



E-mail opvoedings- ondersteuning

Praktijkbeschrijvingskring 2018

 **EXPOO** 
expertisecentrum
opvoedingsondersteuning

Inhoudstafel

Inhoudstafel	2
1. Beschrijving praktijken opvoedingsondersteuning.....	3
1.1. Definitie en omschrijving.....	4
1.2. Doelgroep.....	4
1.3. Doelen.....	4
1.4. Werkwijze/aanpak	5
1.5. Materialen en links.....	5
1.6. Positionering ten opzichte van andere praktijken	6
2. Onderbouwing.....	7
2.1. Argumenten op basis van onderzoek	7
3. Overdraagbaarheid	8
3.1. Opleiding	8
3.2. Overdracht en implementatie	8
3.3. Kwaliteit.....	8
3.4. Kostprijs.....	9
4. Bronnen.....	10
5. Contactgegevens	11

1. Beschrijving praktijken opvoedingsondersteuning

Er bestaan verschillende manieren om ouders en opvoedingsverantwoordelijken te ondersteunen bij het opvoedingsproces.

Vanuit de decretale opdracht 'participatieve en wetenschappelijk onderbouwde methodieken inzake opvoedingsondersteuning te ontwikkelen en te verspreiden' werkt EXPOO aan een overzicht van praktijken. Dit overzicht wil actoren inspiratie en mogelijkheden aanreiken in kwaliteitsvolle werkwijzen om een aanbod opvoedingsondersteuning uit te bouwen.

Het beschrijven, onderbouwen en documenteren van een praktijk is niet altijd even makkelijk. Elke beschrijving is een momentopname en steeds een vereenvoudiging van een complexere realiteit.

EXPOO gebruikt bij het beschrijven van praktijken opvoedingsondersteuning een grondplan dat bestaat uit 3 luiken met name de beschrijving, de onderbouwing en de overdraagbaarheid.

EXPOO ondersteunt dit beschrijvingsproces op verschillende manieren bijv. door jaarlijks een aantal praktijkwerkers in praktijkbeschrijvingskringen samen te laten reflecteren. Daarnaast kan je als organisatie je praktijk ook zelf beschrijven. EXPOO biedt hierbij een beperkte ondersteuning.

Onderstaande beschrijving is het resultaat van de praktijkbeschrijvingskring die – op initiatief van EXPOO – in een 5-tal meetings reflecteerde en documenteerde hoe ze doorgaans e-mail opvoedingsondersteuning uitvoeren.

Aan deze praktijkbeschrijvingskring participeerden:

- ✓ Benny Ballegeer, Kind en Gezin-Lijn
- ✓ Ilse De Block, Opvoedingslijn
- ✓ Rosheen Demaret, Opvoedingswinkel Gent
- ✓ Chantal Driesen, Opvoedingswinkel Antwerpen
- ✓ Ruth Gysen, Opvoedingswinkel Genk
- ✓ Annelies Lievrouw, Opvoedingswinkel Aalst
- ✓ Liesbeth Van Tendeloo, Thuiszorg vzw, Webnanny

1.1. Definitie en omschrijving

E-maildienstverlening is online één-op-één communicatie tussen de vraagsteller en de beantwoorder waarbij deze interactie niet gelijktijdig maar uitgesteld verloopt. E-maildienstverlening formuleert op een vraag een persoonlijk antwoord op maat en is dus meer dan het doorsturen van een brochure of document dat ter info wordt opgevraagd.

E-maildienstverlening heeft eigen voordelen:

- ✓ het is o.a. tijd- en plaatsloos;
- ✓ het verloopt relatief anoniem (mailadressen zijn herkenbaar maar bij de Opvoedingslijn worden de identificatiegegevens onzichtbaar gemaakt voor de vrijwilligers, zodat ze wel anoniem beantwoorden);
- ✓ er zijn heel wat mogelijkheden voor kwaliteitscontrole, zo kan er meer tijd worden genomen voor het formuleren van een antwoord omdat er geen onmiddellijk/directe interactie is zoals bij face-to-face- of telefonische dienstverlening.

Anderzijds is e-maildienstverlening ook kwetsbaar en zijn er nadelen zoals het vaak ontbreken van relevante (context)informatie, kansen op misinterpretatie, technische storingen, enzovoort.

Als een medewerker een inhoudelijk antwoord per e-mail geeft op een opvoedingsvraag, realiseert hij e-maildienstverlening. Dit betekent nog niet dat de organisatie er bewust voor kiest om op een systematische, kwaliteitsvolle wijze deze dienstverleningsvorm te ontwikkelen. E-mails van de doelgroep beantwoorden is veelal een langzaam binnengeslopen praktijk maar een coherent en gemeenschappelijk e-maildienstverleningsbeleid ontbreekt vaak.

Een uitgebreidere oplijsting van voor- en nadelen van e-mail dienstverlening en redenen waarom deelnemende organisaties met e-mail starten, vind je in de 'leidraad voor e-maildienstverlening'.

1.2. Doelgroep

E-maildienstverlening staat open voor alle ouders en opvoedingsverantwoordelijken die hun vraag via e-mail wensen te stellen.

1.3. Doelen

Het decreet van juli 2007 omschrijft opvoedingsondersteuning als 'de laagdrempelige, gelaagde ondersteuning van ouders en opvoedingsverantwoordelijken bij de opvoeding van kinderen'. Opvoedingsondersteuning bestaat dan uit al die activiteiten die tot doel hebben om ouders en opvoedingsverantwoordelijken steun te bieden bij het opvoeden.

Het uiteindelijke doel is:

- ✓ het uitbreiden van opvoedingsmogelijkheden en kansen van gezinnen enerzijds;
- ✓ het voorkomen van (zwaardere) problemen anderzijds.

Met e-mailopvoedingsondersteuning wil men tegemoet komen aan deze algemene doelen.

E-maildienstverlening heeft vooral tot doel de vraagsteller kwaliteitsvolle informatie te bieden via het communicatiekanaal dat hij verkiest. E-mail opvoedingsondersteuning wordt ook aangeboden als emotionele steun.

Tot op heden wordt e-maildienstverlening (e-mail trainen van verschillende mails met een vraag en antwoord) weinig ingezet met als doel pedagogische adviesgesprekken te realiseren.

1.4. Werkwijze/aanpak

Om op een procesmatige en systematische wijze e-maildienstverlening te organiseren is het wenselijk om twee dimensies van dit proces scherp te krijgen: enerzijds zijn er de basiskeuzes die de organisatie maakt i.v.m. het e-maildienstverleningsaanbod en anderzijds is er het stappenplan dat afgelegd wordt vanaf het binnenkomen van een e-mailvraag tot na het verzenden van het e-mailantwoord.

Basiskeuzes die de organisatie dient te maken in verband met het e-mail dienstverleningsaanbod.

We verwijzen naar de leidraad voor e-maildienstverlening in opvoedingsondersteuning. Vragen die een organisatie zich kan stellen zijn o.a.:

- ✓ keuze voor éénmalige e-mailantwoorden of de mogelijkheid van een traject;
- ✓ het structureel tijd maken voor dit aanbod;
- ✓ de manier waarop de e-mailbeantwoorder zich opstelt.

De 8 stappen in e-maildienstverlening

Een zorgvuldige e-maildienstverlening voorziet in een aantal stappen tussen het binnenkomen van de e-mailvraag en de nazorg na het verzenden van het e-mailantwoord.

In de 'leidraad voor e-maildienstverlening' vind je aanbevelingen in verband met:

- ✓ het sturen van een automatische ontvangstbevestiging;
- ✓ de ontvanger van de e-mail;
- ✓ de beantwoorder van de e-mail;
- ✓ het doorsturen naar experts;
- ✓ het nalezen van het e-mailantwoord;
- ✓ het versturen van de antwoordmail;
- ✓ het registreren en klasseren van e-mailcommunicatie;
- ✓ het opvolgen van mogelijke reacties.

De aspecten van een email-antwoord

Elk e-mailantwoord bevat een aantal aspecten. In de leidraad zijn vragen, voorbeelden en aanbevelingen bij al deze aspecten opgenomen die je uitdagen om keuzes te maken en te overwegen welke eenheid en/of verscheidenheid je in e-mailantwoorden vanuit je organisatie wil nastreven.

Het betreft het:

- ✓ voorbereiden van het e-mail antwoord;
- ✓ het formuleren van het antwoord;
- ✓ het afsluiten van de e-mail;
- ✓ het ondertekenen.

1.5. Materialen en links

Leidraad voor e-mail dienstverlening in opvoedingsondersteuning in bijlage.

1.6. Positionering ten opzichte van andere praktijken

In het leidraad vind je een checklist voor het bepalen van de positie van e-mail dienstverlening naast andere dienstverleningsvormen.

Elke organisatie biedt haar eigen 'mix' van dienstverleningsvormen en hulpmiddelen aan.

Soms zijn deze vormen complementair of evenwaardig.

Soms staan ze los van elkaar.

Soms is de ene dienstverleningsvorm toeleiding naar een andere contactvorm.

Soms komt de ene dienstverleningvorm in de plaats van een andere.

Het dienstverleningsaanbod van een organisatie evolueert.

De uitdaging is om te bepalen welke plaats e-maildienstverlening daarin inneemt.

2. Onderbouwing

2.1. Argumenten op basis van onderzoek

Over het ontwikkelen van onlinehulpverleningmethodiek werd reeds enig onderzoek gerealiseerd – vaak gefocust op chat- en e-mailhulp (zie bronnen).

Over e-mailopvoedingsondersteuning en e-maildienstverlening gebeurde weinig onderzoek.

Tijdens de bijeenkomsten van deze praktijkbeschrijvingskring botsten we meermaals op vragen waarop we nog geen antwoord gevonden hebben. Vele van deze vragen kunnen aanleiding zijn voor verder onderzoek. Deze methodiek is immers niet af.

Voorbeelden van onderzoeksthema's :

- ✔ Verwacht een e-mailvraagsteller ook per se een antwoord per mail terug ? Of kan je hem/haar ook op andere wijze contacteren?
- ✔ Wat is de tevredenheid/ervaren baat na e-mailantwoord bij de vraagsteller?
- ✔ Gaan ouders in op verwijzingen in het e-mailantwoord om te bellen of langs te komen naar de eigen organisatie?
- ✔ Hoeveel e-mailvraagstellers gaan wel/niet in op de uitnodiging om terug te mailen?
- ✔ Is het wenselijk/zinvol om na een week terug te mailen met de vraag of de vraagsteller wat aan het e-mailantwoord heeft gehad?
- ✔ Voor wie is dat wenselijk/zinvol?
- ✔ We zijn geen 'aanklampende dienstverlening'. Hoe verhoudt zo'n bevraging zich daar tegenover?

Uit onderzoeken in Nederland (zie bronnen) halen we volgende elementen die wijzen op de meerwaarde van e-mail dienstverlening :

- ✔ Uit de review van C. Nieuwboer blijkt dat 1/3 van de ondervraagde organisaties in Nederland e-mail opvoedingsondersteuning aanbieden. Auteur besluit dat het groot aantal virtuele loketten wijst op een behoefte bij ouders.
- ✔ Uit het onderzoek van Ouders Online – aspect e-maildienstverlening – blijkt dat de vragensteller tevreden is over het antwoord (7,9). Of de vragensteller daadwerkelijk ook iets met het antwoord (kan) doen, blijkt dat 60,9% aangeeft dat ze meer nadenken over hoe hun kind zich voelt. Het advies heeft er bij 43,5% van de ouders nog niet toe geleid dat het kind zich meer is gaan gedragen zoals de vragensteller het zou willen. Er is ook een (niet significant) verband tussen de mate van tevredenheid en het verder gaan zoeken van informatie.

In het onderzoek wordt er ook op gewezen dat de deskundigen de vraag niet altijd goed kunnen interpreteren (als het ontbreekt aan belangrijke informatie) en al voldoet het antwoord dan aan alle kwaliteitscriteria, dan nog zal de vragensteller niet tevreden zijn.

3. Overdraagbaarheid

3.1. Opleiding

In de praktijkbeschrijvingskring werd niet stil gestaan bij de competenties die nodig zijn voor het geven van online opvoedingsondersteuning. Ter inspiratie verwijzen we naar het document van het NJI 'competenties en randvoorwaarden voor online opvoedingsondersteuning'.

EXPOO ontwikkelde in samenwerking met de Arteveldehogeschool een 2-daagse trainingsmodule waarin de praktijkgerichte kaders aan bod komen aangevuld met oefeningen onder de vorm van werkplekleren.

3.2. Overdracht en implementatie

Locatie en fysieke ruimte (organisatorische en financiële randvoorwaarden).

Als een medewerker een inhoudelijk antwoord per e-mail geeft op een opvoedingsondersteuningsvraag, realiseert hij e-maildienstverlening.

Maar het betekent nog niet dat de organisatie er bewust voor kiest om op een systematische, kwaliteitsvolle wijze deze dienstverleningsvorm te ontwikkelen. Als dit wél zo is, dan zorgt de organisatie er voor dat aan het afhandelen van een e-mailvraag de nodige aandacht besteed wordt, de medewerker daarvoor de nodige tijd en ruimte krijgt, specifieke vorming voor deze dienstverleningsvorm wordt georganiseerd en e-maildienstverlening ook op de website en in de organisatiepromotie duidelijk geformuleerd wordt.

Bekendmaking

Bekendmaken dat je ook per e-mail bereikbaar bent voor opvoedingsondersteuningsvragen is nodig en kan op verschillende manieren zoals :

- ✓ het vermelden van een e-mailadres in de organisatiefolder, op je website,...
- ✓ een zichtbare plaats geven aan het e-mailadres of een e-mail webformulier op je website.

De praktijkbeschrijvingsgroep in dit project maakte hun top tien van verbetervoorstellen om de eigen organisatiewebsites te optimaliseren in functie van e-maildienstverlening.

3.3. Kwaliteit

Kwaliteitsvolle e-maildienstverlening betekent dat je effectief en efficiënt gebruik maakt van adequate vaardigheden, technieken en middelen.

Aandachtspunten omtrent het kwaliteitsvol beantwoorden van een e-mail.

In de leidraad worden een 7-tal elementen uitgewerkt:

- ✓ taal
- ✓ stijl
- ✓ structurele opbouw
- ✓ het werken met standaardantwoorden
- ✓ lay-out
- ✓ sfeer en emotie
- ✓ alliantie

Kwaliteitsvolle dienstverlening veronderstelt ook dat op elke e-mail binnen een redelijke termijn wordt geantwoord en dat er werd nagedacht om het behandelen van e-mailvragen en –antwoorden zo veilig en verantwoord mogelijk te laten gebeuren.

Juridische randvoorwaarden

Net als bij andere vormen van hulp- en dienstverlening in het welzijnswerk worden e-mailbeantwoorders en hun organisaties geconfronteerd met een aantal deontologische vragen: juridische en ethische aspecten die zich stellen naar aanleiding van deze specifieke vorm van dienstverlening.

Zo bijvoorbeeld :

- ✔ Hoe kan je je (beperkte) verantwoordelijkheid goed omschrijven?
- ✔ Wat als je e-mailantwoord 'misbruikt' wordt? Het staat toch zwart op wit.
- ✔ Waarop moet je letten als je intern en extern mails doorstuurt naar andere hulp- of dienstverleners?
- ✔ Moeten e-mails en hun antwoorden bewaard worden? Hoe lang?

Dezelfde regels en afspraken gelden als bij face-to-face, telefonische of andere hulp- en dienstverlening. (Gedeeld) beroepsgeheim, privacywetgeving, schuldig verzuim,... het is evenzeer van toepassing op e - maildienstverlening.

Ook wat registratie en dossiervorming van e-maildienstverlening betreft, zijn enkele deontologische overwegingen van belang; onder andere:

- ✔ Waarom bewaar je e-mail dienstverleningscorrespondentie?
- ✔ Hoelang en waar bewaar je die e-mail dienstverleningscorrespondentie?
- ✔ Wie kan deze e-mail dienstverleningscorrespondentie raadplegen.

De antwoorden op deze vragen stel je best transparant ter beschikking van de vraagstellers.

Specifiek hulpmiddel om met deontologische aspecten in e-maildienstverlening om te gaan is het gebruik van 'disclaimers'.

3.4. Kostprijs

De kostprijs van e-mail opvoedingsondersteuning is moeilijk te bepalen: er is de ondersteuning van de vrijwilligers en er moet steeds internet beschikbaar zijn.

4. Bronnen

Beelen, S. (2010) Wanneer afstand nabijheid creëert. Methodisch kader voor onlinehulpverlening in CAW's. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Bocklandt, P. (red.) (2011) Niet alle smileys lachen – onlinehulpverlening in eerstelijns welzijnswerk. Leuven: Acco. 370 p.

Claeys, S. (e.a.) (2005) Draaiboek e-mailhulpverlening. Gent: UGent en JAC. 47 p.

De Rie, A. (2009) Vragen over antwoorden. Onderzoek naar de effecten van en tevredenheid over online opvoedingsadviezen.

Ligtermoet, I. (e.a.) (2011) Competenties en randvoorwaarden voor online opvoedingsondersteuning. Utrecht: Nederlands Jeugd Instituut. 14 p.

Nieuwboer, C. (2011) Opvoedingsadvies via e-mail – rapportage enquête organisaties in Nederland. Amsterdam/Sittard: Universiteit van Amsterdam/Fontys Hogeschool Pedagogiek, 11 p.

Schalken, F. (2010). Handboek Online Hulpverlening. Hoe persoonlijk contact heel persoonlijk wordt. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 270 p.

Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2010). Toegankelijke hulpverlening: online ?! – beleidsdossier. Berchem: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Van Bogaert, M. (2010). Met woorden verleiden – Schrijftips voor uw mailings, presentaties & andere wervende teksten. Leuven: Lannoo campus. 240 p.

Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M. & Bocklandt, P. (2009). Ch@tlas: methodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk. Gent: Arteveldehogeschool. 70 p.

5. Contactgegevens

Wens je meer informatie, contacteer EXPOO via info@expoo.be

Dhr. Ph. Bocklandt, Arteveldehogeschool via philippe.bocklandt@arteveldehs.be