

Van CLBch@t naar CLB online

Blended hulpverlening in CLB

DOOR TOM BILLIET

In 't kort

Na het succes van CLBch@t kiest de CLB-sector ook meer voor blended hulpverlening, waarbij men face-to-facebegeleiding samen inzet met online tools. Je ontdekt in dit artikel wat er komt kijken bij blended hulverlening en je maakt kennis met enkele online tools. Deze tekst is een herwerking van een artikel dat eerder verscheen in het tijdschrift Welwijs'.

¹ Billiet, T. (2019). Van CLBch@t naar CLB online. Van anonieme chat naar blended hulpverlening. *Welwijs 30(2)*, 5-11.

V

VAN ANONIEME CHAT NAAR BLENDED HULPVERLENING

Sinds februari 2016 organiseert de CLB-sector het netoverstijgende initiatief 'CLBch@t'. Leerlingen én ouders kunnen tijdens de openingsuren anoniem chatten met een CLB-medewerker. Het initiatief kent een toenemend succes. CLBch@t maakt het onthaal van de sector meer laagdrempelig. Cliënten worden via de chat immers bereikt op een plek waar ze zich vaak spontaan al bevinden: online.

Naast de anonieme chat kiest de CLB-sector er nu voor om ook bij reguliere leerlingbegeleidingen het online gegeven te integreren. Er werd daarbij bewust gekozen voor blended hulpverlening. Dit is een mengvorm van face-to-facebegeleiding in combinatie met de inzet van online tools.

DE TIJD RIJP IS RIJP OM TE MIKKEN OP ONLINE TOOLS

Uit statistieken weten we dat Vlaamse jongeren meer en meer beschikken over internet en over de nodige apparatuur om online te gaan. Zo blijkt uit het onderzoek 'Apestaartjaren 2018' (1) dat kinderen in 2018 hun eerste smartphone gemiddeld op 12-jarige leeftijd kregen en dat 56 % van de 9-12-jarigen een tablet bezit. Kinderen, jongeren én hun ouders zijn dus meer en meer online aanwezig. Dit is een evolutie die niet lijkt te stoppen. Tegelijk is de waarde van face-to-facecontacten niet te onderschatten. Net daarom kiest de CLB-sector ervoor om in te zetten op blended hulpverlening, waar beide communicatiekanalen (face to face én online) ten volle benut worden.

We geloven dat we als CLB-sector blended hulpverlening dienen te implementeren, teneinde zoveel mogelijk aan te sluiten bij de hedendaagse leefwereld van leerlingen. In 2021 zijn online tools geïmplementeerd in de ganse CLB-sector op elk van de 4 begeleidingsdomeinen (leren & studeren, preventieve gezondheidszorg, onderwijsloopbaanbegeleiding, psychisch & sociaal functioneren).

Elke CLB-hulpverlener volgt een basisvorming over het werken met online tools en beschikt over een kader waarbinnen deze tools gebruikt kunnen worden.

De tools die we gebruiken zijn evidence based en voldoen aan criteria op het vlak van gebruiksvriendelijkheid, validiteit en betrouwbaarheid.

In 2021 is er een gedragen standpunt in de sector over het gebruik van online tools in het kader van CLB-hulpverlening.

Visie op blended hulpverlening, voorgesteld in mei 2018.

IMPLEMENTATIETRAJECT VAN BLENDED HULPVERLENING IN CLB

Tijdens het schooljaar 2017-2018 zetten we in op de voorbereiding van de implementatie van blended hulpverlening. Daarbij werd niet over een nacht ijs gegaan. We deden aan netwerking door contacten te leggen met verschillende experten, jongeren, CLB-medewerkers van alle disciplines en CLB-directies. Samen werkten we een visie uit op blended hulpverlening. Deze werd in mei 2018 voorgesteld aan de CLB-directies.

Daarop moest deze visie omgezet worden in de praktijk. We kozen om 6 criteria te hanteren bij de selectie van online tools:

- 1) **Breed bereik.** De tools als geheel moeten zoveel mogelijk de verschillende CLB-begeleidingsdomeinen bedienen: leren & studeren, preventieve gezondheidszorg, onderwijsloopbaanbegeleiding en psychisch & sociaal functioneren.
- 2) **Bruikbaarheid bij leerlingen van verschillende leeftijden en ontwikkelingsniveaus.** De tools moeten zoveel mogelijk gericht zijn op leerlingen uit zowel het basis- als het secundair onderwijs. Ideaal gezien spelen ze ook in op de noden van leerlingen uit het buitengewoon onderwijs. Dit kan bijvoorbeeld door taal zoveel mogelijk uit te schakelen als noodzakelijke factor om een tool te gebruiken en door gebruik te maken van emoticons.
- 3) **Stabiliteit van de tools en van de organisaties achter de tools.** Soms worden mooie tools ontwikkeld, om vervolgens onder het stof te belanden bij gebrek aan middelen om ze veilig en up-to-date te houden. We willen vermijden dat er energie gestoken wordt in het implementeren van tools die vervolgens niet meer werken.
- 4) **Kostprijs van de tools.** Er wordt in de eerste plaats gekozen voor gratis online tools. Als een tool betalend is, moet het kostenplaatje voor de sector beheersbaar zijn.
- 5) **Evidence based tools.** De tool werd ruim uitgetest en/of er wordt gebruikgemaakt van methodieken die hun meerwaarde eerder bewezen hebben.
- 6) **Meerwaarde voor CLB-sector.** De gekozen tool moet een effectieve meerwaarde hebben voor de CLB-sector. We onderzoeken wat de tool meer of beter te bieden heeft dan wat nu al in het aanbod



Tom Billiet

Tom is coördinator van het netoverstijgende initiatief CLBch@t en is verantwoordelijk voor de implementatie van blended hulpverlening in de CLB-sector. Na een loopbaan als begeleider in de bijzondere jeugdzorg en gehandicaptenzorg, behaalde hij als werkstudent het diploma van master in de gezondheidspsychologie. Intussen is hij ruim 17 jaar werkzaam in de CLB-sector, waarvan 6 jaar als CLB-directeur.



van het CLB te vinden is. Het implementeren van blended tools is geen doel op zich. Het is een middel om een inhoudelijke en/of organisatorische meerwaarde na te streven.

Bij het begin van het schooljaar 2018-2019 organiseerden we een 'inspiratiedag blended hulpverlening' voor de directies en het middenkader van de 72 CLB's, vanuit het standpunt dat het weinig zin heeft om medewerkers te inspireren als leidinggevenden niet mee zijn in het verhaal. Tijdens deze dag zoomden we in op de wetenschappelijke evidentie van blended hulpverlening en op aandachtspunten bij de implementatie.

Daarop startten we in december 2018 met een proefperiode blended chatten (zie verder). Tegelijk werd ijverig gewerkt aan het uitwerken van de vorming 'Splendid Blend-it'. Deze boden we in maart 2019 op 6 locaties aan en werd door 100 CLB-medewerkers gevolgd.

DREMPELS VERLAGEN, TIJD BESPAREN EN KWALITEIT BEVORDEREN

Blended hulpverlening heeft een aantal voordelen, afhankelijk van het gekozen perspectief. We spraken hierover uitgebreid met diverse CLB-stakeholders. Hieruit konden we besluiten dat leerlingen, medewerkers en leidinggevenden gemeenschappelijk drie belangrijke voordelen zien in blended hulpverlening.

1) **Dempverlaging.** CLB's zijn graag vlot bereikbaar voor leerlingen. Toch blijkt het soms moeilijk om de stap naar het CLB te zetten. Leerlingen geven aan dat blended hulpverlening voor hen de drempel naar het CLB kan verlagen. Als ze bijvoorbeeld af en toe een gesprek kunnen voeren van thuis uit, dan moeten ze de les niet missen. Er komen dan ook minder opmerkingen van klasgenoten. Er wordt bovendien gebruikgemaakt van nieuwe

media waarmee leerlingen zich vertrouwd voelen.

2) **Tijdsbesparing.** Blended hulpverlening kan ook zorgen voor een behoorlijke tijdsbesparing. Zo gaf een CLB-medewerker aan dat hij ruim een uur onderweg is naar een van de scholen die hij begeleidt. Door soms een face-to-facegesprek te vervangen door een chatgesprek kan alvast de verplaatsings-tijd bespaard worden. Dat is tijd die nuttig kan besteed worden aan andere prioriteiten. Als leerlingen daarnaast zelfstandig aan de slag gaan met blended tools, komen ze beter voorbereid naar het face-to-facegesprek. Ook dat is tijdsbesparing.

3) **Kwaliteitsbevordering.** Blended tools kunnen de kwaliteit van de hulpverlening versterken. Er wordt gebruikgemaakt van evidence based tools en/of methodieken die hun waarde bewezen hebben. In feite zorgt blended hulpverlening ervoor dat het beste uit twee werelden gebruikt wordt. Face-to-facehulpverlening heeft zo zijn voordelen (bv. vlot kunnen inspelen op non-verbale signalen en meer betrokkenheid creëren door een fysieke ontmoeting). Online hulpverlening heeft andere voordelen (bv. drempelverlagend). En we krijgen een mooie match als we beide combineren door te kiezen voor blended hulpverlening.

IS ER EEN KEERZIJDJE AAN DE MEDAILLE VAN BLENDED HULPVERLENING?

Uiteraard moeten we waakzaam blijven en aandacht hebben voor eventuele minpunten. Welke risico's zijn verbonden aan blended hulpverlening?

- 1) **Ontstaan van een technologische afhankelijkheid.** Net daarom wordt bewust gekozen voor blended hulpverlening, waarbij het face-to-facecontact een essentieel onderdeel van de begeleiding blijft.
- 2) **Een te snelle, ondoordachte implementatie.** Als blended hulpverlening wordt opgezet zonder goed stil te staan bij alle kosten en baten, dan dreigt

Kinderen, jongeren én hun ouders zijn meer en meer online aanwezig.

er het risico op een beperkte return. Het is dus essentieel om weloverwogen stappen te zetten, bijvoorbeeld door het inzetten van selectiecriteria bij het bepalen van te implementeren tools.

- 3) **Opdringen van blended hulpverlening.** Niet elke leerling of ouder staat ervoor te springen om bijvoorbeeld via chat te communiceren met zijn of haar begeleider. En andersom is niet elke CLB-medewerker er klaar voor om volop met online tools aan de slag te gaan.
- 4) **Leerlingen en ouders uit kansengroepen zijn moeilijker bereikbaar.** Als moderne technologie ingezet wordt, dreigt die doelgroep uit de boot te vallen. Ook al is er in de meeste gezinnen internet aanwezig, toch zijn er steeds mensen die niet over de mogelijkheid beschikken om online te communiceren of hier niet vaardig genoeg in zijn. En het is net die doelgroep waarvoor het CLB in het bijzonder aandacht hoort te hebben.

Wellicht zal de tijd duidelijk maken dat er nog meer nadelen verbonden zijn aan de implementatie van blended hulpverlening. Tegelijk kan moderne technologie ook voor een aantal van deze mogelijke nadelen oplossingen voorzien. We denken daarbij bijvoorbeeld aan de automatische vertaalmogelijkheid van chatgesprekken, waardoor anderstalige cliënten een tekst zowel in het Nederlands als in de eigen taal kunnen lezen.

IS BLENDED HULPVERLENING EFFECTIEF?

Omdat blended hulpverlening nog deels pionierswerk is, werd er nog niet veel onderzoek gedaan naar de voor- en nadelen ervan. Maar weinig onderzoek betekent niet dat de effectiviteit minder is. Op basis van het beperkte onderzoek dat er is, kunnen we verwachten dat de online tools die we inzetten wellicht effectief zullen zijn. Tegelijk is pionierswerk een stuk vallen en opstaan: uitproberen, experimenteren, bijsturen en leren uit ervaring.

Er bestaat wel onderzoek naar de effecten van louter online therapie, meer bepaald met het oog op de behandeling van angst- en stemmingsstoornissen. Daaruit blijkt dat de effecten van online behandelingen

vergelijkbaar zijn met die van face-to-facetherapie. Recente studies tonen ook tijdsinstaat aan als men voor blended hulpverlening kiest. Daarnaast lijken ook de eerste onderzoeksresultaten erop te wijzen dat blended hulpverlening vergelijkbare effecten heeft als louter online of face-to-facebehandelingen. Ook dit onderzoek gaat over angst- en stemmingsstoornissen (2).

WIJS OMGAAN MET BLENDED TOOLS

Het is mooi om te beschikken over een aantal tools die duidelijk een meerwaarde bieden voor leerlingenbegeleiding in de CLB-sector. Toch blijft het belangrijk om waakzaam te blijven en tools niet onbedachtzaam in te zetten. Is de tool effectief een meerwaarde voor deze leerling, in combinatie met deze CLB-medewerker in deze situatie op dit moment in de begeleiding? Dit is een vraag die we ons moeten stellen als de inzet van blended tools wordt overwogen.

Als meer efficiëntie de bedoeling is, zorgt de tool daar dan echt wel voor? Zorgt de tool voor een minder hoge frequentie van gesprekken met deze leerling? Zorgt de tool voor minder verplaatsingen naar bv. de school? Is er echt sprake van tijdsinstaat? In plaats van meer efficiëntie kan een tool ook net het CLB-werk verzwaren. Worden CLB-medewerkers door de inzet van een specifieke tool mogelijk verleid om langere trajecten te lopen met leerlingen? Weerhoudt de tool hen ervan om tijdig door te verwijzen? Of gaan ze aan de slag met tools die in feite net zo goed kunnen ingezet worden op het niveau van leerkrachten en/of zorgcoördinatoren? Levert de tool de bijdrage die we wensen? Draagt de tool bijvoorbeeld effectief bij tot het opstellen of bevestigen van een hypothese? Helpt de tool om doelgericht te werken? Levert de tool de diagnostische informatie die we nodig hebben om handelingsgericht verder te kunnen? Versterkt de tool deze leerling effectief?

Tot slot is ook het privacycriterium belangrijk. Behouden we voldoende privacy als CLB-medewerker bij het inzetten van een bepaalde tool? En is daarnaast ook de privacy van leerlingen in voldoende mate gegarandeerd door de keuze voor GDPR-veilige tools?

SPLENDID BLEND-IT: 6 TOOLS

In maart 2019 stelden we vijf tools voor op de vorming ‘Splendid Blend-it’ voor CLB-medewerkers. Die tools werden er ook positief geëvalueerd.² Een tool, onlinedagboek.be, vervingen we intussen door een nieuwe tool, M-Path, omdat die nog beter voldoet aan de criteria die we onszelf opgelegd hebben. We bespreken naast die vijf tools ook kort een zesde tool, conflicthelden.be, die nog in ontwikkeling is door de UCLL. Bij de tools die ook op de vorming ‘Splendid Blend-it’ werden voorgesteld, geven we ook de evaluatie mee die de deelnemers van de vorming eraan gaven.

² Een zesde tool die we in maart 2019 voorstelden, werd niet weerhouden voor de proefperiode.

Overzicht van zes online tools voor CLB-medewerkers (PGZ = preventieve gezondheidszorg, PSF = psychisch & sociaal functioneren, OLB = onderwijsloopbaanbegeleiding, L&S = leren & studeren)

Tool	CLB-begeleidingsdomein(en)	Leeftijdsbereik
m-Path	PGZ, PSF, L&S, OLB	8+
Blended chatten	PGZ, PSF, L&S, OLB	8+
Noknok	PSF, PGZ	12-16 jaar
Fit in je hoofd	PSF, PGZ	16+
Tools van de zelfmoordlijn	PSF	12+
Conflicthelden.be	PSF	13-18 jaar

M-PATH

m-Path (m-path.io) is een nieuwe, gratis smartphoneapp³ die in voortdurende ontwikkeling is aan de KU Leuven. m-Path is geschikt voor blended werken: de app maakt het mogelijk voor hulpverleners en hun cliënten om tussen sessies door virtueel verder te werken op basis van een gepersonaliseerd plan. Dat kan bestaan uit een geregelde bevraging van de cliënt - eventueel met tips - waarvan de resultaten achteraf samen kunnen besproken worden. De toepassingen van deze tool zijn divers. De tool kan helpen om zicht te krijgen op gedrag en/of emoties van een leerling en is ook gericht op het evalueren van gestelde doelen. De hulpverlener stelt de online vragenlijsten op, beheert deze en analyseert nadien de resultaten. Cliënten downloaden de app en worden vervolgens gekoppeld aan hun CLB-medewerker. De cliënten krijgen een melding op hun smartphone of tablet telkens ze hun dagboek/vragenlijst moeten invullen.

HOE WERKT M-PATH? ENKELE VOORBEELDEN

- Sarah is 11 jaar. Ze geeft aan 'altijd' last te hebben van de drukte op school. De school heeft al een aantal oplossingen gezocht, zonder verbetering. Er wordt beroep gedaan op het CLB. Sarah vult gedurende twee weken na school het onlinedagboek in dat gecreëerd werd in m-Path, zodat de CLB-begeleider een beter zicht krijgt op goed lopende en moeilijk lopende situaties op school.
- Juf Stefanie en meester Jan geven samen les in het 2e leerjaar. Ze melden Joppe, een van hun leerlingen, aan bij het CLB met moeilijk gedrag: woede-uitbarstingen en lichamelijke agressie tegenover andere kinderen. Op het multidisciplinair overleg (MDO) wordt afgesproken om dit gedrag een stuk in kaart te brengen door gedurende twee weken dagelijks eenmaal een gedragsobservatie in te vullen in de klas, met aandacht voor positief (wenselijk) en negatief (ongewenst) gedrag. De analyse van de resultaten geeft de CLB-medewerker een correct beeld van de situatie en geeft tevens handvatten om het gesprek aan te gaan.

In maart 2019, tijdens de vorming Splendid Blend-it, bestond m-Path nog niet. Toen werd onlinedagboek.be voorgesteld. Van de 95 CLB-medewerkers die op de vorming feedback gaven, gaf 93 % aan dat ze onlinedagboek.be een meerwaarde of grote meerwaarde zouden vinden voor de CLB-sector. We verwachten dat m-Path nog sterker zal scoren.

BLENDED CHATTEN

WhatsApp, Messenger enz. Dit zouden de ideale communicatietools zijn om met leerlingen of ouders op afstand begeleidingsgesprekken te voeren, ware het niet dat hier twee belangrijke nadelen aan verbonden zijn. Ten eerste wordt de afgrenzing werk-privé moeilijker. Je loopt als hulpverlener het risico dat leerlingen en



Enkele schermen uit m-Path

ouders je te allen tijde trachten te bereiken én een snelle respons verwachten. Daarnaast is er het nadeel dat de hulpverlener geen controle heeft over de neerslag van het gesprek. De eigenaars van deze kanalen hebben toegang tot de inhoud van de gesprekken die je voert. Als alternatief ontwikkelden we 'blended chatten', een tool die op afspraak ingezet wordt om met cliënten chatgesprekken te voeren. Onder meer doordat de transcripten bewaard worden op eigen servers, is blended chatten GDPR-conform⁴.

Tijdens een proefperiode (december 2018- februari 2019) gingen 27 CLB-medewerkers aan de slag met blended chatten. De gevoerde gesprekken werden in 96 % van de gevallen positief beoordeeld door de medewerker. Op basis van hun bevindingen werd het systeem bijgestuurd. Eind maart 2019 kregen meer dan 200 CLB-medewerkers toegang tot blended chatten. In 2020 zal een E-learning ter beschikking gesteld worden van alle CLB-medewerkers, waardoor elke CLB-medewerker er in principe mee aan de slag kan gaan.

VOOR- EN NADELEN VAN BLENDED CHATTEN

De deelnemers aan de proefperiode blended chatten formuleerden heel wat voordelen van blended chatten:

- Tijds winst, doordat er geen verplaatsing naar bijvoorbeeld de school nodig was om het gesprek te voeren.
- Meer flexibiliteit bij het inplannen van een chatgesprek in vergelijking met het organiseren van een face-to-facegesprek.
- Makkelijker om een gesprek te organiseren met moeilijk bereikbare leerlingen of ouders.
- Leerlingen komen via het chatkanaal sneller 'to the point'.

Tegelijk werden ook een aantal (mogelijke) belemmeringen aangegeven door de deelnemers van de proefperiode:

- Niet voor iedere CLB-medewerker is het evident

³ m-Path is ontwikkeld voor een smartphone met Android of iOS als besturingssysteem.

⁴ Momenteel maken we gebruik van PHP live, dezelfde chatsoftware die gebruikt wordt voor het anonieme chatonthaal van de CLB-sector (www.clbchat.be). Verschillende andere chataanbieders maken intussen gebruik van andere chatsoftware (de SIT-tool), waar blended chatten binnenkort ook mogelijk zal zijn. Met het oog op de samenwerking is het mogelijk dat de CLB-sector mettertijd ook naar deze software zal overstappen.

om in te schatten wanneer blended chatten een goed medium is dat op dat moment te verkiezen is boven een face-to-facegesprek.

- Het is moeilijker om de gemoedstoestand van de leerling in te schatten wegens weinig non-verbale informatie.
- Sommige leerlingen aan wie een blended chatgesprek voorgesteld werd, bleken niet open te staan voor chatgesprekken. Een enkele keer werd een gesprek wel eens vergeten door een leerling.
- Blended chatten lijkt minder geschikt te zijn voor leerlingen uit het basisonderwijs.
- Het organiseren van een blended chatgesprek brengt extra organisatie met zich mee omwille van het praktische/technische aspect.

Van de 95 CLB-medewerkers die op de vorming Splendid Blend-it feedback gaven, gaf 99 % aan dat ze blended chatten een meerwaarde of grote meerwaarde zouden vinden voor de CLB-sector.

BLENDED CHATTEN: WANNEER WEL, WANNEER NIET?

Blended chatten kan onder meer ingezet worden tussen face-to-facegesprekken in, om kort af te stemmen met de leerling of ouder. Gesprekken met leerlingen of ouders die moeilijk face to face communiceren, worden ook gemakkelijker gemaakt via dit medium. Regelmatig komt het ook voor dat CLB'ers gesprekken moeten voeren met een leerling die niet op school is. Blended chatten biedt dan een oplossing, als alternatief voor een huisbezoek. Denk hierbij aan situaties als spijbelen, langdurige ziekte en huisonderwijs. Een andere situatie waarin men blended chatten kan inzetten, is als artsen en verpleegkundigen van het CLB de behoefte ervaren om naar aanleiding van een systematisch contactmoment een opvolgesprek te plannen met een leerling.

Tijdens het onderzoek zelf is er immers niet altijd voldoende tijd om in te gaan op vragen. Blended chatten kan ook hier een oplossing bieden. Tot slot kan blended chatten ook de mogelijkheid bieden om als CLB op laagdrempelige wijze studiekeuzegeprekken te voeren, bijvoorbeeld in de deliberatieperiode op het einde van het schooljaar.

In een aantal situaties is blended chatten niet aange- wezen.

We denken daarbij aan twee situaties. Als de cliënt of de CLB-medewerker voorkeur geeft aan face to face of telefonische contacten, dan lijkt het niet aangewezen om blended chatten op te dringen. Tegelijk raden we blended chatten af als dit een volledige vervanging van face-to-facegesprekken dreigt te worden. Dit om het risico op technologische afhankelijkheid niet al te sterk in de hand te werken.

NOKNOK

Noknok is er voor jongeren van 12 tot 16 jaar. Op 20 maart 2019 werd Noknok, een tool die al eerder bestond maar weinig gekend was, gelanceerd in een vernieuwde vorm. Het doel van de tool is het versterken van de veerkracht en het mentaal welbevinden. Een genormeerde veerkrachttest vormt het eerste aanknopingspunt. De test bevat 3 hoofdschalen: veerkracht, omgaan met spanning en 'je sociaal netwerk'. De resultaten geven aan waaraan er prioritair gewerkt moet worden en waar de jongere in vergelijking met leeftijdsgenoten net sterk scoort. Aan de hand van 4 'knaltips' krijgt de jongere tal van interactieve oefeningen waarmee hij (zelfstandig of begeleid) aan de slag kan gaan. Is er nood aan informatie over bepaalde alledaagse situaties, dan kan de jongere informatiefiches raadplegen (de zogenaamde 'leefstijlthema's'). Een ingebouwd dagboek helpt de jongere om gebeurtenissen en emoties van zich

Overzicht van de
Noknokoefeningen

1

IK (K)EN MEZELF!

Iedereen is verschillend. De ene is blond, de andere ros. Jij houdt van zwemmen, je vriend of vriendin leest liever een boek. Gelukkig ziet iedereen er anders uit en houdt iedereen van andere dingen. Wat zou de wereld saai zijn zonder al die verschillen!

2

MIJN GRENZEN

Af en toe moet je zelf op avontuur gaan en iets nieuws proberen. Daar heb je **inzet en durf** voor nodig. Nieuwe dingen ontdekken geeft je energie! Je krijgt er ook iets voor in de plaats: vriendschap, trots, dankbaarheid ...

3

REKEN OP ANDEREN

Het is fijn om te kunnen vertrouwen op je vrienden of familie. Eventjes bellen naar een vriend of een vriendin als je net ruzie had met je zus. Of aan tafel aan je ouders zeggen wat je gedaan hebt op kamp. Het doet goed om je **gedachten te delen** met anderen. Je hoeft geen speciale reden te hebben. Het is gewoon leuk om te kletsen met je vrienden, kennissen of familie.

4

TIJD VOOR MEZELF

Zit je hoofd vol met wat je nog moet doen? Dat kan voor spanning zorgen. Een beetje spanning is goed. Zo blijft je leven boeiend. Maar soms wordt het te veel. Dan is het tijd voor ontspanning!

af te schrijven. Noknok bevat ook een interactieve tool waarmee de jongere zichzelf SMART doelen kan stellen (specifiek, meetbaar, aanvaardbaar, realistisch en tijdsgebonden).

Noknok is een tool die jongeren volledig zelfstandig kunnen doorlopen. In die vorm is de tool zeker niet bedoeld voor jongeren met ernstige psychische problemen. Daarnaast kan de tool ook onder begeleiding (blended) gebruikt worden. Het is in die vorm dat we Noknok in de CLB-sector introduceren. Noknok leent zich prima tot blended hulpverlening, waarbij de hulpverlener in samenspraak met de jongere vraagt om tussen 2 gesprekken in een aantal oefeningen te maken en de resultaten ervan tijdens het volgende gesprek te overlopen.

Van de 95 CLB-medewerkers die op de vorming Splendid Blend-it feedback gaven, gaf 98 % aan dat ze Noknok een meerwaarde of grote meerwaarde zouden vinden voor de CLB-sector.

HOE WERKT NOKNOK?

Tijdens een begeleiding kan een CLB-medewerker op een gegeven moment besluiten dat de inzet van Noknok een meerwaarde kan vormen. Zeker als het gaat over een leerling die algemeen, om welke reden dan ook, slecht in zijn of haar vel zit, is Noknok het overwegen waard.

In eerste instantie maakt de leerling een login aan en vult de veerkrachttest in. Dat kan perfect van thuis uit. Tijdens een volgend face-to-face gesprek kunnen de resultaten besproken worden. De tool stelt na afname van de veerkrachttest ook een aantal oefeningen voor. Het is mogelijk om die suggesties te volgen. Je volgt dan het voorgestelde persoonlijke traject. De CLB-medewerker kan in samenspraak met de leerling ook afwijken van die suggesties en specifieke oefeningen aanraden. Ook die oefeningen kan de leerling weer thuis maken en de resultaten ervan kunnen tijdens een volgend gesprek (face-to-face of bv. via blended chatten) besproken worden.

FIT IN JE HOOFD

In het kader van Vlaams actieplan suïcidepreventie werd in 2006 de eerste versie van Fit in je hoofd ontwikkeld (fitinjehoofd.be). Fit in je hoofd is gericht op oudere jongeren (16+) en volwassenen. Aan Fit in je hoofd is ook een app gekoppeld. Deze heeft echter niet dezelfde functionaliteiten als de versie op pc.

Gebruikers van Fit in je hoofd maken eerst een login aan, waarna ze toegang krijgen tot een veerkrachttest en de 10 stappen. De 10 stappen maken gebruik van protectieve factoren, gericht op actieve empowerment (aanzetten tot actie). Bij elke stap worden aan aantal oefeningen voorgesteld die je kan maken om aan die stap te werken. Het is niet verplicht de



stappen in volgorde af te werken. De oefeningen zijn gebaseerd op inzichten uit de cognitieve gedragstherapie. In de toekomst (mogelijk nog in 2020) is het de bedoeling dat Fit in je hoofd wordt herleid tot een kleiner aantal stappen of thema's, analoog aan Noknok. Ook een revisie van het informatieve gedeelte staat op het programma.

In totaal zijn er 28 interactieve oefeningen en 7 oefeningen die je in pdf kan downloaden. Deze oefeningen zijn wat langer dan die van Noknok. Alvorens hulpverleners ermee aan de slag gaan, is het goed dat zij de oefeningen zelf eerst uitproberen, zodat ze het niveau ervan en de meerwaarde voor een specifieke leerling goed kunnen inschatten.

De organisatie Vlaams Instituut Gezond Leven liet een wetenschappelijke evaluatiestudie uitvoeren waaruit een effectieve stijging van de veerkracht

We moeten waakzaam blijven en aandacht hebben voor eventuele minpunten.



DE TOOLS VAN DE ZELFMOORDLIJN

Deze tool is in feite een verzameling van verschillende online tools die ter beschikking gesteld worden door de zelfmoordlijn, op www.1813.be.

Naam	Doel
Safety Plan	Veiligheidsplan, samen preventief met hulpverlener F2F in te vullen
BackUp (app)	Ondersteuning bieden bij ZM-gedachten
On track Again (app)	Voor wie een ZM-poging achter de rug heeft
Think Life	Online zelfhulp cursus voor het omgaan met zelfmoordgedachten
Silver	Serious game gericht op het versterken van mentale gezondheid bij jongeren (12-16 jaar) - nog in ontwikkeling

Overzicht van de tools van de zelfmoordlijn

Regelmatig krijgen CLB-medewerkers te maken met zelfmoordgedachten bij leerlingen. De zelfmoordlijn biedt een aantal tools aan die ingezet kunnen worden bij de begeleiding van deze leerlingen. Belangrijk daarbij is te beseffen dat deze tools in principe zowel voor volwassenen als voor jongeren inzetbaar zijn. Het is aan de hulpverlener om in te schatten of een oefening uit een tool voldoende aansluit bij de mogelijkheden van de cliënt, bijvoorbeeld op het vlak van zelfreflectie en taalbegrip.

Het **Safety Plan** is in feite geen echte blended tool, omdat deze best samen met de cliënt ingevuld wordt. Als hulpverlener kan je samen met de suicidale leerling in dit plan noteren wat hem of haar tot rust kan brengen in een crisissituatie en wie hij of zij kan contacteren in geval van nood. Het Safety Plan is op zich een onderdeel van BackUp.

BackUp is een app die geïnstalleerd kan worden op de smartphone van de leerling. Via 'Mijn BackUps' maakt deze een lijst aan van mensen en instanties waarbij hij of zij terecht kan als het niet goed gaat. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan over hulpverleners, vrienden en familie. BackUp kaarten bieden ondersteuning door de leerling voorafgaand helpende acties en gedachten te laten bedenken rond bepaalde situaties. Dit onderdeel is makkelijk blended in te zetten. De 'BackUp Box' is een verzameling van quotes, foto's, herinneringen, websites en muziek die de leerling kunnen helpen om zich een beetje beter te voelen en om terug hoop te vinden. Het Safety Plan maakt integraal deel uit van BackUp.

On Track Again is eveneens een app die de leerling op zijn smartphone of tablet kan installeren. Deze is specifiek bedoeld voor cliënten die een zelfmoordpoging achter de rug hebben. De 'moodbarometer' vormt de basis van deze online tool. Afhankelijk van het gevoel krijgt de leerling andere tips of filmpjes te

bleek door het gebruik van Fit in je hoofd. Deze effecten waren vooral zichtbaar voor cliënten die de 10 stappen volledig doorliepen.

Van de 95 CLB-medewerkers die op de vorming Splendid Blend-it feedback gaven, gaf 91 % aan dat ze Fit in je hoofd een meerwaarde of grote meerwaarde zouden vinden voor de CLB-sector.

FIT IN JE HOOFD OF NOKNOK: WAT IS HET VERSCHIL?

Noknok en Fit in je hoofd zijn twee gelijkaardige tools, die uitgaan van dezelfde principes. Bij de keuze voor een van beide tools is de leeftijd en het ontwikkelingsniveau van de leerling essentieel. Fit in je hoofd werd eerder ontwikkeld dan Noknok en bevat minder interactieve oefeningen. Bovendien gebruikt Fit in je hoofd langere stukken tekst, wat leerlingen kan afschrikken die niet graag lezen.

Anderzijds kan een leerling van 16 de figuurtjes uit Noknok ook kinderachtig vinden. Het is best om de keuze tussen beide tools samen met de leerling te maken, zeker als de leerling qua leeftijd in principe beide tools zou kunnen gebruiken.

zien. On Track Again beschikt ook over een dagboek-functie. Deze tool is te gebruiken in een situatie van herstel en niet als iemand nog diep in een crisis zit.

Think Life gaat een stap verder dan bovengenoemde tools. Het is een e-learningtool gebaseerd op principes uit de cognitieve gedragstherapie. In het kader van blended hulpverlening kunnen de oefeningen uit Think Life in z'n geheel of gedeeltelijk ingezet worden. Aan een tempo van een module per week kost het zes weken om de modules van Think Life te doorlopen.

Silver ten slotte is een serious game die nog in ontwikkeling is, specifiek gericht op jongeren. In de loop van 2020 zal deze beschikbaar komen, waarna deze kan ingezet worden in het kader van leerlingenbegeleiding. De leerling zal in deze game onder meer uitgedaagd worden om denkfouten en negatief denken te leren bijsturen. Silver zal op zich als spel nooit rechtstreeks de link leggen met het thema zelfmoord, waardoor ook leerlingen zonder zelfdodingsgedachten er actief gebruik van kunnen maken.

Van de 95 CLB-medewerkers die op de vorming Splendid Blend-it feedback gaven, gaf 93 % aan dat ze de tools van de Zelfmoordlijn een meerwaarde of grote meerwaarde zouden vinden voor de CLB-sector.

CONFLICTHELDEN.BE

Conflicthelden.be is momenteel nog in ontwikkeling door UCLL en zal pas vanaf het schooljaar 2020-2021 op de markt komen. Vanuit CLBch@t werd nauw samengewerkt met de ontwikkelaars, samen met netwerkpartners uit de sector bijzondere jeugdzorg. Het doel van de tool is om hulpverleners te ondersteunen met tools ter nazorg, verwerking en signalering van situaties rond pesten en agressie.

Conflicthelden.be zal 3 hoofdonderdelen bevatten:

- 1) **Aan de slag:** bevat een interactieve E-learning waarbij leerlingen online oefeningen krijgen die hen kunnen helpen om te gaan met conflicten waarin ze betrokken geraken. Aan de hand van filmpjes worden bepaalde situaties verduidelijkt. Ook een assertiviteitstest werd opgenomen.
- 2) **De Steunruimte:** is beperkter qua omvang en bevat hulpbronnen die de leerling kan raadplegen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan verwijsadressen.
- 3) **Deel je verhaal:** staat leerlingen toe om gebeurtenissen te melden, bv. aan de CLB-medewerker, ter voorbereiding op een volgende face-to-facegesprek.

De tool is bedoeld voor gebruik bij jongeren van 13-18 jaar. Zowel jongeren die bestempeld worden als 'dader' van agressie, als leerlingen die zich eerder het 'slachtoffer' voelen van pesten en daden van agressie, kunnen met de tool aan de slag. Omdat de tool nog volop in ontwikkeling is, is het onmogelijk nu al details te geven over het eindproduct, noch de beoordeling door de deelnemers aan de vorming Splendid Blend-it te kennen. In de lente van 2020 zal een testfase plaatsvinden, waarna de implementatie in het werkveld kan starten.

AAN DE SLAG MET BLENDED HULPVERLENING

Met de implementatie van blended hulpverlening heeft de CLB-sector gekozen voor een combinatie van de vertrouwde face-to-facegesprekken met de voordelen van online tools. Er is veel enthousiasme bij leerlingen, CLB-medewerkers en leidinggevenden uit de sector. Tegelijk is het belangrijk om het gezond verstand te blijven gebruiken. Dit kan door niet overhaast aan de slag te gaan, rekening te houden met de sterktes, zwaktes en voorkeuren van de leerling en regelmatig de kosten en baten te evalueren. 🌐

REFERENTIES

- (1) Apestaartjaren (2018). *Onderzoeksrapport Apestaartjaren*. Gent: Mediaraven en Linc.
- (2) Van Daele, T. & Van Assche, E. (2019). Blended therapie: een basis voor betere zorg? *GZ-Psychologie 11*, 24-29. doi:10.1007/s41480-019-0002-x

Meer lezen?

Bocklandt, P. (2018). *Blended hulp wordt het nieuwe normaal... ook voor CLB's*. *Caleidoscoop*, 30(6), 8 - 15.