



**KU LEUVEN**

**FACULTEIT PSYCHOLOGIE EN  
PEDAGOGISCHE WETENSCHAPPEN**

**Kwaliteitscriteria voor online  
opvoedingsondersteuning**

*Welke kwaliteitscriteria zijn nodig opdat online  
opvoedingsondersteuning complementair is ten aanzien van  
reguliere opvoedingsondersteuning?*

Bachelorproef (POU12a) door

**Yarissa Broos**

**Lise Clauwaert**

**Arne Creyf**

**Anke Maes**

Docent: Karla Van Leeuwen

Stafcoach: Gitte De Weerd

2019-2020

## **INHOUDSTAFEL**

<b>1</b>	<b>VRAAG- EN ORGANISATIEANALYSE.....</b>	<b>1</b>
1.1	MISSIE EN STRUCTUUR VAN DE PRAKTIJKORGANISATIE .....	1
1.2	ACTUELE BELEIDSCONTEXT EN -ONTWIKKELINGEN IN HET WERKVELD .....	3
1.3	SITUERING VAN DE PEDAGOGISCHE VRAAG .....	8
<b>2</b>	<b>THEORETISCHE INBEDDING VAN DE PEDAGOGISCHE VRAAG.....</b>	<b>12</b>
2.1	THEORETISCHE ACHTERGRONDEN .....	12
2.1.1	<i>Opvoedingsondersteuning.....</i>	12
2.1.2	<i>Onlinehulpverlening .....</i>	14
2.1.3	<i>Kwaliteit van opvoedingsondersteuning .....</i>	18
2.1.3.1	<i>Inhoud.....</i>	18
2.1.3.2	<i>Online aspect.....</i>	22
2.1.3.3	<i>Theoretische en methodologische bouwstenen.....</i>	23
<b>3</b>	<b>SITUERING VAN METHODOLOGISCHE OPZET EN OMSCHRIJVING VAN EMPIRISCHE ANALYSE .....</b>	<b>26</b>
3.1	LITERATUURSTUDIE .....	26
3.2	ONLINE FOCUSGROEP .....	27
3.3	CONCRETE CASUSSEN VOORLEGGEN AAN ORGANISATIES .....	30
<b>4</b>	<b>HET ONTWERPEN VAN EEN PEDAGOGISCHE PRAKTIJK .....</b>	<b>31</b>
4.1	CRITERIA UIT DE WETENSCHAPPELIJKE LITERATUUR.....	33
4.1.1	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet beschikbaar zijn via een 'mobile device', zoals bijvoorbeeld een smartphone.....</i>	33
4.1.2	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet gebruiksvriendelijk zijn.....</i>	34
4.1.3	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet mogelijkheden hebben tot het bevorderen van engagement/motivatie van gebruikers.....</i>	35
4.1.4	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet de mogelijkheid bieden tot interactie tussen ouders die dezelfde tool gebruiken. ....</i>	36

4.1.5	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek voorziet de mogelijkheid om een 'expert' een vraag te stellen bij specifieke problemen. ....</i>	36
4.1.6	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet informatie voorzien die cultureel sensitief is. ....</i>	37
4.1.7	<i>Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet transparante en betrouwbare informatie bieden. ....</i>	38
4.2	TOEGANKELIJKHEID VAN ONLINE OPVOEDINGSONDERSTEUNING: DE ZEVEN B'S ...	40
4.2.1	<i>Beschikbaarheid en bereikbaarheid .....</i>	40
4.2.2	<i>Bruikbaarheid .....</i>	41
4.2.3	<i>Begrijpbaarheid.....</i>	41
4.2.4	<i>Betaalbaarheid.....</i>	41
4.2.5	<i>Betrouwbaarheid .....</i>	41
4.2.6	<i>Bekendheid.....</i>	42
4.3	FEEDBACK EXPERTEN EN OPVOEDINGS- EN GEZINSONDERSTEUNERS .....	42
4.3.1	<i>Woordkeuze.....</i>	42
4.3.2	<i>Structuur, vorm en scoring .....</i>	43
4.4	AANVULLING .....	44
4.4.1	<i>Beschikbaarheid en bereikbaarheid .....</i>	45
4.4.2	<i>Bruikbaarheid .....</i>	45
4.4.2.1	<i>Inhoudelijk .....</i>	45
4.4.2.2	<i>ICT-technisch.....</i>	46
4.4.3	<i>Begrijpbaarheid.....</i>	46
4.4.4	<i>Betaalbaarheid.....</i>	47
4.4.5	<i>Betrouwbaarheid .....</i>	47
4.4.5.1	<i>Inhoudelijk .....</i>	47
4.4.5.2	<i>ICT-technisch.....</i>	48
4.4.6	<i>Bekendheid.....</i>	48
4.4.6.1	<i>Inhoudelijk .....</i>	48

4.4.6.2	ICT-technisch.....	48
4.4.7	<i>Motiverend</i> .....	49
4.5	SYNTHESE: REFLECTIE-INSTRUMENT ONLINE OPVOEDINGSONDERSTEUNING .....	49
4.6	REFLECTIE OVER IMPLEMENTATIE VAN HET PEDAGOGISCH ONTWERP.....	53
<b>5</b>	<b>REFLECTIE OP HET GROEPSFUNCTIONEREN .....</b>	<b>56</b>
<b>6</b>	<b>COVID-GERELATEERDE DREMPELS .....</b>	<b>59</b>
<b>7</b>	<b>REFERENTIELIJST .....</b>	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>BIJLAGE 1: GECONTACTEERDE EXPERTEN EN OPVOEDINGS- EN GEZINSONDERSTEUNERS .....</b>	<b>67</b>
<b>9</b>	<b>BIJLAGE 2: VOORBEREIDING FOCUSGROEP .....</b>	<b>69</b>
<b>10</b>	<b>BIJLAGE 3: BASISVRAGEN FOCUSGROEP.....</b>	<b>71</b>

## **1 Vraag- en organisatieanalyse**

Dit project werd opgestart op initiatief van het Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning (EXPOO). Zij stelde ons namelijk de vraag hoe het online ondersteunen van ouders/gezinnen bij ouderschap, opvoeden en opgroeien mogelijk gemaakt kan worden. Deze vraag kwam niet uit de lucht gevallen, enerzijds is deze vraag het resultaat van de doelen die EXPOO voor ogen heeft, anderzijds van heel wat maatschappelijke ontwikkelingen die zich de laatste jaren hebben voorgedaan. Bij het verloop van ons onderzoek, om een antwoord te kunnen bieden op de vraag van EXPOO, baseerden we ons op de cyclus voor praktijkonderzoek (Van der Donk en Van Lanen, 2011, zoals in het draaiboek uitgelegd). In een eerste fase (oriënteren & richten) biedt deze vraag- en organisatieanalyse een oriëntatie op de missie en structuur van de praktijkorganisatie, beleidscontext en -ontwikkelingen in het werkveld en de pedagogische vraag.

### **1.1 Missie en structuur van de praktijkorganisatie**

In 2007 heeft het Vlaams Parlement een decreet goedgekeurd met betrekking tot de organisatie van opvoedingsondersteuning. In gevolge hiervan werd in juni 2009 het Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning opgericht. Dit was in eerste instantie een samenwerking tussen de agentschappen Jongerenwelzijn en Kind & Gezin (EXPOO, z.j.-a). Sinds mei 2014 valt EXPOO onder het decreet preventieve gezinsondersteuning. Door de eenmaking van Kind en Gezin en Jongerenwelzijn in 2019, gebeurt de aansturing volledig door het agentschap Opgroeien (EXPOO, z.j.-a). Dit agentschap wordt onderverdeeld in verschillende teams waarbij EXPOO deel uitmaakt van het team Geïntegreerd Gezinsbeleid (Kind & Gezin). EXPOO onderscheidt zich echter van de andere teams doordat ze autonoom zijn. Ze hebben namelijk hun eigen middelen en moeten geen verantwoording afleggen aan het agentschap.

Het doel van EXPOO is het helpen creëren van een leefomgeving waarin kinderen en jongeren zo optimaal en veilig mogelijk kunnen opgroeien. Men doet dit onder andere door het samenbrengen van kennis over opvoeding en opvoedingsondersteuning. Ze willen niet enkel deze kennis vergaren en bundelen

maar ook verder verfijnen en verspreiden. Hierbij leggen ze sterk de nadruk op de toegankelijkheid van deze kennis, brengen verschillende actoren met elkaar in gesprek, bieden bijscholingen aan en zorgen voor uitwisseling van ervaringen tussen hulpverleners. Dit met als doel dat professionals "zich geïnspireerd en ondersteund voelen om hun werk in het belang van kinderen, jongeren, ouders en opvoeders te kunnen doen" (EXPOO, z.j.-b). Daarnaast willen ze ook het werkveld -namelijk organisaties die zich richten op ouderschap, opvoedings- en gezinsondersteuning en de leefomgeving van kinderen en jongeren- praktisch ondersteunen door allerlei instrumenten, tools, methodieken, enz. aan te reiken.

EXPOO bestaat uit een team van vijf leden dat wordt bijgestaan door een reflectiegroep en EXPOOL. De reflectiegroep bestaat uit een vaste groep mensen, die geselecteerd zijn op basis van persoonlijke expertise in het domein. Een aantal voorbeelden hiervan zijn personen die werken voor de organisaties Klasse, Kind en Gezin of Gezinsbond. Deze groep komt minimaal drie keer per jaar samen en houdt de maatschappelijke evoluties rond opvoeden, opvoedings- en gezinsondersteuning in het oog. Een voorbeeld van zo een maatschappelijke evolutie is de rol van digitalisering in het domein van opvoedingsondersteuning. Deze samenkomsten over maatschappelijke thema's worden georganiseerd zodat EXPOO gestimuleerd wordt om rekening te houden met behoeften, vragen en zorgen van ouders, kinderen en jongeren. Daarnaast waken ze ook over de kwaliteit van de kennis die EXPOO verspreidt, de wetenschappelijke onderbouwing hiervan en het belang voor de maatschappij. Binnen de reflectiegroep proberen ze een zo breed mogelijk beeld te krijgen over wat opvoeding en opvoedingsondersteuning is. Dit wordt bekomen door de verschillende invalshoeken van de leden. Naargelang het thema kan het gebeuren dat de reflectiegroep nog bijkomende externe experts uitnodigt (EXPOO, z.j.-c). Naast de reflectiegroep is er nog een klankbordgroep, namelijk EXPOO Large (afgekort als EXPOOL). Deze bestaat uit personen uit het werkveld, zoals de Huizen van het Kind en Opvoedingswinkels. Dit zijn personen die actief zijn in de opvoedings- en gezinsondersteuning, een mening hebben over projecten en acties van EXPOO en graag hierover hun feedback willen geven in feedbackrondes. In tegenstelling tot de reflectiegroep, is dit geen besloten groep. Via een virtueel platform legt EXPOO hen vragen en actuele items voor die zij dan kunnen beantwoorden. Een voorbeeld

van zo een vraag kan zijn: "Welke thema's/ prioriteiten schuift EXPOO best naar voor in het jaarplan?" (EXPOO, 2016f).

Om dit alles te verwezenlijken, werkt EXPOO samen met verschillende partners, zoals het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, de Huizen van het Kind, Child Focus en Jongerenwelzijn. Daarnaast is EXPOO betrokken bij een aantal netwerken, stuurgroepen en overlegplatformen, zoals Overlegplatform Ouders, Stuurgroep Together we care en Project Problematische ouder-kindrelaties. Ten slotte onderhoudt EXPOO ook internationale samenwerkingen. De organisatie is onder andere lid van Eurochild en ISSA (international step by step organisation), en heeft ook nauwe contacten met het Nederlands Jeugdinstituut en het ICCFR, een internationaal forum (EXPOO, z.j.-d). Met deze samenwerkingen wil EXPOO zich manifesteren als een expertisecentrum met een Vlaams en internationaal netwerk. Op deze manier wil EXPOO van betekenis zijn in de praktijk, het werkveld en het beleid (EXPOO, z.j.-e).

## **1.2 Actuele beleidscontext en -ontwikkelingen in het werkveld**

Momenteel is er grote aandacht voor opvoedingsondersteuning in onze huidige maatschappij. Dit kan afgeleid worden uit het feit dat er in de voorbije jaren een ruim aanbod van opvoedings- en gezinsondersteuning ontwikkeld is in Vlaanderen (De Munter, Vandemeulebroecke, Maes, Hellinckx, Ghesquière, Grietens & Colpin, 2004). Deze belangstelling is een recent fenomeen. Dertien jaar geleden, in 2007, ging namelijk het decreet houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning van kracht. "De belangrijkste doelstelling van het decreet is het bestaande aanbod aan opvoedingsondersteuning duidelijk in kaart brengen, kenbaar maken aan de gebruikers, op elkaar afstemmen, leemtes opvullen, en een minimale kwaliteit van het aanbod garanderen" (Timmermans, 2007, p. 305). Hierbij kan dan de volgende vraag gesteld worden: hoe komt het dat de overheid pas in 2007 de nood voelde om een kader omtrent opvoedingsondersteuning te creëren? De praktijk van opvoedingsondersteuning is namelijk continu in ontwikkeling. "Maatschappelijke veranderingen zorgen dat de traditionele en wijdverspreide opvoedingsmodellen onder druk komen te staan" (Bergmans, 2007, p. 5). Met andere woorden kan er gesteld worden dat maatschappelijke tendensen er voor zorgden dat ouders

vragen begonnen te stellen rond de opvoeding van hun kinderen en dat er een opvoedingsondersteuningsaanbod werd voorzien door de overheid. Deze maatschappelijke veranderingen zorgen er volgens het Vlaams Parlement (2013) voor dat opvoeding niet makkelijker wordt. Familienetwerken worden kleiner, er is een afname van de sociale ondersteuning en de traditionele opvoedings- en gezinsmodellen vallen weg. Bergmans (2007) sluit hierbij aan door vast te stellen dat door de grotere diversiteit en complexiteit van gezinnen een grotere behoefte ontstaat aan een ondersteuningsaanbod. Daarnaast gaan opvoeders ook vaker steun zoeken, doordat het krijgen van kinderen een bewustere keuze geworden is en gepaard gaat met hoge verwachtingen. Deze laatste verschuiving van het krijgen van kinderen als een vanzelfsprekendheid naar het hebben van kinderen als een keuze van ouders, merkte Hermanns (1992) ook op. Bergmans (2007) stelde dat de druk die hiermee samengaat nieuwe vragen oproept bij opvoeders. Deze tendensen die zich afspeelden in de samenleving droegen bij aan de stijgende vraag naar gezins- en opvoedingsondersteuning. Als gevolg daarvan ontwikkelden zich de laatste jaren voorzieningen en initiatieven in het domein van de preventieve gezinsondersteuning. Dit aanbod bleek echter niet meer overzichtelijk te zijn voor zowel de gebruikers als de ondersteuners zelf (De Munter et al, 2004). Daarom was het noodzakelijk dit aanbod terug samen te brengen en te definiëren, wat het opzet was van het 'decreet houdende de organisatie van opvoedingsondersteuning'. Zo wou men actoren die rond dit thema werken samenbrengen om tot een efficiëntere samenwerking te komen (EXPOO, 2007g). Later, in 2013, werd dit decreet opgeheven en werden de goede praktijken geïntegreerd in het 'decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning'.

Net zoals de maatschappelijke veranderingen rond ouderschap de vraag naar opvoedingsondersteuning vergrootte, zorgt de actuele digitalisering van de maatschappij voor het ontstaan van online vormen van hulpverlening. Bocklandt (2011) stelt namelijk dat het niet anders kan dan dat het sociaal werk en de sociale sector meebewegen met de digitaliserende samenleving, aangezien de introductie van nieuwe technologieën ook andere welzijnsnoden met zich zal meebrengen. De opkomst van online tools en methodieken in de welzijnssector is echter niet vanzelfsprekend en gaat gepaard met heel wat vragen rond de plaats, impact en organisatie van het onlineaanbod ten aanzien van het reeds bestaande



welzijnsaanbod. Daarom stelt Bocklandt (2011) ook dat het zoeken naar antwoorden op deze vragen de overheid verplicht om over de invloed van onlinehulpverlening op het welzijnswerk na te denken.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat minister Jo Vandeurzen in 2013 een stand van zaken wou van de bestaande onlinehulprealisaties in Vlaanderen. Daarnaast vroeg hij ook concrete aanbevelingen die als basis kunnen dienen voor een kader van onlinehulpbeleid. De vraag naar dit kader kwam vanuit de vaststelling dat er de voorbije jaren een onlinehulpaanbod in Vlaanderen ontwikkeld werd en dat hulpvragers meer en meer online communiceren. Een globaal kader voor online hulpverlening in Vlaanderen ontbrak echter (Bocklandt, Adriaensens, De Zitter, Sap & Vandecasteele, 2014). Deze opdracht werd uitgevoerd door medewerkers van de opleiding Sociaal Werk aan de Arteveldehogeschool, die partner zijn in het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. De resultaten van dit onderzoek werden beschreven in het document "Bouwstenen voor een Vlaams actieplan onlinehulp" (2014). Hierbij richtten ze zich op zes sectoren, waaronder die van opvoedingsondersteuning. Daarnaast vertrokken ze vanuit zes vaststellingen in verband met onlinehulp in Vlaanderen in 2014 om uiteindelijk acht strategieën voor een Vlaams actieplan onlinehulp voor te stellen (Bocklandt et al., 2014). Deze voorstellen werden in de beleidsnota van 2014-2019, geschreven door de toenmalige Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, omgezet in de hieronder opgesomde negen strategieën. Dit had als doel dat er de komende tijd gewerkt kon worden aan een structureel kader voor onlinehulpbeleid (Vandeurzen, 2014, p. 20):

- Onlinehulp op de agenda zetten van organisaties, koepels en steunpunten;
- Onlinehulp ontwikkelen van onderuit;
- Onlinehulp integreren als een kwaliteitsvolle modaliteit van hulp in welzijns- en gezondheidsorganisaties;
- Onlinehulpcompetenties van hulpvragers, medewerkers en organisaties versterken;
- Een erkenningskader creëren voor onlinehulp;
- Onlinehulp focussen op intersectorale beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking;

- Praktijkrelevant onderzoek en ontwikkeling van onlinehulp stimuleren;
- Onlinehulpverlening in detentiecontext exploreren via het gebruik van Prison cloud;
- Onlinehulp toegankelijk maken voor personen met een beperking.

Doorheen de legislatuur van minister Vandeurzen is er gewerkt aan de realisatie van deze strategieën. Alle kennis met betrekking tot onlinehulp in Vlaanderen, werd bijvoorbeeld gebundeld op de website [www.onlinehulp-vlaanderen.be](http://www.onlinehulp-vlaanderen.be). Dit is een realisatie van Steunpunt Mens en Samenleving, Steunpunt Geestelijke Gezondheid en Netwerk Onlinehulp Vlaanderen. Naar aanloop van de vorming van een nieuwe regering kwamen er in 2019 vijf nieuwe beleidsaanbevelingen tot stand door een samenwerking tussen deze drie actoren (Steunpunt Mens en Samenleving, Steunpunt Geestelijke en Gezondheid, & Netwerk Onlinehulp Vlaanderen, 2019). Deze aanbevelingen zijn geformuleerd vanuit het werkveld, op basis van wat daar vastgesteld werd bij de ontwikkeling van de onlinehulp in Vlaanderen. Dit vrijwillig initiatief werd gerealiseerd met de bedoeling een voorzet te geven aan de Vlaamse Regering om werk te maken van de voorstellen, dit blijkt uit een interview met P. Bocklandt (persoonlijke communicatie, 19 maart, 2020).

Een eerste beleidsaanbeveling werd geformuleerd rond de kwaliteit van online- en blended hulp. Het is namelijk noodzakelijk om de kwaliteit van deze hulp te optimaliseren en indien nodig hiervoor methodieken te ontwikkelen. Hierbij is het belangrijk dat de praktijk rekening houdt met de specifieke wensen van de doelgroep, bijvoorbeeld van gezinnen en ouders. Daarnaast moet de onlinehulp niet enkel afgestemd zijn op de ouders, maar ook op professionals die dit aanbod gaan implementeren. Daarom is het nodig dat er meer aandacht besteed wordt aan praktijkgericht onderzoek. Een volgende aanbeveling bestaat eruit dat de privacy van zowel de professional als het gezin gegarandeerd wordt. Hierbij staat anonimiteit en vertrouwelijkheid centraal, om zo deontologisch betrouwbaar en ethisch mogelijk te werk te kunnen gaan. Het voorlaatste voorstel inzake het onlinehulpbeleid betreft de noodzaak om orde te scheppen in de talrijke initiatieven die reeds bestaan in het onlinehulp-landschap. Ten slotte zijn al deze beleidsvoorstellen gestoeld op het idee dat iedere burger toegang moet kunnen hebben tot elke vorm van onlinehulp. Ouders hebben specifieke competenties nodig om deze vorm van hulp te kunnen raadplegen en dienen hierin eventueel

opgeleid te worden. Hetzelfde geldt voor de hulpverleners, er mag namelijk niet van uitgegaan worden dat zij wel over de nodige vaardigheden beschikken om met online methodieken en tools aan de slag te gaan bij het ondersteunen van gezinnen en ouders. Daarnaast werden er door dezelfde partners concrete acties voorgesteld, op basis van de eerder beschreven beleidsaanbevelingen. Deze aanbevelingen en acties werden in augustus 2019 overgemaakt bij de onderhandelingen over een nieuw Vlaams regeerakkoord (SAM, 2019). Enkele van de hierboven beschreven aanbevelingen werden bijgevolg ook overgenomen in de beleidsnota van Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding Wouter Beke (Beke, 2019). Waar minister Jo Vandeurzen een aparte sectie had voor negen strategieën omtrent de uitbouw van kwaliteitsvolle onlinehulpverlening in zijn beleidsnota, zijn de opgenomen beleidsaanbevelingen in de beleidsnota van minister Wouter Beke eerder verspreid onder de verschillende beleidsvelden opgroeien, personen met een handicap en welzijn.

Er kan bijgevolg gesteld worden dat er vandaag de dag op beleidsniveau veel aandacht is voor de digitalisering en onlinehulp, maar de beleidsmaatregelen hieromtrent zijn vaak nog weinig concreet. Zoals Vandemeulebroecke, Snoeck en Van den Wijngaerde (2004) vermeld hebben, is het wel van belang dat er een beleidskader is om kwaliteitsvolle ondersteuning te bieden.

Daarentegen zijn er wel strategische beleidslijnen voor 2020 geformaliseerd door het Agentschap Opgroeien. Hiervan is er één zeer relevante beleidslijn inzake online opvoedingsondersteuning, namelijk de achtste strategische beleidslijn: "We versterken de mogelijkheden tot gegevensverdeling en digitale communicatie" (Agentschap Opgroeien, 2020, p. 23). Deze beleidslijn bevat verschillende projecten die in 2020 uitgevoerd zullen worden en die relevant zijn binnen de onlinehulpverlening. De projecten zullen worden uitgewerkt door multidisciplinaire teams, in afstemming met interne en externe belanghebbenden.

Het eerste project focust zich op cliëntgerichte ondersteuning, waarbij er rekening gehouden wordt met de behoeften en de specifieke vraag van gezinnen. Deze hulp op maat wordt omschreven door het concept 'proportioneel universalisme'. Dit principe houdt in dat men "zich als organisatie inzet voor een basisaanbod voor elk kind en gezin (universeel), met aansluitend en geïntegreerd een supplementair aanbod voor gezinnen met specifieke noden (proportioneel). Dit betekent dat je niet hetzelfde gaat doen voor iedereen maar je aanbod zal

aanpassen naargelang de noden” (EXPOO, 2019, p. 12). Binnen dit project wil men meewerken aan een integratie van het fysieke (face-to-face contact met hulpverlener) en het niet-fysieke (online) aspect van ondersteuning, dat blended ondersteuning wordt genoemd.

Daarnaast richt het tweede project zich op de mogelijkheden en moeilijkheden van hulp bieden via online methodieken en tools. Aangezien er gestreefd wordt naar efficiëntie in de werkcontext door het optimaal in te zetten van digitale tools, moeten professionals ondersteund worden bij het gebruik van deze tools. Dit kan door het ontwikkelen van concrete kaders omtrent niet-fysieke ondersteuning. De toekomstige projectgroep die zich hierover gaat buigen, gaat een effectieve samenwerking zoeken tussen reeds bestaande projecten van Jeugdhulp en van Kind en Gezin.

Een derde project draait rond hoe men als professional moet omgaan met cliëntgegevens in de context van online ondersteuning, waarbij de vertrouwelijkheid van gegevens gegarandeerd moet kunnen worden. Hierbij wil men concreet de uitwisseling van gegevens via e-Youth bevorderen. Het management zal deze drie projecten opvolgen door regelmatig een stand van zaken te vragen van het project aan de teams.

### **1.3 Situering van de pedagogische vraag**

Deze hedendaagse belangstelling voor de impact van de digitalisering op de welzijnssector, werd ook opgemerkt door EXPOO. De Huizen van het Kind stelden de voorbije twee jaar expliciet vragen aan EXPOO over hoe zij online opvoedingsondersteuning kunnen organiseren zodat ze ouders en gezinnen betere ondersteuning kunnen bieden. Als gevolg van de actuele digitalisering van de maatschappij bestaat er namelijk al een talrijk aanbod van online tools voor de ondersteuning van ouders. Voorbeelden hiervan zijn websites, sociale media, instant messaging app's, online cursussen, Webinars, chats, e-mailondersteuning en online feedback. Daarnaast stelde Bocklandt (2011) vast dat mensen vandaag de dag veel meer steunen op het internet wanneer ze op zoek gaan naar informatie omtrent gezondheid, opvoeden, opgroeien en ouderschap. De vraag stelt zich nu wat werkelijk goede en betrouwbare opvoedingsondersteuning is en wat niet.

EXPOO wil hier graag helderheid in scheppen, aangezien het één van hun taken is om de kwaliteit van informatie inzake opvoeden, opvoedingsondersteuning en de leefomgeving van kinderen en jongeren te kunnen garanderen door het toekennen van kwaliteitslabels (EXPOO, z.j.-e). Naast het bundelen en verspreiden van kennis en kwaliteitsvolle informatie over opvoeding, is het een tweede taak van EXPOO om het werkveld praktisch te ondersteunen door het aanbieden van concrete methoden, technieken en instrumenten (EXPOO, z.j.-e). Alvorens dit te kunnen doen is het echter van belang de kwaliteitsvolle van de niet-kwaliteitsvolle tools en methodieken te kunnen onderscheiden. Daarom vindt EXPOO, gezien de hedendaagse belangstelling voor opvoedingsondersteuning en de invloed van digitalisering in dit domein, dat de tijd rijp is om deze gestelde vragen door de Huizen van het Kind concreet te gaan behandelen. Dit met als doel een algemeen kader rond kwaliteitsvolle online ondersteuning aan de professionals te kunnen bieden. Ze zetten online opvoedingsondersteuning dan ook expliciet op de agenda voor 2020, zoals omschreven in de projectfiche van EXPOO.

Ten eerste doen ze dit door informatie en inzichten te bundelen in een themapagina op hun website, specifiek gericht op professionals. Hierbij hebben ze ook aandacht voor de deontologische kwesties bij het gebruik van instant messaging app's in de context van onlinehulpverlening. Via deze app's wordt er namelijk vaak door de hulpverlener informatie bijgehouden over de ouders in kwestie, wat dan gebruikt kan worden in de fysieke gesprekken. Dit zou een probleem kunnen vormen, aangezien pedagogische gesprekken strikt gezien anoniem zijn, waardoor informatie niet geregistreerd en doorgegeven mag worden. Kan dit in de context van online tools en methodieken wel gegarandeerd worden? Daarnaast stellen professionals zich vragen rond hun persoonlijke beschikbaarheid en privacy. Bocklandt (2011) haalt het voorbeeld aan dat bij het geven van hulp via chat de hulpverleners de druk voelen om zo snel mogelijk te antwoorden, uit angst dat de hulpvrager afhaakt. Bijgevolg stelt hij dat hulpverleners misschien soms de nood kunnen hebben om eens "uit contact" te gaan. Daarnaast vraagt onlinehulpverlening een waakzaamheid over begrenzing van hulpverleners, aangezien deze onlinehulp er voor zorgt dat de drempels voor hulpvragers om taboe-onderwerpen aan te halen verlaagd worden (Bocklandt, 2011). Deze informatie over online opvoedingsondersteuning, met deontologie als

één aspect hiervan, wil EXPOO op termijn kunnen omzetten in een online tool voor ouders en opvoedingsverantwoordelijken in de praktijk.

Hiernaast wil EXPOO in 2020 ook nagaan welk online aanbod voor gezinnen en ouders bijdraagt aan de doelstellingen van het Huis van het Kind, door het opzetten van een proeftuin online aanbod. Het vraagstuk dat zich stelt bij de Huizen van het Kind, is hoe ze gezinnen zo goed mogelijk kunnen ondersteunen. Dit betekent dat een Huis van het Kind zich moet afstemmen op de specifieke vraag van het unieke gezin (Huizen van het Kind, z.j.). Afhankelijk van de context zal de vraag van ouders anders zijn, bijvoorbeeld gezinnen op het platteland zullen eerder een vraag stellen omtrent diversiteit (Vis, 2019), terwijl een veel voorkomende vraag bij gezinnen in de stad kan gaan over alcoholgebruik (Psychologie Magazine, 2019). Online tools en methodieken kunnen hierbij helpen door concreet op de vragen van ouders in te spelen, doordat zij als complementair aanbod samen met face-to-face hulpverlening (ook wel fysieke hulpverlening genoemd) aan meer facetten van de vraag van ouders kunnen beantwoorden (Bocklandt, 2011). Bij deze blended ondersteuningsvorm beschikt een hulpverlener over meer hulpmiddelen die de professional in staat stellen om tot de gepaste hulp te komen, waardoor er meer afstemming mogelijk is met de hulpvrager (Provost, 2016). Hierbij dient de opmerking gemaakt te worden dat hulpverleners vaak nog afgeschrikt worden door het online-aspect van het bieden van ondersteuning, omdat ze vaak niet weten hoe eraan te beginnen (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 21 februari, 2020). Er kan dus gesteld worden dat hulpverleners er van overtuigd moeten worden dat het online aanbod complementair is en niet iets is dat er voor hen nog extra bijkomt waardoor de werkdruk mogelijks verhoogd wordt. Zo kan dit online aanbod optimaal ingezet worden om de specifieke vragen van ouders te beantwoorden. Dit kan mede bekomen worden wanneer professionals een concreet kwaliteitskader voor online opvoedingsondersteuning ter beschikking hebben, dat hen in staat stelt met de nodige competentie en expertise te kunnen handelen in het onlinehulp-landschap. Het zou bijvoorbeeld kunnen helpen dat hulpverleners meer vertrouwen krijgen in het online aanbod als ze de kwaliteit ervan kunnen beoordelen.

Door het bundelen van informatie en na te gaan welk online aanbod aansluit bij de doelstellingen van de Huizen van het Kind, beoogt EXPOO een algemeen kader rond kwaliteitsvol online ondersteuning te kunnen bieden aan professionals.

Aangezien deze organisatie staat voor innovatie en ondersteuning van het werkveld, kunnen zij niet anders dan de maatschappelijke tendensen te volgen. Daarom stelden zij ons deze tweeledige vraag:

1. Wat zijn kwaliteitscriteria voor online tools en methodieken zodat deze complementair, kwaliteitsvol en laagdrempelig zijn naast fysieke dienstverlening?
2. Welke inspirerende online tools en methodieken bestaan er (binnen- en buitenland / formeel en informeel) om ouders en gezinnen te ondersteunen bij ouderschap, opvoeden en opgroeien? In hoeverre zijn ze gebruiksvriendelijk, afgestemd op noden en behoeftes van de doelgroep, technisch en deontologisch betrouwbaar?

## **2 Theoretische inbedding van de pedagogische vraag**

Om bovenstaande vragen te kunnen beantwoorden moet er eerst een theoretisch kader opgebouwd worden, waarbij we op zoek gaan naar de betekenis van (online) opvoedingsondersteuning. In het tweede deel van de eerste fase (oriënteren & richten) van de praktijkonderzoek-cyclus (Van der Donk en Van Lanen, 2011, zoals in het draaiboek uitgelegd), werd dit gedaan door op basis van de vraag- en organisatieanalyse enkele kernconcepten te bepalen en deze verder uit te diepen in een wetenschappelijke literatuurstudie. In wat volgt, wordt er ingegaan op een omschrijving van opvoedingsondersteuning, het online aspect daarin en de kwaliteit ervan. Op basis van deze theoretische achtergronden zal de tweeledige onderzoeksvraag, opgesteld door EXPOO, verfijnd worden tot twee afgebakende, concrete onderzoeksvragen.

### **2.1 Theoretische achtergronden**

#### **2.1.1 Opvoedingsondersteuning**

Op het eerste zicht lijkt opvoedingsondersteuning een eenvoudig te definiëren concept. Uit de literatuur blijkt echter dat dit niet het geval is. Vanaf 1990, wanneer de term 'opvoedingsondersteuning' pas echt geïntegreerd werd in het dagelijkse taalgebruik, is er namelijk een hele evolutie geweest in wat men onder deze term verstaat (Bergmans, 2017). Hermanns (1992, p. 21) omschreef opvoedingsondersteuning als "al die activiteiten die specifiek tot doel hebben de opvoedingssituatie van kinderen te verbeteren". Het doel hierbij was voornamelijk opvoeders te ondersteunen in het opvoeden. Later, in 2004, definiëren Vandemeulebroecke, Colpin, Maes en De Munter (p. 30) opvoedingsondersteuning als:

het op intentionele wijze steun bieden aan ouders bij hun opdracht en taak als opvoeders, en berust op de veronderstelling dat volgende uitgangspunten voor elk gezin en elke gezinsvorm gelden:



- De erkenning van het belang van de gezinsopvoeding (de opvoeding in gezinsverband) voor kinderen, volwassenen en samenleving;
- De erkenning van de pedagogische verantwoordelijkheid, het verlangen en de bekwaamheid van ouders om de relatie met hun kinderen op een verantwoorde wijze vorm te geven;
- De erkenning dat ouders bij het gewone opvoeden vragen en onzekerheden kunnen ervaren en het recht hebben om indien nodig hiervoor steun te ontvangen;
- De erkenning van het recht van gezinnen op voortdurende aandacht van de samenleving voor de realisatie van de randvoorwaarden voor opvoeding.

EXPOO hanteert de volgende definitie, zoals geformuleerd op hun website: "Een brede waaier van praktijken, die ouders en opvoedingsverantwoordelijken steunen bij het opvoeden en opgroeien van kinderen en jongeren" (EXPOO, z.j.-h). Hierbij wordt er nog steeds van uitgegaan dat de hierboven beschreven uitgangspunten gelden voor alle ouders en elke gezinsvorm. Ondanks de verschillende visies van auteurs op het concept 'opvoedingsondersteuning' is er dus ook een soort continuïteit in de definiëring ervan.

Bij de omschrijving van opvoedingsondersteuning wordt er ook een expliciete link gelegd met gezinsondersteuning. Gezinsondersteuning wordt in het 'decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning' gedefinieerd als "het geheel van maatregelen en aanbod dat gericht is op het bevorderen van het welbevinden van alle gezinnen met kinderen en jongeren, en aanstaande ouders met inbegrip van de ondersteuning op het vlak van opvoeding en preventieve gezondheidszorg" (Vandeurzen, 2013, p. 1). Ook al blijkt uit deze definitie dat dit twee aanverwante begrippen zijn, toch hebben deze termen een specifieke eigenheid. Opvoedingsondersteuning valt namelijk onder de totale gezinsondersteuning, waarbij gezinsondersteuning dus als een overkoepelend begrip wordt gezien (Vandemeulebroecke & Nys, 2006).

Een tweede onderscheid dient gemaakt te worden tussen opvoedingsondersteuning en opvoedingshulp. Opvoedingsondersteuning

enerzijds, richt zich tot alle ouders, aangezien elke ouder doorheen de ontwikkeling van hun kind ooit wel eens geconfronteerd wordt met een vraag of probleem bij het dagelijkse opvoeden (Vandemeulebroecke & Nys, 2006). Opvoedingshulp anderzijds, is specifiek voorzien voor ouders met problemen, waarvoor de aanpak meer intensief en gespecialiseerd dient te zijn (Roose, 2017). Vandemeulebroecke en Nys (2006) maken bij opvoedingsondersteuning nog een opdeling tussen drie functies: het aanspreken en verrijken van het opvoedingsmilieu, het bewaren en het opnieuw in evenwicht brengen van de balans tussen risico- en protectieve factoren en als laatste, 'onthaal', 'doorverwijzing en oriëntering' naar intensieve, gespecialiseerde begeleiding. Deze drie functies zijn echter niet zo strikt van elkaar te onderscheiden. Ze kunnen namelijk geplaatst worden op een continuüm. Ook opvoedingsondersteuning en opvoedingshulp kunnen, als twee polen, op een continuüm gesitueerd worden (Vandemeulebroecke et al., 2014). Er is bijgevolg ook een tussenzone, ook wel grijze zone genoemd (Roose, 2017), doordat er geen eenduidige afgrenzing te maken is tussen de twee polen (Vandemeulebroecke et al., 2014).

Een andere mogelijke opdeling volgens functies in opvoedingsondersteuning is die van Bergmans (2017). Deze auteur onderscheidt zeven functies; goede informatie en voorlichting, praktische pedagogische hulp of instrumentele steun, emotionele steun, sociaal netwerk, vroegtijdige onderkenning en verwijzing, signalering en pedagogische advisering en licht ambulante ondersteuning. Ook kan ter vervollediging de functie 'meer intensieve, laagdrempelige hulp' vermeld worden, die zich bevindt in de overgangszone van opvoedingsondersteuning naar opvoedingshulp, waarbij de polen van het continuüm dus overlappen.

### 2.1.2 Onlinehulpverlening

Vandaag de dag leven we in een wereld van digitalisering, een wereld waarin sociale media alomtegenwoordig is. Mensen communiceren, handelen en netwerken veel meer online. Zo gebruiken mensen ook steeds vaker het internet om een antwoord te vinden op hun vragen, waaronder ook vragen over opvoeden. In deze gedigitaliseerde wereld komt de zorg- en welzijnssector bijgevolg voor een aantal nieuwe vraagstukken te staan. Eén van deze vragen waar de zorg- en

welzijnssector een antwoord op moet bieden is de volgende: "Zal, kan, wil, moet het welzijnswerk gebruik maken van deze nieuwe communicatievormen om haar welzijns,- zorg- en hulpverleningsaanbod te realiseren? En zo ja; waarom en hoe?" (Bocklandt, 2011, p. 21 ).

We stellen vast dat er een opkomst is van onlinehulpverlening door de digitalisering. Hierbij is het van belang om het concept 'onlinehulpverlening' duidelijk te kaderen. Daarvoor verwijzen we naar een rapport van Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van 2014: "Onlinehulpverlening voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT), met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord." (Bouwstenen Vlaams actieplan onlinehulp, 2014, p. 3). Nu onlinehulpverlening gedefinieerd is, wordt er vervolgens dieper in gegaan op de verschillende vormen van onlinehulp. Belangrijk hierbij is dat er rekening gehouden moet worden met het feit dat het domein van technologie, waaronder het aanbod aan onlinehulp valt, in volle ontwikkeling is. Het is bijvoorbeeld zo dat onlinehulp plaatsvond op een computer, maar door de opkomst van de smartphone, zijn apps in opmars. Hierdoor mag de onderstaande opsomming van onlinehulpvormen, beschreven door het Nederlands Jeugdinstituut (2015), niet gezien worden als een uitputtende lijst van alle mogelijke vormen die er bestaan (Bocklandt, 2011).

De eerste vorm van onlinehulp is online informatievoorziening, wat tevens ook de lichtste vorm is. Dit houdt in dat er vrijblijvend informatie wordt aangeboden over verschillende topics. Websites, apps, serious games en sociale media zijn voorbeelden van media waarop informatie aangeboden kan worden. De aanbieder gaat in deze eerste vorm dus niet na hoe de informatie verwerkt wordt bij de hulpvrager. Er wordt louter informatie aangeboden. Een tweede vorm van onlinehulp is onbegeleide zelfhulp. Deze vorm wordt als een meer actieve vorm van hulp gezien dan online informatievoorziening, omdat de hulpvrager zich actief moet inzetten. Voorbeelden van onbegeleide zelfhulp zijn de volgende: chatbots, zelftests, inzichtinstrumenten, serious games, cursussen. Door de omnipresentie van mobiel internet vinden we onbegeleide zelfhulp ook terug in apps. Met het ontstaan van apps werden er ook simultaan twee soorten van onbegeleide zelfhulp ontwikkeld. Deze twee soorten, activatie en tracking, zijn kenmerkend voor apps die ingezet worden in de hulpverlening. Bij activatie krijgt de deelnemer meldingen

over een bepaalde oefening die nog uitgevoerd moet worden. Bij de tweede soort, de zogenaamde tracking-apps, kan de deelnemer klachten of parameters registreren en monitoren. Een derde vorm van onlinehulp speelt zich af op openbare fora, chatrooms, een prikbord of op een klaagmuur. Hier kunnen mensen, die hetzelfde hebben meegemaakt of nog doormaken, via internet informatie uitwisselen en reageren op elkaar. Deze vorm van onlinehulp wordt ook wel lotgenotencontact genoemd. De vierde vorm van onlinehulp is een interactieve vorm, namelijk vraag en antwoord via online contact. Dit online contact komt tot stand via e-mail, chat (zoals bijvoorbeeld in een app) of een contactformulier. De vijfde vorm van onlinehulp is begeleide zelfhulp. Bij deze vorm volgen mensen een cursus of training online, waarbij ze met een begeleider één-op-één contact hebben. De deelnemers moeten hierbij zelfstandig opdrachten uitvoeren. Vervolgens kunnen ze deze bespreken met een begeleider. Ook kan deze vorm van onlinehulp aangeboden worden in een groepsessie. Tot slot bestaat er nog online therapie. Dit is een vorm van hulpverlening, die geprotocolleerd verloopt. De cliënten worden online begeleidt door een professionele therapeut, die werkt voor een erkende zorgaanbieder. Deze begeleiding vindt plaats in een afgeschermd omgeving en kan individueel of in groepsverband doorgaan. Ten slotte laat men vaak de diagnose ook online plaatsvinden. Een voorbeeld van online therapie is cognitieve therapie (Nederlands Jeugdinstituut, 2015).

Deze vormen variëren in intensiteit qua begeleiding. Zo kan lichte hulp, bijvoorbeeld via e-mailcontact of informatie, voldoende zijn voor een cliënt. Wanneer deze lichte hulp niet voldoende is, kan de persoon terecht bij intensievere hulp op het internet. Er kan dus gezegd worden dat onlinehulp getrapte hulpverlening is. Ook kunnen deze vormen gecombineerd worden tot één online hulpaanbod. De getrapte hulpverlening begint bij de lichtste vorm van onlinehulp, de meest passieve hulp, en eindigt bij de meest intensieve, interactieve vorm van onlinehulp. De begeleiding neemt dus toe naargelang de vorm. Zo zal het individu bij de lichtste vormen alleen aan de slag gaan met een bepaalde tool, zonder extra begeleiding van een hulpverlener. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld online therapie, waarbij de begeleiding van een hulpverlener een centrale plaats heeft. Door bovenstaande oplijsting kan de indruk gewekt worden dat onlinehulp het reguliere aanbod met een hulpverlener helemaal kan overnemen. Bocklandt (2011) stelt echter vast dat het online hulpaanbod op twee manieren kan ingezet

worden. Enerzijds kan het online aanbod dienen ter vervanging van andere hulpvormen. Anderzijds kan het online aanbod ingezet worden ter aanvulling of uitbreiding van het reeds bestaande aanbod. Dit zorgt voor meer mogelijkheden, want zo stelt het Nederlands Jeugdinstituut: "Bij het samenvoegen van onlinehulp met reguliere hulp zijn twee tendensen zichtbaar: vanuit een online aanbod mensen verbinden met het reguliere aanbod of het reguliere aanbod klantvriendelijker maken door online ondersteuning mogelijk te maken" (Nederlands Jeugdinstituut, 2015, p. 13). De cliënt kan dan zowel gebruik maken van het online aanbod (bijvoorbeeld het bijhouden van een online dagboek) als van het reguliere contact met een hulpverlener. Deze tweede manier is een vorm van blended hulp. In het rapport van het Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin wordt blended hulp gezien als een combinatie van onlinehulp en reguliere hulp (Bouwstenen Vlaams actieplan onlinehulp, 2014). Onder reguliere hulp verstaan we face-to-face- en/of telefonische hulp.

Blended hulp zou ook bepaalde voordelen hebben, die verder uitgewerkt worden in punt 4. Een grote meerwaarde van blended hulp volgens het Nederlands Jeugdinstituut (2015) is dat deze vorm van hulpverlening meer mensen bereikt, zoals mensen die thuis moeten blijven door ziekte of in afgelegen gebieden wonen. Volgens hen komt dit door het flexibele karakter van de onlinehulp, of met andere woorden door het feit dat dit aanbod heel de dag door en van thuis uit beschikbaar is.

Nog een belangrijk argument om te opteren voor blended hulp, en dus niet eenvoudigweg een regulier aanbod te vervangen door een online aanbod, is dat er een grote groep mensen geen toegang heeft tot internet en mobile devices. Ongeveer 25% van personen met een laag inkomen en van laaggeschoolde personen tussen de 16 en 74 jaar uit het Vlaams Gewest gebruikt niet wekelijks het internet (Statistiek Vlaanderen, 2019a). Eveneens bezat ongeveer 33% van de laaggeschoolden boven de 18 jaar in de Vlaamse Gemeenschap in 2018 geen smartphone (Statistiek Vlaanderen, 2019b). Volgens Bocklandt bestaat er een digitale kloof tussen burgers met een lager sociaal economisch profiel en burgers met een hoger sociaal-economisch profiel (P. Bocklandt, persoonlijke communicatie, 17 maart, 2020). Men zegt zelfs dat het om sociaal-culturele verschillen gaat (met welk doel media wordt ingezet door de verschillende sociale groepen) (Bocklandt, 2011). Binnen de welzijnssector is deze kloof duidelijk

aanwezig, doordat een deel van de doelgroep niet online actief is. Daarnaast kan het zijn dat mensen wel online actief zijn, maar geen informatie opzoeken over welzijn en gezondheid. Hieruit kan afgeleid worden dat in het kader van de digitale kloof het zeer belangrijk is om in te zetten op blended hulp, en dus niet zomaar een regulier aanbod te vervangen. Een nuance hierbij is wel dat voor bepaalde doelgroepen het reguliere aanbod toegankelijker blijft dan het online aanbod (P. Bocklandt, persoonlijke communicatie, 17 maart, 2020). Dit komt doordat er aan het gebruik van online tools een aantal voorwaarden vasthangen, zoals het bezit van mobile devices, stabiel internet en bepaalde technologische competenties. Wanneer er helemaal niet aan deze voorwaarden voldaan is kan men dus ook geen gebruik maken van blended hulpverlening, en moet men volledig terugvallen op reguliere hulp. Met blended hulpverlening kunnen er dus veel mensen bereikt worden, maar organisaties die hulp bieden moeten zich ervan bewust zijn dat er telkens nog doelgroepen zijn die uit de boot vallen, waar dus een vangnet voor moet voorzien worden.

### 2.1.3 Kwaliteit van opvoedingsondersteuning

#### 2.1.3.1 Inhoud

De omschrijvingen van wat er verstaan wordt onder (online) opvoedingsondersteuning geeft echter nog niet weer wat kwaliteitsvolle (online) opvoedingsondersteuning is. Om de pedagogische vraag, gesteld door EXPOO, te kunnen beantwoorden is het belangrijk hier zicht op te krijgen. Wat is kwaliteit en hoe kan dit gedefinieerd worden in de context van (online) opvoedingsondersteuning?

Het concept 'kwaliteit' kan door verschillende mensen anders geïnterpreteerd worden. Wat men er onder verstaat hangt namelijk samen met de waarden en normen die heersen op een bepaald moment in een bepaalde samenleving (Snoeck & Van den Wijngaerde, 2013). Een universele definitie geven van kwaliteit is bijgevolg in principe niet mogelijk. Toch dient er een onderscheid gemaakt te worden tussen twee vormen van kwaliteit (Bouckaert, in Snoeck & Van den Wijngaerde, 2004). Langs de ene kant spreekt men van doelgerichte kwaliteit, wat inhoudt dat men het handelen van mensen vergelijkt met kwaliteitscriteria en

-doelstellingen die welomlijnd opgesteld zijn. Wanneer men bij opvoedingsondersteuning enkel deze vorm van kwaliteit voor ogen houdt, wordt er gefocust op het trainen van de vaardigheden van ouders. Bijgevolg kan gesteld worden dat hun ouderschap gereduceerd wordt tot een technische competentie. Om dit te vermijden moet men bij opvoedingsondersteuning ook rekening houden met de zingevende kwaliteit. Deze tweede vorm van kwaliteit richt zich vooral op de persoon aan wie men deze ondersteuning biedt, door in te zetten op zingeving en verbondenheid. Het ethische aspect van opvoeden moet namelijk prominent aanwezig zijn wanneer men ouders hierin ondersteunt.

Met deze achtergrond formuleren Snoeck en Van den Wijngaerde (2013) een kwaliteitskader voor opvoedingsondersteuning, bestaande uit drie niveaus. Het macrosysteem wordt gedefinieerd als het niveau van samenleving en beleid. De maatschappelijke aandacht voor opvoedingsondersteuning en de regelgeving van een samenleving bepaalt namelijk hoe organisaties hun ondersteuningsaanbod vormgeven. Het tweede niveau, het mesosysteem, betreft de werking van de organisaties zelf die ondersteuning bieden en wordt rechtstreeks beïnvloed door het macroniveau. Ten slotte is er het microsysteem, wat het niveau van het ondersteunende aanbod omvat. Dit niveau maakt de opdeling tussen input-, proces- en outputfactoren. De inputfactoren betreffen de kenmerken van de personen die betrokken zijn bij de ondersteuning die geboden wordt, meer bepaald zijn dit de begeleiders en ouderfiguren. Deze persoonskenmerken beïnvloeden de procesfactoren in het kwaliteitsmodel. De procesfactoren zijn de methodieken, inhoud en thema's, begeleiding en evaluatie van de opvoedingsondersteuning om zo de vooropgestelde doelen te bereiken. Binnen de methodieken staan de principes van empowerment centraal, namelijk een positief vertrekpunt, procesmatig en flexibel werken en de betrokkenheid van de kinderen. Ook bij EXPOO leggen ze de nadruk op empowerment, ze definiëren deze manier van werken als "een proces van versterking waarbij ouders/opvoedingsfiguren greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving door het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie" (EXPOO, p. 9). Deze interventies beïnvloeden op hun beurt de outputfactoren, met andere woorden het resultaat van de geboden ondersteuning.

Naast dit kwaliteitskader, omschreven door Snoeck en Van den Wijngaerde, bracht EXPOO zelf een 'Kwaliteitswijzer opvoedingsondersteuning' (2019) uit. Dit werd ontwikkeld omdat het Bovenlokaal Overleg Opvoedingsondersteuning Waasland en de Huizen van het Kind de vraag stelden naar meer duidelijkheid over de kwaliteit van het aanbod opvoedingsondersteuning. De kwaliteitswijzer werd tot stand gebracht door een samenwerking tussen partners uit dit overleg, de Huizen van het Kind en de Opvoedingswinkels. Aan de hand van hun waardevolle inbreng werden negen criteria vastgelegd en werkte EXPOO deze kwaliteitswijzer uit. De negen criteria werden bijgevolg bepaald door overleg tussen verschillende professionals (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 27 april, 2020). Deze kwaliteitswijzer kan gebruikt worden door organisaties om na te gaan of ze effectief wel kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning leveren. Het is dus met andere woorden een reflectietool omtrent een kwaliteitsvol aanbod van opvoedingsondersteuning, waarbij men aan de hand van negen criteria nadenkt over het aanbod. Binnen elk criterium zijn een aantal vragen opgesteld waarover organisaties binnen opvoedingsondersteuning kunnen reflecteren. Het is niet noodzakelijk om elk criterium en alle vragen te doorlopen. Organisaties kunnen namelijk kiezen rond welke criteria en vragen ze willen reflecteren of over in gesprek willen gaan. Zo kunnen organisaties nadenken over specifieke aspecten van een kwaliteitsvol aanbod binnen opvoedingsondersteuning.

Een eerste criterium is bruikbaarheid, waarbij organisaties kunnen onderzoeken of ouders hun aanbod ondersteunend vinden. Hierbij staan de vragen centraal of de organisatie inspeelt op de noden en behoeften van de ouders en of er een antwoord geformuleerd wordt op hun specifieke vraag. Een volgend criterium gaat over de visie van de organisatie, meer specifiek over de waarden en opvattingen over ouders, gezinnen en opvoeding. Binnen dit criterium kunnen organisaties reflecteren over de vier basisprincipes binnen opvoedingsondersteuning, namelijk empowerment, participatie van de gebruikers (de inzet en het engagement van ouders, gezinnen en kinderen en houdt rekening met hun inbreng), proportioneel universalisme en een holistische visie omtrent ouders en gezinnen. Een holistische visie betekent dat er aandacht is voor de totale mens die steeds ook verbonden is met anderen (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 27 april, 2020). Die verbondenheid geldt zowel voor de kinderen als voor de ouders. Bij het uitwerken van een ondersteuningsaanbod, wordt er



vertrokken vanuit die unieke verbondenheid tussen opvoeder en kind. Criterium drie schuift de vraag naar voor of het aanbod van de organisatie vertrekt vanuit een missie. Deze vraag stelt organisaties in staat om te reflecteren over een duidelijke weergave van hun doelstellingen en van hun doelgroep. Binnen een vierde criterium kunnen organisaties nadenken over de inhoud, methode, onderbouwing en effectiviteit van het aanbod. Hierbij is het van belang dat de methode en het plan van aanpak duidelijk geformuleerd zijn, maar ook dat het plan passend en haalbaar is voor de gebruikers. Dit laatste gaat over de vraag of de organisatie beschikt over voldoende werkingsmiddelen, personeelsomkadering en infrastructuur om haar doelstellingen inzake opvoedingsondersteuning te realiseren (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 27 april, 2020). Organisaties moeten nagaan of hun aanbod gezinnen doelgericht ondersteunt. Criterium vijf benadrukt de toegankelijkheid van de organisatie, met onder andere het streven naar een laagdrempelig aanbod. Organisaties kunnen reflecteren of ze een betaalbaar, beschikbaar, bereikbaar en begrijpbaar aanbod bieden aan hun doelgroep. Een volgend criterium laat toe dat de organisatie onderzoekt of zij ontmoeting en sociale cohesie bevordert. De organisatie gaat na of ze het (in)formele netwerk rond de gebruikers versterkt en of er binnen hun aanbod aandacht besteed wordt om ontmoeting tussen ouders, kinderen en gezinnen te bevorderen. Criterium zeven zet de evaluatie van het proces en de outcome van de aangeboden ondersteuning centraal. De organisatie kan kijken of zij aan permanente kwaliteitsbewaking doet. Een voorlaatste criterium benadrukt de competentieopbouw van de hulpverleners. De volgende vragen komen aan bod binnen dit criterium: "Beschikken de hulpverleners over de juiste competenties en ervaring om ondersteuning te bieden? Stimuleert de organisatie haar medewerkers om zich bij te scholen en hun competenties te verhogen?" (EXPOO, 2019, p. 37-38). Binnen een laatste criterium komt de samenwerking en de netwerking van de organisatie naar voren. Wanneer een organisatie samenwerkingsverbanden aangaat, beschikt ze over meer kennis en expertise, omdat deze gedeeld kunnen worden met elkaar. Samen kunnen verschillende organisaties dan een geschikt ondersteuningsaanbod vormen dat beantwoordt aan de specifieke vraag en behoeften van de ouders.

Ten slotte beschrijft ook Bergmans (2017) zes uitgangspunten vanuit het principe van progressief universalisme waarmee rekening gehouden moet worden

wanneer men wil dat opvoedingsondersteuning effect heeft op lange termijn. Progressief universalisme is "een universeel basisaanbod voor elk kind en voor elk gezin, met aansluitend en geïntegreerd een progressief aanbod voor gezinnen met specifieke behoeften" (Bergmans, 2017, p. 7). Ten eerste dient opvoedingsondersteuning laagdrempelig te zijn zodat het voor ieder gezin en voor elke ouder toegankelijk, bruikbaar en begrijpelijk is. Daarnaast staan de ouders en diens noden centraal. Bijgevolg is de ondersteuning van en voor alle gezinnen. Ten vierde moet de ondersteuning gericht zijn op empowerment, het versterken van de autonomie van de ouders, en vertrekken vanuit een groeimodel. Ten vijfde dient er ook vertrokken te worden vanuit een positieve visie op opvoeding(-ondersteuning), waarbij gefocust wordt op wat het gezin kan en wat hun sterktes en krachten zijn. Ten slotte werken hulpverleners hierbij op een methodische wijze. Er moet namelijk een gedetailleerde analyse gebeuren van de vraag van de ouders, zodat er een grotere kans is dat de ondersteuning hier een antwoord op biedt.

Wanneer bovenstaande kwaliteitskaders vergeleken worden, kan er geconcludeerd worden dat volgende criteria noodzakelijk zijn voor kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning: het aanbod dient laagdrempelig te zijn (toegankelijk, bruikbaar en begrijpbaar), ouders en hun noden staan centraal en het aanbod is gericht op empowerment van ouders.

### 2.1.3.2 Online aspect

Uit het voorgaande blijkt dat er wel al nagedacht is over wat kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning kan inhouden. Hierbij wordt echter enkel gekeken naar de inhoud van deze ondersteuning en wordt er voorbijgegaan aan het eventuele online aspect ervan. Met andere woorden, er zijn meerdere algemene criteria omtrent de kwaliteit van opvoedingsondersteuning, maar er zijn nog geen algemene criteria geformuleerd over de kwaliteit van online tools en methodieken in deze context. Wel beschreef het Nederlandse Jeugdinstituut (2015) een aantal kenmerken, die in onderzoek naar de effecten van onlinehulp bij kinderen/jongeren en volwassenen, belangrijk lijken om het effect van onlinehulp in het algemeen te vergroten: een gebruiksvriendelijke website, (minimale) therapeutische ondersteuning, een inhoud die afgestemd is op de behoeften van

de gebruiker ('tailoring'), het gebruik van 'reminders' of beloningen, interactiviteit, waaronder het gebruik van een 'chatroom', een website die veilig overkomt en het gebruik van cognitief-gedragstherapeutische principes. Er kan dus gezegd worden dat deze zeven principes bijdragen aan de kwaliteit van de geboden onlinehulp. Deze principes zijn echter geformuleerd over het algemeen online hulpaanbod. Er bestaan nog geen kwaliteitscriteria specifiek voor online opvoedingsondersteuning en dit hiaat zouden wij graag met het project van EXPOO willen invullen.

### 2.1.3.3 Theoretische en methodologische bouwstenen

Het opstellen van kwaliteitscriteria voor online opvoedingsondersteuning wensen wij te doen vanuit een empirisch-analytische invalshoek, die gericht is op het optimaliseren van praktijken (Van Ijzendoorn, 1997). Wij gaan namelijk op zoek naar mogelijke voorwaarden opdat in een context van blended hulpverlening online opvoedingsondersteuning zou kunnen werken. Er bestaan al zeer veel online ondersteuningsbronnen, maar de vraag naar wat nu effectieve hulp is, duikt telkens opnieuw op bij de verschillende Huizen van het Kind (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 21 februari, 2020). Bij dit onderzoek worden wetenschap en praktijk van elkaar gescheiden. Opvoedingsondersteuning wordt gereduceerd tot een studie-object, waarvan wij de effectiviteit gaan onderzoeken. Dit met het oog op het optimaliseren van de kwaliteit van de geboden opvoedingsondersteuning. Vanuit de praktijk kwam namelijk de vraag welke online hulpmiddelen binnen de opvoedingsondersteuning werken en welke niet, vanuit het perspectief dat deze hulpmiddelen ter aanvulling en niet ter vervanging dienen van de reguliere hulpverlening. Het feit dat de praktijkorganisaties zich de vraag stellen wat kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning is ter aanvulling van reguliere hulpverlening, sluit aan bij een bepaalde manier van kijken naar hoe we vorm moeten geven aan onze maatschappij. Deze vraag sluit namelijk nauw aan bij onze hedendaagse samenleving. We zijn namelijk gericht op het detecteren van de minste dysfunctie en willen louter optimaliseren. Hierbij worden alle niet-effectieve zaken geëlimineerd. Om dit te kunnen verwezenlijken gaat men binnen een empirisch-analytische aanpak systematisch feiten verzamelen en analyseren, wat gepaard gaat met een bepaalde reductie van de werkelijkheid. Dit soort kennis kan alleen maar opgedaan worden als het aantal variabelen, die geïdentificeerd

gaan worden, beperkt wordt. Anders is het niet mogelijk om verbanden vast te stellen. Het komt er dus op aan voldoende data te verzamelen om zo tot een eindproduct te komen.

Deze manier van werken sijpelt ook door in onze aanpak in het beantwoorden van de pedagogische vragen en uiteindelijk een instrument te ontwikkelen die de professionals kan helpen om de effectiviteit van online hulpmiddelen, die ter aanvulling van de reguliere hulpverlening dienen, te meten. We willen namelijk beschrijven en integreren wat er in de literatuur reeds geschreven staat over de kwaliteit van online hulpmiddelen in de context van opvoedingsondersteuning. Op deze manier proberen we afstand te nemen van een concrete praktijk met bepaalde belangen enerzijds en de vraag over wat het betekent om op te voeden anderzijds, om zo overkoepelende kwaliteitscriteria te kunnen genereren. Zo proberen we een zekere neutraliteit te hanteren. In deze empirisch-analytische visie is namelijk het doel om normatieve kwesties te neutraliseren, aangezien men zich hier niet bezighoudt met de vraag naar wat opvoeding is en wat men hiermee wil bereiken. Dit is echter onmogelijk. In het kader van blended hulpverlening willen we, wanneer we tot een duidelijk omschreven bewering van wat kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning gekomen zijn, deze toetsen binnen praktijken. Het komt er dus op aan om onze hypothese over de kwaliteitscriteria te toetsen aan de opvoedkundige realiteit. Dit met als doel een uitspraak te kunnen doen over wat werkt en wat niet binnen de blended hulpverlening, met het oog op de optimalisering ervan. Dus ook al staat in dit deel van ons onderzoek niet de betekenis van opvoeding centraal, toch kunnen deze normatieve kwesties niet ontweken worden. Aangezien we ons zullen begeven in de pedagogische praktijk, komen we in contact met mensen, die elk een visie hebben over wat goede opvoeding is. Dit beïnvloedt onvermijdelijk hun kijk op wat kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning is. Er is bijgevolg een spanning tussen het willen bereiken van overkoepelende kwaliteitscriteria en de specifieke visies op opvoeding die de criteria van professionals bepalen. Hierbij is ons doel om een realistisch midden te zoeken, waarbij we er ons bewust van zijn dat universele geldigheid niet mogelijk is.

Concluderend vertrekken we vanuit een kader dat impliceert dat online tools van opvoedingsondersteuning zich moeten richten tot alle ouders voor wie de hulp nog niet intensief en gespecialiseerd dient te zijn. Het steunen van ouders en

opvoedingsverantwoordelijken bij het opvoeden en opgroeien van kinderen en jongeren, staat in deze hulp centraal. Daarnaast beschouwen we dit online aanbod als complementair aan het reguliere aanbod met hulpverleners, gezien deze aanpak bepaalde voordelen heeft (zie punt 4). We focussen ons bijgevolg op de online opvoedingsondersteuning die complementair is ten opzichte van het reeds bestaande reguliere aanbod. Deze blended vorm staat daarom centraal binnen ons project. Ten slotte staan bij de kwaliteit van opvoedingsondersteuning in het algemeen volgens de literatuur drie criteria centraal: laagdrempeligheid, centraliteit van ouders en hun noden en empowerment van ouders. Dit kader laat ons toe de tweeledige vraag van EXPOO te concretiseren en bijgevolg te beantwoorden aan de hand van een empirisch-analytische invalshoek.

Op basis van bovenstaande bevindingen wordt de pedagogische vraag vertaald in twee concrete onderzoeksvragen:

1. Welke kwaliteitscriteria zijn nodig opdat online opvoedingsondersteuning complementair is ten aanzien van reguliere opvoedingsondersteuning?
  - a. Wat zijn onze bevindingen vanuit de literatuur?
  - b. Komen kwaliteitscriteria uit de literatuur overeen met de belangrijk geachte criteria volgens experts?
2. In hoeverre stelt deze lijst van kwaliteitscriteria professionals in staat het kwaliteitsvolle van het niet-kwaliteitsvolle aanbod van online opvoedingsondersteuning te onderscheiden?

### **3 Situering van methodologische opzet en omschrijving van empirische analyse**

Om tot een antwoord te komen op onze vooropgestelde onderzoeksvragen, hebben we data verzameld aan de hand van verschillende onderzoeksmethoden. Hierbij bevinden we ons in de tweede fase (plannen, verzamelen & analyseren) van de praktijkonderzoek-cyclus (Van der Donk en Van Lanen, 2011, zoals in het draaiboek uitgelegd). Ten eerste werd er een uitgebreide literatuurstudie gedaan rond kwaliteitscriteria voor online opvoedingsondersteuning. Deze empirische analyse doen we omdat we willen kijken naar wat maakt dat een online hulpmiddel effectief werkt. Ten tweede werd er een online focusgroep georganiseerd met experts en ondersteuners in (online) (opvoedings)ondersteuning. Voor deze focusgroep werden de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen op basis van een zelfgemaakt filmpje waarin we uitleg geven over kwaliteitscriteria die we uit de wetenschappelijke literatuur haalden. Ten slotte wilden we een toetsing doen van de opgelijste kwaliteitscriteria aan de hand van twee concrete casussen, die zouden voorgelegd worden aan opvoedings- en gezinsondersteuners. Door het gebruik van deze drie onderzoeksmethoden willen we het online aanbod binnen de blended hulpverlening optimaliseren.

#### **3.1 Literatuurstudie**

In een eerste fase werd in de wetenschappelijke literatuur nagegaan wat bijdraagt aan de kwaliteit van online tools voor opvoedingsondersteuning. Om dit zo systematisch mogelijk aan te pakken spitsten we ons toe op twee zoekmachines: Limo en Web of Science. Om na te gaan of werkelijk alle relevante artikels gevonden werden, maakten we de keuze om met telkens twee personen door één zoekmachine te gaan. Dit kan dus gezien worden als een vorm van inter-beoordelaarsbetrouwbaarheid. Om gestructureerd en gericht te werk te gaan, bepaalden we de volgende sleuteltermen:

- Parent\* AND online
- "online parent\*"
- Online parenting support

- Quality AND online parenting support
- Parent education AND online
- Parenting programme AND online

Door met deze sleuteltermen aan de slag te gaan, werden dertien studies weerhouden. Dit zijn studies uitgevoerd tussen 2005 en 2019, die de kwaliteit en effectiviteit van online tools en methodieken evalueren of de randvoorwaarden bestuderen, opdat die online opvoedingsondersteuning effectief en kwaliteitsvol kan zijn. Bij het doornemen van deze artikels werd specifiek gekeken naar welke criteria bepalen of een tool/methodiek effectief is. Zo hebben we beschreven criteria naast elkaar gelegd en vergeleken, om verbanden te leggen en tot de belangrijkste criteria te komen voor kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning. Eén van de essentiële aspecten die in de artikels naar boven kwam was toegankelijkheid. Hierover zijn we met een expert binnen de onlinehulp, namelijk Philippe Bocklandt, in gesprek gegaan, waarbij hij ons het advies gaf om dit aspect te operationaliseren aan de hand van de zeven B's (persoonlijke communicatie, 19 maart, 2020). Dit onderzoek baseerde zich hierbij op de zeven B's, beschreven door Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2010).

De kwaliteitscriteria, zowel die uit de wetenschappelijke literatuur als de zeven B's, hebben we vervolgens samengelegd met de reeds beschreven kwaliteitscriteria voor opvoedingsondersteuning in het algemeen (zie 2.1.3.1). Deze zijn laagdrempeligheid (toegankelijk, begrijpbaar en bruikbaar), ouders en hun noden die centraal staan en gericht op het empowerment van ouders. Door deze te combineren wilden we tegemoet komen aan zowel het inhoudelijk als het online aspect van de kwaliteit van online tools en methodieken voor opvoedingsondersteuning.

### **3.2 Online focusgroep**

Oorspronkelijk was ons plan om hierna onmiddellijk over te gaan naar het organiseren van fysieke focusgroepen, bestaande uit opvoedings- en gezinsondersteuners uit relevante praktijkorganisaties. Dit met als doel na te gaan of kwaliteitscriteria in de literatuur overeenkomen met de belangrijk geachte

criteria van opvoedings- en gezinsondersteuners. De ondersteuners voor deze focusgroepen zouden oorspronkelijk geselecteerd worden op het kick-off moment van het project "Labo Online aanbod in een Huis van het Kind", georganiseerd door EXPOO, dat 31 maart 2020 zou plaatsgevonden hebben. Dit kon echter niet gerealiseerd worden door de actuele corona-crisis. Een mogelijke oplossing die we voor ogen hadden was een online focusgroep met opvoedings- en gezinsondersteuners.

Zoals eerder vermeld zijn we (op aanraden van EXPOO) in gesprek gegaan met Philippe Bocklandt. Hij is namelijk een expert binnen de onlinehulp en kon ons daarom meer oriëntatie bieden over en ons laten kennis maken met onlinehulpverlening. Dit gesprek had als doel om ons onderzoeksplan voor te leggen en te bekijken wat binnen de COVID-19 maatregelen nog mogelijk was. Hierbij gaf hij aan dat ondersteuners momenteel ontzettend druk bezig zijn met hun praktijken zo goed mogelijk (online) te kunnen voortzetten en mogelijk de tijd niet hebben om deel te nemen aan de online focusgroepen die we voor ogen hadden (P. Bocklandt, persoonlijke communicatie, 19 maart, 2020). Focusgroepen vragen namelijk heel wat van de participanten. Dit werd ook beaamd door onze praktijkcoach binnen EXPOO (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 19 maart, 2020).

Dit probleem probeerden we op te lossen door in een tweede fase niet enkel feedback te vragen aan ondersteuners met ervaring in online opvoedingsondersteuning, maar vooral experts te betrekken die niet per se in het werkveld staan. Vervolgens organiseerden we met hen een online focusgroep via ZOOM. Deze experts staan namelijk niet in de eerstelijns hulpverlening waardoor zij mogelijk wel wat tijd hebben om een gesprek met ons te voeren. De keuze om een online focusgroep te organiseren is gebaseerd op een aantal voordelen met betrekking tot ons onderzoek (Vlaams Instituut Gezond Leven, 2018). Ten eerste kunnen we door deze onderzoeksmethode veel personen tegelijkertijd horen. Ten tweede is er interactie en discussie mogelijk tussen de deelnemers. Dit geeft ons in combinatie met non-verbale informatie rijke diepgaande data. Ten slotte zien we deze focusgroep als een samenwerking met de deelnemers, waarin we beslissingen willen nemen en zo tot een consensus proberen komen rond belangrijke topics. De vijftien relevante personen die gecontacteerd werden, werden geselecteerd door EXPOO (zie bijlage 1). Deze



personen werden als relevant beschouwd omdat ze belangrijke actoren zijn in de ontwikkeling en ondersteuning van het werkveld opvoedingsondersteuning of expertise hebben in onlinehulpverlening binnen de welzijnssector (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 14 mei, 2020).

Het responspercentage voor de schriftelijke feedback was 40%. Deze groep was divers, er waren namelijk zowel respondenten die werkzaam zijn in het onderwijs of de overheid, als opvoedings- en gezinsondersteuners die in het werkveld staan. We hebben deze deelnemers onze olijsting van criteria uit de literatuur voorgelegd en hen hier een kritische blik op laten werpen. Dit deden we door een filmpje te maken waarin kwaliteitscriteria uit de literatuur werden voorgesteld. Er werd voor deze aanpak gekozen voor verschillende redenen. Ten eerste konden de deelnemers zo op voorhand al reflecteren over de kwaliteitscriteria. Ten tweede duurde de focusgroep minder lang, omdat onze bevindingen niet opnieuw moesten voorgelegd worden. De deelnemers waren door het filmpje namelijk al ingewerkt in onze criteria. Dit kwam de concentratie van de deelnemers ten goede. Ten slotte konden we door het maken van het filmpje een zo goed mogelijke presentatie geven. Eventuele foutjes konden eruit gehaald worden en technische problemen konden vermeden worden. Aan de hand hiervan konden de experts en de opvoedings- en gezinsondersteuners een evaluatieformulier met drie vragen invullen. Deze werden opgesteld omdat we wouden nagaan wat belangrijk geacht wordt door experts en opvoedings- en gezinsondersteuners, en we vragen hadden bij de structuur en de scoring van onze kwaliteitscriteria. De vragen werden als volgt geformuleerd:

1. Aan welke drie kwaliteitscriteria geeft u prioriteit en waarom?
2. Ontbreken er volgens u kwaliteitscriteria? Zo ja, welke?
3. Hoe zouden wij volgens u de scoring van dit screeningsinstrument het best vormgeven?

Door deze vragen gaan de deelnemers actief aan de slag met onze criteria, waardoor we al schriftelijke input kregen. Hierdoor konden we onze focusgroep inhoudelijk voorbereiden en ons focussen op informatie die ons reeds werd doorgestuurd via de formulieren. Op basis van deze informatie, gaven we vorm aan de online focusgroep (zie bijlage 2). We wilden namelijk dieper ingaan op

specifieke tendensen in hun antwoorden. We legden de antwoorden van het evaluatieformulier per vraag naast elkaar om zo te kijken naar wat specifieke aandachtspunten zijn of welke concrete voorstellen er gedaan werden door de respondenten. Deze analyse vormde de basis voor de vragen die gesteld werden tijdens de focusgroep (zie bijlage 3). Zo probeerden we de schriftelijke antwoorden van de deelnemers rond de structuur en de scoring van de opgelijste kwaliteitscriteria concreter te maken. Door hierover met hen in gesprek te gaan in de focusgroep, probeerden we tot een conclusie te komen over wat de optimale structuur en manier van scoren is voor onze kwaliteitscriteria. Het responspercentage voor de mondelinge feedback was 53%. Ook hier bestond de groep deelnemers enerzijds uit experts en anderzijds uit personen die werkzaam zijn binnen de opvoedingsondersteuning. Tijdens de focusgroep waren er twee gespreksleiders en twee verslagnemers. Na de focusgroep werden de notities per onderwerp samengelegd, waaruit de belangrijkste punten gehaald werden. Aan de hand van deze aandachtspunten hebben we bijgevolg de nodige aanpassingen kunnen doen en onze lijst van criteria kunnen scherpstellen.

### **3.3 Concrete casussen voorleggen aan organisaties**

Oorspronkelijk hadden we nog een tweede grote onderzoeksvraag voor ogen. We wilden de lijst van criteria gaan toetsen in de praktijk. Hiermee wilden we nagaan of ons gegenereerd instrument ook effectief werkt in de pedagogische praktijk. Dit wilden we graag doen door professionals zelf aan de slag te laten gaan met onze kwaliteitscriteria. Zo kon dan getest worden of zij door onze handvatten effectief in staat waren om het kwaliteitsvol online opvoedingsondersteuningsaanbod te onderscheiden van het niet kwaliteitsvol online opvoedingsondersteuningsaanbod. Concreet is dit de vraag of deze lijst van kwaliteitscriteria hanteerbaar is voor opvoedings- en gezinsondersteuners. Echter, in samenspraak met EXPOO werd dit, gezien de COVID-19 maatregelen in ons land, niet mogelijk geacht. Praktijkorganisaties zijn zoals reeds gezegd zeer druk bezig met het proberen voortzetten van hulpverlening in deze moeilijke tijden, waardoor we van hen deze toetsing niet konden vragen.

## **4 Het ontwerpen van een pedagogische praktijk**

In een derde fase (ontwerpen & analyseren) van de praktijkonderzoek-cyclus (Van der Donk en Van Lanen, 2011, zoals in het draaiboek uitgelegd) werd een pedagogisch product ontworpen en bijgevolg getoetst bij onze praktijkcoach. Hierbij zijn we op zoek gegaan in de wetenschappelijke literatuur naar kwaliteitscriteria omtrent online opvoedingsondersteuning. In ons onderzoek wordt kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning niet gezien als vervanging van de reguliere opvoedingsondersteuning, maar als de combinatie van onlinehulpverlening en telefonische en/of face-to-face contacten (reguliere hulpverlening), wat ook wel blended hulpverlening genoemd wordt. Er is in de wetenschappelijke literatuur over online opvoedingsondersteuning veel evidentie voor de voordelen van blended hulpverlening.

Czymoniewicz-Klippel, Chesnut, DiNallo en Perkins (2019) bijvoorbeeld deden een studie over de vergelijking van de resultaten van de offline en online versie van The Grow Parenting Program. Dit kortdurend programma speelt in op drie leerdomeinen, namelijk positief opvoeden, de stressregulatie van ouders en kinderen en de bevordering van de lichamelijke gezondheid van kinderen. Gezinnen met kinderen van vijf tot tien jaar waren de doelgroep uit deze studie. Uit deze vergelijking bleek dat de rekrutering van ouders voor het online programma efficiënter verliep, maar het moeilijker was om deze ouders in dit programma te behouden. In het algemeen bleek dat beide groepen even tevreden waren en hun engagement even groot was. Daarnaast suggereerden de auteurs dat er een mogelijke nood bestaat aan hybride programma's die online technologieën met traditionele face-to-face vormen van hulpverlening combineren. Het bleek namelijk dat enkele ouders die de online versie van het Grow Parenting Program gebruikten, teleurgesteld waren dat ze geen contact konden leggen met professionals tijdens het programma. Er waren dus ouders die interesse hadden om met een professional in gesprek te gaan.

Vervolgens werd uit de systematische review van negentien studies over online opvoedingsprogramma's ('parenting programs') van Nieuwboer, Fukkink en Hermanns (2013) de voorzichtige conclusie getrokken dat het mogelijk is om via zelf begeleide programma's, die informatie aanbieden, de kennis bij ouders te verhogen. Daarnaast toont de meta-analyse aan dat ook attitudes en gedrag van

ouders veranderd kunnen worden, maar daar is wel intensieve begeleiding door een therapeut of coach voor nodig. Deze begeleiding kon bestaan uit e-mailconsultatie, wanneer de ouders dit nodig achtten, of uit het herbekijken van de online sessie met een coach/ therapeut aan de hand van een videoconferentie of een telefoongesprek. Daarnaast waren er ook nog web-based interventies die startten met een face-to-face interventie.

Daarnaast toonden Dittman, Faruggia, Palmer, Sanders en Keown (2014) in hun studie rond factoren die het succes van een online parenting intervention beïnvloeden, aan dat bijkomend contact met een professional (zoals via de telefoon) ervoor kan zorgen dat ouders aan het programma herinnerd worden en dat ze aangemoedigd worden om betrokkenheid te tonen, te volharden en hen te begeleiden.

Ten slotte deden Day en Sanders (2018) een studie rond Triple P Online met verschillende niveaus van begeleiding en ondersteuning. Participanten, ouders van kinderen van één tot acht jaar, werden random verdeeld in een self-directed Triple P Online, een telephone-supported Triple P Online (practitioner-supported group) of een controlegroep. Deze controlegroep betreft een wachtlijstconditie, waarbij de participanten uit deze groep toegang kregen tot het programma, nadat de experimentele groepen het programma hadden doorlopen. De practitioner-supported conditie hield in dat een professional het online programma begeleidde door een wekelijkse klinische consultatie via de telefoon, wat dus blended hulpverlening is. De resultaten van dit onderzoek belichten de bijkomende voordelen van reguliere hulpverlening in combinatie met een online programma. Er waren betere uitkomsten op het vlak van het gedrag van het kind en opvoeding wanneer het online programma doorlopen werd met klinische begeleiding. De practitioner-supported groep bleek meer modules van het programma te doorlopen door een groter engagement en de participanten van deze groep meldden ook dat ze meer tevreden waren over het programma. Dit kan een effect zijn van het feit dat klinische begeleiding een meer individuele aanpak mogelijk maakt en zo tegemoet komt aan meer specifieke noden van het gezin .

Samengevat zien we op basis van de literatuurstudie enkele voordelen van blended hulpverlening terugkomen. De participanten hadden namelijk een groter engagement en waren meer tevreden. Dit komt mede doordat professionals ouders kunnen aanmoedigen om het programma te voltooien. Daarnaast lijkt er

voorlopige evidentie dat deze vorm van hulpverlening kan bijdragen tot veranderingen in gedrag en attitudes bij ouders. Het komt er bijgevolg op neer dat door het gebruik van blended hulpverlening, meer tegemoet gekomen wordt aan de specifieke noden en behoeften van het gezin.

#### **4.1 Criteria uit de wetenschappelijke literatuur**

Gezien bovenstaande voordelen van blended hulpverlening, zouden wij graag nagaan waar online hulpmiddelen, die bij blended hulpverlening kunnen ingezet worden, aan moeten voldoen om kwaliteitsvol te zijn. Deze online hulpmiddelen gaan we verder aanduiden met de term 'online tool/ methodiek'. Om dit na te gaan deden we een literatuurstudie over online opvoedingsondersteuning. De oplistings van de criteria die hieronder volgt, staat in willekeurige volgorde en dus niet volgens mate van noodzakelijkheid.

4.1.1 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet beschikbaar zijn via een 'mobile device', zoals bijvoorbeeld een smartphone.

Dit blijkt uit een studie van Collins, Tully, Piotrowska, Hawes en Dadds (2019) rond het online programma ParentWorks. Dit Australisch programma is bedoeld voor gezinnen met kinderen van twee tot zestien jaar en is gericht op het verbeteren van opvoedingsvaardigheden, vertrouwen en het gedrag van het kind (ParentWorks, z.j.). Uit het onderzoek bleek dat online programma's ook geschikt moeten zijn om via mobile devices te gebruiken. Dit zou volgens de onderzoekers belangrijk zijn om participanten van verschillende socio-economische groepen te kunnen bereiken. Collins en collega's halen hierbij aan dat smartphone-compatibiliteit vooral belangrijk is om personen met lage inkomens te bereiken, die minder toegang hebben tot het internet via een computer, maar wel over een mobile device beschikken.

Dittman en collega's (2014) benadrukken ook in hun studie rond predictoren van het succes van online opvoedingsinterventies, dat online technologieën voor opvoedingsondersteuning er voor zorgen dat mensen uit minderheidsgroepen meer bereikt worden dan via face-to-face hulpverlening. Het frequent gebruik van

het internet, vooral op mobile devices, is namelijk aan het stijgen bij personen met een laag inkomen, een lage educatie of bij personen uit minderheidsgroepen. Uit een onderzoek van Statistiek Vlaanderen kwam voort dat 74% van de personen met een inkomen van minder dan 1200 euro per maand en 70% van de laaggeschoolden met een leeftijd tussen 16 en 74 jaar uit het Vlaams Gewest, minstens wekelijks het internet gebruikte in 2018. Tussen 2005 en 2018 is het percentage van personen die het internet wekelijks gebruiken gestegen van 55 naar 89% (Statistiek Vlaanderen, 2019a).

Daarnaast bestudeerden McGoron, Hvizdos, Bocknek, Montgomery en Ondersma (2018) de mogelijkheden van op internet gebaseerde parenting training voor ouders met een laag inkomen. Ze bevestigen hierbij de veronderstelling dat het hebben van een smartphone een rol speelt bij een betere toegang tot het internet (en dus online opvoedingsondersteuning) bij mensen met een laag inkomen. Uit eerder onderzoek bleek namelijk dat veel ouders met een laag inkomen wel over een smartphone bezitten, waarmee ze toegang hebben tot het internet. Dit suggereert dat op internet gebaseerde parenting training programs compatibel moeten zijn voor smartphones.

Ook de Vlaamse cijfers benadrukken het belang van smartphone-compatibiliteit. Van de laaggeschoolden boven de 18 jaar in de Vlaamse Gemeenschap bezit namelijk 61% in 2018 een smartphone (Statistiek Vlaanderen, 2019b), en 54% gebruikte deze smartphone minstens één keer per week (Statistiek Vlaanderen, 2019c).

#### 4.1.2 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet gebruiksvriendelijk zijn.

Collins en collega's (2019) benadrukken dat het belangrijk is om expliciete instructies te voorzien om de participanten te oriënteren binnen het programma. Daarnaast moet ervoor gezorgd worden dat het proces dat de participanten doorlopen niet gehinderd wordt door technische beperkingen, zoals problemen bij het aanmeldingsproces (bij online interventies). Ze merkten namelijk op dat wanneer de online tool handelingen vraagt van de gebruikers, die eigenlijk niet intuïtief aangevoeld worden (zoals het klikken op de 'volgende'-knop na het doorlopen van een module), er heel veel vragen opduiken over het gebruik van de

tool. Daarom is het belangrijk dat de online tool op een gebruiksvriendelijke manier vormgegeven wordt.

Hiernaast geven Guilamo-Ramos, Lee, Kantor, Levine, Baum en Johnsen (2014) in hun studie rond interventies voor ouders en adolescenten uit etnische minderheidsgroepen via online en mobiele technologieën (OMT), aanbevelingen voor het ontwikkelen van OMT gericht aan deze doelgroep. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op informatie uit focusgroepen met deze etnische minderheidsgroepen. Eén van deze aanbevelingen is dat er specifieke begeleiding en instructies voorzien moeten zijn om met de online of mobile tool om te gaan.

#### 4.1.3 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet mogelijkheden hebben tot het bevorderen van engagement/motivatie van gebruikers.

Dittman en collega's (2014) tonen aan dat één van de belangrijkste predictoren voor het succes van online opvoedingsinterventies 'program exposure/completion' is: hoe minder sessies van het programma volledig doorlopen zijn door gezinnen, hoe minder positief de uitkomsten van de interventie zijn. Volharding is één van de grootste uitdagingen van elk 'parenting program', waardoor het onderzoek het belang benadrukt om het engagement van participanten in online programma's te bevorderen door bijvoorbeeld motivationeel interviewen, aanvullende professionele ondersteuning (via telefoon, skype of online messaging) of door het gebruik van social networking om zo peer support te voorzien.

Verder beschrijven Baker, Sanders, Turner en Morawska (2016) in hun studie rond de effectiviteit van Triple P Online Brief (een online parenting intervention) drie Randomized Controlled Trials, die gaan over gezinnen met kinderen van twee tot negen jaar die gedragsproblemen hebben. Zo komen ze tot de vaststelling dat online programma's er vaak mee worstelen om ouders ten volle te engageren om het programma volledig te doorlopen. Dit benadrukt volgens hen de nood om strategieën en procedures te ontwikkelen om volharding en voltooiing van het programma te bevorderen. Hierbij geven ze aan dat het opnemen van meer alert-based functions in het programma (zoals korte samenvattingen, tips en herinneringen via telefoon of mail) gunstig kunnen zijn, omdat er reeds aangetoond is dat deze functies volharding en uitkomsten in e-mental health interventies bevorderen (Whitton et al., 2015).

#### 4.1.4 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet de mogelijkheid bieden tot interactie tussen ouders die dezelfde tool gebruiken.

Uit de studie van Roberts (2018) rond ouders van kinderen met Autisme Spectrum Stoornis (ASS) en insomnia blijkt dat ouders het ondersteunend vinden wanneer ze contact kunnen hebben met andere ouders, omdat ze affiniteit voelen met lotgenoten. Daarnaast kwam uit de studie van Swallow, Hall, Carolan, Santacroce, Webb, Smith en Hanif (2014) rond ouders van kinderen met Chronic Kidney Disease (CKD) naar voren dat ouders het belangrijk vinden dat ze toegang kunnen hebben tot communicatietools, opdat ze kunnen interageren met personen uit andere gezinnen met CKD.

De resultaten van het onderzoek van Sarkadi en Bremberg (2005) over het ervaren van ondersteuning bij opvoedings-websites tonen tevens het belang aan van de actieve participatie van ouders. Veel websites voor ouders presenteren enkel de meningen van experts waardoor ouders gereduceerd worden tot passieve ontvangers van informatie. Om echt optimale ondersteuning te kunnen bieden zouden deze sites discussiegroepen moeten toevoegen waarin ouders de kans krijgen om actief te participeren door suggesties te geven en te krijgen en zo elkaar en zichzelf te helpen.

Ten slotte bleek uit de studie van Czymoniewicz-Klippel en collega's (2019) ook dat enkele ouders die de online versie van het Grow Parenting Program gebruikten, teleurgesteld waren dat ze geen contact konden leggen met andere ouders tijdens het programma. Ook bleken sommige ouders, door het gebrek aan interpersoonlijke interactie in dit programma, aangetrokken tot het idee om de mogelijkheid te hebben om persoonlijke ervaringen te kunnen delen met andere ouders.

#### 4.1.5 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek voorziet de mogelijkheid om een 'expert' een vraag te stellen bij specifieke problemen.

Uit het onderzoek van Nicholas, Gutwin en Paterson (2013) over website-ondersteuning voor ouders met jongeren met diabetes, kwam naar voren dat ouders en professionals het belangrijk vinden dat professionals betrokken zijn in een online tool. Ouders bevelen een expert moderator en een "vraag het aan een



expert"-functie of een live online ondersteuning aan, voor gespecialiseerde noden en individuele problemen. Professionals daarentegen waren bezorgd dat ze niet genoeg tijd en bronnen hebben om zo een functie te voorzien, waardoor de onderzoekers de suggestie doen om een "frequently asked questions" (FAQ) te voorzien, waarbij gemeenschappelijke bezorgdheden en vragen van ouders in kaart worden gebracht.

Daarnaast kwam uit de studie van Swallow en collega's (2014) over het ontwerpen van een web-application om ouders te ondersteunen in hun zorg voor kinderen met nierproblemen, naar voor dat ouders gemerkt hadden dat er veel vragen rond de verzorging van hun kind naar boven kwamen wanneer ze thuis voor hen zorgden. Daarom stelden ouders voor om een Questions & Answers (Q&A) forum op te stellen, waaronder een online 'post-box' en een plaats om het overleg met hulpverleners te vergemakkelijken. Ook professionals stelden een interactief Q&A forum voor, omdat ouders in het midden van de nacht zich zorgen konden maken of vergaten hun vragen op te schrijven. Op dit forum zouden ouders dan hun bezorgdheden over kleine dingen kunnen neerschrijven voordat ze naar grotere problemen leiden. Het forum heeft als voordeel dat de niet-noodzakelijke communicatie met de hulpverleners vermindert, waardoor de hulpverleners minder druk op zichzelf ervaren.

#### 4.1.6 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet informatie voorzien die cultureel sensitief is.

Uit de studie van Guilamo-Ramos en collega's (2014) rond sexual health interventions voor ouders en adolescenten uit etnische minderheidsgroepen, aangeboden via online en mobiele technologieën (OMT), kwam voort dat volgens adolescenten de inhoud van online en mobiele interventies vaak niet cultureel-specifiek is. Dit zou volgens hen kunnen zorgen voor drempels om deel te kunnen nemen aan online interventies. Daarnaast drukten ouders en adolescenten ook het belang van hulp op maat uit, gezien het feit dat online informatie vaak weinig specifiek is. Daarom vinden ze het belangrijk dat er rekening gehouden wordt met culturele en contextuele specificiteit in online interventies. In deze studie wordt bijgevolg de conclusie gemaakt dat culturele specificiteit zeer relevant is voor

seksuele gezondheidsinterventies die ontworpen zijn voor gezinnen uit etnische minderheidsgroepen.

#### 4.1.7 Een kwaliteitsvolle online tool/methodiek moet transparante en betrouwbare informatie bieden.

In de tekst 'Assessing the ethical and content quality of online parenting resources' van Suarez-Perdomo (2018) wordt de 'Health On The Net'-code toegepast om de ethische kwaliteit en de geloofwaardigheid van bronnen over opvoedingsondersteuning na te gaan. De Health On The Net is een non-profit organisatie die transparante en betrouwbare gezondheidsinformatie promoot (Team HON, z.j.). Bij deze organisatie kunnen makers van een website, apps en sociale netwerken een certificaat aanvragen. Op deze manier kunnen ze de gebruikers van deze tools toegang garanderen tot transparante informatie. De HONcode is de oudste en de meest gewaardeerde kwaliteitsaanduiding voor online gezondheidsinformatie, waarvan al 8000 websites een certificaat hebben. In ons onderzoek gaat het specifiek over opvoedingsondersteuning en niet over medisch of gezondheidsadvies, dus hebben we de acht principes voor een website omgevormd in termen van opvoedingsondersteuning.

1. **Deskundigheid:** Het opvoedingsadvies dat wordt gegeven op deze site, mag alleen worden gegeven door opgeleide professionals in dit domein, tenzij duidelijk is vermeld dat het advies afkomstig is van een in een ander domein gekwalificeerde persoon of organisatie.
2. **Aanvullend:** De informatie op deze site is alleen bedoeld als aanvulling, en niet als vervanging, van het contact tussen professional en ouder of bezoeker van deze site.
3. **Privacybeleid:** Vertrouwelijke of persoonlijke informatie van de ouder of bezoeker van een site rond opvoedingsondersteuning, inclusief hun identiteit, moet door de website worden gerespecteerd. De makers van de site dienen zich te houden aan de privacywetgeving.

4. **Attributie:** Informatie op deze site moet, waar mogelijk, worden voorzien van de bron van informatie en, waar mogelijk, van HTML links naar die data. De datum waarop een pagina het laatst is herzien moet duidelijk worden aangegeven (bijvoorbeeld onderaan de pagina).
5. **Rechtvaardiging:** Alle beweringen die worden gedaan over de voordelen en resultaten van behandelingen, commerciële producten of diensten moeten worden ondersteund door evenwichtige bewijzen op een manier zoals dat ook is aangegeven onder punt 4.
6. **Toegankelijkheid:** De ontwerpers van deze site moeten hun uiterste best doen om de aangeboden informatie zo duidelijk mogelijk weer te geven, en contactadressen vermelden voor bezoekers die op zoek zijn naar verdere informatie of hulp. De webmaster vermeldt zijn of haar e-mailadres duidelijk op de site.
7. **Financiering:** Sponsoring van deze site moet duidelijk worden aangegeven, inclusief de namen van de commerciële en niet-commerciële organisaties die hebben bijgedragen aan de ondersteuning, diensten of informatie voor deze site.
8. **Openheid in advertentie en redactioneel beleid:** Wanneer advertenties een bron van inkomsten vormen, moet dat duidelijk op de site worden vermeld. Een korte beschrijving van het gevoerde advertentiebeleid wordt gepubliceerd op de site. Advertenties en andere promotiemateriaal moet zodanig worden gepresenteerd dat de bezoeker duidelijk het onderscheid kan maken met de redactionele inhoud.

Binnen de gezondheidszorg stijgt ook de interesse in apps, maar het probleem is dat deze niet altijd even accuraat zijn (Team HON, z.j.). Daarom ontwikkelde Health On The Net de mHONcode, de nieuwe certificatie voor gezondheidsapps. De acht principes van deze certificatie komen voor het grootste deel overeen met de HONcode. Enkel attributie en toegankelijkheid zijn vervangen door validiteit en 'user's practice'. Het eerste criterium, namelijk validiteit, verwijst naar de vereiste dat alle inhoud een datum moet hebben die aantoont wanneer de informatie voor het laatst is geüpdatet. Het tweede criterium houdt in dat de app

gebruiksvriendelijk moet zijn, het doel duidelijk is en het team makkelijk bereikbaar is.

## **4.2 Toegankelijkheid van online opvoedingsondersteuning: de zeven B's**

Een kwaliteitsvolle online tool of methodiek kan de toegankelijkheid van hulpverlening bevorderen, doordat de drempels in vergelijking met de reguliere hulpverlening lager geacht worden bij online hulpverlening (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). Op die manier bereikt onlinehulp meer doelgroepen. Toegankelijkheid is echter een containerbegrip. Daarom besloten we toegankelijkheid te operationaliseren aan de hand van de zeven B's, besproken door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk in het document 'Toegankelijke hulpverlening: online?!' (2010). Deze hebben we vervolgens aangepast, specifiek aan online opvoedingsondersteuning voor ouders. De zeven B's ondersteunen de vereiste dat kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning laagdrempelig (toegankelijk, bruikbaar en begrijpbaar) dient te zijn, zoals beschreven onder het inhoudelijke aspect van de kwaliteit van opvoedingsondersteuning in 2.1.3.1.

### **4.2.1 Beschikbaarheid en bereikbaarheid**

Dit gaat over de kwestie of vraag en aanbod van de opvoedingsondersteuning op elkaar afgestemd zijn (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). Websites, e-mail en social media kunnen door ouders op elk moment van de dag en vanop elke plaats waar toegang is tot het internet, gebruikt worden. Chat daarentegen is rechtstreekse communicatie en kan dus enkel gebruikt worden als zowel hulpverlener als ouder op hetzelfde moment aanwezig zijn. Het is dus noodzakelijk dat deze soort hulpverlening georganiseerd wordt op momenten dat de ouders online kunnen zijn (bijvoorbeeld na hun werkuren). Daarnaast moeten er voldoende hulpverleners beschikbaar zijn om vragen van ouders binnen een redelijke termijn te kunnen beantwoorden. Aan een chat die voortdurend bezet is en een mail waar geen respons op gegeven wordt, hebben ouders namelijk niet veel. Het is dus belangrijk na te denken over wanneer en hoe de hulpverlener beschikbaar/bereikbaar is voor welk soort informatie, advies of hulp.

#### 4.2.2 Bruikbaarheid

Dit betreft de vraag of het online ondersteuningsaanbod rechtstreeks bruikbaar is voor de ouders (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). Elk gezin is anders waardoor de vragen die door ouders gesteld worden uniek zijn. Daarom moet het online hulpaanbod naast het voorzien van informatie rond algemene frequent voorkomende thema's, ook gepersonaliseerde antwoorden geven die afgestemd zijn op de specifieke vragen van ouders.

#### 4.2.3 Begrijpbaarheid

Dit gaat over de vraag of ouders aan de hand van de gegeven informatie correct kunnen inschatten wat te verwachten van het online hulpaanbod. Daarnaast moeten het taalgebruik en de schrijfstijl die gehanteerd worden bij de opvoedingsondersteuning, afgestemd zijn op de ouders en heldere antwoorden bevatten (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010).

#### 4.2.4 Betaalbaarheid

Betalbaarheid betreft de vraag of de geboden informatie en hulp gratis is (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). Websites, chats en e-mail bieden namelijk gratis hulp, maar men moet zich ervan bewust zijn dat het internet en de gebruikte devices dit niet zijn. Ook kunnen apps binnen de opvoedingsondersteuning betalend zijn. Daardoor zal er altijd een kleine groep van mensen niet bereikt kunnen worden met dit soort aanbod.

#### 4.2.5 Betrouwbaarheid

Langs de ene kant moet de informatie die gegeven wordt correct zijn. Langs de andere kant zijn online tools en methodieken uitermate geschikt om als ouder anoniem te blijven, bijvoorbeeld bij het gebruik van e-mail en chat (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). Daarom moet er vertrouwelijk omgegaan worden met informatie, indien persoonsgegevens van ouders wel gevraagd zijn geweest.

#### 4.2.6 Bekendheid

Deze laatste B betreft de vraag of het ondersteuningsaanbod bekend is bij de ouders (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010). De doelgroep moet namelijk eerst weten dat iets bestaat alvorens het te kunnen gebruiken. Het is dus belangrijk dat er bij de ontwikkeling van een online tool of methodiek ook gedacht wordt aan strategieën om het aanbod kenbaar te maken bij de doelgroep. Meestal wordt dit gedaan via links op websites en sociale media van organisaties. Daarbij is het van belang dat er regelmatig geëvalueerd wordt of zowel het doel als de doelgroep van de online tool bereikt worden.

### **4.3 Feedback van experts en opvoedings- en gezinsondersteuners**

Bovenstaande bevindingen werden voorgelegd aan experts aan de hand van een filmpje. Zij konden hun feedback formuleren door het invullen van een evaluatieformulier met de eerder beschreven drie vragen (zie 3.2). Het evaluatieformulier werd kort en bondig beantwoord, hier kwamen enkele aandachtspunten aan bod die te herleiden waren tot drie algemene tendensen: woordkeuze, structuur/vorm en scoring. Deze informatie werd als basis gebruikt voor de vormgeving van de online focusgroep. We wilden over deze aandachtspunten in discussie gaan met zowel de praktijk als experts, met als doel om meer gedetailleerde informatie te verkrijgen. Daarbij werd gestreefd naar consensus tussen de deelnemers, om zo tot concrete voorstellen te komen die we in ons onderzoek verder konden uitwerken. In wat volgt worden de twee vormen van feedback gecombineerd, omdat de schriftelijke feedback een aanzet was voor wat later in de focusgroep uitgebreid besproken werd.

#### 4.3.1 Woordkeuze

Uit de feedback van de experts en opvoedings- en gezinsondersteuners bleek dat het gebruik van de term 'professional' niet overkoepelend genoeg was. De talrijke vrijwilligers die in de opvoedingsondersteuning werken, vallen hier namelijk niet onder. Uit de focusgroep kwamen verschillende alternatieve termen aan bod,

namelijk beroepskrachten, opvoedingsondersteuner of opvoedings- en gezinsondersteuners. Doordat in de focusgroep hierover enige consensus werd bereikt, wordt in dit onderzoek de keuze gemaakt om te spreken in termen van opvoedings- en gezinsondersteuners. Deze term brengt zowel de ouder-kindrelatie als de gezinscontext mee in rekening en omvat professioneel opgeleiden en vrijwilligers.

#### 4.3.2 Structuur, vorm en scoring

Doorheen het gesprek met de experts werd duidelijk dat de opvoedings- en gezinsondersteuners momenteel geen nood hebben aan een screeningsinstrument ter evaluatie van de kwaliteit van online tools en methodieken. Deze instrumenten en de labels die ze toekennen aan tools en methodieken zijn namelijk zeer snel verouderd, omdat het online aanbod steeds in beweging is. Uit de focusgroep kwam naar voren dat de praktijk meer nood heeft aan duidelijk omschreven kwaliteitscriteria met daaraan verbonden parameters die begrijpbaar en inzetbaar zijn, en zo de verschillende ladingen van een criteria dekken. Bovendien deelden enkele deelnemers de bezorgdheid dat een evaluatie-instrument (met scoring van criteria) door de overheid ingezet zou kunnen worden als een controlemiddel. Op deze manier zijn we in samenspraak met de experts tot de conclusie gekomen dat er een grotere vraag is naar een reflectie-instrument, dat ter inspiratie kan dienen voor het ontwikkelen en optimaliseren van een kwaliteitsvol online aanbod binnen de opvoedingsondersteuning.

Daarnaast ging ook de voorkeur uit naar een instrument dat gebruikt wordt op het niveau van de organisatie, eerder dan een instrument dat door een individuele opvoedings- en gezinsondersteuner gebruikt kan worden. Enerzijds kunnen zo verschillende medewerkers van een organisatie het instrument gebruiken om een denkoefening te maken en een gesprek te beginnen over de kwaliteit van hun online opvoedingsondersteuningsaanbod. Anderzijds, door te reflecteren op het niveau van de organisatie, kan het online aanbod door de hele organisatie gedragen worden, waardoor de implementatie ervan beter kan verlopen. Bovendien is een online aanbod afhankelijk van de doelen en noden van de doelgroepen van een organisatie, waardoor organisaties prioriteit geven aan bepaalde criteria, die in hun context van belang zijn. Dit impliceert dat er geen

ideaal online aanbod bestaat dat geschikt is voor elke organisatie. Hierdoor werd in dit onderzoek de keuze gemaakt om een reflectie-instrument te ontwikkelen voor organisaties binnen de opvoedingsondersteuning aan de hand van kwaliteitscriteria, die geoperationaliseerd worden door glijdende criteria. Dit wil zeggen dat bepaalde criteria door een specifieke organisatie meer of minder belangrijk geacht zullen worden. Op deze manier kan een organisatie reflecteren over de criteria waar zij nog verbeteringsmarge zien.

Een laatste idee dat naar voren kwam, was dat het zinvol is om bij bepaalde criteria een onderscheid te maken tussen de inhoudelijke en de ICT-technische kant van een criterium. Dit zijn namelijk twee verschillende dimensies van kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning. Vaak zijn ook verschillende mensen verantwoordelijk voor elk van de twee dimensies.

#### **4.4 Aanvulling**

De structuur van de kwaliteitscriteria werd bepaald door het samenleggen van de reeds gevonden criteria uit de literatuur en de feedback van de experts. Het kader van de zeven B's van toegankelijkheid vormt de basis voor de criteria, die geoperationaliseerd worden in parameters aan de hand van literatuur. Daarnaast wordt 'motivatie' als extra criterium toegevoegd, omdat het in de literatuur belangrijk wordt geacht dat engagement en motivatie van ouders bevorderd worden. Wanneer het zinvol geacht wordt, wordt er op basis van de tekst van Bocklandt en Claeys (2016) een onderscheid gemaakt tussen het inhoudelijk en het ICT-technische aspect van een criterium, zoals voorgesteld werd tijdens de online focusgroep. Wat volgt is een aanvulling van de zeven B's, die reeds geoperationaliseerd werd door Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2010). Deze aanvulling wordt uitgewerkt door gebruik te maken van de informatie uit de literatuurstudie (zie 2.1 en 4.1), feedback van experts en van bijkomende literatuur, die ons aanbevolen werd door de experts die deelnamen aan de focusgroep.



#### 4.4.1 Beschikbaarheid en bereikbaarheid

Uit de literatuurstudie (zie 4.1.5) vonden we dat gebruikers het belangrijk vinden om de mogelijkheid te hebben om een opvoedings- en gezinsondersteuner een vraag te stellen bij specifieke problemen (Nicholas et al., 2013; Swallow et al., 2014).

#### 4.4.2 Bruikbaarheid

##### 4.4.2.1 Inhoudelijk

Volgens Bocklandt en Claeys (2016) is het belangrijk dat gebruikers intuïtief aanvoelen hoe ze een online tool moeten gebruiken. Dit kan volgens hen bereikt worden door een overzichtelijke menu-structuur, een home-button, kernwoorden die de onderliggende inhoud weerspiegelen en hulpmiddelen zoals een zoekfunctie of breadcrumbs (vanzelfsprekendheid). Daarnaast geven zij aan dat tools eenvoudig te bedienen moeten zijn. Dit kan gedaan worden door telkens een korte uitleg weer te geven. Ook is het aangeraden om met veelvoorkomende en duidelijke iconen en symbolen te verwijzen naar specifieke functies. Bij het gebruik van webformulieren en inlogschermen is het belangrijk om deze zo kort mogelijk te houden en aan te geven wat er verplicht ingevuld moet worden. Ook is het essentieel om aan te tonen wanneer verplichte velden overgeslagen zijn, wanneer het formulier goed verzonden werd en is het van belang om een 'wachtwoord-vergeten'- functie te voorzien. Verder moet de tool ook toegankelijk zijn voor personen met een beperking. Wanneer mensen bijvoorbeeld een auditieve beperking hebben, is het handig wanneer bij het gebruik van video's deze ondertiteld zijn.

In de context van opvoedingsondersteuning is het ook belangrijk dat de informatie die geboden wordt en de aanpak die gehanteerd wordt specifieke inhoudelijke aspecten bevatten. Deze aspecten (criteria voor kwaliteitsvolle opvoedingsondersteuning) werden al eerder in 2.1.3.1 besproken. Enerzijds moeten ouders en hun noden centraal staan bij de geboden hulp en anderzijds moet het aanbod gericht zijn op empowerment van ouders. Uit de literatuurstudie (zie 4.1.6) werd daarnaast aangehaald dat het online aanbod cultureel sensitief

dient te zijn. Dit zowel bij de geboden informatie, als de benadering van en manier van omgaan met de gebruiker.

#### 4.4.2.2 ICT-technisch

Volgens Bocklandt en Claeys (2016) moeten ICT-programma's en servers vlot kunnen werken. Een online tool moet voldoen aan webstandaarden om efficiënt te zijn in elke internetbrowser. De auteurs verwijzen hierbij naar World Wide Web Consortium. Verder is het belangrijk dat het webdesign responsief is, of met andere woorden dat het aanbod bruikbaar is op elk apparaat. Dit werd beaamd in onze literatuurstudie, waarbij het belang van smartphone-compatibiliteit benadrukt werd. Daarnaast spreken Bocklandt en Claeys over een 'content management systeem' dat het mogelijk maakt om als organisaties zelf kleine aanpassingen te kunnen aanbrengen in het online aanbod. Hierdoor moet er niet telkens beroep gedaan worden op technische ontwikkelaars. Ook moet de server waarop de online tool draait goed onderhouden worden en de provider moet frequent de nodige updates en upgrades van hard- en software uitvoeren. Het is essentieel dat er dagelijks een back-up wordt genomen. Vervolgens moet het helder zijn voor de organisatie of de app native of hybride is. Een 'native app' is ontwikkeld voor één bepaald besturingssysteem, een 'hybride app' voor verschillende besturingssystemen. Aangezien native apps maar op specifieke besturingssystemen bruikbaar zijn, zal een deel van de doelgroep geen gebruik kunnen maken van dat online aanbod. Ten slotte moeten het gebruiksgemak en de toegankelijkheid voor personen met een beperking technisch gerealiseerd worden. Hierbij is het van belang om rekening te houden met de ervaringen van gebruikers en hier ook onderzoek naar te doen.

#### 4.4.3 Begrijpbaarheid

Volgens Bocklandt en Claeys (2016) moet het voor de gebruiker snel duidelijk zijn wat hij kan verwachten van het aanbod. Daarbij is het van belang dat de titel of de naam van het online aanbod duidelijke kernwoorden bevat en dat de doelgroep duidelijk vermeld wordt. Het aanbod moet niet alleen duidelijk zijn, maar ook overzichtelijk, door onder andere het aanbrengen van structuur, het gebruik van

verstaanbare taal en het gebruik van doorklik-links voor meer details. Daarnaast is aantrekkelijkheid ook een belangrijke factor, omdat de manier waarop de informatie aangeboden wordt (tekst, afbeeldingen, video's,...), afhankelijk is van de doelgroep die een organisatie voor ogen heeft. Ten slotte moet het aanbod waardevol en doelgroepgericht zijn, en dus aansluiten bij de voorkennis van de gebruiker. Hierbij is het van belang dat vakjargon vermeden wordt en dat moeilijke begrippen duiding krijgen. Eveneens is het handig om een FAQ-rubriek te voorzien, zodat veelvoorkomende vragen van de gebruikers snel en efficiënt kunnen worden beantwoord.

#### 4.4.4 Betaalbaarheid

Voor deze B baseren we ons volledig op de operationalisering volgens Steunpunt Algemeen Welzijnswerk (2010).

#### 4.4.5 Betrouwbaarheid

##### 4.4.5.1 Inhoudelijk

Het inhoudelijk aspect van betrouwbaarheid operationaliseerden we aan de hand van de HON-criteria (4.1.7). De operationalisering van criteria één (deskundigheid) en drie (privacybeleid) wordt verder uitgebreid door Bocklandt en Claeys (2016). Aan deskundigheid linken wij het idee van Bocklandt en Claeys (2016) dat de onlinehulp geboden moet worden door een betrouwbare aanbieder. Daarom is een rubriek 'over ons' aangeraden, waarin de inhoudelijke ontwikkelaar, de financier en de aanbieder van het aanbod vermeld worden. Deze aanbieder moet vlot contacteerbaar zijn door de gebruiker. Daarnaast kunnen we ook het criterium privacybeleid linken aan Bocklandt en Claeys (2016). Zij benadrukken het belang dat, indien nodig, de gebruikers informatie moeten kunnen terugvinden over de maatregelen die getroffen worden om hun privacy te beschermen. In deze informatie moet ook beschreven worden voor wat en door wie de gegevens gebruikt worden. Een gebruiker moet daarnaast ook de mogelijkheid hebben om zijn persoonlijke gegevens te laten verwijderen.

#### 4.4.5.2 ICT-technisch

Om betrouwbare informatie en een vertrouwelijke omgang met de gegevens te kunnen realiseren, moet het online hulpmiddel technisch beveiligd zijn. Dit houdt volgens Bocklandt en Claeys (2016) vier aspecten in. Een eerste aspect is dat een online hulpmiddel beveiligd moet worden om hacking te vermijden. Hierbij verwijzen de auteurs naar de 'Open Web Application Security Project'-richtlijnen (OWASP). Een tweede aspect is dat in het geval van een website deze moet beschikken over een 'SSL-certificaat' om persoonlijke gegevens van gebruikers te beveiligen. Een derde aspect is dat de GDPR-richtlijn nageleefd moet worden, om zo de gegevensbescherming van de gebruikers te garanderen. Een laatste aspect is dat de accounts van de gebruikers afgeschermd moeten worden door het instellen van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Hierbij is het van belang dat de ingestelde wachtwoorden aan bepaalde eisen voldoen.

#### 4.4.6 Bekendheid

##### 4.4.6.1 Inhoudelijk

Bocklandt en Claeys (2016) bevestigen dat het noodzakelijk is dat de doelgroep geïnformeerd en aangezet wordt om gebruik te maken van online hulpmiddelen. Bij blended hulpverlening kan dat gedaan worden tijdens face-to-face contacten. Het is ook belangrijk om bij online hulpmiddelen kernwoorden te gebruiken in de titels van de pagina's en een duidelijke structuur aan te brengen in de informatie, zodat ze hoog scoren in de zoekmachines.

##### 4.4.6.2 ICT-technisch

Zoals reeds bij het inhoudelijke aspect werd aangehaald, moet er bij het ontwikkelen van een online aanbod rekening gehouden worden met een duidelijke structuur en het frequent gebruik van kernwoorden in titels. Dit is ook belangrijk voor de ICT-technische kant, aangezien een duidelijk thema de zoekmachineoptimalisatie ten goede komt, zoals Bocklandt en Claeys (2016) aanhalen in hun tekst.

#### 4.4.7 Motiverend

Uit de literatuurstudie vonden we dat het succes van een interventie samenhangt met het voltooien van het programma (Dittman et al., 2014). Hierdoor is het van belang dat het engagement en de motivatie van gebruikers bevorderd worden. Dit beschrijven Bocklandt en Claeys (2016) als het stimuleren van therapietrouw. Enerzijds kan dit door de begeleiding van een ondersteuner zoals het krijgen van aanmoedigingen en feedback, in tegenstelling tot ongeleide hulp. Anderzijds kan deze therapietrouw ook bevorderd worden door mogelijkheden in de technologie zelf. Een voorbeeld hiervan is om reminders, geautomatiseerde feedback en beloningen in te bouwen. Dit werd ook bevestigd in onze literatuurstudie in 4.1.3 (Baker et al., 2016; Dittman et al., 2014). Een ander voorbeeld dat Bocklandt en Claeys (2016) aanhalen is om een forum op te stellen dat sociale ondersteuning bevordert tussen de gebruikers. Zo kunnen de gebruikers ervaringen delen. Dit werd bevestigd in de literatuurstudie (Czymoniewicz-Klippel et al., 2019; Roberts, 2018; Sarkadi et al., 2005; Swallow et al., 2014). De mogelijkheid om interactie te hebben tussen gebruikers van eenzelfde online hulpmiddel wordt beschouwd als een meerwaarde door de gebruikers (zie 4.1.4).

### **4.5 Synthese: reflectie-instrument online opvoedingsondersteuning**

Het pedagogisch product dat we ontworpen hebben is een reflectie-instrument, gericht op organisaties die met dit product een denkoefening kunnen maken over hun online aanbod binnen opvoedingsondersteuning. Zo kunnen ze bepalen op welke punten zij nog verbeteringsmarge hebben. Dit instrument werd bekomen door het samenvoegen van de oorspronkelijke beschrijvingen van de zeven B's (Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010) met de verdere operationalisering hiervan (zie 4.1 en 4.4). Hierdoor komen we tot volgende synthese, die een antwoord biedt op de vooropgestelde onderzoeksvraag, namelijk 'Welke kwaliteitscriteria zijn nodig opdat online opvoedingsondersteuning complementair is ten aanzien van reguliere opvoedingsondersteuning?':

## **Beschikbaarheid en bereikbaarheid**

- Het online aanbod beschikt over de mogelijkheid om aan een opvoedings- en gezinsondersteuner een vraag te stellen bij specifieke problemen.
- Indien het online aanbod rechtstreekse communicatie (bijvoorbeeld chat) omvat, wordt deze hulpverlening georganiseerd op momenten dat de ouders online kunnen zijn.
- Indien er gebruik gemaakt wordt van niet-rechtstreeks communicatie (bijvoorbeeld e-mail) zijn er voldoende opvoedings- en gezinsondersteuners beschikbaar om vragen van ouders binnen een redelijke termijn te kunnen beantwoorden.

## **Bruikbaarheid**

### *Inhoud*

- Het online aanbod voorziet informatie rond algemene frequent voorkomende thema's en biedt gepersonaliseerde antwoorden die afgestemd zijn op specifieke vragen van ouders.
- Het online aanbod is cultureel sensitief, dit geldt zowel voor de geboden informatie als de benadering en manier van omgaan met de ouders.
- Binnen het online aanbod staan de ouders en hun noden centraal.
- Het online aanbod is gericht op empowerment van ouders.
- Het gebruik van het online aanbod wordt door de ouders intuïtief aanvoeld.
- De online hulpmiddelen zijn eenvoudig te gebruiken.
- Specifieke functies worden aangeduid door veelvoorkomende en duidelijke iconen en symbolen.
- Bij het gebruik van webformulieren en inlogschermen, worden deze zo kort mogelijk gehouden en wordt er aangegeven wat er verplicht ingevuld moet worden.
- Het online aanbod is toegankelijk voor personen met een beperking.

### *ICT-technisch*

- ICT-programma's en servers werken vlot.
- Het online aanbod functioneert op elke internetbrowser.
- Het online aanbod is bruikbaar op elk apparaat (smartphone-compatibel).

- De organisatie kan binnen hun online aanbod kleine aanpassingen aanbrengeen.
- De server waarop het online hulpmiddel draait is (goed) onderhouden.
- In het geval van een app, is het helder of dit een 'native' of een 'hybride' app is.

### **Begrijpbaarheid**

- Er wordt duidelijk weergegeven wat de beoogde doelgroep is van het online aanbod.
- Ouders kunnen het doel van het online aanbod inschatten.
- Het taalgebruik en de schrijfstijl die gehanteerd worden bij het online aanbod zijn afgestemd op de ouders en bevatten heldere antwoorden.
- Het online aanbod heeft een duidelijke structuur.
- De manier waarop de informatie aangeboden wordt (tekst, afbeeldingen, video's,...) sluit aan bij de beoogde doelgroep.
- De geboden informatie sluit aan bij de voorkennis van de beoogde doelgroep.

### **Betaalbaarheid**

- De organisatie is er zich van bewust dat internet en de nodige devices niet gratis zijn. De organisatie stelt zich de vraag of de beoogde doelgroep geen financiële drempels ondervindt.

### **Betrouwbaarheid**

#### *Inhoudelijk*

- Het online aanbod biedt transparante en betrouwbare informatie. Er is dus met andere woorden voldaan aan de HONcriteria.

#### *ICT-technisch*

- Hacking wordt vermeden door voldoende beveiliging (OWASP-richtlijnen)
- In het geval van een website, beschikt deze over een 'SSL-certificaat', om persoonlijke gegevens van ouders te beveiligen.
- De GDPR-richtlijn wordt nageleefd, om zo de gegevensbescherming van de ouders te garanderen.

- Het account van de ouder is voorzien van een gebruikersnaam en wachtwoord, dat aan bepaalde eisen voldoet.

## **Bekendheid**

### *Inhoudelijk*

- De organisatie heeft strategieën om het online aanbod kenbaar te maken bij de beoogde doelgroep.
- De organisatie evalueert regelmatig of zowel het doel als de doelgroep bereikt worden.

### *ICT-technisch*

- Het online aanbod scoort hoog in de zoekmachines door het veelvuldig gebruik van kernwoorden en een duidelijke structuur.

## **Motiverend**

- Ouders krijgen begeleiding van een opvoedings- en gezinsondersteuner.
- Er zijn functies binnen het online aanbod aanwezig ter stimulering van de ouders.
- Het online aanbod biedt de mogelijkheid om interactie te hebben met ouders die eenzelfde online hulpmiddel gebruiken.

We besloten, in overleg met EXPOO, deze synthese vorm te geven in een webpagina die toegankelijk is via de website van EXPOO. Dit is ons uiteindelijk pedagogisch product: <https://expoo.be/kwaliteitscriteria-voor-online-opvoedingsondersteuning>. Het idee hierachter is dat we de kwaliteitscriteria (zoals hierboven opgelijst) toepassen op de webpagina, zodat de pagina hieraan voldoet. Op deze manier proberen we de webpagina een voorbeeld te laten zijn binnen de online opvoedingsondersteuning. De keuze voor een webpagina is gebaseerd op verschillende voordelen. Ten eerste is het onderwerp van dit project online opvoedingsondersteuning, dus is het een logische stap om de lijst van kwaliteitscriteria om te zetten in een online format. Ten tweede heeft een webpagina allerlei functies die een meerwaarde kunnen zijn in het reflectieproces dat een organisatie doorloopt. Voorbeelden hiervan zijn: een discussieforum, FAQ, filmpjes... Ten derde kan een webpagina geüpdatet worden indien de



kwaliteitscriteria aangepast of verfijnd dienen te worden. Ten slotte wordt deze webpagina vorm gegeven binnen de website van EXPOO, omdat zij als expertisecentrum het doel hebben om praktijkorganisaties binnen de opvoedingsondersteuning te informeren en te ondersteunen (zie 1.1).

#### **4.6 Reflectie over implementatie van het pedagogisch ontwerp**

Zoals reeds vermeld, kon dit reflectie-instrument niet getest worden door organisaties binnen de opvoedingsondersteuning wegens de COVID-19 maatregelen. Ondanks deze beperking hopen we toch dat, door de wetenschappelijke literatuur en de feedback van experts en opvoedings- en gezinsondersteuners, de inhoudelijke validiteit van de opgelijste kwaliteitscriteria gegarandeerd is en dat we een aanzet hebben gegeven tot de ontwikkeling van een tool om kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning te onderscheiden van niet kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning. Toch is het belangrijk dat deze toetsing door ondersteuners in de toekomst gedaan wordt. Deze toetsing houdt in dat ons instrument gebruikt wordt, zodat men zicht krijgt op mogelijke valkuilen en problemen bij het inzetten van dit instrument. Daarnaast kan door het uitproberen van het instrument duidelijk worden wat mogelijke manieren zijn om als organisatie met het instrument aan de slag te gaan. Op basis daarvan kunnen er later suggesties gedaan worden over hoe het instrument best ingezet kan worden door een organisatie.

Bovendien kunnen er ook nog aanvullingen en verfijningen aangebracht worden. Tijdens de focusgroep kwam namelijk naar voren dat er op inhoudelijk vlak nog een diepere pedagogische laag schuilt binnen de kwaliteitscriteria. Er kunnen dus nog specifieke pedagogische aspecten van opvoedingsondersteuning in rekening genomen worden, die afhankelijk zijn van de soort opvoedingsondersteuning waarover gereflecteerd wordt. Dit kon echter niet opgenomen worden binnen deze bachelorproef, doordat de focusgroep pas vrij laat in het proces georganiseerd kon worden door de corona-crisis. De informatie die uit deze focusgroep voortvloeide kon bijgevolg niet meer helemaal geïntegreerd worden. Toch is het belangrijk dat er verder onderzoek verricht wordt naar

specifieke criteria bij verschillende vormen opvoedingsondersteuning, wanneer men dit instrument wil implementeren binnen de opvoedingsondersteuning.

Initieel hadden we in gedachten om de criteria op te splitsen in basisvoorwaarden en meerwaarde-criteria. Basisvoorwaarden zouden dan parameters zijn waar elk aanbod van elke organisatie aan moet voldoen. Echter, wanneer een organisatie goede argumenten heeft, kan hier toch van afgeweken worden. Een voorbeeld van een basisvoorwaarde zou de GDPR-wetgeving kunnen zijn, die nageleefd moet worden. Vanuit een ander perspectief kan men ook zeggen dat een online aanbod niet zinvol is wanneer dit niet bekend is bij de doelgroep. Deze twee voorbeelden kunnen echter niet door ons gestaafd worden aan de hand van wetenschappelijk onderzoek, en zijn dus louter gebaseerd op onze kijk op kwaliteitsvolle online opvoedingsondersteuning. Hierbij kan wel de opmerking gemaakt worden dat de GDPR wettelijk is, maar dan stelt zich de vraag of men geen hulp gaat verlenen aan mensen in nood omdat de wet niet gerespecteerd kan worden. Naast deze basisvoorwaarden, dienen meerwaarde-criteria eerder ter reflectie, waarbij een organisatie haar specifieke context mee in rekening kan brengen. We hebben dan ook nagedacht hoe we deze opsplitsing zouden kunnen maken in onze criteria, maar dit was moeilijk uitvoerbaar. Het is mogelijk dat door het reflectie-instrument uit te testen in de praktijk, wel een onderscheid gemaakt kan worden. Door het toetsen van de criteria kunnen vanuit de praktijk basisvoorwaarden naar boven komen. Hiervoor is echter verder onderzoek nodig. Een optie zou kunnen zijn om een organisatie aan de slag te laten gaan met ons reflectie-instrument. Doordat een team reflecteert over hun online aanbod, kunnen zij bepaalde ongemakken en tekorten opmerken in het instrument. Deze opmerkingen kunnen bijgevolg meegenomen worden in een verdere verfijning van het reflectie-instrument.

Ten slotte zullen er in de toekomst ook nog aanpassingen nodig zijn aan ons eindproduct, namelijk de webpagina. Graag zouden we filmpjes toevoegen waarin experts een bepaald criterium uitleggen. Dit is afgestemd geweest met EXPOO en het is mogelijk om filmbestanden of filmpjes van op een YouTube-kanaal toe te voegen aan de webpagina (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 18 mei, 2020). Daarnaast zouden we graag de mogelijkheid hebben om gebruikers te laten interageren met elkaar, maar ook met een expert. Dit kan door bijvoorbeeld een discussieforum op te richten, waarop verschillende organisaties elkaar vragen

kunnen stellen en hierop reageren. Een andere mogelijkheid zou kunnen zijn om een chat-functie ter beschikking te stellen, waarbij een organisatie een vraag kan stellen aan een expert binnen de online opvoedingsondersteuning. Deze functie is echter niet mogelijk op de website van EXPOO zelf, gezien het moeilijk is om de privacy te garanderen (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 18 mei, 2020). Wel zou er een gesloten forum opgericht kunnen worden, waar praktijkorganisaties voor uitgenodigd kunnen worden of zichzelf via onze webpagina hiervoor kunnen aanmelden. Daarnaast zou het de motivatie van de organisaties ten goede komen om de mogelijkheid te hebben om kerngedachten te typen in een invultoepassing bij het criterium. Als een organisatie alle criteria heeft ingevuld, zou deze informatie doorgestuurd kunnen worden naar een medewerker van EXPOO. Deze persoon kan dan de organisatie contacteren met de vraag of zij nog iets kan betekenen voor hen. De invultoepassing dient niet enkel om organisaties te motiveren tijdens het reflecteren, maar geeft ook de mogelijkheid aan EXPOO om een goed beeld te krijgen van online opvoedingsondersteuningslandschap, en wat de knelpunten zijn voor organisaties (waar EXPOO dan hun vormingsaanbod op kan afstemmen). Uit overleg met EXPOO bleek dat dit een zeer goed idee was, maar niet onmiddellijk realiseerbaar (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 18 mei, 2020) is. Hiervoor zou er veel mankracht en ICT-expertise nodig moeten zijn. Ten slotte zou de mogelijkheid moeten bestaan om de criteria met al de parameters te downloaden als PDF-bestand. Uit overleg met onze praktijkcoach kwam het idee om hiervan een interactief document te maken (S. Eerlings, persoonlijke communicatie, 18 mei, 2020). Zo hebben organisaties de mogelijkheid om in het document bij de criteria zelf kernideeën en opmerkingen te typen.

## 5 Reflectie op het groepsfunctioneren

Als we terugkijken naar ons groepsfunctioneren in het algemeen, merken we op dat we de vier fasen van Tuckmans groepsvormingsproces (2020) doorlopen hebben. De eerste fase in dit model is forming. Als groep zijn we helemaal van nul gestart, aangezien we elkaar niet kenden. Toch werd het al snel duidelijk dat de groep bestond uit verschillende persoonlijkheden en verschillende manieren van werken. Ondanks deze verschillen was er toch het nodige enthousiasme om aan de bachelorproef te beginnen. Zeker na het bezoek aan EXPOO hadden we alle vijf zin om er in te vliegen. Kort na dit bezoek, vertrok een lid van ons bachelorproefteam en zelfs dan bleven we de moed erin houden en hadden we het vertrouwen dat we deze taak tot een goed einde zouden brengen.

Vervolgens kwamen we als groep in de stormingsfase. Dit begon door een minder goede taakverdeling. We hadden in het begin namelijk de neiging om één taak aan één persoon toe te kennen. Wanneer een persoon dan uitviel en er een deadline naderde, ontstond er veel stress. Dit werd ook in de hand gewerkt door een gebrekkige communicatie. Iedereen communiceerde namelijk op een andere manier, waardoor er veel miscommunicatie ontstond. Zo zijn er groepsleden die snel en duidelijk zeggen waar het op staat, terwijl andere groepsleden de neiging hebben frustraties op te kroppen in plaats van ze te benoemen. Dit uitte zich ook in de vergaderingen, waar steeds dezelfde personen aan het woord waren. Dit werd plots allemaal op tafel gelegd tijdens de laatste fysieke vergadering. Onderhuidse frustraties en opgekropte gevoelens werden bespreekbaar en met elkaar gedeeld. Ieder groepslid kon zijn/haar mening en frustraties uiten, zonder dat andere leden zich persoonlijk aangevallen voelden. Dit is een groot kantelmoment geweest, in die zin dat het de eerste keer was dat we een constructief conflict hadden, waar we als groep beter uitkwamen. Het belang van duidelijke en frequente communicatie werd benadrukt, waar iedereen vanaf dan rekening mee ging houden. Ook werd er bij de taakverdelingen meer aandacht besteed aan het werken in subgroepen, in plaats van één taak aan één persoon toe te kennen. Dit gaf echter aanleiding tot een volgend probleem, namelijk dat telkens dezelfde duo's gevormd werden. Dit probeerden we op te lossen door bij de literatuurstudie expliciet de keuze te maken om andere duo's te vormen. Door deze werkwijze merkten we dat groepsleden op verschillende manieren te werk

gaan: sommigen willen zo snel mogelijk de taak uitvoeren, terwijl anderen tegen de deadline werken. In elk duo was er iemand die werkte op de ene manier en iemand die werkte op de andere manier. Hierdoor ontstond er een soort van afstand tussen twee subgroepen. Dit werd ook openlijk benoemd en besproken. Hieruit namen we mee dat we in het vervolg meer als groep moesten samenwerken zodat we niet zouden uiteenvallen in vier individuen die verplicht worden met elkaar samen te werken aan een taak. Dit heeft ons als groep goed gedaan, aangezien we sindsdien in groep aan alle taken werken en hierdoor ook een aangename sfeer ontstond. Er waren meer informele momenten en kon er naast het werken ook af en toe eens gelachen worden. Op deze manier was iedereen meer gemotiveerd om verder samen te werken en zo tot een mooi eindproduct te komen. Op hetzelfde moment als het probleem met de subgroepen, kwam er aan het licht dat er een verschil is in de bereikbaarheid van de groepsleden. Sommigen zijn altijd en sommigen zijn moeilijker bereikbaar. Dit zorgde soms voor frustraties, aangezien sommigen graag op de hoogte zijn van het werk van de andere groepsleden. Wanneer deze groepsleden dan moeilijker bereikbaar zijn, kan dit voor irritatie en stress zorgen. Dit is opgelost door elkaars aandacht hierop te vestigen, zodat er in de toekomst rekening mee gehouden kon worden.

De derde fase in het proces van groepsvorming van Tuckman (2020) is de normingsfase. We kunnen hierbij stellen dat er veel ups en downs zijn geweest, maar op een of andere manier lukte het ons toch om samen te werken. Ondanks de grote verschillen binnen de groep, heeft iedereen elkaars talenten en werkpunten leren kennen en deze werden ook geaccepteerd door iedereen. Een teken van deze acceptatie was het feit dat elk groepslid input gaf tijdens vergadering, en dus niet meer dezelfde personen telkens aan het woord waren. Hierdoor leek het dat ieder zijn plaats en rol gekregen had binnen de groep. Daarnaast werd ieder lid ook uitgedaagd om uit zijn/haar comfortzone te gaan, in plaats van vast te roesten in een bepaalde rol. We zagen ook in dat we de grote verschillen tussen onze persoonlijkheden als een meerwaarde moeten zien, aangezien we elkaar op verschillende vlakken (humor, structuur en timing, kritisch nadenken, relativering) kunnen aanvullen. Daarnaast kunnen deze verschillen ons ook uitdagen om andere rollen op te nemen en groeikansen te grijpen. Het is pas door met mensen samen te werken die een totaal andere persoonlijkheid en/of werkwijze hebben dat je geconfronteerd wordt met je eigen persoonlijkheid en je

eigen manier van aanpakken. Hierdoor konden we van elkaar leren en elkaar uitdagen. Dit kon pas mogelijk gemaakt worden doordat er een leuke en veilige sfeer zat in de groep.

De laatste fase is de performingsfase. Door de beslissing te nemen om als groep aan taken te werken en dus niet meer op te delen in duo's, werd de groepssfeer en de samenwerking beter. Iedereen wist duidelijk wat er van hem/haar verwacht werd, waardoor het samenwerken steeds vlotter verliep. Ook voelden we ons meer in staat om als groep beslissingen te nemen, zonder eerst af te stemmen met het didactisch team. We letten er namelijk op om eerst zelf een standpunt in te nemen en dit daarna af te toetsen bij hen. Dit deden we eerst niet omdat we ons wat onzeker voelden aangezien dit onze eerste kennismaking was met het uitvoeren met wetenschappelijk onderzoek. Op termijn zijn we uit deze afwachtende houding gegroeid, omdat we meer zelfvertrouwen kregen als groep. Dit zelfvertrouwen werd in de hand gewerkt door de focusgroep. Daaruit bleek dat ons werk waardevol geacht werd door experts en opvoedings- en gezinsondersteuners. De deelnemers keken namelijk uit om met ons eindproduct aan de slag te kunnen gaan, wat ons het gevoel gaf dat ons werk zinvol is binnen de opvoedingsondersteuning. Dit gaf ons onderzoek ook meer richting; we hadden na de focusgroep als team meer het gevoel dat we naar een doel aan het werken waren.

We kunnen dus besluiten dat we een typisch proces van groepsvorming hebben doorlopen. We zijn er ons wel van bewust dat deze stadia niet door elke groep doorlopen worden in de juiste volgorde. Wij hebben een woelige stormingsfase doorgemaakt, maar dit heeft ons veel geleerd over het functioneren in groep en het heeft ons als individueel groepslid bewust gemaakt van de eigen manier van werken en ook van de eigen persoonlijkheid. Het was voor elk van ons een leerzame ervaring die we zeker zullen meenemen als toekomstig pedagoog. Later zullen we waarschijnlijk vaak in teams werken die zullen bestaan uit uiteenlopende persoonlijkheden en waarbij ieder lid zijn eigen manier van werken heeft. Dit gaat onvermijdelijk tot conflicten leiden, maar het is aan ons om hier constructief mee om te gaan en eruit te leren.

## 6 COVID-gerelateerde drempels

Zoals reeds vermeld in het onderzoeksplan, hebben de COVID-maatregelen een invloed gehad op het proces dat we doorlopen hebben in de bachelorproef. Een belangrijke stap binnen dit proces hebben we niet kunnen uitvoeren, namelijk de toetsing van ons instrument in de praktijk (zie 3.3). Ook is het labo dat op 31 maart ging plaatsvinden (georganiseerd door EXPOO) niet kunnen doorgaan. Hierdoor hebben we wel een kans gemist om met professionals in contact te komen. Bovendien zijn we ook maar één keer op bezoek geweest bij EXPOO, waardoor onze ervaring met praktijkorganisaties tijdens deze bachelorproef heel beperkt gebleven is.

Daarnaast waren de boeken die we gebruikten voor de literatuurstudie verdeeld onder de verschillende groepsleden. Hierdoor moesten we meermaals foto's naar elkaar sturen om met het boek aan de slag te kunnen gaan. Dit was geen optimale manier van werken en nam veel tijd in beslag.

Ook was het wennen om enkel te kunnen communiceren via Skype. Deze manier van werken versterkte bij ons miscommunicaties. Ook zorgde de fysieke afstand er voor dat we minder de neiging hadden om onmiddellijk onderhuidse frustraties of problemen uit te spreken. Dit verbeterde wel naarmate de tijd vorderde, maar het heeft ons groepsproces wel vertraagd. Ook vroeg het veel van onze concentratie om vergaderingen via Skype te houden. Dit hebben we op termijn wel opgelost door meer, maar kortere momenten in te plannen.

Een positief aspect van online communicatie is voor ons dat het makkelijker was om in contact te komen en een afspraak te maken met experts binnen de opvoedingsondersteuning en met het didactisch team. Daarnaast maakte het gebruik van Skype en dergelijke tools het mogelijk om aan scherm delen te doen. Dit was voor ons een meerwaarde omdat we tijdens fysieke vergaderingen geen beamer ter beschikking hadden, waardoor het moeilijk was om te volgen wanneer iemand uitleg gaf over geschreven tekst.

## 7 Referentielijst

- Agentschap Opgroeien (2020). Ondernemingsplan. Ongepubliceerd intern document.
- Baker, S., Sanders, M. R., & Morawska, A. (2016). Who Uses Online Parenting Support? A Cross-Sectional Survey Exploring Australian Parents' Internet Use for Parenting. *Journal of Child and Family Studies*, 26(3), 916–927. <https://doi.org/10.1007/s10826-016-0608-1>
- Beelen S. & Van Den Meerschaute K. (2010). *Beleidsdossier toegankelijke hulpverlening: online!?*, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Berchem.
- Beke, W. (2019). *Beleidsnota 2019-2024: Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding* (1). Geraadpleegd via <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1498762>
- Beleidsaanbevelingen voor onlinehulp voor welzijn en gezondheid. (2019). Geraadpleegd via <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2019/09/Beleidsuitdagingen-voor-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid.pdf>
- Bergmans, A. (2017). Opvoedingsondersteuning: uitgangspunten en praktijk. *TKP*, 47(3), 4–12.
- Bocklandt, P. (2011). Niet alle smileys lachen: Onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk. Leuven: Acco.
- Bocklandt, P., & Claeys, H. (2016). Een veelzijdige kijk op kwaliteit van onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Geraadpleegd van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2017/01/kwaliteitscriteria-voor-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-dec-2016.pdf>
- Bocklandt, P., (2014.) Een beleidskader voor onlinehulp in Vlaanderen. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 23(4), pp.39–59. DOI: <http://doi.org/10.18352/jsi.424>



- Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H., & Vandecasteele, A (2014). Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp (18). Geraadpleegd van <https://steunpuntwvg.be/images/rapporten-en-werknotas/bouwstenen-voor-een-vlaams-actieplan-online-hulp>
- Collins, D. A. J., Tully, L. A., Piotrowska, P. J., Hawes, D. J., & Dadds, M. R. (2019). Perspectives on ParentWorks: Learnings from the development and national roll-out of a self-directed online parenting intervention. *Internet Interventions, 15*, 52–59. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2018.12.002>
- Czymoniewicz-Klippel, M., Chesnut, R., DiNallo, J., & Perkins, D. (2019). Patterns of participation in the Grow parenting program. *Journal of Children's Services, 14*(1), 27–41. <https://doi.org/10.1108/jcs-06-2018-0014>
- Day, J. J., & Sanders, M. R. (2018). Do Parents Benefit From Help When Completing a Self-Guided Parenting Program Online? A Randomized Controlled Trial Comparing Triple P Online With and Without Telephone Support. *Behavior Therapy, 49*(6), 1020–1038. <https://doi.org/10.1016/j.beth.2018.03.002>
- De Munter, A., Vandemeulebroecke, L., Maes, B., Hellinckx, W., Ghesquière, P., Grietens, H., & Colpin, H. (2004). Opvoedingsondersteuning van praktijk naar theorie en terug: een delphi-onderzoek. In L. Vandemeulebroecke & A. De Munter (Red.), *Opvoedingsondersteuning: Visie en Kwaliteit* (pp. 13–28). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- Dittman, C. K., Farruggia, S. P., Palmer, M. L., Sanders, M. R., & Keown, L. J. (2014). Predicting success in an online parenting intervention: The role of child, parent, and family factors. *Journal of Family Psychology, 28*(2), 236–243. <https://doi.org/10.1037/a0035991>
- EXPOO. (2007g). *Basistekst decreet opvoedingsondersteuning*. Geraadpleegd van <https://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/Basistekst%20decreet%20opvoedingsondersteuning.pdf>
- EXPOO. (2016f). *EXPOO zoekt kritisch oog voor EXPOOL*. Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/expoo-zoekt-kritisch-oog-voor-expool>

- EXPOO. (2019). *Kwaliteitswijzer opvoedingsondersteuning*. Geraadpleegd via [https://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/kwaliteitswijzer%207\\_5\\_2019.pdf](https://www.expoo.be/sites/default/files/atoms/files/kwaliteitswijzer%207_5_2019.pdf)
- EXPOO. (z.j.-a). *Ontstaan*. Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/ontstaan>
- EXPOO. (z.j.-b). *Missie en visie*. Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/missie>
- EXPOO. (z.j.-c). *Wie is wie?* Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/wie-is-wie>
- EXPOO. (z.j.-d). *Partners en netwerken*. Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/partners-en-netwerken-0>
- EXPOO. (z.j.-e). *Over EXPOO*. Geraadpleegd via <https://www.expoo.be/over-expoo>
- EXPOO. (z.j.-h). *Wat is opvoedingsondersteuning?* Geraadpleegd op 2 maart 2020, via <https://www.expoo.be/wat-is-opvoedingsondersteuning>
- Guilamo-Ramos, V., Lee, J. J., Kantor, L. M., Levine, D. S., Baum, S., & Johnsen, J. (2014). Potential for Using Online and Mobile Education with Parents and Adolescents to Impact Sexual and Reproductive Health. *Prevention Science*, 16(1), 53–60. <https://doi.org/10.1007/s11121-014-0469-z>
- Hermanns, J. M. A. (1992). *Het sociale kapitaal van jonge kinderen*. Utrecht: Uitgeverij SWP.
- Huizen van het Kind. (z.j.). *Basiskader*. Geraadpleegd via <http://www.huizenvanhetkind.be/hk/img/Basiskader.pdf>
- Kind & Gezin. (z.j.). *Management*. Geraadpleegd via <https://www.kindengezin.be/over-kind-en-gezin/organogram/management/>
- McGorona, L., Hvizdos, E., Bocknek, E. L., Montgomery, E., & Ondersma, S. J. (2018). Feasibility of Internet-based parent training for low-income parents of young children. *Children and Youth Services Review*, 84, 198–205. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2017.12.004>

- Mulder, P. (2020). *Tuckman model voor groepsdynamica & teambuilding*. Geraadpleegd van <https://www.toolshero.nl/management-modellen/tuckman-model/>
- Nederlands Jeugdinstituut. (2015). *Online hulp*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Download-NJi/Publicatie-NJi/Online-hulp.pdf>
- Nicholas, D. B., Gutwin, C., & Paterson, B. (2013). Examining Preferences for Website Support to Parents of Adolescents With Diabetes. *Social Work in Health Care*, 52(9), 862–879. <https://doi.org/10.1080/00981389.2013.827144>
- Nieuwboer, C. C., Fukkink, R. G., & Hermanns, J. M. A. (2013). Online programs as tools to improve parenting: A meta-analytic review. *Children and Youth Services Review*, 35(11), 1823–1829. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2013.08.008>
- Onlinehulp Vlaanderen. (2018). Home. Geraadpleegd via <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/>
- Opgroeien in de stad of het platteland: wat is beter? (2019). *Psychologie Magazine*. Geraadpleegd van <https://www.psychologiemagazine.nl>
- ParentWorks. (z.j.). Geraadpleegd op 7 april 2020, van <https://parentworks.org.au/?fbclid=IwAR390D81qwdgZxY8ZNcgaMUYIwD NwKPikcWrzROe00kVk-SYJYAsczoDAPk#/>
- Provost, D. (2016). *Blended hulp*. Geraadpleegd van [https://www.kennisplein.be/Documents/blended%20hulp.pdf?fbclid=IwAR2etk8KXjmeauPoa\\_br1tcVsJNZrGbGSQ18ES2w8w4riF7Nv\\_ZHuN-gTSw](https://www.kennisplein.be/Documents/blended%20hulp.pdf?fbclid=IwAR2etk8KXjmeauPoa_br1tcVsJNZrGbGSQ18ES2w8w4riF7Nv_ZHuN-gTSw)
- Roberts, C. A., Smith, K. C., & Sherman, A. K. (2018). Comparison of Online and Face-to-Face Parent Education for Children with Autism and Sleep Problems. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 49(4), 1410–1422. <https://doi.org/10.1007/s10803-018-3832-2>

- Roose, R. (2007). Opvoedingsondersteuning: een af te bakenen praktijk? *Tijdschrift voor Jeugd en Kinderrechten*, 5, 279–280.
- Sarkadi, A., & Bremberg, S. (2005). Socially unbiased parenting support on the Internet: a cross-sectional study of users of a large Swedish parenting website. *Child: Care, Health and Development*, 31(1), 43–52. Geraadpleegd van <https://onlinelibrary-wiley-com.kuleuven.ezproxy.kuleuven.be/doi/pdfdirect/10.1111/j.1365-2214.2005.00475.x>
- Snoeck, G., & Van den Wijngaerde, L. (2004). Van de begripsomschrijving naar een kwaliteitskader. In L. Vandemeulebroecke & A. De Munter (Red.), *Opvoedingsondersteuning: Visie en Kwaliteit* (pp. 63–94). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- Statistiek Vlaanderen (2019c). *Mediagebruik*. <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/mediagebruik>
- Statistiek Vlaanderen. (2019a). *Internetgebruik naar gebruiksfrequentie*. Geraadpleegd via <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/internetgebruik-naar-gebruiksfrequentie>
- Statistiek Vlaanderen. (2019b). *Mediabezit*. Geraadpleegd via <https://www.statistiekvlaanderen.be/nl/mediabezit>
- Steunpunt Mens en Samenleving. (2019). Beleidsaanbevelingen over onlinehulp. Geraadpleegd op 16 maart 2020, van [https://www.samvzw.be/nieuws/beleidsaanbevelingen-over-onlinehulp?fbclid=IwAR31UNAWLD-js\\_iL3-3SSU4PHMLKHjwM7M-ovuCNymeUT5hxWakTy3qW\\_GY](https://www.samvzw.be/nieuws/beleidsaanbevelingen-over-onlinehulp?fbclid=IwAR31UNAWLD-js_iL3-3SSU4PHMLKHjwM7M-ovuCNymeUT5hxWakTy3qW_GY)
- Swallow, V. M., Hall, A. G., Carolan, I., Santacroce, S., Webb, N. J., Smith, T., & Hanif, N. (2014). Designing a web-application to support home-based care of childhood CKD stages 3-5: Qualitative study of family and professional preferences. *BMC Nephrology*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/1471-2369-15-34>

- Team HON. (z.d.). *About the Health On the Net Foundation*. Geraadpleegd op 29 maart 2020, van <https://www.hon.ch/en/about.html>
- Timmermans, H. (2007). "Opvoedingsondersteuning", nood aan een breed draagvlak. *Larcier*, 5, 305–309. Geraadpleegd van <http://www.kekidatabank.be/docs/Publicaties/2007%20TIMMERMANS%20Opvoedingsondersteuning%20nood%20aan%20een%20breed%20draagvlak.pdf>
- Van der Donk, C., & Van Lanen, B. (2011). *Praktijkonderzoek in zorg en welzijn*. Uitgeverij Coutinho.
- Van IJzendoorn, M. H. (1997). Empirisch-analytische pedagogiek. In S. Miedema (Red.), *Pedagogiek in meervoud: Wegen in het denken over opvoeding en onderwijs* (vijfde, herziene druk, pp. 73–116). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Vandemeulebroecke, L., & Nys, K. (2006). Het concept opvoedingsondersteuning. In L. Vandemeulebroecke, H. Van Crombrugge, J. Janssens, & H. Colpin (Red.), *Gezinspedagogiek DEEL II: Opvoedingsondersteuning* (4de editie, pp. 11–30). Antwerpen-Apeldoorn: Garant.
- Vandemeulebroecke, L., Colpin, H., Maes, B., & De Munter, A. (2004). Een verantwoorde begripssomschrijving. In L. Vandemeulebroecke & A. De Munter (Red.), *Opvoedingsondersteuning: Visie en Kwaliteit* (pp. 29–41). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- Vandemeulebroecke, L., Snoeck, G., & Van den Wijngaerde, L. (2004). Het aanbod van opvoedingsondersteuning in Vlaanderen geëvalueerd. In L. Vandemeulebroecke & A. De Munter (Red.), *Opvoedingsondersteuning: Visie en Kwaliteit* (pp.101-130). Leuven: Universitaire Pers Leuven.
- Vandeurzen, J. (2013, 29 november). *Decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning*. Geraadpleegd op 2 maart 2020, van <http://www.huizenvanhetkind.be/hk/img/decreetprevgezinsond.pdf>

- Vandeurzen, J. (2014). *Beleidsnota 2014-2019 Welzijn, Volksgezondheid en Gezin*. Geraadpleegd via <https://www.jovandeurzen.be/storage/ringleader/jovandeurzen/beleidsnota.pdf>
- Vis, R. (2019, 26 juni). *Stad versus dorp: waar voed je je kinderen op? "Hier hebben de burens geen xtc-labs"*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl>
- Vlaams Instituut Gezond Leven. (2018). *Eerste hulp bij... FOCUSGROEPEN*. Geraadpleegd van [https://www.gezondleven.be/files/gezondheidsbevordering/Gezond-Leven-2018\\_-Eerste-Hulp-Bij-\\_\\_\\_-focusgroepen.pdf](https://www.gezondleven.be/files/gezondheidsbevordering/Gezond-Leven-2018_-Eerste-Hulp-Bij-___-focusgroepen.pdf)
- Vlaams Parlement. (2013). *Ontwerp van decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning* (4). Geraadpleegd van <https://docs.vlaamsparlement.be/docs/stukken/2012-2013/g2131-4.pdf>
- Vlaamse Overheid. (2019). *Project 'Blended platform voor opvoedingsondersteuning' - online bevraging van de markt*. Geraadpleegd via <http://www.innovatieveoverheidsopdrachten.be/nieuws/project-blended-platform-voor-opvoedingsondersteuning-online-bevraging-van-de-markt>
- Whitton, A. E., Proudfoot, J., Clarke, J., Birch, M.-R., Parker, G., Manicavasagar, V., & Hadzi-Pavlovic, D. (2015). Breaking Open the Black Box: Isolating the Most Potent Features of a Web and Mobile Phone-Based Intervention for Depression, Anxiety, and Stress. *JMIR Mental Health*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.2196/mental.3573>

## **8 Bijlage 1: Gecontacteerde experts en opvoedings- en gezinsondersteuners**

Vijftien gecontacteerde personen:

- Philippe Bocklandt: docent in Artevelde Hogeschool en betrokken bij projecten omtrent online hulpverlening
- Kathy Uvin: docent in Artevelde Hogeschool en betrokken in project toegankelijke websites
- Kristien Nijs: docent aan Kenniscentrum Gezinswetenschappen Odisee
- Emmelien Bens: projectmedewerker (Blended platform opvoedingsondersteuning en Stan de Opgroeicaravan) CKG De Schommel
- Ilse De Block: verantwoordelijke Opvoedingslijn
- Elke Laenens: operationeel beheerder Vlaamse Infolijn - Agentschap Opgroeien
- Christa Nieuwboer: lector Jeugd, Gezin & Samenleving bij Avans Hogeschool (Nederland)
- Noor Seghers: coördinator van het Magenta-project en opvoedings- en gezinsondersteuner.
- Gunter Loos: coördinator Dra Digitaal - Agentschap Opgroeien
- Hannelore Vandepitte: projectcoördinator Online Actief - Agentschap Opgroeien
- Rudy Decock: stafmedewerker Geïntegreerd Gezinsbeleid - Agentschap Opgroeien
- Kathy Jacobs: stafmedewerker Geïntegreerd Gezinsbeleid - Agentschap Opgroeien
- Sandra Beelen: Stafmedewerker SAM vzw - Steunpunt Mens en Samenleving en betrokken in OHUP platform
- Sibille Declercq: coördinator bij Awel vzw en docent e-social work Artevelde Hogeschool
- Nele Wijnants: beleidsmedewerker gegevensdeling - Agentschap Opgroeien

Zes van hen formuleerden schriftelijke feedback via het evaluatieformulier: Philippe Bocklandt, Kathy Uvin, Kristien Nijs, Emmelien Bens, Ilse De Block en Elke Laenens.

De volgende acht personen waren aanwezig op de online focusgroep: Philippe Bocklandt, Kathy Uvin, Kristien Nijs, Emmelien Bens, Ilse De Block, Christa Nieuwboer, Noor Seghers en Gunter Loos.



## 9 Bijlage 2: Voorbereiding focusgroep

- Wanneer iedereen aanwezig is, willen we de experts en opvoedings- en gezinsondersteuners ten eerste bedanken voor hun aanwezigheid.
- Vervolgens zullen we onze bachelorproefgroep voorstellen en een schets maken van onze bachelorproef. Ook zullen we het doel en de verwachtingen van de focusgroep weergeven, namelijk dat we algemene tendensen uit de formulieren willen bespreken en eventueel verder uitklaren.
- Hierna zullen we de experts en de opvoedings- en gezinsondersteuners voorstellen. Hierbij geven we telkens de naam met zijn/haar functie en organisatie waar deze te werk is weer. We zullen ook weergeven wie het formulier ingevuld heeft, maar niet (hier) aanwezig kon zijn op de online focusgroep.
- Daarnaast zullen de regels uitgelegd worden:
  - Je zet je camera aan.
  - Je zet je micro uit wanneer je niet aan het woord bent.
  - Als je wil reageren of het woord wil, dan moet je je hand opsteken en wachten tot de gespreksleider het woord geeft. Wanneer er nog vragen zijn over zaken die eventueel al besproken zijn, kunnen die gesteld worden in de chat.
  - Ook zullen we vragen of iedereen akkoord is met het opnemen van het gesprek.
- Er zullen twee delen zijn in de focusgroep, met dus twee verschillende gespreksleiders. Dit zal ook vermeld worden in de focusgroep, zodat de deelnemers hiervan op de hoogte zijn. Ook zal er een overzicht gegeven worden over de inhoud die besproken zal worden.
- Een eerste topic zal gaan over de woordkeuze van 'professional'.
- Een tweede topic zal gaan over de structurering van onze kwaliteitscriteria.

- Een derde topic zal gaan over de vormgeving van ons instrument.
- Een laatste topic zal gaan over de scoring.
- Na deze topics zullen we nagaan of de deelnemers nog vragen hebben.
  - o Ten slotte zullen we de deelnemers nog eens bedanken voor hun input en hen nog vragen of ze op de hoogte willen gehouden worden van ons onderzoek en wie ons eindrapport doorgemailed wil krijgen.

## **10 Bijlage 3: Basisvragen focusgroep**

### **Woordkeuze**

We kregen de opmerking dat door het gebruik van het woord "professionals" de vrijwilligers (die ook zeer belangrijk zijn binnen de opvoedingsondersteuning) uit de boot vielen.

- Is het belangrijk dat vrijwilligers ook vermeld worden in ons instrument?
- Zo ja, doen we dit expliciet of gebruiken we een ruimere term, zoals bijvoorbeeld "hulpverlener"?

### **Structuur**

We merken zelf dat er veel overlap is en dat er veel criteria aan elkaar te linken zijn. Een voorstel dat we zelf doen is om alles te linken aan de zeven B's van toegankelijkheid. Een ander concreet voorstel is om de criteria te scheiden in criteria die gaan over de inhoudelijke en criteria die gaan over de ICT-technische kant (smartphone-compatibel, gebruiksvriendelijkheid, GDPR, ...) van onlinehulp.

- Wat is jullie mening hierover? Sluiten jullie zich aan bij één van deze voorstellen of hebben jullie nog een ander voorstel?

### **Vorm**

We hebben twee voorstellen omtrent de vorm van ons instrument. Het eerste voorstel is de huidige vorm, dus een opsomming van onze criteria met uitleg erbij. Het tweede voorstel is dat we een soort reflectietool maken en dus met concrete vragen te werken.

- Is er één van deze voorstellen die jullie voorkeur draagt?
- Zien jullie bepaalde voor- en nadelen bij het gebruik van deze vormen?
- Hebben jullie nog een ander voorstel?

## **Scoring**

Onze eerste vraag hierover is: Wat zouden we het best scoren?

- Indien het een reflectietool wordt, zouden we dan best kiezen om de concrete vragen te scoren of om een algemene score toe te kennen per criterium?
- Indien we gaan voor een loutere beschrijving en oplijsting van de criteria, waarbij we een aantal voorwaarden stellen per criterium, scoren we dan alle aparte voorwaarden of dienen de voorwaarden louter als voorbeeld? Moet in het laatste geval de professional een algemeen oordeel geven over dit criterium?
  - En bijkomend: moet er dan aan deze vragen een voldoende score worden gegeven alvorens dat dit criteria een voldoende krijgt? Of is de helft van de vragen voldoende?

Onze tweede vraag luidt: Zouden jullie opteren voor een categoriale scoring (ja/nee) of eerder een dimensionele scoring?

- Indien dimensioneel: welke schaal gebruiken we dan, hoe definiëren we deze schaal, wanneer is er aan een criterium voldaan?
- En is een minimumscore hier wenselijk?

## **Ter afsluiting**

Zijn er nog bijkomende vragen die geen betrekking hebben tot voorgaande onderwerpen?

---