the top right corner. Below the video feed, the name 'Ikke' is displayed.

Geestelijke Gezondheids Zorg
LIGANT
Noolim
reling
LIMBURG
CAW versterkt welzijn

Onthaalnummer CAW-Limburg en Meldpunten GGZ per eerstelijnszone (ELZ)

Tijdens de COVID-19 crisis dreigen gezondheids- en welzijnsdiensten te worden overvraagd. Zo ook voor psychische klachten waarvan algemeen wordt aangenomen dat ze in stijgende lijn zijn. Hulpverleners en zorgverstrekkers staan onder grote druk wat zich bij hen kan uiten in een verminderd welbevinden en psychische klachten.

Welzijn en geestelijke gezondheid slaan de handen in elkaar. Samen zoeken we manieren om vraag en aanbod directer te verbinden. Huisartsen, 1e lijns hulpverleners, welzijnswerkers, operatoren van telefonische en chat hulplijnen,... vangen de eerste klachten op en gaan ermee aan de slag. Voor een aantal cliënten is meer gespecialiseerde hulp nodig. Verwijzingen moeten vlot kunnen worden gemeld. Ondersteuning van de verwijzer is soms nodig.

Philippe Bocklandt

Ikke

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

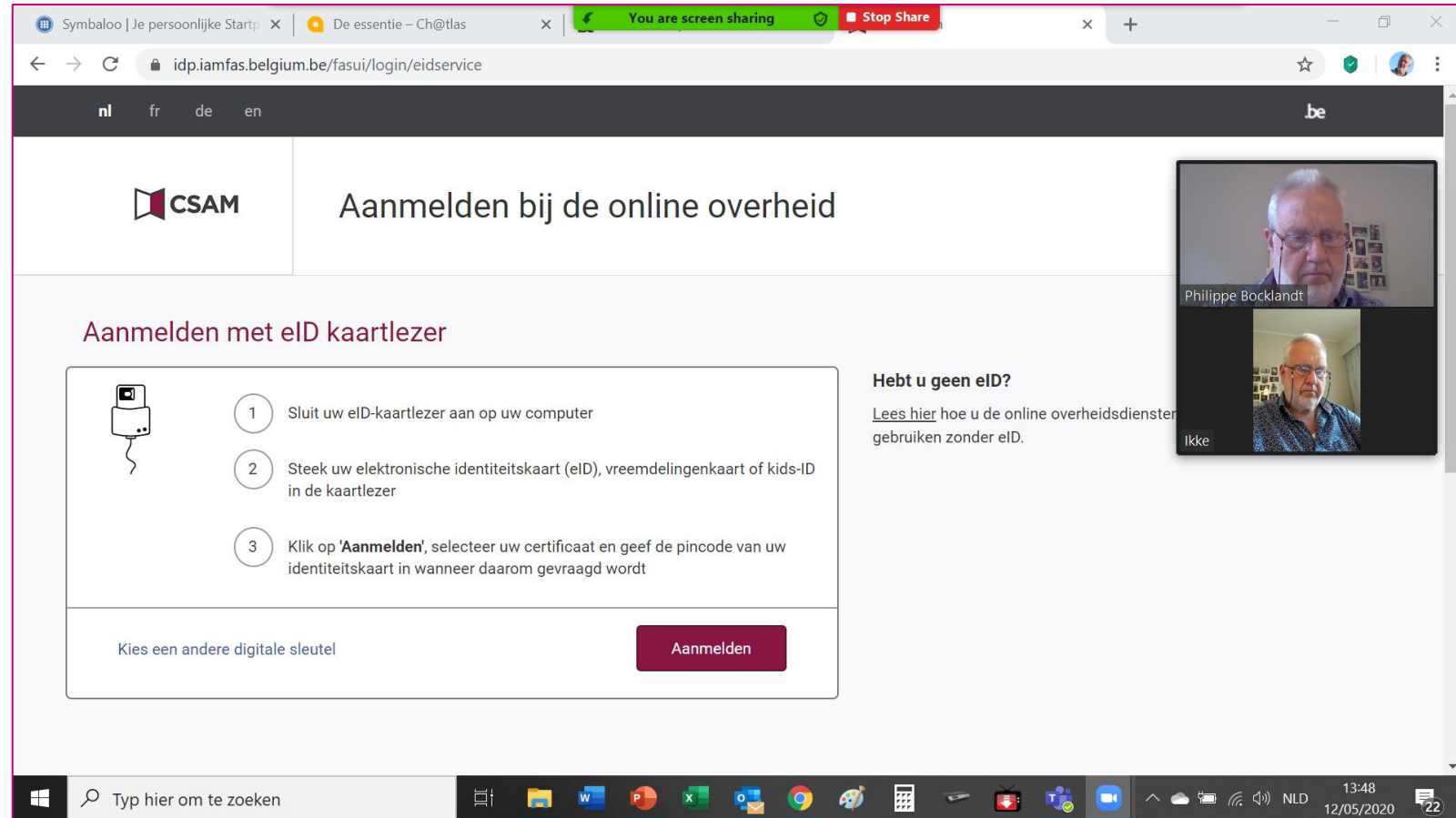
Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?

5. Cliënt online helpen via 'scherm delen'



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

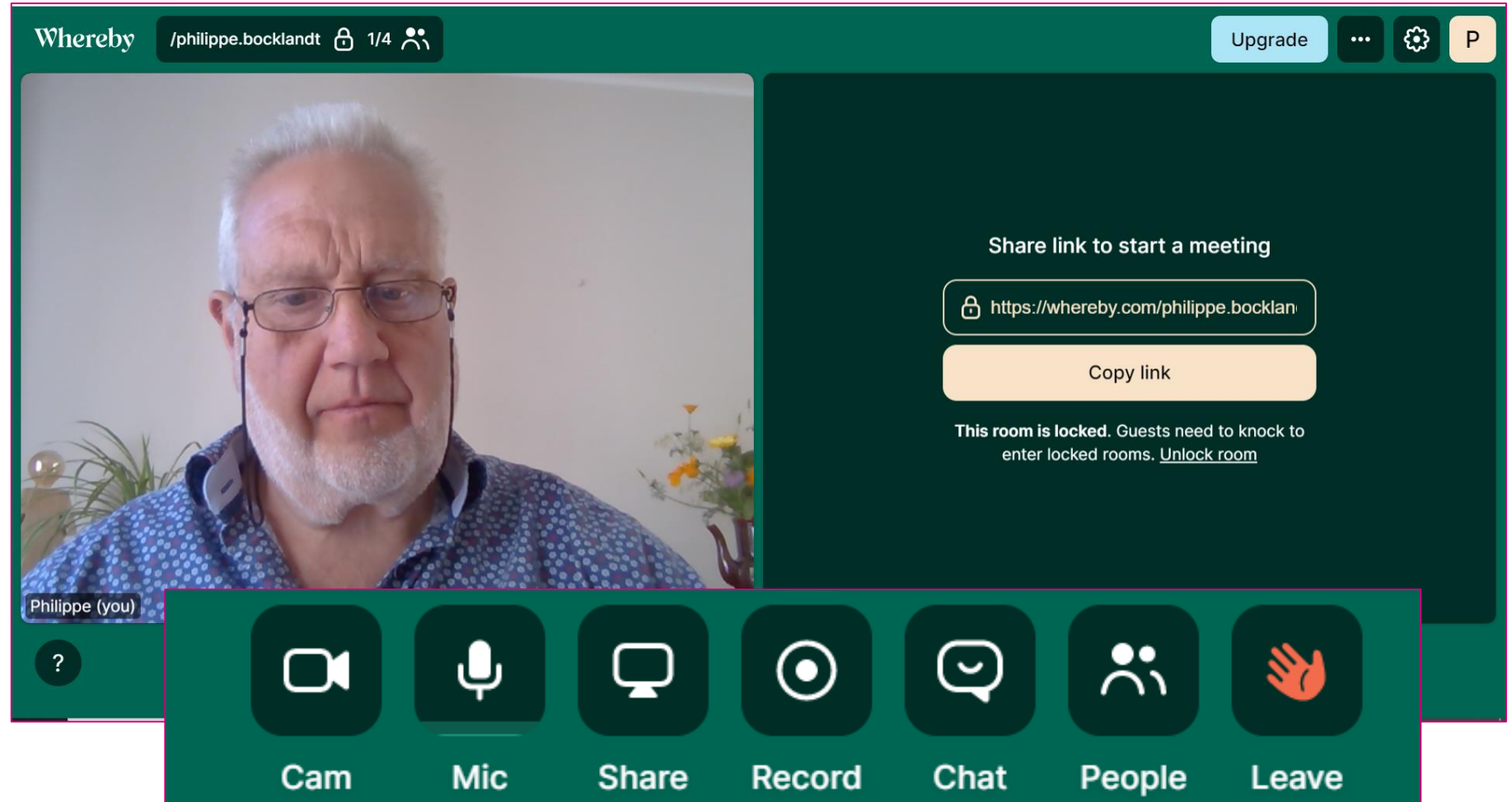
Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

5 hints voor professioneel beeldbellen ?



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer over beeldbellen

Onlinehulp-Vlaanderen

- home
- hoe starten?
- mediatheek
- OHUP
- blog
- over ons
- contact
- ONLINE IN CORONACRISIS

Beeldbellen opstarten in hulp en zorg in coronacrisis

1. Drie instructiepresentaties om snel beeldbellen op te starten



Beeldbeltool kiezen voor hulp en zorg in coronacrisis

In deze instructiepresentatie komen 4 elementen aan bod:

- de sense-of-urgency
- cliënten stimuleren om te beeldbellen met hun omgeving
- een professionele beeldbeltool kiezen voor hulp- en zorggesprekken

3 videopresentaties – veelgestelde vragen – informed consent - methodiek

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer over beeldbelmethodiek



Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk & geestelijke gezondheidszorg

handvaten voor systematisch en doelgericht videochatten



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/05/methodiek-beeldbellen-in-welzijnswerk-sociaal-werk-en-geestelijke-gezondheidszorg-versie-2-mei-2020-1.pdf>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer over implementeren beeldbellen



<https://elearning-onlinehulp.be/simba/>



Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd



Drie aanbevelingen

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

1 hoe worden we bereikbaar?



Sociaal Huis
Home > Leven & Wonen > Sociaal Huis

Luister

In navolging van de preventiemaatregelen tegen de verspreiding van het coronavirus zijn wij tijdelijk gesloten.

- > Vanaf vrijdag 20/3 is het Sociaal Huis gesloten.
- > De spreekuren van alle externe partners zijn opgeschort.
- > We blijven telefonisch bereikbaar
- > Kind en Gezin blijft bereikbaar via

Alvast bedankt voor je begrip.

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

2 kan de cliënt contactkanaal kiezen?



<https://awel.be/>

<https://www.caw.be/>



Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

3 we zullen online NOOIT alle cliënten kunnen bereiken, maar ...

- Zet influencers en intermediairs in
- Leg links met Facebookpagina's van de kwetsbare doelgroep
- Maak gerichte flyers en zet daar OOK online contacten in
- Zet eerst in op F-2-F-vertrouwen



<https://samenlevingsopbouw-antwerpenstad.be/wat-doen-we/projecten/samen-op-sstraat/samentegencorona/>



Online omgaan met
individuele hulpvragen in
OCMW's

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

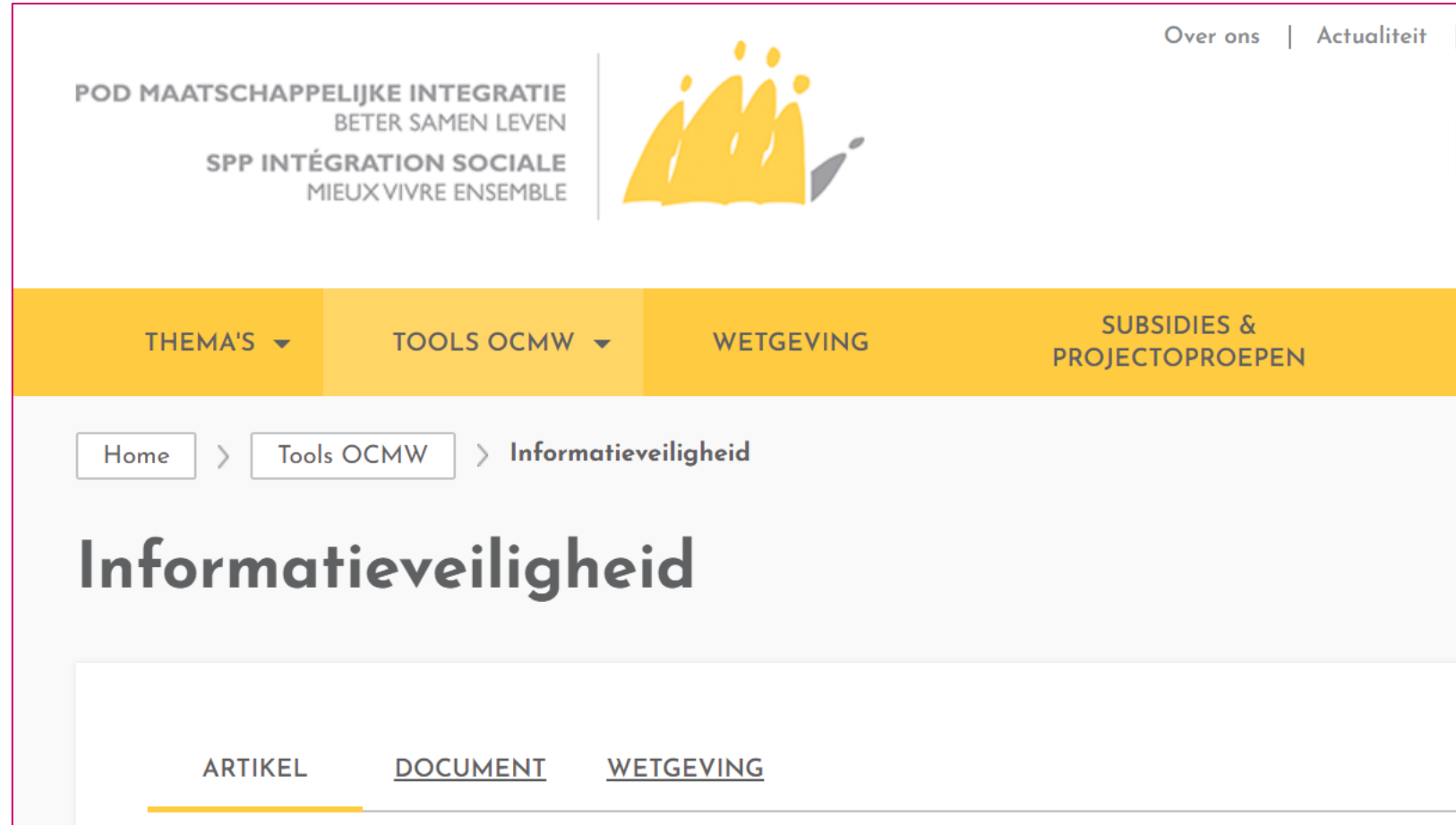
Drie aanbevelingen

Mosterd



Nog meer mosterd

Info over technisch/juridische vragen



The screenshot shows the VVSg website interface. At the top, there is a header with the text "POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE BETER SAMEN LEVEN" and "SPP INTÉGRATION SOCIALE MIEUX VIVRE ENSEMBLE" next to a logo of three stylized figures. To the right of the header are links for "Over ons" and "Actualiteit". Below the header is a navigation bar with four categories: "THEMA'S", "TOOLS OCMW", "WETGEVING", and "SUBSIDIES & PROJECTOPROEPEN". The "TOOLS OCMW" category is selected, and the breadcrumb trail shows "Home > Tools OCMW > Informatieveiligheid". The main heading is "Informatieveiligheid". Below this, there is a sub-navigation bar with three options: "ARTIKEL", "DOCUMENT", and "WETGEVING". The "ARTIKEL" option is currently selected and highlighted with an orange underline.

<https://www.mi-is.be/nl/tools-ocmw/informatieveiligheid>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Info over technisch/juridische vragen



<https://www.vvsg.be/kennisitem/vvsg/ocmws-organisatie-hulpverlening>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Tips voor thuiswerken



The screenshot shows the VVSG website interface. At the top is the VVSG logo and a navigation menu with links: VACATURES, NIEUWS, OVER ONS, PERS, REGISTREREN, CONTACTEER ONS, CORONACRISIS, and OPLEIDINGEN. Below the navigation is a breadcrumb trail: Home / Overzicht nieuws /. The main headline reads 'Telewerk in tijden van Corona: tips en tools'. Below the headline is a small image of a person's feet on a couch. To the right of the image, the author is listed as 'Auteur: Nathalie Dumarey' and the publication date as 'Gepubliceerd op: 19-03-2020'. The article title 'Tips voor productief thuiswerken' is displayed in a large font. Below the title, the text states: 'Thuiswerk is momenteel de norm. Ook in de lokale besturen wordt er, waar mogelijk, massaal van thuis uit gewerkt. Productief thuiswerken kan een uitdaging zijn, zeker met het hele gezin in huis.' At the bottom of the article preview, it says 'Deze tips kunnen je helpen:'.

<https://www.vvsg.be/nieuws/telewerk-in-tijden-van-corona-tips-en-tools>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

ICT-hulpmiddelen

... suggesties van FOD mobiliteit en vervoer



News Voor-/nadelen Definitie In cijfers Werkgever Werknemer Downloads FAQ Contact

Werkgever: ICT-hulpmiddelen

Heb je interesse om als werkgever een beleid rond telewerken uit te stippelen? Dat pak je beter meteen goed aan. In deze toolbox vind je een pak informatie waarmee je aan de slag kunt. Zowel over de juridische aandachtspunten, de praktische stappen als over de voor- en nadelen van telewerk. Laat je ook inspireren door onze praktijkvoorbeelden!

Wettelijk kader

Hoe starten met telewerken?

ICT-hulpmiddelen

Financieel kader

Verzekering

Welzijn op het werk

Webinars

Goede werkwijzen en inspiratie

ICT-hulpmiddelen

Tools voor gedeeld documentbeheer

<https://www.telewerken.be/werkgever/ict-hulpmiddelen/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Beslischulp online communicatietools

Onlinehulp-Vlaanderen

[home](#) [hoe starten?](#) [mediatheek](#) [OHUP](#) [blog](#) [over ons](#) [contact](#) [ONLINE IN CORONACRISIS](#)

Online communiceren in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

beslischulp voor organisaties, beroepskrachten en stagiairs in coronacrisistijden

versie 4 mei 2020

In crisistijden is **snelle en duidelijke besluitvorming** nodig. Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt **online communiceren een alternatief** voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

De sense of urgency is groot. De uitdaging blijft om professioneel te blijven werken. Deze **beslischulp** helpt je te kiezen om snel de juiste online communicatietools in te zetten.



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Nog meer inspirerende voorbeelden

Onlinehulp-Vlaanderen

[home](#) [hoe starten?](#) [mediatheek](#) [OHUP](#) [blog](#) [over ons](#) [contact](#) [ONLINE IN CORONACRISIS](#) [Q](#)

Inspirerend online communiceren in coronacrisis

over de online veerkracht in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

laatste update: 4 mei 2020

“Veerkracht bij een pandemie is het vermogen om binnen een nieuwe en vaak gevaarlijke context zich aan te passen. Organisaties zijn veerkrachtig als ze een noodzakelijk aanbod van hulp- en dienstverlening blijven aanbieden en creatieve manieren ontwikkelen om om te gaan met nieuwe noden. Veerkracht verwijst dus niet enkel naar passieve berusting, maar ook naar het actief weerwerk bieden tegenover vijandige en extreme contexten.”

[Peter Raeymaeckers](#)

<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/inspirerend-in-corona/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer – dieper - verder



<https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer – dieper - verder

Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid



Onlinehulp in coronacrisis

Twee heel zinvolle webpagina's om je snel op weg te helpen:

- * [Beslishulp onlinetools voor sociaal werk in coronacrisis](#)
- * [Snel beeldbellen opstarten in coronacrisis](#)
- * [Inspirerende online communicatie in coronacrisis](#)

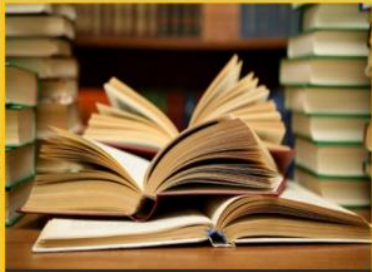
Vormingen en procesbegeleiding op maat

Wil je binnen je organisatie

Ik ben op zoek naar ...



ONLINEHULP METHODIEKEN



ONLINEHULP ONDERZOEKEN

<https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Meer – dieper - verder



<https://elearning-onlinehulp.be/ocmwnabij/>

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Bevraging onlinetools in corona



steunpunt mens
en samenleving



Netwerk Onlinehulp
Vlaanderen

**STEUNPUNT
GEESTELIJKE
GEZONDHEID**

Bevraging gebruik onlinetools in coronacrisis en daarna

In juni 2020

Drie overwegingen

(telefoon)

Online contactformulier

E-mail

Chat

Beeldbellen

Drie aanbevelingen

Mosterd

Vragen ?



www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be

www.sociaal-werk-netwerkt-online.be

www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/



philippe.bocklandt@arteveldehs.be



@PhBocklandt



Philippe Bocklandt



Philippe Bocklandt