

## Bevraging (digitaal) samenwerken tussen professionals, jongeren en hun netwerk in jeugd- en gezinshulp.



Versie: 20/10/2021

Auteurs: Stijn Custers, Philippe Bocklandt, Martijn van Heel, Sandra Beelen, Lieven Fierens, Charlotte Vanbleu.

### Jouw idee over online samenwerken in jeugd- en gezinshulp

Hoe werk jij nu samen met andere professionals, jongeren en hun netwerk in de jeugd- en gezinshulp? Kunnen digitale tools daarbij ondersteunen? Of hoe ziet jouw ideale digitale samenwerking eruit? Aan de hand van jouw feedback kunnen we op zoek gaan naar de do's en dont's, aanbevelingen voor de overheid en mogelijke tools voor professionals en cliënten. Jouw medewerking is daarbij cruciaal. Dus laat je stem horen via deze bevraging en bepaal mee de toekomst van digitale samenwerking in het werkveld.

We horen graag jouw feedback over drie thema's:

1. Hoe kijk jij in jouw praktijk naar samenwerking tussen diverse betrokkenen rond een cliëntcasus?
2. Als je samenwerkt met andere actoren, welke communicatiekanalen en samenwerkingstools (offline of online) zetten jullie in?
3. Wat zijn jullie ideeën over een ideale digitale samenwerkingstool of digitale werkruimte?

We kijken uit naar feedback van iedereen die werkt met kinderen, jongeren of hun netwerk en met andere welzijnspartners, meer bepaald in gezinsondersteuning, jeugd- of gezinshulp.

De totale tijd om de vragenlijst te doorlopen schatten we in op max. 20 minuten (of minder op basis van welke vragen relevant zijn voor jou). Er zijn geen juiste of foute antwoorden, we willen graag jouw eerlijke mening horen. Als je het antwoord op een vraag niet weet mag je de vraag openlaten. Deze bevraging wordt uitgevoerd door UCLL, Arteveldehogeschool, SAM vzw, en Onlinehulpverlening.be, in opdracht van het agentschap Opgroeien in kader van het project 'Bandrbeedte'. Als onderzoekers engageren we ons om jouw antwoorden anoniem te verwerken. Alvast heel erg bedank voor jouw bijdrage!

### Geïnformeerde toestemming

- Ik weet dat ik zal deelnemen aan: het invullen van vragenlijsten over het gebruik van digitale werkruimte in de jeugd- en gezinshulp.
- Ikzelf of anderen kunnen baat bij dit onderzoek hebben op volgende wijze: als deelnemer heb je baat bij deelname doordat je zelf input kan geven over wat je belangrijk vindt in

digitale tools om samen te werken binnen de jeugd- en gezinshulp. Op deze manier kan je je stem laten horen.

- Ik weet dat er geen beloning of compensatie gekoppeld is aan mijn deelname aan het onderzoek.
- Ik begrijp dat mijn deelname aan deze studie vrijwillig is. Ik heb het recht om mijn deelname op elk moment stop te zetten. Daarvoor hoef ik geen reden te geven en ik weet dat daaruit geen nadeel voor mij kan ontstaan.
- Voor de verdere verwerking van de verzamelde gegevens geldt het algemeen belang als rechtsgrond volgens de AVG/GDPR. Stopzetting van deelname aan de studie houdt dus in dat de eerder verzamelde gegevens nog verder rechtsgeldig kunnen worden betrokken in de studie en niet moeten worden verwijderd.
- De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden voor wetenschappelijke doeleinden en mogen gepubliceerd worden. Mijn naam wordt daarbij niet gepubliceerd, anonimiteit en de vertrouwelijkheid van de gegevens is in elk stadium van het onderzoek gewaarborgd.
- Jouw deelname aan dit onderzoek is volledig vrijblijvend en je kan op elk moment jouw deelname stoppen. Door verder te gaan met de vragenlijst ga je akkoord met de voorwaarden van het onderzoek.
- Voor feedback, vragen of bemerkingen kan je terecht bij Stijn Custers, onderzoeker aan hogeschool UC Leuven-Limburg op het e-mailadres [stijn.custers@ucll.be](mailto:stijn.custers@ucll.be).

**Q1. Ga je akkoord om deel te nemen aan deze bevraging?**

- Ja, ik ga akkoord om deel te nemen aan deze bevraging
- Neen, ik ben niet akkoord (gelieve in dat geval deze bevraging te sluiten)

DEEL I: Achtergrondinformatie

**Q2. Hoeveel jaar ervaring heb je in het werken met kinderen, jongeren of hun gezin?**

\_\_\_\_\_

**Q3. Wat is jouw functie?**

\_\_\_\_\_

**Q3. Hoe sta jij in het algemeen tegenover het gebruik van digitale toepassingen met cliënten in de welzijnssector? (Duid aan wat past).**

**Kies één van de volgende antwoorden**

- Heel negatief
- Negatief
- Neutraal
- Positief
- Heel positief

**Q4. Ik vind van mezelf dat ik competent ben op vlak van het gebruik van digitale toepassingen (Duid aan wat past).**

**Kies één van de volgende antwoorden**

- Helemaal niet akkoord
- Niet akkoord
- Neutraal
- Akkoord
- Helemaal akkoord

**Q5. Wat is de naam van de organisatie waar je werkt?**

\_\_\_\_\_

**Q6. Onder welke soort dienst valt jouw organisatie (meerkeuze)?**

**Meerdere antwoorden mogelijk**

- Crisishulp aan huis (CAH)
- Centrum integrale gezinszorg (CIG)
- Centrum kindzorg en gezinsondersteuning (CKG)
- Centrum voor ontwikkelingsstoornissen (COS)
- Crisismeldpunt
- Dienst voor pleegzorg
- Gemeenschapsinstelling
- GES+ voorziening
- Dienst voor herstelgerichte en constructieve afhandeling (HCA)
- Internaat met permanente openstelling (IPO)
- Intersectorale toegangspoort (ITP)
- Multidisciplinaire team (MDT)
- Naadloos flexibel traject (NAFT)
- Observatie- en behandelcentrum (OBC)
- Ondersteuningscentrum jeugdzorg (OCJ)
- Onthaal-, observatie- en oriëntatiecentrum (OOOC)
- Ondersteuningsteam allochtonen (OTA)
- Organisatie voor bijzondere jeugdzorg (OVBJ)
- Vlaams detentiecentrum
- Vertrouwenscentrum kindermishandeling (VK)
- Eerstelijnsdiensten (huisartsen, paramedici, ziekenhuizen, OCMW ...)
- Inloopteams (regioverpleegkundigen) en preventieteams Kind en Gezin (Opgroeien)
- Centra voor leerlingenbegeleiding (CLB)
- Centra voor algemeen welzijnswerk (CAW) en jongeren advies centra (JAC)
- Centra voor geestelijke gezondheidszorg (CGG)
- Centra voor kindzorg en gezinsondersteuning (CKG)
- Rechtstreeks toegankelijke hulp en diensten ondersteuningsplan (DOP) van het VAPH
- Cano
- Crisisnetwerken
- Anders: \_\_\_\_\_

**Q7. Met welke doelgroep werk je zelf?**

**Meerdere antwoorden mogelijk**

- Kinderen/jongeren
- Ouders en netwerkfiguren
- Anders: \_\_\_\_\_

**Q7.1 Als je met kinderen en jongeren werkt, met welke leeftijdsgroep is dit dan?**

**Meerdere antwoorden mogelijk**

- 0 tot 2,5 jaar
- 2,5 tot 6 jaar
- 6 tot 12 jaar
- 12 tot 16 jaar
- 16 tot 18 jaar
- 18 tot 21 jaar
- 21 tot 25 jaar

## DEEL II: Over samenwerking gesproken

**Q8. Wie werkt samen in de hulpverleningstrajecten van kinderen, jongeren of gezinnen in jouw organisatie?**

	Dagelijks	Enkele keren per week	Enkele keren per maand	Enkele keren per jaar	Niet
Er wordt door meerdere collega's in de eigen organisatie samengewerkt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is samenwerking met externe professionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is samenwerking met contextfiguren (bv. ouders, netwerk, familie, buurt, ...) van de jongere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q9. Wie heeft de regie (bepalen hoe iets in zijn werk gaat en wie mag meedoen) in het hulpverleningstraject?**

**Meerdere antwoorden mogelijk**

- De jongere
- Een context- of netwerkfiguur van de jongere
- Ik
- Een andere welzijns- of zorgpartner
- Anders: \_\_\_\_\_

**Q10 Wat vind je belangrijk in de samenwerking tussen professionals, de context en de jongere?**

**“In de samenwerking vind ik het belangrijk om ...”**

	Heel belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
... de regie bij de jongere te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de regie bij het netwerk/context van de jongere te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... de regie bij de hulpverleners/begeleiders te leggen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen verschillende betrokken professionals	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen jongere en de hulpverleners/ begeleiders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... voor afstemming te zorgen tussen jongere, netwerk en de hulpverleners/ begeleiders	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van jongeren te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van het netwerk/de context van jongeren te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... participatie van andere externe hulpverleners/ begeleiders te vergroten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren voor jongeren op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren voor het netwerk op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
... transparantie te creëren tussen externe hulpverleners/ begeleiders op vlak van communicatie en informatiedeling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q11. Wil je nog iets toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:**

\_\_\_\_\_

### Over communicatie in de samenwerking

**Q12. Ken je digitale toepassingen (je hoeft deze niet persé zelf te gebruiken) die kunnen ingezet worden om te communiceren, documenten te delen of samen te werken met verschillende professionals en een jongere (en zijn context)?**

**Kies één van de volgende antwoorden**

- Nee  
 Ja, namelijk \_\_\_\_\_

**Q13. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?**

**Offline/analoge communicatievormen**

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Fysieke bijeenkomsten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefonisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Per brief	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q14. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?**

**Online communicatievormen: losse, op zichzelf staande online communicatievormen**

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat/SMS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Beeldbellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q15. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?**

**Online communicatievormen: Online opslag en delen van bestanden**

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Cloud service (bv. dropbox, onedrive, sharepoint)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E-mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interne server/intranet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q16. Hoe communiceren jullie momenteel in hulpverleningstrajecten?**

**Online communicatievormen: Geïntegreerde online samenwerkingsplatformen (met communicatie-, documentbeheer- en soms nog andere mogelijkheden geïntegreerd)**

	Zeer vaak	Vaak	Af en toe	Nooit
Niet op maat van welzijnswerk (bv. Teams), namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op maat van welzijnswerk, namelijk: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q17. In welke mate ben je akkoord met volgende stellingen?**

	Helemaal niet akkoord	Niet akkoord	Neutraal	Akkoord	Helemaal akkoord
Digitale vormen van communicatie zijn nu al een belangrijk deel van mijn alledaagse communicatie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik sta open voor het verder verkennen van digitale communicatie in mijn dagelijkse praktijk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende draagvlak in de sector van de jeugdhulp en opvoedingsondersteuning voor het gebruikmaken van digitale tools voor samenwerking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er is voldoende draagvlak in de sector van de jeugdhulp en opvoedingsondersteuning voor het verkennen van nieuwe digitale tools voor samenwerking	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q18. Wil je nog iets toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:**

\_\_\_\_\_

### DEEL III: Over digitale samenwerking

*Met dit onderzoek willen we digitale tools verkennen die ondersteunend kunnen zijn bij de samenwerking tussen professionals (internen en externen) en jongeren (en hun netwerk). Het gaat hierbij niet over cliëntregistratiesystemen die enkel dienen om cliëntgegevens te registreren.*

**Q19. Stel je voor dat er een veilige, vlot bruikbare digitaal samenwerkingsplatform zou beschikbaar zijn waarin je met alle betrokkenen rond een hulpverleningssituatie van een jongere kan samenwerken, lijkt jou dit nuttig?**



Kies één van volgende antwoorden

- Ja
- Ja, maar enkel onder volgende omstandigheden, namelijk: \_\_\_\_\_
- Neen, omwille van volgende reden(en): \_\_\_\_\_

**Q19.1 Indien je antwoord 'neen' was bij vorige vraag, in welke mate zou een bijkomende functie/aspect je eventueel nog kunnen overtuigen?**

\_\_\_\_\_

Over een ideale digitale samenwerkingstool

**Q20. Als je mag dromen, los van beschikbare tijd en middelen, hoe ziet volgens jou de ideale digitale samenwerkingstool er uit voor cliënten/hun netwerk en hulpverleners/begeleiders? Omschrijf het hier kort (wat is het, voor wie, waarvoor dient het, wat kan het):**

\_\_\_\_\_

**Q21. Is het belangrijk dat verschillende personen of gebruikers verschillende dingen kunnen in deze digitale tool? (Zo ja, wie kan wat wel/niet? Zo neen: waarom niet?)**

\_\_\_\_\_

**Q22. Wat dient zo'n digitale samenwerkingstool of digitale werkruimte zeker niet te zijn of te kunnen volgens jou? Wat zijn no go's?**

\_\_\_\_\_

**Q23. Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte volgende functies heeft:**

	Noodzakelijk (Must have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
Een gebruikersbeheer functie (overzicht van deelnemers, toevoegen en verwijderen van deelnemers)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Documenten delen en bewerken	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Samen aan een gezamenlijk hulpverleningsplan werken (doelen/ acties/ afspraken)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiceren via berichten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Communiceren via beeldbellen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mogelijkheid om meldingen te krijgen of notificaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een gedeelde agenda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een afsprakenplanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Foto's of video's delen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een vertaalfunctie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een upload en download functie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q24. Mis je nog iets in de lijst hierboven? Of wil je nog uitleg toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:**

---

**Q25. Ik vind het belangrijk dat een digitale werkruimte voldoet aan volgende kenmerken:**

	Noodzakelijk (Must have)	Belangrijk, maar niet noodzakelijk (Nice to have)	Niet nodig
Kan ook gebruikt worden door de jongere zonder hulpverlener	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kan ook gebruikt worden tussen alleen maar professionals zonder dat een jongere deelneemt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie blijft ook beschikbaar na het hulpverleningstraject	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is een mobiele applicatie eerder dan alleen een website	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het zou goed zijn dat er een link wordt gemaakt met het cliëntregistratiesysteem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De sector zou best gebruikmaken van één dezelfde digitale tool (in plaats van meerdere tools door meerdere organisaties)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een digitale samenwerkingstool dient zo veel mogelijk beheerd te worden door het cliëntstelsel (bv. jongeren en/of context)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q26. Mis je nog iets in de lijst hierboven? Of wil je nog uitleg toevoegen aan je antwoorden hierboven? Dan kan dat hier:**

\_\_\_\_\_

**Q27. Wat is naast het digitale volgens jou nog nodig zodat gebruikers een digitale samenwerkingstool willen en kunnen gebruiken (wat zijn nog randvoorwaarden om ermee aan de slag te gaan)?**

\_\_\_\_\_

## Actoren

Hieronder willen we je enkele vragen voorleggen over de rol van verschillende actoren bij het ondersteunen of verkennen van digitale samenwerkingstools.

**Q28. Welke rol zie jij weggelegd voor jouw organisatie bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)**

\_\_\_\_\_

**Q29. Welke rol zie jij weggelegd voor jouw koepel bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)**

\_\_\_\_\_

**Q30. Welke rol zie jij weggelegd voor de overheid bij het verkennen, of ondersteunen bij het gebruik van digitale samenwerkingstools? (Wat dienen zij wel te doen? Wat zeker niet?)**

---

Einde van de vragenlijst

**Q31. Is er nog iets dat je wil meegeven aan ons of wil toevoegen aan je antwoorden?**

---

Heel erg bedankt voor jouw antwoorden! We zullen deze zorgvuldig verwerken. Bij vragen of bedenkingen kan je ons ook steeds contacteren:

Aanspreekpersoon onderzoek, algemene vragen of informatie UCLL: [stijn.custers@ucll.be](mailto:stijn.custers@ucll.be)

Contactpersoon Artevelde Hogeschool: [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)

Contactpersoon SAM vzw: [sandra.beelen@samvzw.be](mailto:sandra.beelen@samvzw.be)