



Blended hulp wordt het nieuwe normaal ... ook voor CLB's

Uitdagingen bij de combo van face-to-face- met onlinehulp

In 't kort

WhatsAppen, Facebooken, YouTuben, Snapchat en Instagram gebruiken ... jongeren communiceren ook (en vooral) online. Het is een wezenlijk deel van hun laagdrempelig en onmiddellijk bereikbaar zijn. Naast die lage drempel blijkt uit onderzoek rond onlinehulp bovendien dat hulpvragers sneller en opener zijn over hun hulpvraag en dat sterke nabijheid kan gerealiseerd worden dankzij de afstand. Daarom is het evident dat online hulpverleners voor jongeren vanuit CLB niet achterblijft. Met Onderwijskiezer en CLBch@t hebben de CLB's al twee mooie troeven. Blended hulp – het combineren van face-to-face- en onlinehulp - wordt ook voor CLB'ers het nieuwe normaal. We formuleren zes dimensies van onlinehulp waar voor CLB's nog bijkomende mogelijkheden liggen en stellen acht uitdagingen voor.

DOOR PHILIPPE BOCKLANDT

W

WAAROM EEN BREDER ONLINEHULPAANBOD OVERWEGEN?

Jongeren leven deels online.

Ze zoeken er ook hulp en

zorg. Te vaak laten welzijns- en gezondheidsorganisaties het internetaanbod echter over aan minder professionele aanbieders.

Een aantal jeugd welzijnsorganisaties investeren weloverwogen in een online aanbod. De chathulp van de Jongerenadviescentra (JAC's), het forum van Awel en de Jongerengids, met een specifiek aanbod voor drie leeftijdsgroepen, zijn daarvan voorbeelden. In het samenspel binnen de integrale jeugdhulp is het wenselijk dat CLB's die overwegingen ook maken, zeker nu de overheid nog de ruimte geeft om zelf te laten bepalen hoeveel en welk online-

hulpaanbod kan ingezet worden. In de ons omringende landen valt immers een sterkere inhoudelijke bemoeizucht vast te stellen over onlinehulp vanuit de overheid. Denk maar aan de Nederlandse verplichting om 10 % van de cliëntcontacten online te doen, bij voorkeur via beeldbellen. Naast deze maatschappelijke motieven is het vooral zo dat jongeren zelf aangeven 'gevoelens beter online te kunnen verwoorden dan face-to-face' of dat 'het makkelijker is om van thuis uit hulp te zoeken'.

De overkoepelende werkgroep 'CLB online' formuleerde op haar studiedag in februari 2018 een visie- en doelstellingentekst waarbij de nadruk ligt op het vergroten van de bekendheid, toegankelijkheid en bereikbaarheid van de CLB-sector. Door aan te sluiten bij actuele communicatievormen wordt het CLB-aanbod ook hedendaagser. (CLB online, 2018) ▲



Philippe Bocklandt is docent en onderzoeksmedewerker onlinehulp aan de Arteveldehogeschool – opleiding bachelor Sociaal werk. Meer info over de onlinehulp-onderzoeksprojecten van dit team vind je op www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be. Philippe Bocklandt is tevens partner in Netwerk Onlinehulp Vlaanderen dat expertise rond onlinehulp bundelt en verspreidt.

Van CLBch@t naar CLB online

Minister van Onderwijs Hilde Crevits gaf begin dit schooljaar groen licht voor de toekenning van een subsidie aan het project 'Van CLBch@t naar CLB online'. De opdracht van dit project bestaat uit drie grote doelstellingen. Naast het kwalitatief verder uitbouwen en verankeren van CLBch@t en het helpen opzetten van een overlegplatform 'CLB online', wordt dit jaar ingezet op de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector.

In maart 2019 vindt op zes locaties en data de praktijkgerichte studiedag 'Splendid Blend-it' plaats, waar verschillende kwaliteitsvolle tools worden voorgesteld die kunnen ingezet worden bij het begeleiden van leerlingen. In november vond al een inspiratiedag voor directies en beleidsmedewerkers plaats, waar ingezoomd werd op de wetenschappelijke relevantie van blended hulpverlening en op de verschillende stappen van het implementatieproces.

Meer info? Mail naar de CLBch@t-coördinator: tom.billiet@clbonline.be.

▲ EEN KADER VOOR ONLINEHULP

‘Onlinehulp voor welzijn en gezondheid omvat elke communicatie tussen een cliënt en een organisatie/ hulpverlener waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT met de bedoeling om welzijn en gezondheid te bestendigen of vergroten.’ (Bocklandt, e.a, 2014) Vanzelfsprekend zijn online cliëntendossiers en collegiaal consult andere belangrijke digitale activiteiten binnen CLB’s, maar bij onlinehulp staat de cliëntcommunicatie centraal. In dit artikel focussen we daarop.

We onderscheiden zes domeinen van onlinehulp. Op elk van deze zes domeinen zijn er een aantal meerwaardemogelijkheden voor CLB’s:



ONLINENETWERK VAN DE LEERLING: PASSIEVE ONLINEHULP IS NIET ZO PASSIEF

Bij ‘passieve onlinehulp’ communiceert de CLB-medewerker zelf niet online, maar is hij wel betrokken op de onlinecommunicatie van de leerling.

In begeleidingstrajecten met leerlingen zijn CLB’ers sterk in het in kaart brengen van het netwerk rond de leerling (op school, thuis, de vriendenkring, de buurt ...). Vaak wordt echter het onlinenetwerk rond de leerling niet mee in kaart gebracht. Waarmee of met wie is de leerling online? Hoe ‘losjes’ of diepgaand zijn die online contacten? Hoe ondersteunend of bedreigend zijn de online ‘vrienden’? Hoe groot is de druk voor de leerling als haar nieuwe profielfoto slechts ‘253 keer gelijkt wordt’ (vorige maand was het nog minstens 350 keer)?

Heeft de CLB-medewerker hierbij een (media-wijsheids)opdracht? Preventief? Curatief? Maar nog belangrijker: heeft de CLB’er interesse in het onlinenetwerk van de leerling met betrekking tot de hulpvraag die die stelt? Heeft de leerling al online info opgezocht? Communiceert de leerling hierover online met peers? Welke apps gebruikt de leerling?

Als je als hulpverlener niet vraagt naar de (intense) ‘peer support’ van je cliënten, dan kan je er ook onmogelijk alternatieven naast plaatsen of meer

duiding geven. Hoe wereldvreemd komt een CLB’er over als hij bijvoorbeeld niet informeert naar de proanagroepen (over anorexia) of Facebookgroepen waarbij peers tips en tricks uitwisselen over het zo deugddoend mogelijk ‘snijden’ zonder groot risico?

CLB-WEBSITES: NOG MEER THEMAGERICHTE INFORMATIE

Bij ‘informatieve onlinehulp’ focussen we op het aanbod op de CLB-website. Doorgaans gaat het over eenzijdige informatie van het CLB naar de doelgroep.

De CLB-websites vertonen een grote verscheidenheid, maar zijn toch overwegend sterk ‘organisatiegericht’. De hoofdklemtoon ligt op het voorstellen van de structuur en de werking van het CLB. Dat is echter niet de eerste zorg wanneer een leerling op zoek is naar info over faalangst, studieperspectieven, welbevinden of gezondheidszorgen.

Een aantal CLB’s investeert al in een doelgroepgericht of thematisch aanbod. Toch beperkt die online info zich nog vaak tot pdf-links naar downloadbare folders of naar verwijzingen naar het eigen face-to-faceaanbod. Het kan ook anders: duidelijke links leggen naar kwaliteitsvolle websites (met een woordje uitleg over wat op de website te vinden is), eigen webteksten (met korte rubrieken zonder tekstballast), ondersteunende getuigenissen van leerlingen over hun omgaan met hulpvragen of hoe het CLB hen daarbij geholpen heeft ... het zijn nog uitdagingen voor vele CLB’s.

Vele welzijnswerkorganisaties kunnen daarbij inspirerend zijn: www.allesoverseks.be en www.kankercounteren.be zijn slechts twee voorbeelden van Vlaamse informatieve websites die over complexe thema’s op een verstaanbare wijze info bieden aan jongeren. Of dichterbij het CLB-aanbod: www.teleblok.be biedt via een woordwolk, een zoekbalk en een FAQ-rubriek info over een dertiental thema’s die focussen op problematieken rond studeren.

CLB’S COMMUNICEREN (REEDS) ONLINE

‘Online communiceren’ zoomt in op de interactieve communicatietools tussen CLB’er en leerling. Met een CLB-medewerker kan je al jaren e-mailen. Chat, beeldbellen, een forum en sociale media gebruiken, zijn recentere uitdagingen.

E-mailen doen we al jaren

Op alle CLB-websites zijn vlot een of meerdere e-mailadressen beschikbaar. Soms is het een link naar Outlook. Maar ook als er een online contactformulier achter schuilt, roept zo’n e-mailadres bij de

Omdat e-mail als tool in ons werk geruisloos is binnengeslopen, ontbreekt het vaak aan een duidelijk e-mailhulpbeleid.

leerling of zijn ouder tal van vragen op: 'Wie moet of mag ik contacteren uit een lange lijst medewerkers? Wie schuilt er achter 'info@clb.be'? Mag ik via mail ook een inhoudelijke problematiek aankaarten? Mag dat een crisisvraag zijn? Wanneer mag ik een antwoord verwachten? Wat gebeurt er als ik een fout typ in mijn eigen e-mailadres? Worden die e-mailvragen en -antwoorden bewaard in het CLB? Hoe lang en waarom? Wie kan die nalezen? ...'

Bovendien wijst onderzoek in welzijnswerk (waaraan ook CLB deelnam) uit dat hulpverleners vaak sterk verschillend (of niet) antwoorden op eenzelfde e-mailhulpvraag (Saelens e.a., 2012). Omdat e-mail als tool in ons werk geruisloos is binnengeslopen, ontbreekt het vaak aan een duidelijk e-mailhulpbeleid. Via Optimail, een methodiek voor e-mailhulp en e-mailhulpbeleid, trachten we daaraan te verhelpen. In het verlengde daarvan is er ook de netiquette en de deontologie waarmee we als CLB-medewerkers via mail collegiaal consult voeren en communiceren over (vaak vertrouwelijke) gegevens van leerlingen.

CLBch@t ... een schot in de roos

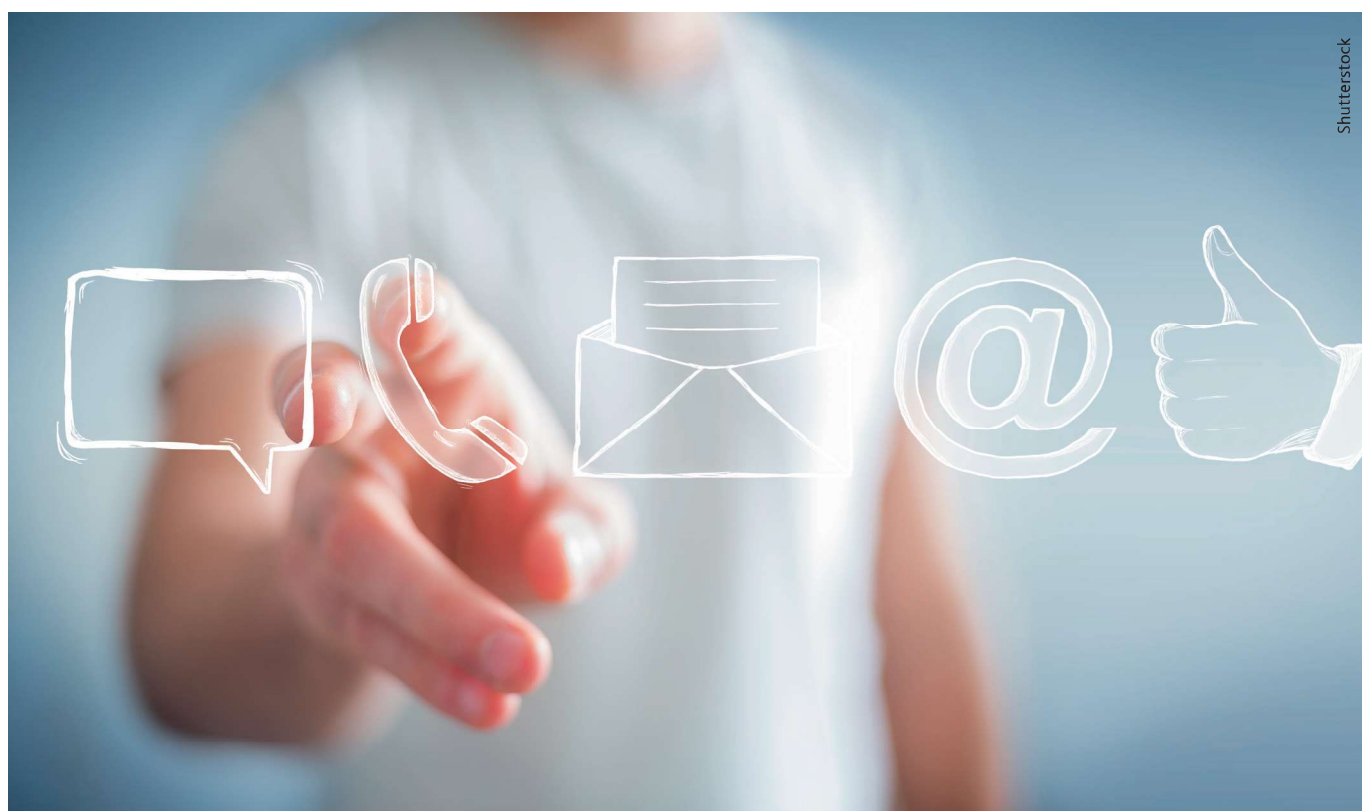
Dan is het met CLBch@t wel anders gelopen. Na de pioniersprojecten is weloverwogen geopteerd voor een netoverstijgend laagdrempelig aanbod waardoor het CLB per week ook 19 uren via chat bereikbaar is, ook buiten de kantooruren. Tijdens het schooljaar 2016-2017 hebben 127 opgeleide CLB-chatmedewerkers 80.260 minuten gechat in

Over Optim@il

Omdat e-mail als hulpmiddel geruisloos is binnengeslopen in een organisatie, is er zelden een visie ontwikkeld op e-mailhulp en de wijze waarop (al dan niet) op inhoudelijke hulpvragen van een cliënt via e-mail geantwoord wordt. Daarom wordt in een eerste luik van de Optim@ilmethodiek aandacht besteed aan e-mailhulpbeleid. Welke visie hebben we als organisatie op inhoudelijke hulpvragen die via mail worden gesteld en welke plaats krijgt deze e-mailhulp naast andere hulpvormen? Daarnaast besteedt Optim@il aandacht aan drie invalshoeken:

- e-mailhulp in de lengte: het stappenplan, de fases die e-mailhulp doorloopt vanaf bezorgen van de e-mailvraag door de hulpvrager tot en met de afronding na het verzenden van (soms meerdere) antwoorden;
- e-mailhulp in de breedte: doorgaans worden mails verzonden tussen een hulpvrager en een hulpverlener. Maar hoe heb je oog voor de (meelezende) context van de hulpvrager en hoe stel je je op als collegiaal CLB-medewerker die deze mails namens de organisatie verzendt?;
- e-mailhulp in de diepte met aandacht voor taal, tekst, structurele opbouw en lay-out, sfeer en emotie, alliantie, doorverwijzing en verwijzen naar documentatie.

De Optim@il kan je downloaden via <https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/optim-il/>.



▲ 4013 gesprekken (CLB online, 2017). Na zo'n chatgesprek werden 597 leerlingen doorverwezen naar het eigen CLB. Deze ervaring leerde dat leerlingen sneller hun ernstiger problemen ter sprake brachten en dat 87 % van hen tevreden tot zeer tevreden was over dit gesprek.

Als we deze evolutie vergelijken met het al langer bestaande chathulpaanbod van bijvoorbeeld Tele-Onthaal, de JAC's, Zelfmoord 1813 en Awel, dan staan CLBch@t drie uitdagingen te wachten. Ten eerste is er de uitdaging om CLBch@t nog meer te integreren in de CLB-werking en het niet te laten verglijden tot een losstaand parallel hulpcircuit. Daaraan is de tweede uitdaging gekoppeld hoe chat kan ingeschakeld worden als blended hulp in een face-to-facebegeleidingstraject. De tools en de knowhow zijn aanwezig. Ten derde is er ook de uitdaging om mee te werken aan een 'warme doorverwijs' met ander chathulpaanbod, onder andere met de zojuist vermelde diensten.

Over Ch@tlas

Op vraag van onder andere Tele-Onthaal, de JAC's, de Zelfmoordlijn, de Holebifoon en anderen werkten we een methodiek uit die ingaat op de eigenheid van chathulp (vooral dan in vergelijking met (anonieme) telefonische hulp). We besteden daarbij aandacht aan drie invalshoeken:

- chathulp in de lengte: het stappenplan, de fases die je in een chatgesprek doorloopt vanaf het aanmelden op de chatbox tot en met de afronding na het gesprek;
- chathulp in de breedte: doorgaans wordt het gesprek gevoerd tussen een hulpvrager en een hulpverlener. Maar hoe heb je oog voor de (meelezende) context van de hulpvrager en hoe stel je je op als collegiaal CLB-medewerker die dit gesprek namens de organisatie voert?;
- chathulp in de diepte met aandacht voor taal, tekst, tekens, tempo en techniek.

Deze chatatlas – Ch@tlas – vormde ook de basis voor de chathulpmethodiekvorming voor de CLB-medewerkers die de CLB-ch@t vormgeven. De Ch@tlas is te downloaden via <https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/ch-tlas/>.



Buitenlandse organisaties zetten al chathulp in in begeleidingstrajecten. Het kleinschalig, regionale schoolmaatschappelijk werk in Rotterdam www.helpff.nl is daarvan een mooi voorbeeld. Je kan er zelfs bij medewerkers zien wie er online is en welk profiel de betrokken medewerkers hebben. Zo kan je kiezen met wie je chat. Op zijn minst handig als je bijvoorbeeld als pubermeisje voor de eerste keer met een volwassene wil communiceren over seksueel misbruik.

Forum en beeldbellen als nieuwe uitdagingen

Als goede jongerenwerkers zijn ook vele CLB'ers overtuigd van de kracht van de peergroep in het worstelen met welzijnsvragen. Daarom zetten jongerenorganisaties ook in op online lotgenotencontact via een forum. Het Forum van Awel blijft met zijn 4629 forumberichten en 22.418 reacties in 2017 een mooie barometer van wat er leeft bij kinderen en jongeren (Awel, 2017).

Ook beeldbellen houdt mogelijkheden in. Als cliënt en hulpverlener elkaar kunnen zien, kunnen ze ook op een non-verbale manier communiceren. Vanuit onderwijs zijn www.bednet.be en 'skypen met studenten op stage in het buitenland' reeds evidente praktijken. Het zou een meerwaarde kunnen zijn voor de CLB-werking om uit te zoeken of, wanneer en hoe een videogesprek kan gecombineerd worden met een face-to-facebegeleiding. Tot november 2019 werken UC Leuven-Limburg en de Arteveldehogeschool aan een project rond beeldbellen in ambulante hulp, waarbij onder andere de argumenten pro en contra in beeld gebracht worden (Arteveldehogeschool & UC Leuven-Limburg, 2017).

En dan zijn er nog de socialenetwerksites

Het is een ernstig dilemma: enerzijds zijn sociale media als Facebook (nog altijd), Instagram en WhatsApp (meer en meer) de 'places to be' ... want daar zijn jongeren bereikbaar. Anderzijds zijn het te mijden 'communicatiemarkten' want dan werk je als organisatie mee aan het verzamelen van big data rond persoonsgevoelige materie. Data die de socialemedia-aanbieders kunnen verkopen aan allerlei instanties die daar baat bij hebben (mogelijk ook de farmaceutische sector, verzekeraars ...). **Dus neen: geen inhoudelijke hulpverleningsgesprekken op Messenger, WhatsApp en Facetime.**

En toch is het belangrijk om als CLB zichtbaar te zijn op social media om de rijkdom van de inhoudelijke werking te laten zien, om vindbaar te zijn (want Facebook is een nieuw soort sociale kaart), om jongeren de weg te wijzen naar nieuwe inhoud op CLB-websites of naar CLBch@t. Bij dit alles hebben CLB's nood aan een duidelijk socialemediabeleid. Het is immers niet logisch dat elke medewerker zelf moet afwegen wat wel en niet kan op sociale media. Inspiratie voor dergelijk socialemediabeleid vind je op www.sociaal-werk-netwerkt-online.be.

TOOLS EN APPS DIE EEN CLB-BEGELEIDING KUNNEN ONDERSTEUNEN

'Ondersteunende onlinetools' zijn bedoeld om in een fase van het hulpverleningsproces inhoudelijk een meerwaarde te bieden. Het gaat om onlinetoeepassingen met een eigen inhoudelijk aanbod dat de kwaliteit of de diepgang van het hulpproces kan versterken of de transfer van de

Heeft de CLB'er interesse in het onlinenetwerk van de leerling met betrekking tot de hulpvraag die hij stelt?

Verken ondersteunende onlinetools! Suggesties van Philippe Bocklandt

www.druglijn.be/test-jezelf bevat zowel kennistests over onder andere alcohol, cannabis, gamen en gokken als zelftests die de cliënt helpen inschatten hoe problematisch zijn gebruik is.

www.studerenzonderblokkeren.be is een zelfhulpprogramma van de Arteveldehogeschool waarbij diverse studieproblematieken stapsgewijs aangepakt worden.

Op www.google.be/maps kan je met leerlingen hun eigen kaart maken waarop ze hun netwerk in kaart brengen en waarop een CLB'er zinnige contactadressen kan aanvullen. Voordeel is dat de leerling deze tool zelf beheert en kan delen met wie hij of zij wil.

www.onlinedagboek.be geeft je de kans om in overleg met een leerling een dagboek op maat van de hulpvraag van de cliënt te maken en afgestemd op de hulpverleningsvisie van de CLB'er.

Via www.canyoufixit.sense.info kan de leerling een rol in relatiefilmpjes kiezen en oefenen om grenzen in relatieontwikkelingen aan te geven.

www.watikwil.be helpt kinderen, jongeren en volwassenen om op verschillende levensdomeinen concrete doelen te bepalen. De site werd ontwikkeld vanuit bijzondere jeugdzorg met extra aandacht voor mensen met beperkte talige mogelijkheden.

www.ontrackagain.be helpt jongeren na een zelfmoordpoging via heel concrete oefeningen en safety planners de draad weer op te nemen. Dit is een ondersteunende tool die sterk werkt in blended hulp omdat – gezien de thematiek – opvolging vaak noodzakelijk blijft.

gesprekscamer naar real life kan bevorderen. CLB's hadden het al snel begrepen ...

Www.onderwijskiezer.be is een mooi ondersteunend instrument om door de studieboeken het bos te zien. Maar zelfs deze degelijke tool kan nog sterk inzetten op meer gebruiksvriendelijkheid. Wie weet bijvoorbeeld dat er achter de I-Study-basic of de I-Like-junior zinvolle zelftesten schuilen? Een ondersteunende onlinetool moet degelijk, maar vooral ook gebruiksvriendelijk en 'vanzelfsprekend' zijn.

Eerder dan zelf vanuit CLB's nieuwe tools te ontwikkelen, zou het voor CLB-medewerkers relevant kunnen zijn om kennis te maken met bestaande ondersteunende onlinehulptoeppingen (zie p.13 voor enkele suggesties).

En dan zijn er nog de honderden apps zoals stappentellers, dieetapps en stemmingsmeters. Hoofduitdaging blijft daar om als CLB-medewerker feedback te kunnen geven op de professionaliteit van apps die een leerling gebruikt of om een beter alternatief te kunnen voorstellen. Volgende twee links kunnen je alvast op weg zetten: <https://www.nji.nl/nl/Databank/Databank-Instrumenten> en <https://vivesweb.be/evidencebasedapps/>.

EVALUATIETOOLS

'Online evaluatietools' en 'dienstverlenende onlinetools' bieden zelf geen inhoudelijk aanbod aan maar zijn bedoeld om het hulpverleningsproces te optimaliseren.

Vaak beperkt de onlinemogelijkheid om het CLB-hulpaanbod te evalueren zich tot een klachtenmeldingsformulier. Het is alsof een rapport van leerlingen enkel zou bestaan uit de opsomming van nota's in de agenda of 'gele kaarten'. Goed dat deze mogelijkheid geboden wordt, maar er zijn wellicht rijkere manieren om ouders of leerlingen de CLB-werking te laten waarderen. En zelfs al fronsen we - terecht - onze wenkbrauwen bij tevredenheidsscores of sterren (zoals bij hotelboekingen), toch is het een uitdaging om na te denken over welke parameters een CLB kan formuleren om ouders en leerlingen de kans te geven hun 'ervaren baat bij de CLB-hulp' te laten verwoorden. De waarderingsbevraging van de Nederlandse patiëntenfederatie in Zorgkaart Nederland kan hierbij mogelijk inspirerend zijn. (Patiëntenfederatie Nederland, 2018)

FACILITERENDE ONLINEHULPTOOLS

Ten slotte zijn er tal van online tools om de organisatie van de hulpverlening in een CLB te faciliteren. Voorbeelden hiervan zijn sms-reminders om leerlingen aan een afspraak te herinneren en op die manier no-shows te vermijden, online afspraakplanners waardoor een leerling of een ouder zelf een afspraak in de agenda van een CLB-medewerker kan maken of een cliëntplatform waardoor een leerling op 'mijn CLB' een overzicht krijgt van zijn cliëntendossier, beveiligd kan mailen en allerlei ondersteunde tools op maat kan vinden.

Vaak beperkt de onlinemogelijkheid om het CLB-hulpaanbod te evalueren zich tot een klachtenmeldingsformulier.





ACHT UITDAGINGEN

Afrondend formuleren we acht concrete uitdagingen voor de CLB's voor hun blended werking:

1. Heb in begeleidingen van leerlingen oog voor hun online (net)werk.
2. Investeer als CLB nog meer in cliëntgerichte websites met (links naar) inhoudelijke thema's.
3. Maak werk van een duidelijker e-mailhulpbeleid.
4. Bouw verder op het succes van CLBch@t en de verwachtingen die medewerkers daar formuleren.
5. Verken ondersteunende onlinetools die een meerwaarde kunnen bieden in een blended CLB-aanpak.
6. Werk aan online afstemming tussen CLB's en andere strategische partners (vooral dan in kader van integrale jeugdhulp).
7. Versterk de onlinehulpcompetenties van CLB-medewerkers.
8. Maak werk van de basisvoorwaarden voor onlinehulp (een duidelijke visie, tijd om onlinehulp te implementeren, krachtige laptops en stabiele internettoegang, een duidelijk privacybeleid en een goed socialemediabeleid).

Vanzelfsprekend moet dit niet allemaal vandaag gebeuren. Om een laagdrempelige, hedendaagse en toegankelijke werking te garanderen, is het minstens een opdracht om na te gaan welke van deze uitdagingen mee in het (reeds lange) prioriteitenlijstje van de CLB-werking kunnen opgenomen worden. 🌀

Bronnen:

- Arteveldehogeschool – Dienst studentenvoorzieningen (2018). Studeren zonder blokkeren. Geraadpleegd via <https://www.studerenzonderblokkeren.be/> op 22 april 2018.
- Arteveldehogeschool & UC Leuven-Limburg (2017). SIMBA – succesvol implementeren van beeldbellen in ambulante hulp. Te raadplegen via: <https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulpmethodiek/simba-beeldbellen/>
- Awel (2018). Cijfers 2017. Geraadpleegd via: <https://www.awel.be/cijfers/2017> op 22 april 2018.
- Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele, A. (2014). Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- CLB online (2017). Jaarverslag CLB-chat 2016-2017. Geraadpleegd via https://www.clbchat.be/CLBchat_jaarverslag2016-2017.pdf op 11 april 2018.
- CLB online (2018). CLB online – visie en strategische doelstellingen. [onuitgegeven nota]. Brussel: CLB online.
- Dienst Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (2018). On track again – verder leven na een poging. Geraadpleegd via <http://www.ontrackagain.be/> op 22 april 2018.
- De Druglijn (2018). Test jezelf. Geraadpleegd via <https://www.druglijn.be/> op 22 april 2018.
- Online-hulpverlening.be (2018). Online dagboek. Geraadpleegd via <https://onlinedagboek.be/> op 22 april 2018.
- Patiëntenfederatie Nederland (2018). Zorgkaart Nederland. Geraadpleegd via <https://www.zorgkaartnederland.nl/schrijf-een-waardering> op 22 april 2018.
- Saelens, S., Vandecasteele, A., Vanhove, T., Debruyne, H. & Bocklandt, P. (2012). Optimail – een nieuwe methodiek voor e-mailhulpverlening. Gent: Arteveldehogeschool.
- Sense (2018) Can you fix it. Geraadpleegd via <https://canyoufixit.sense.info/#/app/front-page> op 22 april 2018.
- Tonuso, OC Sint-Idesbald, Huize Tordale (2018). Wat ik wil. Geraadpleegd via <http://waticwil.be/> op 22 april 2018.