

CLBch@t



Piet Casier

Piet Casier is pedagogisch adviseur bij de Vrije-CLB-Koepel. Hij is er verantwoordelijke voor het domein psychosociaal functioneren en projectbegeleider van CLBch@t.

Op 1 februari 2016 ging het netoverstijgend proefproject CLBch@t van start. Vanaf dit schooljaar schiet het project definitief uit de startblokken. Een ideaal moment om terug te blikken op de eerste vijf maanden van het proefproject.

Wat is CLBCh@t?

Via CLBch@t kunnen leerlingen in time, online met een CLB-medewerker praten. De CLBch@t is toegankelijk op maandag, dinsdag en donderdag van 17 u. tot 20 u. en op woensdag van 14 u. tot 20 u.

CLBch@t biedt:

- onthaal en verheldering van de vraag van de oproeper;
- informatie, advies en emotionele ondersteuning;
- doorverwijzing naar het eigen CLB of het hulpverleningsnetwerk.

CLBch@t heeft niet als doel om online begeleiding of opeenvolgende chatsessies aan te bieden.

Chatervaringen februari-juni 2016

Hoeveel chatsessies vonden plaats?

Tussen februari en juni 2016 werden er 2431 gesprekken gevoerd via CLBch@t.

Welke leeftijd heeft de chatter?

De leeftijd van de leerling is bij 42 % van de gesprekken niet gekend. Van 13 % van de chatters weten we dat hij of zij 12 jaar of jonger is. Een minderheid van de chatters (3 %) is 20 jaar of ouder: dit zijn soms ouders of leerkrachten die ook de weg vinden naar CLBch@t.

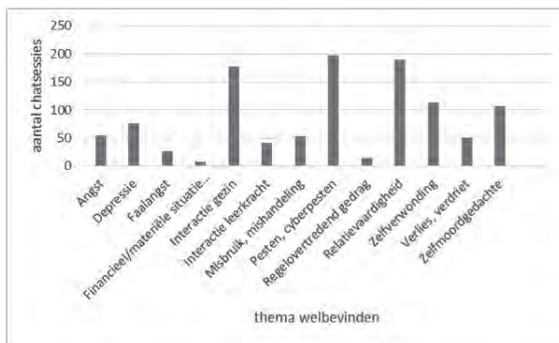
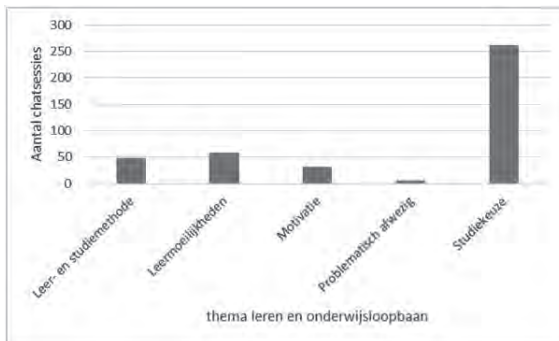
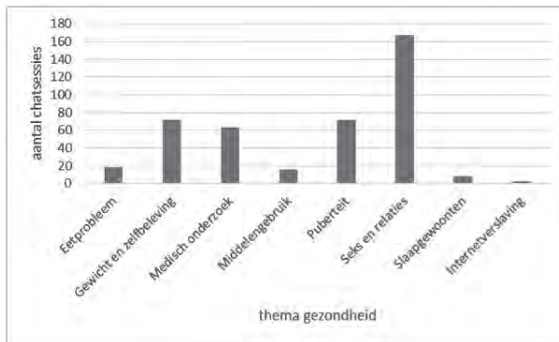
Hoe lang duurt een chatgesprek?

Een chatgesprek duurt gemiddeld 15 minuten. Toch zijn er ook langere gesprekken: 8 % van de sessies duurt langer dan 50 minuten.

Waarover gaan de chatgesprekken?

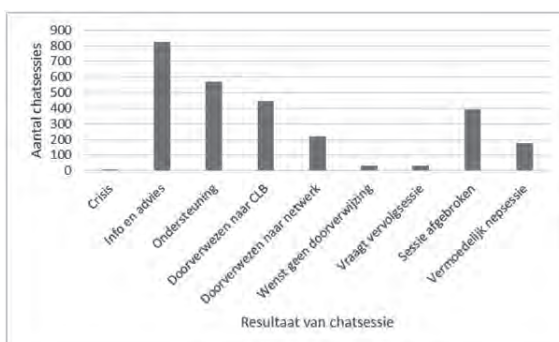
De CLB-operatoren registreren voor elk gesprek de chatonderwerpen. Een gesprek kan over verschillende onderwerpen gaan. Een overzicht van de gespreksonderwerpen:





Welk resultaat heeft de chatsessie?

Een chatsessie kan verschillende resultaten opleveren. De meest voorkomende resultaten zijn 'info en advies' en 'ondersteuning'. Dit stemt overeen met de opzet van het project. Ongeveer 20 % van de chatsessies wordt voortijdig afgebroken. Dit is eigen aan de wijze waarop sommige leerlingen met het chatmedium omgaan: leerlingen vinden snel en eenvoudig de weg naar CLBch@t maar breken ook snel een gesprek af als ze een voldoende antwoord kregen of ze bijvoorbeeld moeten gaan eten. Een overzicht van de resultaten van de chatsessies:



Hoe ervaart de leerling de chat?

Leerlingen kunnen na afloop van het gesprek een beoordeling geven aan de chatsessie, gaande van 1 tot 5 sterren. Ongeveer de helft van de leerlingen geeft geen beoordeling (bv. omdat ze de sessie vroegtijdig afbreken en de beoordelingsvraag dan niet verschijnt). Het merendeel (nl. 70 %) van de leerlingen die wel een beoordeling geven, kent 4 of 5 sterren toe als appreciatie voor de chatsessie.

CLB-investering in CLBch@t

CLBch@t kan op dit moment gerealiseerd worden dankzij vrijwillig engagement van de CLB-sector. Tijdens schooljaar 2015-2016 waren 104 chatbeantwoorders actief en hielpen 6 personen bij het coördineren van het project (vb. organisatie van vorming en intervisie, opstellen van werkschema's, opvolging van technische en inhoudelijke problemen, publicatie en communicatie over het project).

Via CLBch@t was het CLB 780 uren extra bereikbaar buiten de openingsuren. Dat komt neer op 42 u. per week.

Wat brengt CLB-ch@t in 2017?

De proefperiode levert een aantal aanbevelingen op die vanaf 1 januari 2017 van start gaan:

- De openingstijd wordt verlengd tot 21 uur.
- Het CLB-chatteam wordt met 20 extra personen uitgebreid. Momenteel zijn er 20 CLB'ers die zichzelf spontaan aanboden om te mogen deelnemen aan het project. We verwachten dat de groep uiteindelijk uitbreidt met een 30-tal chatbeantwoorders. Een zestal collega's haakten af omwille van minstens tijdelijk een andere job.

Meer lezen?

Over het ontstaan en de allereerste ervaringen met CLBch@t:

Casier, P. (2015). De CLBch@t. DEL your problems, take CTRL of your life! *Caleidoscoop*, 27(5), 15 – 21.

Het volledige eindrapport van het proefproject CLBch@t is te raadplegen via <http://www.vclb-koepel.be/leerlingen-en-ouders/eindrapport-proefproject-clbcht--juli-2016>.

