

## Online communiceren in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg

Beslishulp voor organisaties, beroepskrachten en stagiairs in coronacrisistijden

versie 13 – 16 april 2020

In crisistijden is snelle en duidelijke besluitvorming nodig.

Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt online communiceren een alternatief voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

De sense of urgency is groot. De uitdaging blijft om professioneel te blijven werken.

Deze beslishulp helpt je te kiezen om snel de juiste online communicatietools in te zetten.

### 1. Hoe maak je online contact mogelijk tussen individuen en hun omgeving?

#### Voorbeelden:

- contacten met bewoners van woon-zorgcentra
- contacten tussen patiënten in ziekenhuizen die geen bezoek mogen ontvangen.

#### Deze gebruiksvriendelijke tools kan je overwegen:

- voor geschreven contact:
  - e-mail
  - berichten op smartphone (sms via internet)
  - [Facebook-messenger](#)
  - [WhatsApp](#) en Whatsappgroepen
  - [Hangouts-Google](#)
  - [Chatten via Skype](#)
  - [Instagram](#)
  - [Snapchat](#)
  - [Telegram](#)
  - [Threema](#)
  - Voor jongeren met een verstandelijke beperking: de chat- en e-mailmogelijkheid (met picto's) binnen [Wai-not](#)
- voor auditief contact:
  - Telefoon
  - Bellen of spraakopnamebericht via berichten op smartphone of [WhatsApp](#)
  - [Skype](#) zonder beeld
- voor stilstaande beelden (foto's of tekeningen voor mensen die minder (Nederlands-)talig zijn):
  - [WhatsApp](#)
  - [Instagram](#)
  - [Snapchat](#)

- voor videocontact:
  - Filmpje opnemen en verzenden via e-mail of social media
  - [Facebook Messenger](#)
  - [Facetime](#) (op iPhones van Apple)
  - [Hangouts-Google](#) – als je een google-account hebt
  - [Microsoft Teams](#) – gemakkelijk chatten, beeldbellen en bestanden delen combineren
  - [Slack](#)
  - [Signal](#) (op Androidtoestellen, iPhones en pc)
  - [Skype](#) - wellicht de bekendste – extra voordeel = typechat. Nadeel = account aanmaken
  - [WhatsApp](#) - enkel via je gsm, niet via computer.
  - [Whereby](#) - gemakkelijk videobellen ... je moet op je smartphone geen app downloaden!
  - [Zoom](#) - gratis en vlot (beperking tot 40 minuten als je met meerderen zoomt wordt in coronacrisis opgeheven)
  - [Jitsimeet](#)
  
- Een filmpje met een boodschap of een instructie opnemen en verzenden via Youtube, Vimeo, e-mail en chat-tools:
  - MS Powerpoint: instructiefilmpje via: <https://youtu.be/wz7OoUVMXZ0>
  - Loom: instructiefilmpje via: <https://youtu.be/sxcwsolqRr4>
  - Sceencast-o-matic: instructiefilmpje via: [https://youtu.be/6Dn9Jto\\_to0](https://youtu.be/6Dn9Jto_to0)
  - Soapbox: instructiefilmpje via: <https://wistia.com/soapbox>
  - Een [TikTok-filmpje](#)
  
- Online matchen van hulpvraag en (vrijwillig) aanbod:
  - [helppeer.be](#) : huishulp (gratis omwille van COVID-19)
  - [Giveaday](#): organisaties plaatsen vrijwilligerswerkeraanbod + kandidaat vrijwilligers zoeken aanbod op regio en thema. Zie bijvoorbeeld: [Sint-Niklaas helpt](#)
  - [Roeselare helpt](#) - een inspirerend voorbeeld

## 2. Hoe communiceer je als hulpverlener of zorgverstreker online met je cliënt?

Als je als hulpverlener of zorgverstreker online communiceert, staat volgende vraag centraal: 'Zal het online communiceren privacy-gevoelige gegevens bevatten?'

In deze context wordt vaak verwezen naar de GDPR, de geüpdate privacy-wet. Communicatietools kunnen conform deze wet werken of niet (of het is niet gekend).

### 2.1. Online communiceren als hulpverlener/zorgverstreker zonder privacygevoelige info

#### **Wat kan het doel zijn van die communicatie?**

- algemene info delen
  - een afspraak met een cliënt maken of verplaatsen
  - een herinnering sturen aan een cliënt
- ... kortom: online communiceren waarbij geen privacygevoelige gegevens worden uitgewisseld.

#### **Gebruik maken van alle tools die we hierboven opsomden.**

Gebruik je social media (bijv. Facebook)? Communiceer dan vanuit een beroepsprofiel en niet vanuit je privéprofiel. En uiteraard denk je na over de inhoud van je posts, want ook tijdens #corona blijven we mediawijs.

## 2.2. Online communiceren als hulpverlener/zorgverstreker met privacygevoelige info

Zodra in online communicatie privacygevoelige info wordt uitgewisseld, zet je in welzijnswerk en gezondheidszorg veilige onlinetools in.

### Privacyveilig e-mailen

Wil je persoonlijke info van en over cliënten veilig via e-mail versturen?

Mail die info via een versleutelde pdf in bijlage verzenden.

Hoe maak je een versleutelde pdf?

Sla je word-document op als een pdf. Bij de opties klik je aan: 'document met een wachtwoord versleutelen'. Je cliënt kan die pdf dan enkel openen als hij/zij ook het wachtwoord kent.

Dit wachtwoord stuur je dus niet mee in de e-mail met het document.

[Lees meer over professioneel e-mailen in welzijn en zorg](#)

### Privacyveilig chatten

(Anoniem) chatten vanuit een beveiligde chatomgeving kan enkel als de organisatie daarvoor een chattool ter beschikking heeft.

In Vlaanderen werken vele welzijnsorganisaties die beveiligde chathulp aanbieden met één van de volgende chattools:

- [Php-live](#)
- [Livecom](#)
- [Serviant](#)
- [SIT-tool](#)

[Lees meer over professioneel chatten in welzijn en zorg.](#)

[Registreer je voor het e-learningpakket over professioneel chatten in welzijn en zorg](#)

Kan je zelf geen chataanbod realiseren, verwijst dan naar ander chathulpaanbod.

Dat is al een sterke vorm van dienstverlening!

Vele chathulplijnen hebben hun aanbod uitgebreid in deze coronacrisistijd.

[Lees meer over het uitbreidende chathulpaanbod van 17 hulplijnen.](#)

### Beeldbellen met aandacht voor persoonsgevoelige gegevens

Vooraf:

1. tegenstrijdige overheidsaanbevelingen:

- [Geestelijke GezondheidsZorgen op afstand verstrekt door GGZberoepsbeoefenaars in de context van de Covid-19 quarantainemaatregelen](#) – een advies van de Federale raad voor de Geestelijke Gezondheidsberoepen
- [De gegevensbeschermingsautoriteit](#) verbiedt het gebruik van apps (dus ook beeldbeltools) die niet GDPR-proof zijn  
Sommige beeldbeltools die hierna genoemd worden hebben een gratis versie. Een betalende versie biedt hoe dan ook een betere beveiliging.

### Wil je veilig beeldbellen vanuit welzijn en gezondheid met cliënten\*\*?

... *beeldbeltools die mogelijk beschikbaar zijn in je online samenwerkingsplatforms:*

- [Microsoft teams](#) - op voorwaarde dat het gebruik in welzijnswerk en gezondheidszorg via de 'dataverwerkingsovereenkomst' geregeld is en eventueel bijkomende licenties zijn aangevraagd
- [G-suite van Google](#) – als het gebruik in welzijnswerk en gezondheidszorg via de 'dataverwerkingsovereenkomst' geregeld is en eventueel bijkomende licenties zijn aangevraagd kan je veilig 'hangout meets' gebruiken

... *professionele beeldbeltools voor bedrijven en organisaties*

- [Jitsimeet](#) – bruikbaar en veilig op voorwaarde dat je 't op je eigen server installeert waardoor je zelf beheer hebt op je data
- [Riot.Im](#) – op voorwaarde dat je 't op je eigen server installeert waardoor je zelf beheer hebt over je data
- [Licom](#) - wordt reeds gebruikt door enkele organisaties die personen met een beperking ondersteunen
- [Vectera](#) – Belgische start-up die beeldbellen aanbiedt ... nu aangevuld met een afsprakenplanner
- [Whereby](#) - Gebruiksvriendelijke tool uit Noorwegen. Niet specifiek afgestemd op de zorg. Gratis of betalend voor een professionele account.
- [Signal](#) – enkel voor 1-op-1-gesprek
- [Zoom](#) (betalend) – voor individuele of groepsgesprekken  
Deze Zoom is 'GDPR-compliant' met twee bedenkingen: je kan geen 'dataverwerkingsovereenkomst' afsluiten en ht is niet zeker of Zoom op Europese servers draait. Bovendien is de gewone zoom niet 'healthcare compliant'.  
[Zoom for Healthcare](#) is dat wel (maar is duurder)

... *professionele beeldbeltools specifiek voor welzijnswerk, sociaal werk of (geestelijke) gezondheidszorg*

- [Advelox](#) – focus op medische zorg - gratis eerstkomende 6 maanden.
- [Click doc](#) – specifiek gericht op zorgverleners
- [Facetalk](#) - betalend maar gratis testaccount – voor gesprekken enkel op afspraak
- [Kara Connect](#) - laagdrempelig systeem op maat van zorgprofessionals, afkomstig uit IJsland
- [Karify](#) – Nederlands online zorgsysteem met o.a. beeldbellen
- [Mobilea](#) – rond beeldbellen is een ruimer online zorgsysteem beschikbaar
- [Praatbox](#) - gratis – nu met duidelijke [handleiding voor veilig beeldbellen](#)
- [Therapieland](#) zorgt voor een nieuwe beeldbelaanbod binnen hun online-aanbod voor geestelijke gezondheidszorg
- [Webcamconsult](#) (gratis proefaccount) – voor gesprekken op afspraak en met open beeldbeluur
- [Zaurus](#) – Nederlandse aanbieder van veilige chat, beeldbellen en zorgchatbot ... met focus op grotere organisaties (bijv. huisartsenpraktijken en ziekenhuizen)

**Wil je snel op weg te zetten met veilig beeldbellen met cliënten**



[Snel beeldbellen opstarten in zorg en welzijn in coronacrisis](#)

drie korte instructiepresentaties en een rubriek veelgestelde vragen zetten je op weg om snel professioneel beeldbellen in te zetten in sociaal werk, welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg

- [Beeldbellen voor hulpverleners](#) - UC Leuven Limburg neemt de beeldbeladviezen over en concretiseert ze in een stappenplan.
- Advies zakelijke beeldbelapps in de zorg – Nederlandse brochure over privacy met uitgebreide bespreking van 7 beeldbeltools

Registreer je op [SIMBA](#) – alles over Succesvol Implementeren van Beeldbellen in Ambulante hulp en zorg. Hier vind je onder andere een vergelijkend overzicht van professionele beeldbeltools en een uitgebreide beschrijving welke beeldbeltool je best kiest

\*\* De info over deze beeldbeltools werden verzameld via ...

... [SIMBA](#) - het vergelijkend overzicht van professionele beeldbeltools voor ambulante hulp en zorg

... [Covid 19 - Implicaties en rol voor de praktijk van psychologen](#) – advies van Vlaamse Vereniging van Klinisch Psychologen

... [e-Health-Specialists](#) – Nederlandse organisatie gespecialiseerd in onlinehulp in geestelijke gezondheidszorg

... [In4corona](#) – In4care maakte een overzicht van tools

... [E-gezondheid](#) - Nuttige platformen voor een raadpleging zonder fysiek contact

### Digitale zorgplatformen (voor thuiszorg of ouderenzorg)

- [Quli](#): een digitaal zorgplatform
- [Familienet](#): voor communicatie tussen voorziening, bewoners en familie. nu gratis voor 4 maanden
- [25-8](#): zorgtelefoon met beeld voor contact met naasten in woonzorgcentra

### Onlinehulpprogramma's voor geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg

'In uw kot blijven' en 'physical distancing' doen het aantal zorgvragen rond onze geestelijke gezondheid stijgen. Vanzelfsprekend kan je cliënten daarrond doorverwijzen naar huisartsen en eerstelijnspsychologen.

Toch een overzicht van een aantal relevante online info-, zelfhulp- en/of begeleidingsprogramma's ... rond geestelijke gezondheid:

- [Fit-in-je-hoofd](#) – een stappenplan en oefeningen om mentale veerkracht bij volwassenen te versterken
- [Noknok](#) – informatie en opdrachten voor jongeren om zich goed in hun vel te laten voelen
- [Vaardigleven.be](#) – een online toolkit om om te gaan met mentale obstakels die je geluk in de weg staan
- [Depressiehulp.be](#) – info, zelfhulp en online begeleiding rond angst en depressie
- [zelfmoord1813.be/zelfhulp](#) - een online zelfhulpcursus, forum, safety plan en apps om met zelfmoordgedachten te leren omgaan

... rond verslaving:

- [Druglijn.be](#) – online info, tests en zelfhulptools rond omgaan met druggebruik
- [Alcoholhulp.be](#) – online info, zelfhulp en begeleiding voor mensen met een alcoholverslaving
- [Cannabishulp.be](#) – online info, zelfhulp en begeleiding als je worstelt met cannabisgebruik
- [Gokhulp.be](#) – online info, zelfhulp en begeleiding als je wil minderen of stoppen met gokken

### Andere veilige online communicatietools

Vanzelfsprekend zijn er nog andere veilige online communicatietools met cliënten mogelijk: chatbots, (begeleide of gemodereerde) fora, ... Zulke tools ontwikkelen kan je echter niet van vandaag of morgen. Ze vergen een langetermijnplanning.


### 3. Hoe communiceer je online met groepen en gemeenschappen

Vanuit sociaal werk en welzijnswerk werken we ook met groepen en gemeenschappen. Hoe bereik je hen online?

Enkele verzamelsites:

- [online samenwerken voor projectwerking, co-creatie, co-productie en participatie](#) (Peter Van Mullem)
- [online sociaal werk met groepen en gemeenschappen](#) – videobellen en chatten, webinars (Peter Van Mullem)
- [online interactie](#) in functie van educatie en vorming, actie voeren en participatie (Per Van Mullem)
- [afstandsleren](#) – concrete ideeën (Tommy Opgenhaffen)
- [telewerken \(als je kinderen thuis zijn\)](#) (UC Leuven Limburg)

### 4. Meer inspiratie ...

<p><b>Inspirerend online communiceren in coronacrisis</b> over de online veerkracht in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg</p> <p>"Veerkracht bij een pandemie is het vermogen om binnen een nieuw en vaak gevaarlijk context, zich aan te passen. Organisaties zijn veerkrachtig als ze een noodzakelijke aanbod van hulp- en dienstverlening blijven aanbieden en creatieve manieren ontwikkelen om om te gaan met nieuwe noden. Veerkracht vereist dus niet enkel naar passieve berusting, maar ook naar het actief inwerk bieden tegenover vrijdijde en extreme coronacrisis."</p> <p>Peter Soepman &amp; Soelaet</p> <p><b>INSPIREREND ONLINE INFORMEREN</b> Online informeren over de coronacrisis</p>  <p>Agenschap Integratie &amp; Inburgering – meerzijdige info over coronavirus</p> <p>In 10 talen biedt het agenschap info en vertaaldienste meertalig over de coronacrisis in tekst, audio en infografiek aan.</p> <p>Link</p>	<p><b>Inspirerend online communiceren in coronacrisis</b></p> <p>Meer dan 45 inspirerende online initiatieven uit welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg in deze coronacrisis.</p> <p><a href="#">link</a></p>
---	---

Nog meer concrete inspiratie vind je onder andere bij:

- [Kwetsbare mensen bereiken in tijden van Corona](#) – SAM – steunpunt Mens en Samenleving bundelde een aantal initiatieven
- [Hoe onlinetools gebruiken in tijden van corona?](#) – door Someflex - specialist in online (sociale media-) communicatie voor lokale overheden
- [Kortom](#) – bundelt inspirerende praktijken rond communicatie in coronatijden vanuit lokale overheden
- [Overzicht beeldbeltools voor zorg en welzijn](#) – door Smarthhealth uit Nederland
- [In4corona](#) – In4care maakte een overzicht van tools
- [Tips rond beeldbellen door ervaringsdeskundigen](#) – door ICT&Health uit Nederland
- [11 tools voor beeldbellen & online meetings](#) – de suggesties van Frankwatching.com
- [Psychologen en het coronavirus](#) – een advies van de Vlaamse Vereniging van Klinisch Psychologen
- [Digitale Zorggids](#) – deze Nederlandse gids biedt vanuit cliëntperspectief onder andere info over onlinetools in de zorg en links naar concrete tools
- [Videoconsultaties](#) nu ook terugbetaalbaar bij huisartsen en geconventioneerde klinisch psychologen en orthopedagogen
- [Connectie houden met kinderen in kwetsbare situaties](#) ... de aanbevelingen van de Kinderrechtencommissaris
- [Corona raakt kern van sociaal werk](#) – over de verkracht van sociaal werk in crisistijd – op Sociaal.net
- [Corona woordenlijst](#) – Pharos legt in verstaanbare taal moeilijke corona-begrippen uit
- [Ringphone en Psychopolis](#) ontwikkelen een beeldbelaanbod

Heb je een concrete vraag over het inzetten van onlinetools voor het communiceren met individuen of hun context ?

Stuur dan je concrete vraag (met de nodige info over de organisatiecontext van waaruit je de vraag stelt) per mail naar ...

... [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be) (Netwerk Onlinehulp Vlaanderen)

... [olaf@steunpuntgg.be](mailto:olaf@steunpuntgg.be) (Olaf Mindermann van Steunpunt Geestelijke Gezondheid)

... [sandra.beelen@samvzw.be](mailto:sandra.beelen@samvzw.be) (SAM – steunpunt Mens en Samenleving)

Je zal dan zo snel mogelijk en zeker binnen de drie werkdagen een antwoord verwachten.

Deze tekst blijft in ontwikkeling.

dit is versie 13 – 16 april 2020

Hier vind je een [update van deze tekst](#)

Heb je zelf suggesties of links voor de volgende update?

Bezorg die aan: [philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)