



# Digitale inclusie in tijden van corona. Noden uit het welzijnswerk.

**Onderzoeksrapport naar de digitale noden van Jeudhulp-, VAPH- en MFC-organisaties en van hun cliënten ter continuering van de hulpverlening in tijden van corona.**

Stijn Custers, Nathalie Drooghmans en Davy Nijs  
UCLL Research & Expertise  
Expertisecentrum Inclusive Society

**Juni 2020**



**UCLL**  
HOGESCHOOL

**RESEARCH &  
EXPERTISE**

## Voorwoord

Het welzijnswerk zag zich recentelijk genoodzaakt om digitale middelen in te zetten door de coronamaatregelen. Zo ook voor de hulpverlening aan (kwetsbare) jongeren, gezinnen en personen met een beperking. En dit om de continuïteit van de hulpverlening aan cliënten te kunnen verzekeren. Vanuit het werkveld werd daarentegen gesignaleerd dat niet elke organisatie hier digitaal op voorbereid was. Naast de verschillende uitdagingen die personeelsleden ervaren, zijn er bij de kwetsbare doelgroepen van welzijnsorganisaties ook nog uitdagingen op vlak van de toegang tot digitale middelen, internet of het kunnen gebruik maken van digitale middelen. Maar welke noden ervaren deze organisaties en hoe urgent zijn deze noden? Met dit vertrekpunt werd een online bevraging gelanceerd om de noden van organisaties in het welzijnswerk en hun doelgroepen in kaart te brengen in tijden van fysieke en social distancing.

Deze bevraging kwam tot stand in het kader van de Taskforce e-Inclusie, een samenwerkingsverband van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die al jarenlang werken aan kwetsbare groepen digitaal insluiten. Met de steun van het Vlaams Agentschap Opgroeien (Jongerenwelzijn) en het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap werd deze online bevraging verspreid en ingevuld door voorzieningen uit de jeugdhulp, erkende zorgaanbieders uit de sector VAPH en multifunctionele centra (MFC's). Deze bevraging had als doel een inventaris van deze noden in kaart te brengen, ondersteunende acties op te zetten en beleidssignalen te verstrekken.

Dit onderzoeksrapport geeft de resultaten weer van de online bevraging naar de noden die organisaties hun personeel en cliënteel ervaren ten tijde van corona ter continuering van de hulpverlening aan de hand van digitale middelen.

## Colofon

Onderzoeksrapport Digitale inclusie in tijden van corona. Noden vanuit het welzijnswerk. Deze publicatie is een realisatie van onderzoeksgroep Digitale Inclusie van de hogeschool UC Leuven-Limburg. Expertisecentrum Inclusive Society.

Met dank aan de deelnemende organisaties en de agentschappen VAPH en Opgroeien voor hun medewerking. We danken ook David Loyen (vzw Link in de Kabel) en Jan Dekelver (Hogeschool Thomas More) voor hun bijdrage aan de ontwikkeling van de vragenlijst.

Auteurs: Stijn Custers, Nathalie Drooghmans en Davy Nijs  
Juni, 2020.

© UC Limburg vzw, all rights reserved

Niets uit deze uitgave mag verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, micro Im of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Voor educatieve, pedagogische en sociale doeleinden die geen commercieel oogmerk hebben, mag al het materiaal vrij gebruikt worden mits correcte bronvermelding van deze publicatie.

Verwijs naar volgende referentie bij gebruik van deze bron: Custers, S., Drooghmans, N., Nijs, D. (2020). *Digitale inclusie in tijden van corona. Noden uit het welzijnswerk*. Diepenbeek: UC Leuven-Limburg.

## Inhoud

Inleiding.....	3
Onderzoeksvraag.....	4
Onderzoeksmethode.....	4
Resultaten .....	7
Hardware: welke noden ervaren professionals en cliënten op vlak van hardware? .....	7
Hardware: waarvoor hebben cliënten en personeel deze hardware nodig? .....	11
Hardware: toegang tot internet .....	14
Software: welke noden ervaren professionals en cliënten op vlak van software?.....	15
Implementatie: welke noden zijn er op vlak van het implementeren van digitale middelen? .....	19
Conclusie .....	27
Discussie .....	29
Bijlage I: Online vragenlijst .....	32
Bijlage II: Codeerschema .....	37

## Inleiding

De lockdown die op 13 maart 2020 in ons land van kracht ging ten gevolge van de COVID-19 uitbraak, zette heel wat sectoren onder druk. Onze kinderen konden van de ene op de andere dag niet meer fysiek naar school en vormen van online leren werden de norm, onnodige verplaatsingen werden niet meer toegestaan waardoor heel wat werknemers van thuis uit aan de slag moesten en webshops zagen hun bestellingen de pan uit swingen want fysieke winkels moesten de deuren sluiten. Haast iedereen in onze samenleving werd gedwongen om plots een digitale versnelling hoger te schakelen. Dit legde pijnlijk bloot dat niet iedereen hier toe in staat was, enerzijds door het niet beschikken over geschikte technologie zoals laptop of internettoegang, en anderzijds ook door het missen van de juiste vaardigheden of ondersteuning door iemand in de buurt.

De onder aanvoeren van de VUB, onmiddellijk opgestarte Taskforce e-Inclusie, een samenwerkingsverband van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die al jarenlang (samen)werken aan het digitaal insluiten van kwetsbare groepen, ondernam diverse acties. Sommige acties waren zeer operationeel, anderen trachtten de noden in kaart te brengen. UC Leuven-Limburg richtte zich hierbij op het welzijnswerk en specifiek op residentiële organisaties die in hun opdracht ondersteund worden vanuit de Agentschappen Opgroeien of VAPH. Want ook hier moest, met COVID-19 als stroomversneller, nu hals over kop geschakeld worden naar online vormen van communiceren. Jongeren waren plots genoodzaakt om permanent thuis te verblijven in hun gezin dat al onder druk stond en waarvoor er reeds begeleiding bestond. Heel wat volwassenen met een beperking konden plots niet meer in het weekend op bezoek in hun gezin en verbleven noodgedwongen permanent in de voorziening. Begeleiding en ondersteuning diende plots vanop afstand en digitaal te gebeuren. Naast de uitdaging om op een andere manier te gaan communiceren en hiervoor digitale tools in te schakelen, werd bovendien nog maar eens duidelijk dat het beschikken over hard- en software in deze sector en zeker bij de meest kwetsbare cliënten een valkuil blijft. En net nu deze cliënten hulp van anderen bij het gebruiken van deze technologische hulpmiddelen nodig hebben, is ook het geven van deze fysieke ondersteuning niet meer mogelijk.

Om de overheid, koepels en voorzieningen zicht te geven op hoe groot deze digitale noden zijn, lanceerden UC Leuven-Limburg, Thomas More en Link in de Kabel al zeer snel na het afkondigen van de lockdown via de Agentschappen Opgroeien en VAPH een online bevraging. Op die manier lieten de organisaties die door deze agentschappen ondersteund worden weten tegen welke digitale noden zij aankijken om hun dagelijkse werking zo goed mogelijk verder te zetten, om contacten met cliënten te behouden en om zich in te zetten voor het welzijn van (kwetsbare) burgers.

Dit onderzoeksrapport verzamelt de antwoorden op deze online bevraging rond digitale noden bij de 137 deelnemende organisaties uit de Jeugdhulp, VAPH of MFC's. Deze inventaris focust zich op de noden op vlak van hardware, software en ondersteuning bij het implementeren ervan. Op die manier kon ze gebruikt worden om keuzes in maatregelen te nemen, in eerste instantie tijdens de lockdown, maar later ook naar het verder vorm geven aan het beleid na COVID-19. Hieruit volgt ook meteen een oproep tot actie naar de overheid, het bredere werkveld, kennisinstellingen en de samenleving.

## Onderzoeksvraag

Dit onderzoek tracht een antwoord te bieden op volgende centrale hoofdonderzoeksvraag:

*‘Welke noden ervaren professionals en cliënteel van vergunde zorgaanbieders onder het Agentschap VAPH, in de voorzieningen in de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (NRTJ) onder het Agentschap Opgroeien en de Multifunctionele centra op vlak van het inzetten van digitale hulpmiddelen ter continuering van de hulpverlening tijdens de Corona-crisis in Vlaanderen anno 2020?’*

Volgende onderzoeksdeelvragen komen daarnaast aan bod:

- *Welke noden op vlak van hardware ervaren professionals in deze organisaties?*
- *Welke noden op vlak van software ervaren professionals in deze organisaties?*
- *Welke noden op vlak van het gepast kunnen gebruiken en implementeren van digitale hulpmiddelen ervaren professionals in deze organisaties?*
- *Welke noden ervaren cliënten op vlak van de vereiste hardware in deze organisaties?*
- *Welke noden ervaren cliënten op vlak van de vereiste software in deze organisaties?*
- *Welke noden ervaren cliënten op vlak van het gepast kunnen gebruiken van digitale hulpmiddelen in deze organisaties?*

## Onderzoeksmethode

### *Onderzoekspopulatie:*

De onderzoekspopulatie werd vastgelegd op organisaties die lid zijn van de koepelfederaties van Agentschap Opgroeien (voorzieningen Jongerenwelzijn), het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Onder deze twee agentschappen vallen ook de Multifunctionele Centra (MFC's). Concreet gaat het om volgende organisaties:

1. Voorziening jeugdhulp: voorzieningen in de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (NRTJ) binnen de sector van de jeugdhulp (Agentschap Opgroeien, Jongerenwelzijn);
2. Vergunde zorgaanbieder (VAPH): zorgaanbieders die zorg aanbieden aan personen met een persoonsvolgend budget (PVB);
3. MFC (Opgroeien/VAPH): multifunctionele centra van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH).

### *Steekproef en onderzoeksprocedure*

Respondenten uit de onderzoekspopulatie werden gevraagd de online vragenlijst in te vullen op basis van een vrijwillige deelname. Dit gebeurde op basis van zelfselectie. Een online vragenlijst via de online survey software Google Forms werd door de Agentschappen Opgroeien (Jongerenwelzijn) en VAPH rechtstreeks verspreid via mail naar hun contactlijsten (en steekproefkader van alle organisaties in de onderzoekspopulatie). De online vragenlijst stond open van 1 april t.e.m. 13 april 2020.

Vanuit deze organisaties werd aan coördinatoren of directieleden gevraagd een inschatting te maken wat betreft de noden voor hun (volledige) organisatie.

## Respons

In totaal vulden 137 organisaties van 414 aangeschreven organisaties de online vragenlijst in wat een responsgraad van 33,09% oplevert. Hierbij gaat het over 74 organisaties van de in totaal 160 organisaties onder Agentschap Opgroeien Jongerenwelzijn (46,25%), en 45 vergunde zorgaanbieders van de in totaal 141 organisaties onder het VAPH (31,91%). Daarnaast vulden ook nog 18 MFC's (Opgroeien/VAPH) van in totaal 113 aangeschreven MFC's de vragenlijst in (15,93%).

Soort organisatie	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	Responsgraad	Relatief aandeel respondenten t.a.v. gehele steekproef
Voorziening (jeugdhulp)	160	74	46,25%	54,01%
Vergunde zorgaanbieder (VAPH)	141	45	31,91%	32,85%
MFC (Jeugdhulp / VAPH)	113	18	15,93%	13,14%
Totaal	414	137	33,09%	100%

Tabel 1: overzicht van het aantal respondenten en de responsgraad.

### Conceptueel kader en inhoud van de vragenlijst:

De online vragenlijst bestaat uit een combinatie van open en gesloten vragen en is terug te vinden in bijlage I. Specifiek werden volgende concepten bevestigd:

- Achtergrondkenmerken van de respondent (naam van de organisatie, contactinformatie en type organisatie),
- Noden op vlak van hardware voor personeel en cliënteel (welke hardware en hoeveel stuks daarvan zijn nodig en de gebruiksredenen),
- Noden op vlak van software voor personeel en cliënteel (soort softwareprogramma's),
- Noden op vlak van toegang tot (gratis) internet voor personeel en cliënteel),
- Noden op vlak van technische IT-ondersteuning,
- Noden op vlak van ondersteuning voor het implementeren van digitale middelen in het gericht en gepast kunnen gebruik maken ervan (op niveau van cliënten, de begeleiding tussen cliënt en personeel, en de organisatie).

Een verduidelijking van enkele gehanteerde concepten in dit rapport en de bijhorende bevestiging is noodzakelijk voor het goede begrip ervan. We lichten enkele gehanteerde concepten hieronder verder toe:

- Digitale inclusie of e-inclusie: digitalisering is één van de meest ingrijpende maatschappelijke transformaties van onze tijd. Sommige mensen lopen daarin voor, sommigen raken vlotjes mee, maar heel wat mensen, met heel verschillende profielen, raken niet zomaar op de

digitale sneltrein. Ze blijven digitaal op één of andere manier uitgesloten. Het is daarom van groot belang dat er aandacht is voor digitale inclusie of e-inclusie.

- Digitale hulpmiddelen: hieronder verstaan we alle mogelijke informatie en communicatie technologische (ICT-) middelen die kunnen worden ingezet door een organisatie in het ondersteunen van hun dagelijkse werking.
- Hardware: onder hardware vallen alle tastbare digitale toestellen, componenten of apparaten die drager zijn van bepaalde softwareprogramma's. In de online bevraging werd specifiek de nood aan laptops, tablets en smartphones bevraagd. Internettoegang plaatsen we hier evenzeer onder.
- Software: onder software vallen de programma's die gehanteerd worden om bewerkingen en taken te kunnen uitvoeren met de hardware-toestellen.
- Implementatie van digitale hulpmiddelen: naast het beschikken over de nodige hard- en software moeten deze ook nog gepast en gericht kunnen worden ingezet in functie van de missie van een organisatie of door een gebruiker. Onder implementatie vallen dus alle noodzakelijke acties die het gericht en gepast gebruik van deze hard- en software in een organisatie faciliteren en ontsluiten.

#### *Dataverwerking en -analyse*

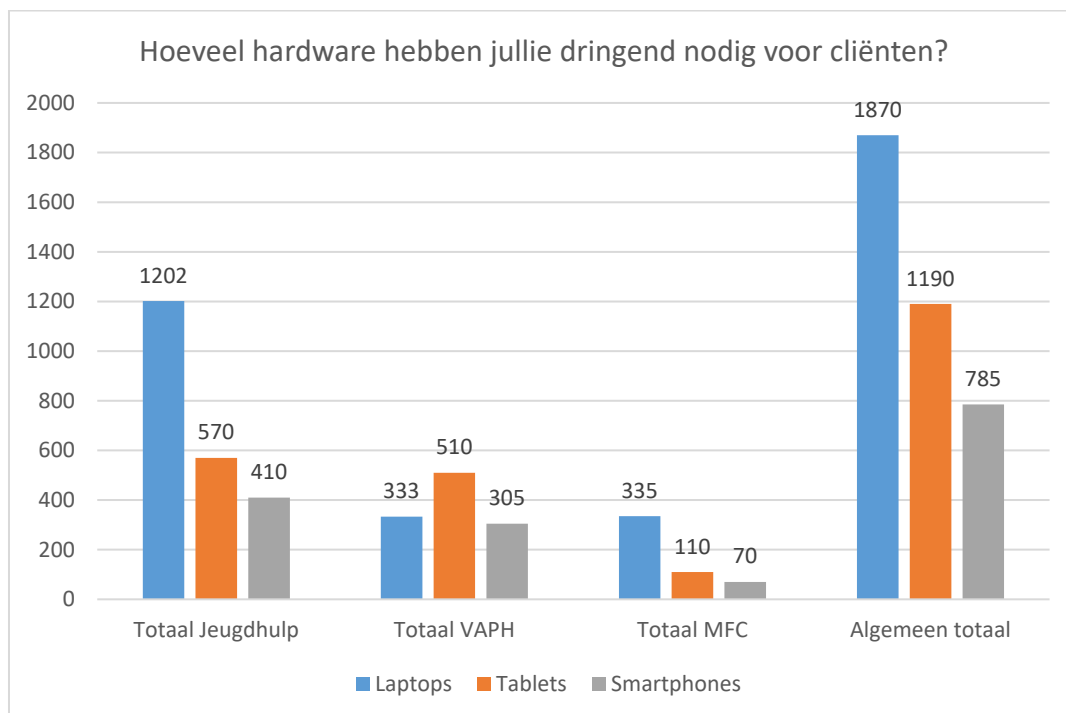
De data verkregen via de online vragenlijsten via Google Forms werd verwerkt met het statistische softwareprogramma IBM SPSS Statistics v. 26. Vooraleer de data verwerkt en geanalyseerd werden met hetzelfde softwarepakket, werd de dataset gecleaned. Vervolgens werden voor de gesloten vragen enkele beschrijvende en vergelijkende statistische analyses uitgevoerd. De data-visualisatie hiervan gebeurde via MS Excel. De open vragen werden door de onderzoekers geanalyseerd aan de hand van een thematische (kwalitatieve) analyse. Het codeerschema dat gehanteerd werd voor de thematische analyse is terug te vinden in bijlage II.

## Resultaten

### Hardware: welke noden ervaren professionals en cliënten op vlak van hardware?

In de vragenlijst werden organisaties allereerst gevraagd naar welke hardware zij nodig hadden om in tijden van corona in de continuïteit van de hulpverlening te voorzien. Concreet werden organisaties gevraagd een inschatting te maken van het aantal toestellen waar zij nood aan hadden. We bespreken achtereenvolgens de antwoorden op vlak van de nodige hardware voor cliënten en personeel.

#### Welke noden zijn er bij cliënten op vlak van hardware?



Figuur 1: aantal benodigde digitale mediatoestellen (hardware) voor cliënten per sector.

In bovenstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven per sector. We bespreken ze hier ook afzonderlijk:

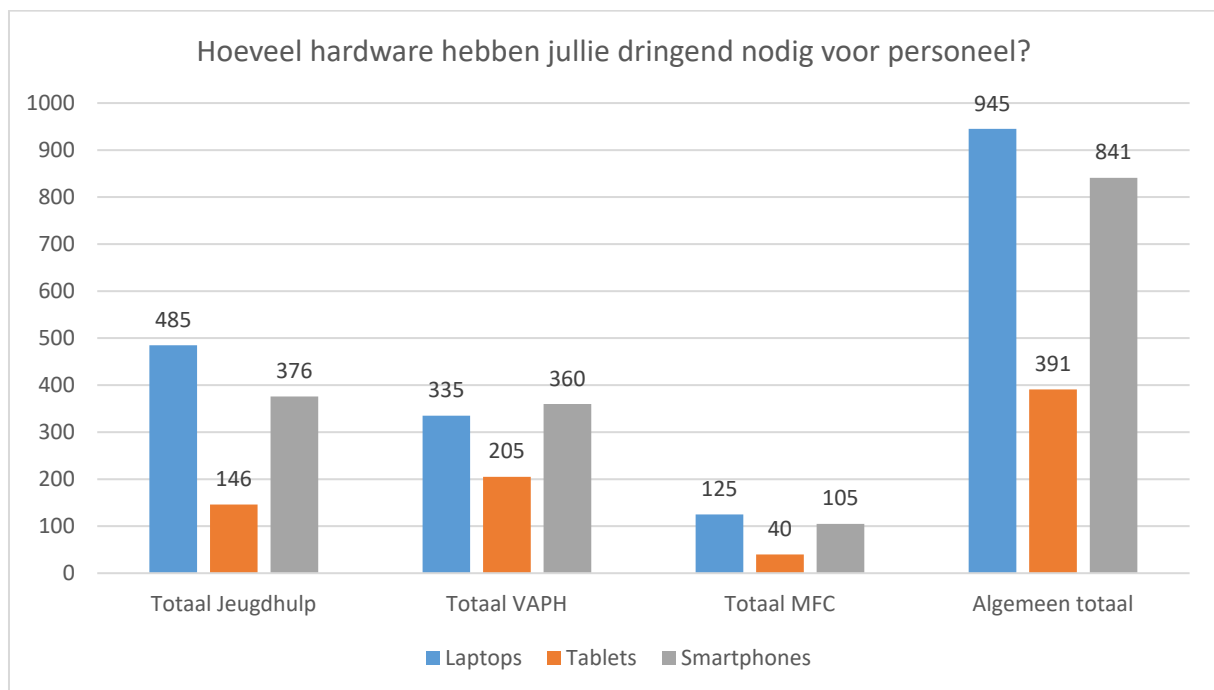
- In de voorzieningen van de jeugdhulp (N = 71) geven de bevroegde organisaties over de hele lijn aan nood te hebben aan 1202 laptops, 570 tablets en 410 smartphones voor hun cliënteel. Met een gemiddelde van 17 laptops (SD = 20,77), 8 tablets (SD = 13,55) en 6 smartphones (SD = 9,40) per organisatie. Hierbij gaat het over 90,3% van de organisaties die nood heeft aan extra laptops, 66,7% van de organisaties die nood heeft aan tablets en 50,7% die nood heeft aan extra smartphones voor cliënteel.
- In voorzieningen VAPH (N = 44) is er nood aan 333 laptops, 510 tablets en 305 smartphones voor cliënteel. Met een gemiddelde van 8 laptops (SD = 8,92), 11 tablets (SD = 11,84) en 7 smartphones (SD = 11,17) per organisatie. Hierbij gaat het over 72,7% van deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 88,9% die nood heeft aan tablets en 59,1% aan extra smartphones voor cliënteel.



- In de voorzieningen MFC (N = 18) is er bij de bevraagde organisaties nood aan 335 laptops, 110 tablets en 70 smartphones voor cliënten. Met een gemiddelde van 19 laptops (SD = 18,13), 6 tablets (SD = 8,32) en 3 smartphones (SD = 6,29) per organisatie. Hierbij gaat het over 94,4% van deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 44,4% aan tablets en 41,2% aan extra smartphones voor cliënteel.
- Voor al deze organisaties (N = 133) samen levert dit een totaal op van 1.870 laptops (M = 14, SD = 17,88), 1.190 tablets (M = 9, SD = 12,48) en 785 smartphones (M = 6, SD = 9,63) die nodig zijn voor cliënten. Met in totaal 85,1% van al deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 71,1% aan extra tablets en 52,2% aan extra smartphones voor hun cliënteel.

#### *Welke noden zijn er bij personeelsleden op vlak van hardware?*

Naar analogie met de vraag naar nodige hardware voor cliënten werden organisaties vervolgens gevraagd hoeveel hardware zij nodig hadden voor personeel om in tijden van corona in de continuïteit van de hulpverlening te voorzien. Concreet werden organisaties gevraagd een inschatting te maken van het aantal toestellen waar zij nood aan hadden.



*Figuur 2: aantal benodigde digitale mediatoestellen (hardware) voor personeel per sector.*

In bovenstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven per sector. We bespreken ze hier ook afzonderlijk:

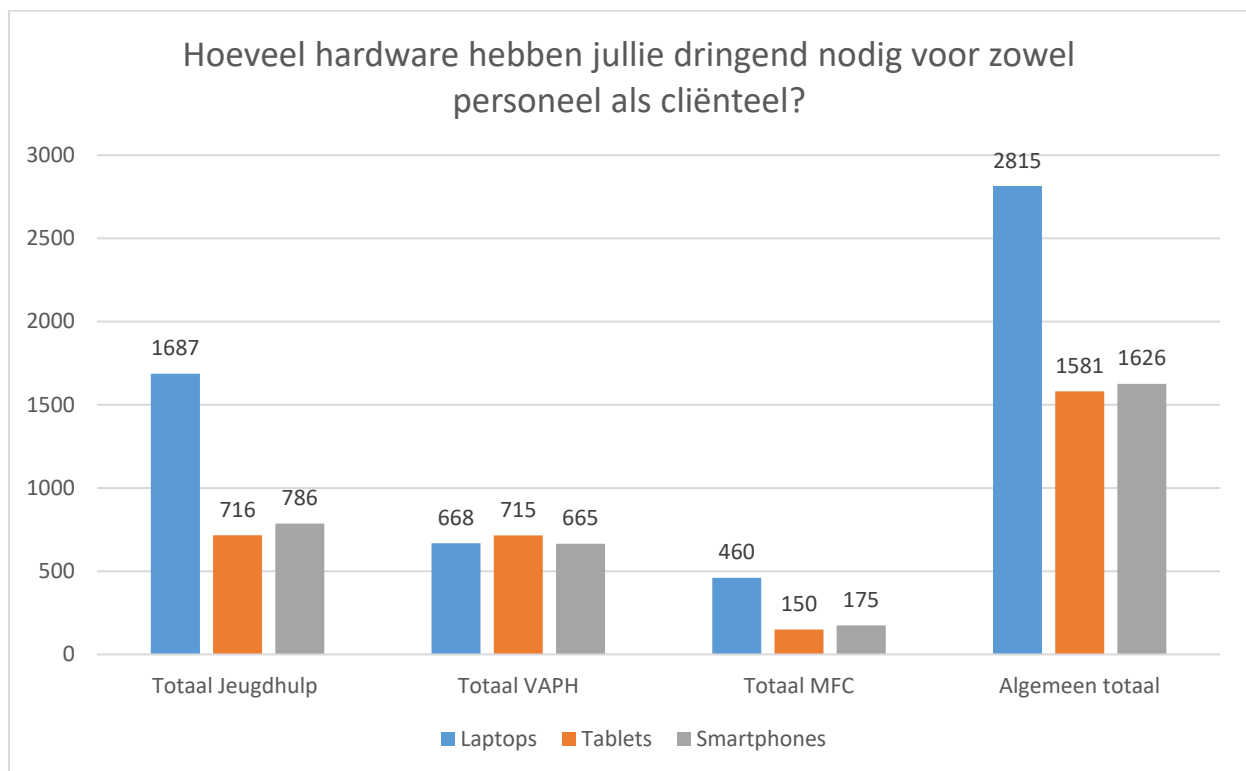
- In de voorzieningen van de jeugdhulp (N = 73) geven de bevraagde organisaties over de hele lijn aan nood te hebben aan 485 laptops, 146 tablets en 376 smartphones voor hun personeel. Met een gemiddelde van 7 laptops (SD = 13,16), 2 tablets (SD = 3,70) en 5 smartphones (SD = 9,13) per organisatie. Hierbij gaat het om 60,8% van deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 28,8% aan tablets en 47,9% aan extra smartphones voor personeel.
- In voorzieningen VAPH (N = 45) is er nood aan 335 laptops, 205 tablets en 360 smartphones voor personeelsleden. Met een gemiddelde van 8 laptops (SD = 15,72), 5 tablets (SD = 8,65) en 8 smartphones (SD = 12,97) per organisatie. Hierbij gaat het om 55,6% van deze organisaties

die nood heeft aan extra laptops, 42,2% aan tablets en 55,6% aan extra smartphones voor personeel.

- In de voorzieningen MFC (N = 18) is er bij de bevroagde organisaties nood aan 125 laptops, 40 tablets en 105 smartphones voor cliënten. Met een gemiddelde van 7 laptops (SD = 12,14), 2 tablets (SD = 5,21) en 6 smartphones (SD = 12,28) per organisatie. Hierbij gaat het om 50% van deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 22,2% aan tablets en 38,9% aan extra smartphones voor personeel.
- Voor al deze organisaties (N = 136) samen levert dit een totaal op van 945 laptops (M = 7, SD = 13,847), 391 tablets (M = 3, SD = 6,04) en 841 smartphones (M = 6, SD = 10,96) die nodig zijn voor het personeel. Hierbij gaat het om 57,7% van al deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 32,4% aan tablets en 49,3% aan extra smartphones voor personeel.

*Welke noden op vlak van hardware zijn er gecombineerd voor cliënten en personeel in organisaties?*

Om een totale inschatting van de nodige hardware te kunnen maken geven we hieronder ook de resultaten voor cliënteel en personeel samengevoegd weer.



*Figuur 3: aantal benodigde digitale mediatoestellen (hardware) voor personeel en cliënteel per sector.*

In bovenstaande grafiek zijn de resultaten weergegeven per sector. We bespreken ze hier ook afzonderlijk:

- In de voorzieningen van de jeugdhulp (N = 73) geven de bevroagde organisaties voor cliënteel en personeel samen nood te hebben aan 1.687 laptops, 716 tablets en 786 smartphones. Met een gemiddelde van 23 laptops (SD = 28,60), 10 tablets (SD = 14,99) en 11 smartphones (SD = 15,64) per organisatie. Hierbij gaat het om 91,9% van deze organisaties die nood hebben aan extra laptops, 69,9% aan tablets en 63,5% aan extra smartphones voor hun cliënteel of personeel.

- In de voorzieningen VAPH (N = 45) is er nood aan 668 laptops, 715 tablets en 665 smartphones voor cliënten en personeelsleden samen. Met een gemiddelde van 15 laptops (SD = 18,99), 16 tablets (SD = 18,75) en 15 smartphones (SD = 17,15) per organisatie. Hierbij gaat het om 82,9% van deze organisaties die nood hebben aan extra laptops, 88,9% aan tablets en 77,8% aan extra smartphones voor hun cliënteel of personeel.
- In de voorzieningen MFC (N = 18) is er bij de bevroegde organisaties nood aan 460 laptops, 150 tablets en 175 smartphones voor cliënten en personeelsleden samen. Met een gemiddelde van 25 laptops (SD = 20,50), 8 tablets (SD = 10,57) en 9 smartphones (SD = 13,23) per organisatie. Hierbij gaat het om 94,4% van deze organisaties die nood hebben aan extra laptops, 44,4% aan tablets en 55,6% aan extra smartphones voor hun cliënteel of personeel.
- Voor al deze organisaties (N = 136) samen levert dit een totaal op van 2.815 laptops (M = 20, SD = 24,99), 1.581 tablets (M = 12, SD = 16,06) en 1.626 smartphones (M = 12, SD = 15,91) die nodig zijn voor cliënten en personeel samen. Hierbij gaat het om 89,1% van deze organisaties die nood heeft aan extra laptops, 72,8% aan tablets en 67,2% aan smartphones voor hun cliënteel of personeel.

Op basis van deze gegevens proberen we door middel van een extrapolatie een inschatting te maken van de totale nood aan hardware voor zowel cliënteel als personeel in de voorzieningen in de Jeugdhulp, Vergunde VAPH-zorgaanbieders en MFC's. Deze extrapolatie geven we weer in onderstaande tabel:

Soort organisatie	Populatie- omvang Laptops	Populatie- omvang Tablets	Populatie- omvang Smartphones	95% Betrouwbaarhei dsinterval
Voorziening (Jeugdhulp) (n = 73, N = 160)	[3.541 – 3.854]	[1.503 – 1.636]	[1.656 – 1.803]	+/- 4,24%
Vergunde zorgaanbieder (VAPH) (n = 45, N = 141)	[1.966 – 2.220]	[2.105 – 2.376]	[1.958 – 2.210]	+/- 6,05%
MFC (Jeugdhulp / VAPH) (n = 18, N = 113)	[2.579 – 3.196]	[841 – 1.042]	[981 – 1.216]	+/- 10,68%
Totaal (n = 136, N = 414)	[8.274 – 8.865]	[4.647 – 4.979]	[4.779 – 5.121]	+/- 3,45%

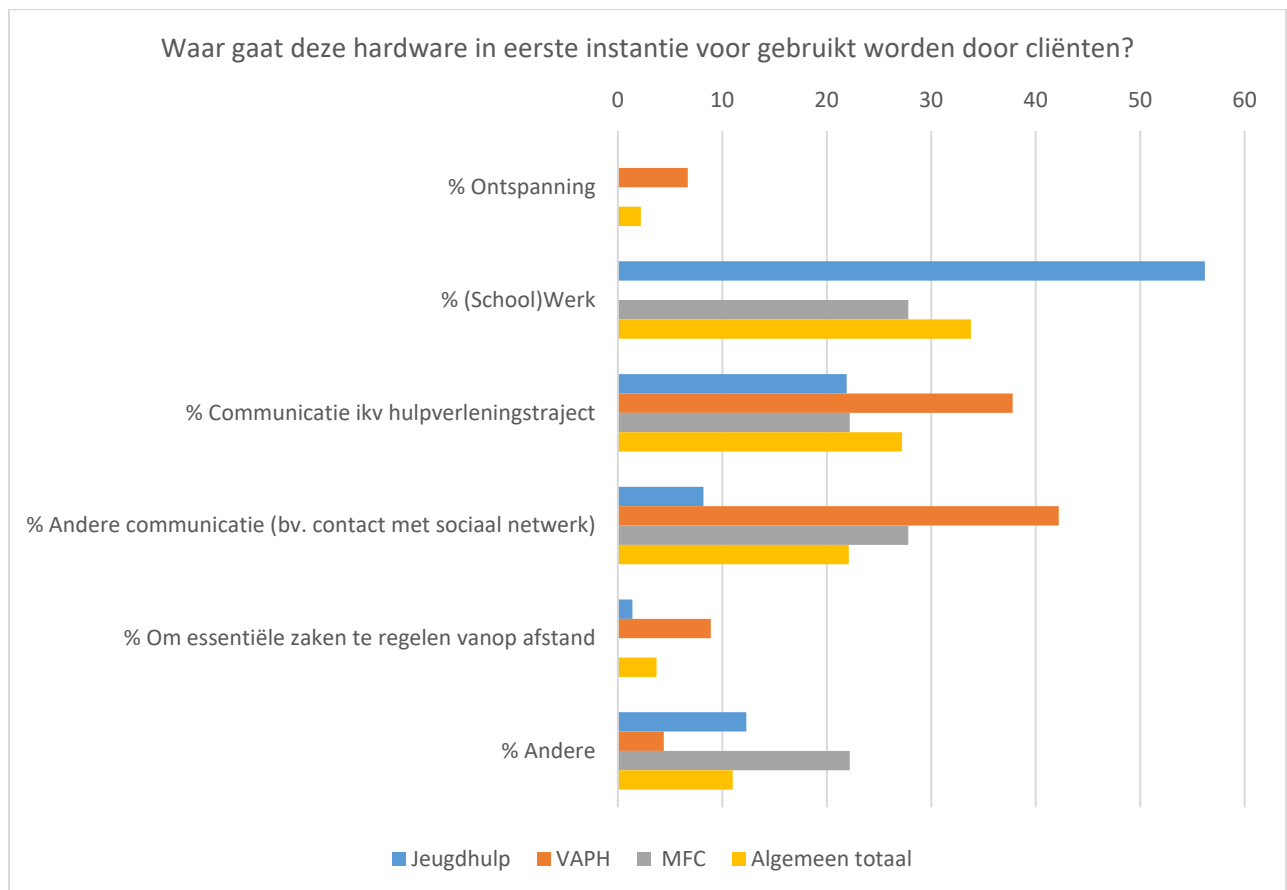
Tabel 2: extrapolatie en geschatte populatie-omvang van de benodigde hardware voor zowel cliënteel als personeel.

Op basis van deze berekening kunnen we stellen dat voor al deze voorzieningen samen er zowel voor cliënteel als personeel met een 95%-betrouwbaarheidsinterval, er tussen de 8.274 en 8.865 laptops nodig zijn, tussen de 4.647 en 4.979 tablets en tussen de 4.779 en 5.121 smartphones. Enige voorzichtigheid bij de interpretatie van deze aantallen dient zicht echter aan omwille van methodologische overwegingen met betrekking tot de steekproeftrekking en representativiteit (zie ook het deel in 'discussie' onderaan).

## Hardware: waarvoor hebben cliënten en personeel deze hardware nodig?

Naast de nodige digitale mediatoestellen (hardware) om in de continuïteit van de hulpverlening ten tijde van Corona te kunnen voorzien werden organisaties ook gevraagd om welke reden ze deze digitale mediatoestellen nodig hadden voor cliënten en personeel. We bespreken achtereenvolgens de resultaten voor cliënten en personeel.

### Waarvoor hebben cliënten hardware nodig?



Figuur 4: overzicht van de gebruiksredenen voor cliënten m.b.t. de benodigde hardware.

In totaal reageerden 136 organisaties op de vraag waarvoor de hardware in eerste instantie zal gebruikt worden door *cliënten*, waarvan 73 organisaties uit de Jeugdhulp, 45 organisaties VAPH en 18 organisaties MFC.

Door de bevroegde Jeugdhulporganisaties wordt in de eerste plaats vermeld dat cliënten dit nodig hebben voor 'schoolwerk' (56,2%), ten tweede voor 'communicatie i.k.v. het hulpverleningstraject' (21,9%) en ten derde voor 'andere redenen' (12,3%).

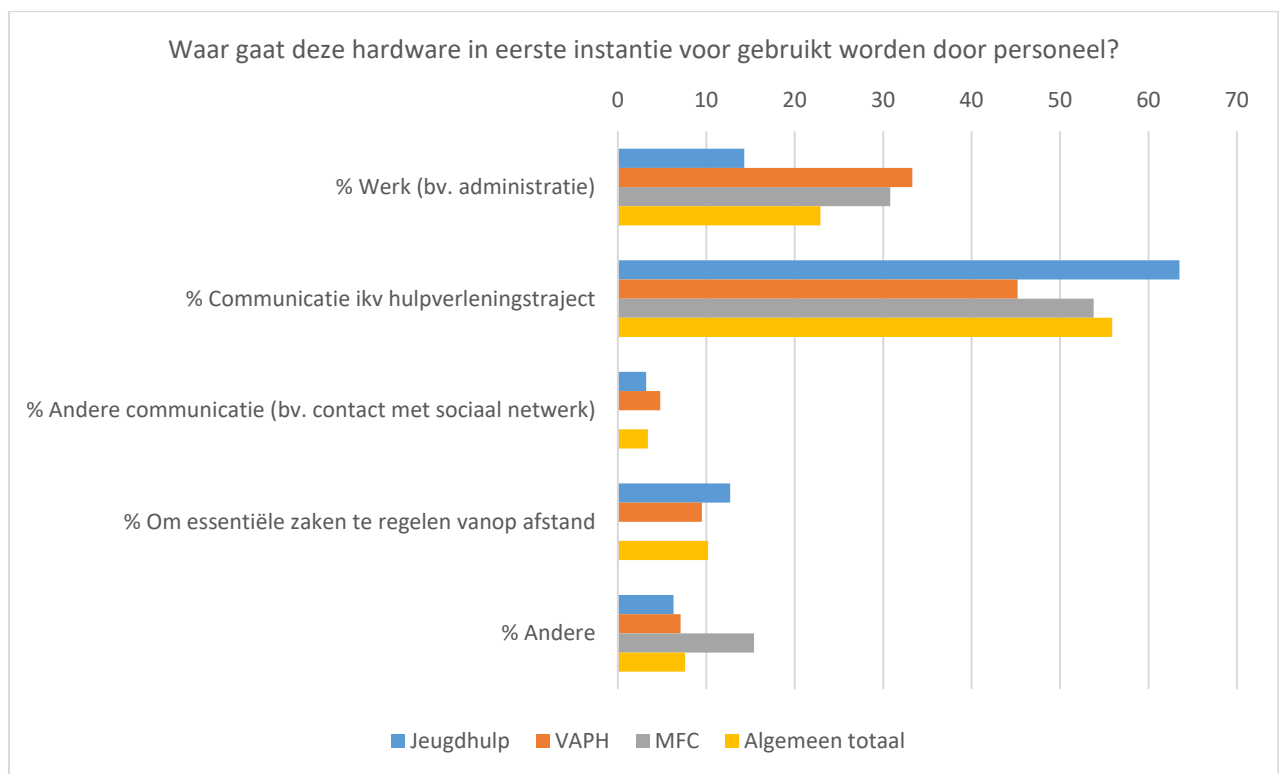
Bij de bevroegde VAPH-organisaties blijkt deze hardware voor hun vooral nodig te zijn voor 'andere communicatie (bv. contact met het sociaal netwerk)' (42,2%), ten tweede de 'communicatie in kader van het hulpverleningstraject' (37,8%) en ten derde om 'essentiële zaken te regelen vanop afstand' (8,9%).

Bij de bevroagde MFC-organisaties blijken cliënten hardware nodig te hebben voor zowel 'schoolwerk' als 'andere communicatie (bv. contact met sociaal netwerk)' (beide 27,8%), en vervolgens 'communicatie in kader van het hulpverleningstraject' of omwille van 'andere redenen' (beide 22,2%).

Van de in totaal 15 respondenten die de antwoordcategorie 'andere' aanduidt geeft de meerderheid aan dat deze hardware nodig is voor een combinatie van de verschillende gebruiksredenen.

Over deze organisaties heen valt op dat er in de Jeugdhulp (en MFC's) vooral nood is aan digitale mediatoestellen in functie van ondersteuning bij (digitaal) schoolwerk, en op de tweede plaats voor de communicatie in kader van een begeleidingstraject. Terwijl de communicatie in kader van een begeleiding in VAPH-voorzieningen de voornaamste reden was, gevolgd door het stimuleren van het contact tussen de cliënt (die residentieel verblijft) en zijn of haar netwerk.

#### Waarvoor hebben personeelsleden hardware nodig?



Figuur 5: overzicht van de gebruiksredenen voor personeel m.b.t. de benodigde hardware.

In totaal reageerden 118 organisaties op de vraag waarvoor de hardware in eerste instantie zal gebruikt worden door *personeel*, waarvan 63 organisaties uit de Jeugdhulp, 42 organisaties VAPH en 13 organisaties MFC.

Voor de bevroagde Jeugdhulporganisaties wordt vermeld dat personeelsleden deze hardware in de eerste plaats nodig hebben voor 'communicatie i.k.v. het hulpverleningstraject' (63,5%), ten tweede voor 'werkgerelateerde doeleinden (bv. administratie)' (14,3%) en ten derde 'om essentiële zaken te regelen vanop afstand' (12,7%).

Bij de bevroagde VAPH-organisaties blijkt deze hardware voor personeelsleden in de eerste plaats eveneens nodig te zijn voor 'communicatie i.k.v. het hulpverleningstraject' (45,2%), ten tweede voor

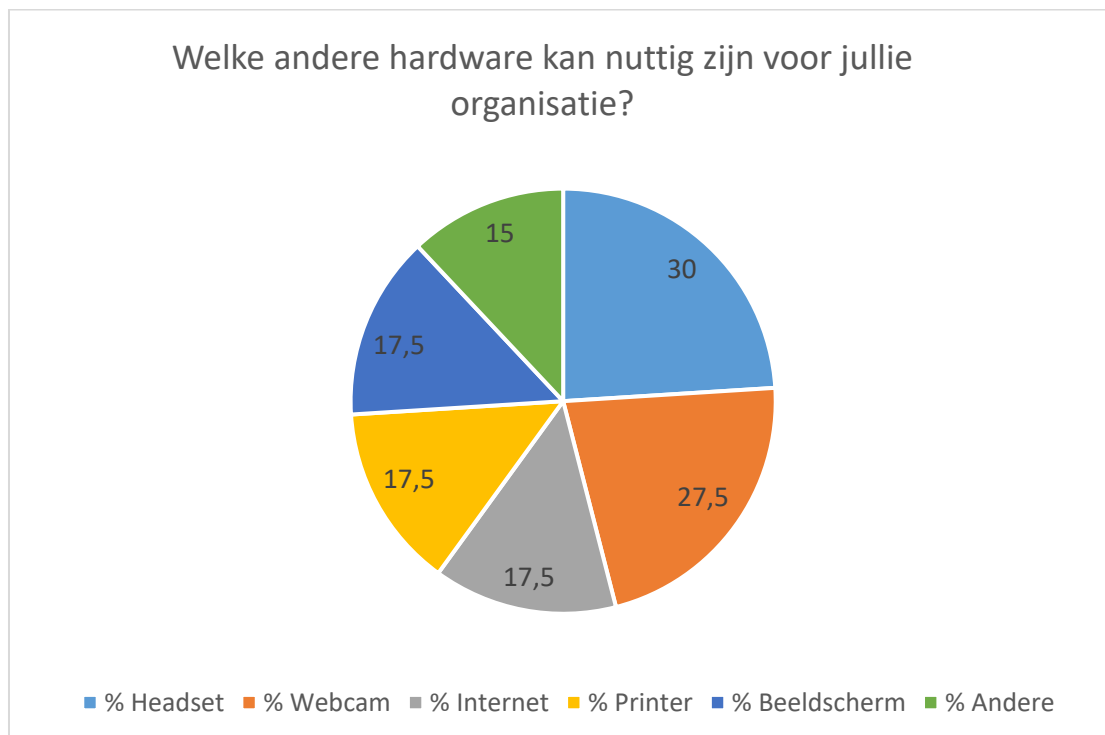
‘werkgerelateerde doeleinden (bv. administratie)’ (33,3%) en ten derde om ‘essentiële zaken te regelen vanop afstand’ (9,5%).

Bij de bevroagde MFC-organisaties blijken personeelsleden deze hardware vooral nodig te hebben voor ‘communicatie i.k.v. het hulpverleningstraject’ (53,8), en vervolgens voor ‘werkgerelateerde doeleinden (bv. administratie)’ (30,8%) of ‘andere redenen’ (15,4%).

Van de in totaal 9 respondenten die de antwoordcategorie ‘andere’ aanduidt geeft de meerderheid aan dat deze hardware nodig is voor een combinatie van de verschillende gebruiksredenen.

#### *Hebben organisaties nood aan andere hardware dan laptops, tablets en smartphones?*

Deelnemende organisaties werden ook gevraagd of ze in kader van de corona-maatregelen nog andere hardware zouden kunnen gebruiken. Aangezien er geen opvallende verschillen waar te nemen waren tussen de organisaties (Fisher’s exact test tweezijdig,  $p = 0.209$ ) geven we de resultaten bij deze vraag overkoepelend weer.



*Figuur 6: overzicht van benodigde andere hardware in organisaties.*

In totaal antwoordden 66 van de 137 organisaties op deze vraag. Van deze 66 personen gaven 25 organisaties aan geen extra noden te ervaren met betrekking tot andere hardware (37,88%) terwijl 41 organisaties wel een nood aanhaalden op vlak van extra hardware (62,12%).

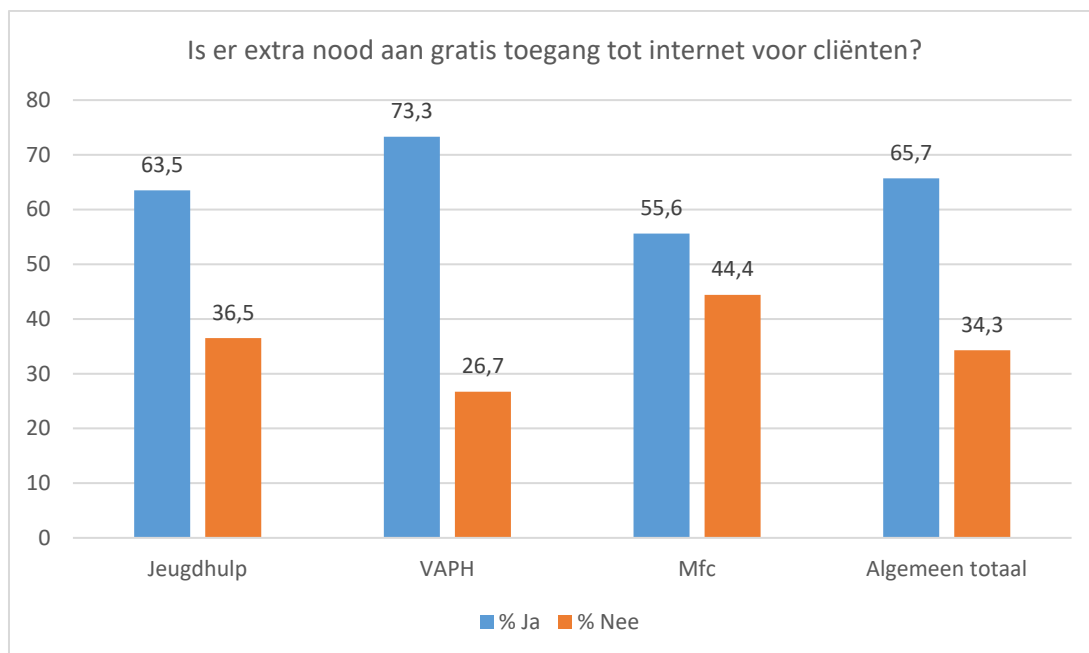
Van de organisaties die antwoordden nood te hebben aan extra hardware antwoordt de meerderheid dat dit voornamelijk gaat over extra headsets met microfoon (30%), webcams (27,5%) en hardware voor een betere internet- of wifi-verbinding, printers en beeldschermen (allen 17,5%). Van de organisaties die aanhalen hardware nodig te hebben voor een betere ‘internetverbinding’ gaat het om access-points, (Wifi-)signaalversterkers, betere routers en dongles. Onder de antwoordcategorie

'andere' (15%) geven organisaties de nood aan een veelvoud aan andere hardware aan, zoals: muizen, spelconsoles voor cliënten, projectoren, (Smart-) Tv's, en smartboards.

## Toegang tot internet

Bijkomend aan de vraag naar noden rond hardware (digitale mediatoestellen), werden organisaties ook gevraagd of hun cliënten of personeel nood hadden aan extra toegang tot (gratis) internet. We overlopen de resultaten op deze vraag achtereenvolgens voor cliënten en personeel:

*Is er extra nood aan gratis toegang tot internet voor cliënten?*

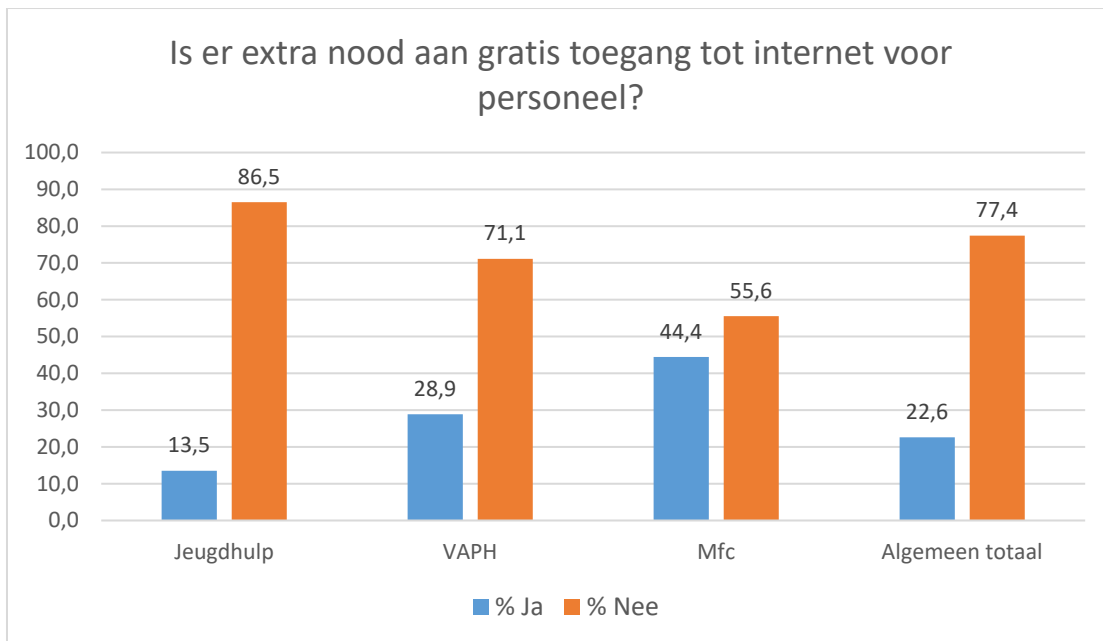


*Figuur 7: overzicht van de nood aan gratis toegang tot internet voor cliënten.*

In totaal reageerden 137 organisaties op de vraag of er extra nood is aan gratis toegang tot internet voor cliënten, waarvan 74 organisaties uit de Jeugdhulp, 45 organisaties VAPH en 18 organisaties MFC.

De meerderheid van de Jeugdhulporganisaties geeft met 63,5% ten opzichte van 36,5% aan dat hun cliënten hier extra nood aan hebben. Bij de deelnemende VAPH-organisaties ligt dit aantal met 73,3% nog hoger. Terwijl met 55,6% iets meer dan de helft van de MFC-organisaties aangeven dat hun cliënten hier nood aan hebben. In totaal gaat het om 65,7% van alle organisaties over deze sectoren heen die aangeven dat er een extra nood is aan toegang tot gratis internet voor hun cliënteel.

*Is er extra nood aan gratis toegang tot internet voor personeel?*



*Figuur 8: overzicht van de nood aan gratis toegang tot internet voor personeel.*

In totaal reageerden 137 organisaties op de vraag of er extra nood is aan gratis toegang tot internet voor personeel, waarvan 74 organisaties uit de Jeugdhulp, 45 organisaties VAPH en 18 organisaties MFC.

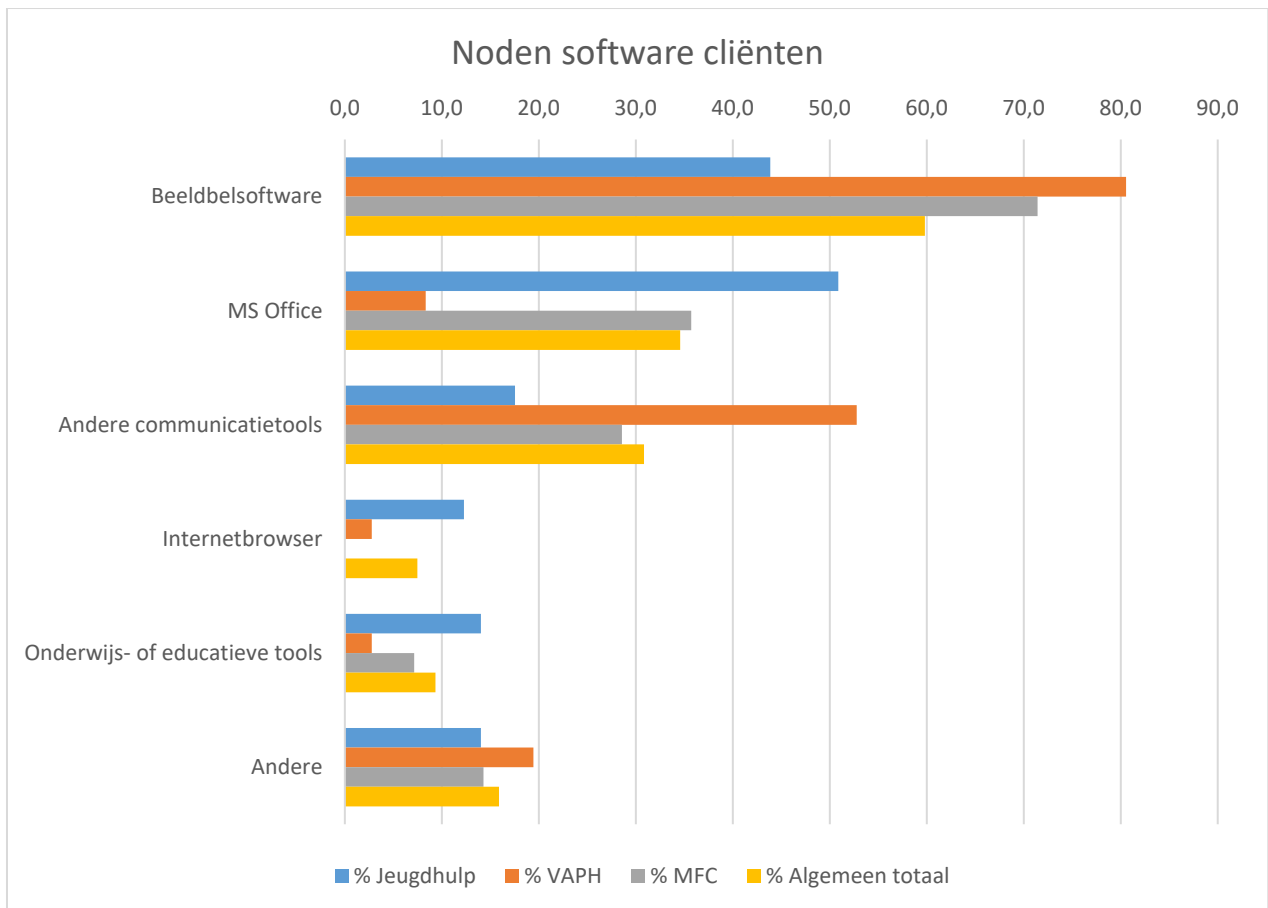
De meerderheid van de Jeugdhulporganisaties geeft met 86,5% aan dat er geen extra nood is aan gratis toegang tot internet voor personeel. Bij de deelnemende VAPH-organisaties en MFC-organisaties geeft eveneens een meerderheid van de deelnemers met resp. 71,1% en 55,6% aan hier geen nood aan te hebben. In totaal gaat het om 77,4% van alle organisaties over deze sectoren heen die aangeven dat er geen extra nood is aan toegang tot gratis internet voor personeel.

## Software: welke noden ervaren professionals en cliënten op vlak van software?

### *Welke software is er nodig voor cliënten?*

Op de vraag 'Welke software (programma's) zou zeker op het toestel van cliënten moeten staan naast de gebruikelijke kantoortoepassingen?' antwoordden 116 van de 137 deelnemende organisaties. Van deze 116 respondenten gaven nog eens 9 organisaties (7,76%) aan dat ze geen extra software nodig hebben naast de gebruikelijke kantoortoepassingen, of zelf in staat zijn hierin te voorzien. In totaal gaven 107 organisaties (92,24%) aan wel nood te hebben aan extra software op de gevraagde toestellen voor cliënteel. Hierbij gaat het om 57 Jeugdhulporganisaties, 36 VAPH-organisaties en 14 MFC's. Een overzicht van de resultaten wordt hieronder weergegeven:





*Figuur 9: overzicht van de nood aan software voor cliënteel.*

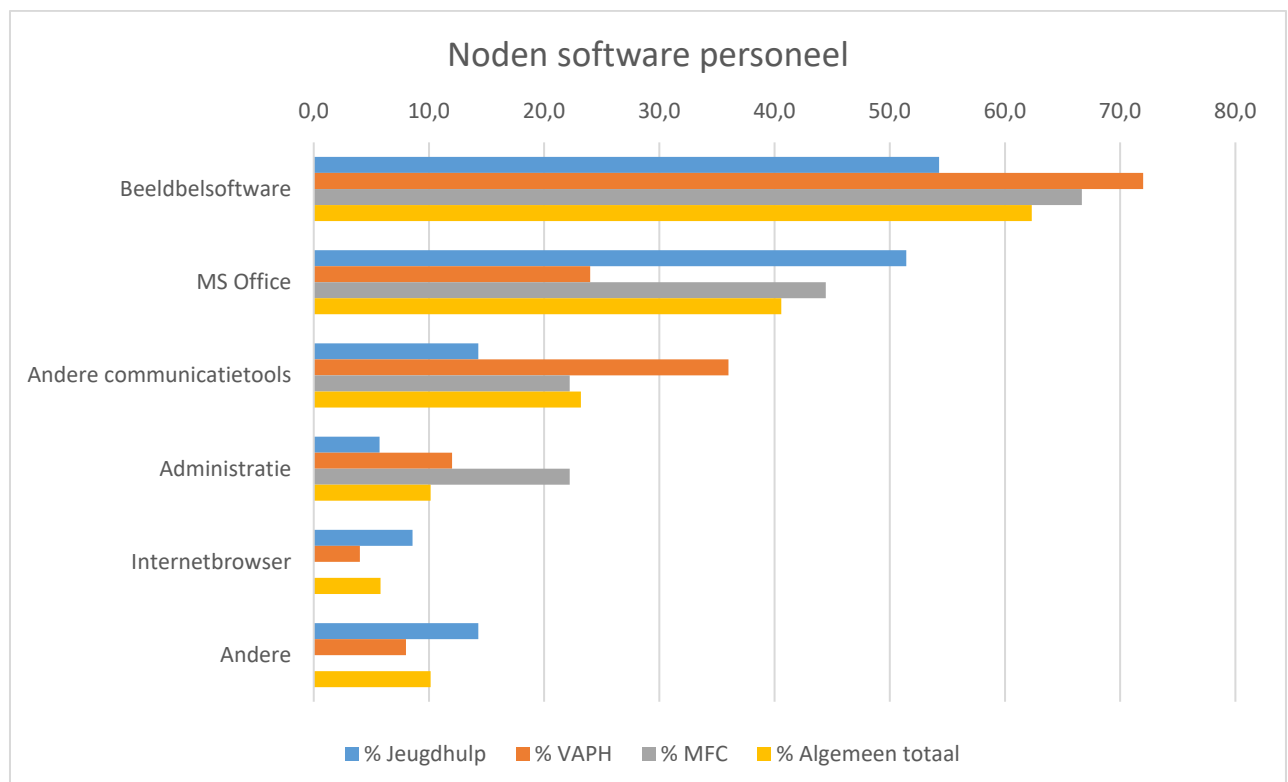
De deelnemende organisaties blijken in de eerste plaats 'beeldbelsoftware' nodig te hebben voor cliënten (VAPH = 80,6%, MFC = 71,4% en Jeugdhulp = 43,9%, algemeen totaal = 59,8%). In de organisaties uit de Jeugdhulp is de nood aan 'MS Office' toepassingen nog net iets groter (50,9%). Deze nood is ook aanwezig bij de MFC's (35,7%), maar erg beperkt voor VAPH-organisaties (8,3%). Vervolgens hebben cliënten van deelnemende organisaties ook nog nood aan 'andere communicatietools' (VAPH = 52,8%, MFC = 28,6% en Jeugdhulp = 17,5%, algemeen totaal = 30,8%). Bij andere communicatietools werden algemene sociale media applicaties vermeld zoals bv. 'WhatsApp', 'Messenger', 'Signal' of andere sociale media die toelaten om naast beeldbellen het contact te behouden. Onder de antwoordcategorie 'Andere' (VAPH = 19,4%, MFC = 14,3% en Jeugdhulp = 14,0%, algemeen totaal = 15,9%) lieten respondenten weten nood te hebben aan software op vlak van:

- Internetbankieren (n = 6, waarvan 4 respondenten VAPH),
- Op maat van de noden van de cliënt (n = 6, waarvan 4 respondenten VAPH), hierbij gaat het over ondersteunende software voor personen met een beperking (bv. visualisatieprogramma's, spraakondersteuning, pictogrammen, of symbolen), of in functie van de hulpvragen van de cliënt (bv. zelfstandig zijn in het dagelijkse leven of de transitie naar meerderjarigheid).
- Antivirussoftware (n = 4, allen Jeugdhulp),
- Die (privacy-)veilig is in gebruik (n = 4),
- Ter ontspanning (n = 1, Jeugdhulp).

Verder drukten sommige organisaties ook nog de nood uit op vlak van educatieve software voor hun cliënten (voornamelijk in de Jeugdhulp, met 14,0%).

### Welke software is er nodig voor personeel?

Organisaties werden eveneens gevraagd welke software zij nodig hebben op de gevraagde digitale mediatoestellen voor personeelsleden. Op deze vraag antwoorden 89 van de 137 deelnemende organisaties. Van deze 89 respondenten gaven nog eens 20 organisaties (22,47%) aan dat ze geen extra software nodig hebben naast de gebruikelijke kantoortoepassingen, of zelf in staat zijn hierin te voorzien. In totaal gaven 69 organisaties aan wel nood te hebben aan extra software op de gevraagde toestellen voor personeel. Hierbij gaat het om 40 Jeugdhulporganisaties, 25 VAPH-organisaties en 9 MFC's. Een overzicht van de resultaten wordt hieronder weergegeven:



Figuur 10: overzicht van de nood aan software voor personeel.

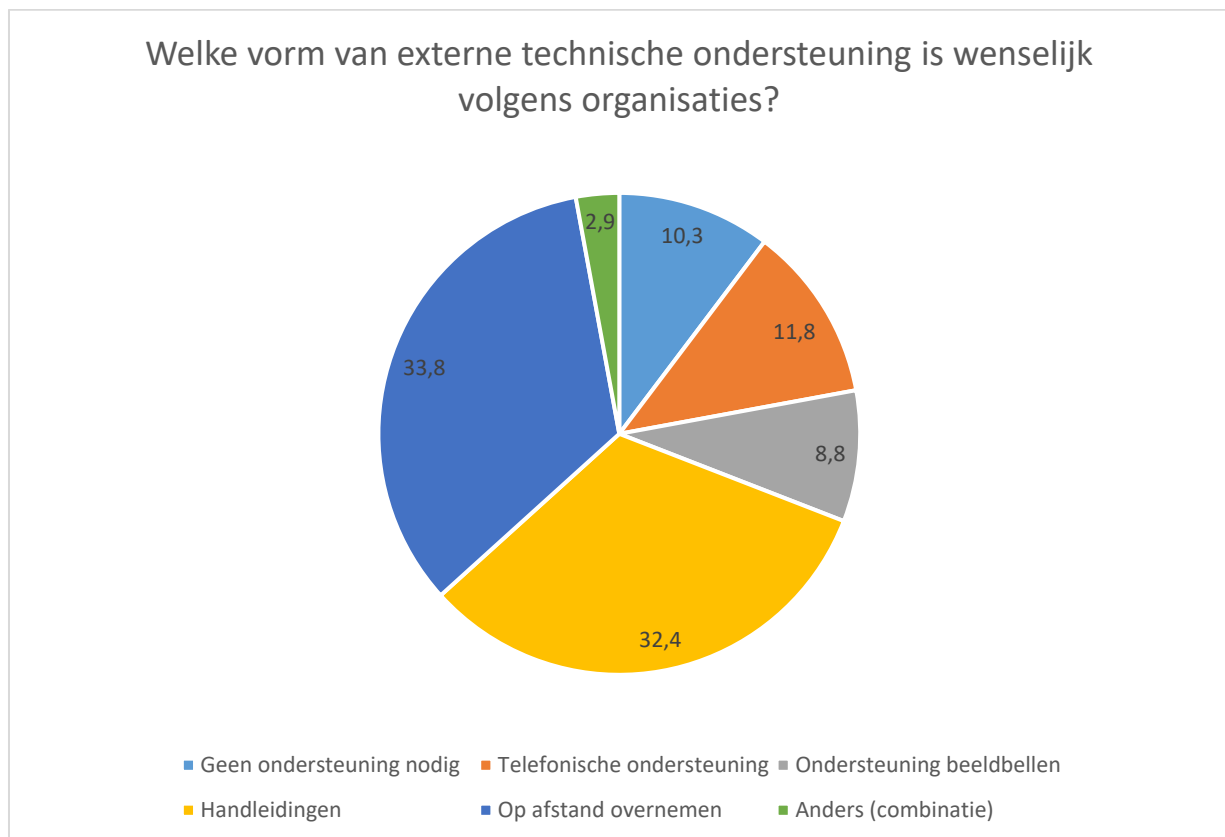
In lijn met de resultaten van cliënten hebben de deelnemende organisaties voor hun personeel in de eerste plaats ook weer 'beeldbelsoftware' nodig (VAPH = 72,0% MFC = 66,7% en Jeugdhulp = 54,3%, algemeen totaal = 62,3%). Op een tweede plaats volgt de nood aan 'MS Office' (Jeugdhulp = 51,4%, MFC = 44,4% en VPH = 24,0%, algemeen totaal = 40,6%). Alleen bij VAPH-organisaties lag de nood aan 'andere communicatietools' nog hoger (VAPH = 36,0%, MFC = 22,2% en Jeugdhulp = 14,3%, algemeen totaal = 23,2%). Ten derde werden bij andere communicatietools algemene sociale media applicaties vermeld zoals bv. 'WhatsApp', 'Messenger', 'Signal' en andere toepassingen waarmee het contact kan behouden worden naast toepassingen om te beeldbellen. Bij de nood aan 'administratie' (MFC = 22,2%, VAPH = 12,0%, Jeugdhulp = 5,7%, algemeen totaal = 10,1%) werden toepassingen aangehaald voor internetbankieren, e-id software, managementsoftware (zoals bv. Orbis en Exact), en cliëntensysteemsoftware. Onder de antwoordcategorie 'Andere' (Jeugdhulp = 14,3% en VAPH = 8,0%) lieten respondenten weten nood te hebben aan software op vlak van:

- Antivirussoftware (n = 3),
- “Onderwijsplatformen” (n = 1),
- GenoPro (n = 1, in functie van contextbegeleiding),
- Ondersteunende software (n = 2, bv. visualisatieprogramma’s, spraakondersteuning, vertaalprogramma).

*Welke technische IT-ondersteuning is wenselijk volgens organisaties?*

Vanuit de hypothese dat niet elke organisatie over voldoende IT-ondersteuning beschikt vroegen we deelnemers ook welke vorm van externe ondersteuning zij wenselijk achtten op vlak van de noodzakelijke technische ondersteuning (bv. voor het installeren van software of het beantwoorden van vragen tijdens gebruik).

Er werden geen opvallende verschillen gevonden tussen de verschillende organisaties (Fisher’s exact test tweezijdig,  $p = 0.836$ ). We geven daarom de resultaten bij deze vraag overkoepelend weer:



*Figuur 11: overzicht aan wenselijke vormen van externe technische ondersteuning.*

In totaal antwoordden 136 organisaties op deze vraag, waarvan 10,3% van deze respondenten aanhaalt geen extra ondersteuning nodig te hebben hiervoor. M.a.w. geeft 89,7% van de organisaties aan dat bijkomende een vorm van externe ondersteuning wenselijk zou zijn. Bij een meerderheid van de organisaties (33,8%) gaat het om het op afstand overnemen van toestellen, alsook het kunnen beschikken over eenvoudige gebruikershandleidingen (32,4%). Verder halen ca. één op de tien respondenten ook nog aan dat ondersteuning via telefonisch contact (11,8%) of via beeldbellen (8,8%) welkom is. Hoewel er gevraagd werd één antwoordmogelijkheid aan te duiden gaven enkele

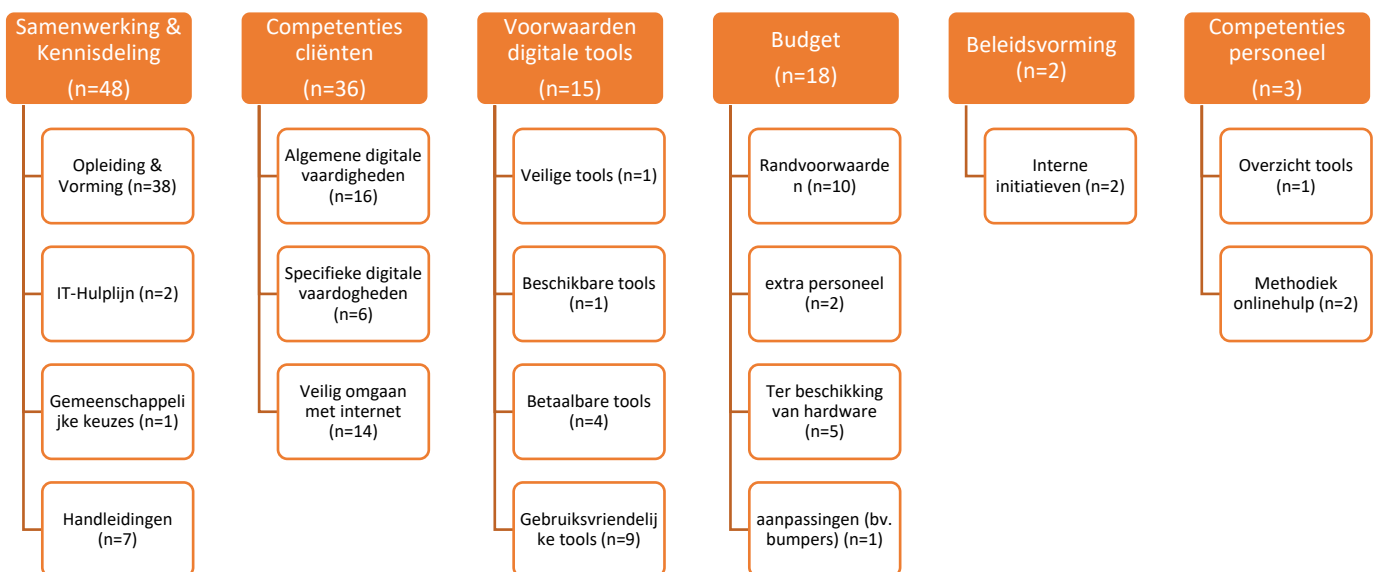
organisaties (2,9%, n = 4) bij de optie 'andere' in een open invulveld daarnaast toch expliciet aan dat een combinatie van al deze mogelijkheden wenselijk is.

## Noden van organisaties op vlak van het implementeren van digitale middelen

In een laatste deel van de bevraging werd stilgestaan bij andere ondersteuningsnoden die organisaties ervaren op vlak van het inzetten van digitale middelen ten tijde van corona. Het gaat hier om noden die organisaties ervaren naast het beschikken over de nodige hard- en software. Naast het beschikken over deze middelen zijn er namelijk nog andere mogelijke uitdagingen die organisaties kunnen ervaren bij het inzetten van deze digitale middelen binnen een hulpverlenend kader. We bespreken daarom achtereenvolgens de noden van organisaties op vlak van het implementeren van digitale middelen op niveau van cliënten, personeel en het overkoepelende organisatie(management)niveau.

### Welke noden ervaren cliënten bij het gebruiken van digitale middelen?

De eerste vraag die gesteld werd aan deelnemende organisaties over het implementeren van digitale middelen peilt naar de noden op het niveau van de cliënt: 'Welke noden hebben jullie cliënten nog in het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen?'. De antwoorden worden besproken binnen de verschillende antwoordcategorieën:



Figuur 12: overzicht van de noden m.b.t. het implementeren van digitale middelen op niveau van cliënten.

In totaal antwoorden 58 van de 74 Jeugdhulp-organisaties, 37 van de 45 VAPH-organisaties en 11 van de 18 MFC's op deze vraag. Van deze 58 Jeugdhulp-organisaties geven 47 organisaties aan dat hun cliënten noden ervaren omtrent het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen (81,03%). Bij de VAPH-organisaties gaat het om 28 van de 37 organisaties (75,68%) en bij de MFC's over 9 van de 11 organisaties (81,81%) die aangeven dat hun cliënten nog noden ervaren. Volgende noden kwamen daarbij aan bod.

Als eerste gaven zowel Jeugdhulp-, VAPH- en MFC-organisaties vooral nood te hebben aan 'Kennisdeling' in het ondersteunen van hun cliënten (n = 48).

- Specifiek was er hierbij vooral nood aan 'Opleiding en vorming'. Zo geven Jeugdhulp-organisaties aan dat cliënten nood hebben aan vorming, informatie, hulp, toelichting of technische ondersteuning (bv. bij het gebruik van Smartschool, Zoom, Skype). Dit door het samen voor te doen of mondelinge uitleg hierover te voorzien. Ook bij VAPH-organisaties is er nood aan ondersteuning bij het gebruik van digitale media door middel van mondelinge uitleg, het samen doen (al dan niet via beeldbellen) of samen oefenen. Maar ook door instructies te voorzien rond gebruik. Deze ondersteuning gebeurt best op een verstaanbaar niveau voor de cliënt en door iemand die ze kennen: *"Persoonlijke ondersteuning, door mensen die hen begrijpen, die weten waar de 'knoop' of de 'drempel' ligt, in het gebruik ervan."* (Organisatie A VAPH voorziening). *"Er is nood aan vorming op niveau van de cliënt (eenvoudig, kort van duur, gevisualiseerd ...)"* (Organisatie B VAPH voorziening).
- Daarnaast werd expliciet ook de nood aan handleidingen door een aantal respondenten vermeld. Deze handleidingen bevatten het liefst stappenplannen, zijn kort en bondig en met visuele elementen zoals filmpjes en pictogrammen.
- Verder gaf één respondent binnen de Jeugdhulp aan dat 'Gemeenschappelijke keuzes' over organisaties heen in functie van het gebruiken van dezelfde digitale tools nodig wenselijk is om geen verwarring te veroorzaken voor cliënten: *"Uniformiteit (op dit moment gebruikt elke organisatie zijn eigen programma/app) in het werkveld zou voor de cliënt handig zijn; zeker waar meerdere hulpverleners betrokken zijn."* (Organisatie K Voorziening Jeugdhulp).

De tweede grootste nood binnen de Jeugdhulp en MFC was de 'Competentieverhoging bij cliënten' (n = 36). Dit sluit aan bij de nood aan vorming. Maar hierbij wordt tegelijkertijd inhoudelijk verduidelijkt over welke competenties of thema's het dan gaat.

- Zo gaf een meerderheid van de respondenten aan dat het gaat om het versterken van 'Algemene digitale vaardigheden'. In de Jeugdhulp gaven respondenten bv. aan dat gezinnen nood hebben aan basiscomputervaardigheden bij het gebruik van hard- en software (zoals de installatie van tools). Binnen VAPH ging het om het aanleren van het gebruik van een smartphone, laptop, tablet, de (hoofd-) functies van de verschillende applicaties en het installeren van software. MFC-respondenten spraken van connectie naar het internet maken en extra ondersteuning bij installatie.
- Ook 'Specifieke digitale vaardigheden', zoals het leren werken met tools zoals Skype en MS Office365 kwam aan bod. Of het aanleren om te kunnen communiceren via bv. WhatsApp, Facebook of WaiNot. Bovendien is er ook nood aan het leren gebruiken van verschillende apps die het dagelijks leven positief kunnen ondersteunen of apps die gebruikt kunnen worden om contact te leggen met het netwerk en de hulpverlening.
- Opvallend was dat 'Veilig en verantwoord omgaan met digitale media' voornamelijk binnen de Jeugdhulp (n = 10) een competentie is die versterkt dient te worden bij cliënten. Één respondent verwoordde dit als volgt: *"Ondersteuning bij het gebruik van specifieke programma's bijvoorbeeld in functie van huiswerk, duidelijkheid omtrent internetveiligheid: welke programma's kan ik veilig gebruiken, waar vind ik betrouwbare informatie, duidelijke handleiding bij gebruik van specifiek programma voor online hulpverlening."* (Organisatie L Voorziening Jeugdhulp). Ook binnen de MFC organisaties kwam dit expliciet aan bod: *"Er is weinig kennis tot het gebruik en tot de gevaren van de digitale wereld. Preventie op maat van"*

*onze doelgroep zou zeer helpend kunnen zijn. Veel van onze cliënten kennen de gevaren van het internet niet.” (Organisatie A Multifunctioneel centrum).*

Een derde nood waar cliënten mee in aanraking komen is dat digitale tools aan ‘Specifieke voorwaarden’ moeten voldoen (n = 15).

- Vooral VAPH-organisaties halen deze nood aan (n = 9). Zo kwam de nood aan ‘Gebruiksvriendelijke tools’ het meest voor.
- Hierbij gaat het om eenvoudige, gebruiksvriendelijke en bruikbare programma's die visueel ondersteund worden met pictogrammen en goed gestructureerd zijn. Ook een eenvoudig – zelf te hanteren- systeem was essentieel voor cliënten. Toegankelijke communicatie, of taalgebruik aangepast aan het niveau van mensen met een verstandelijke beperking was een must.

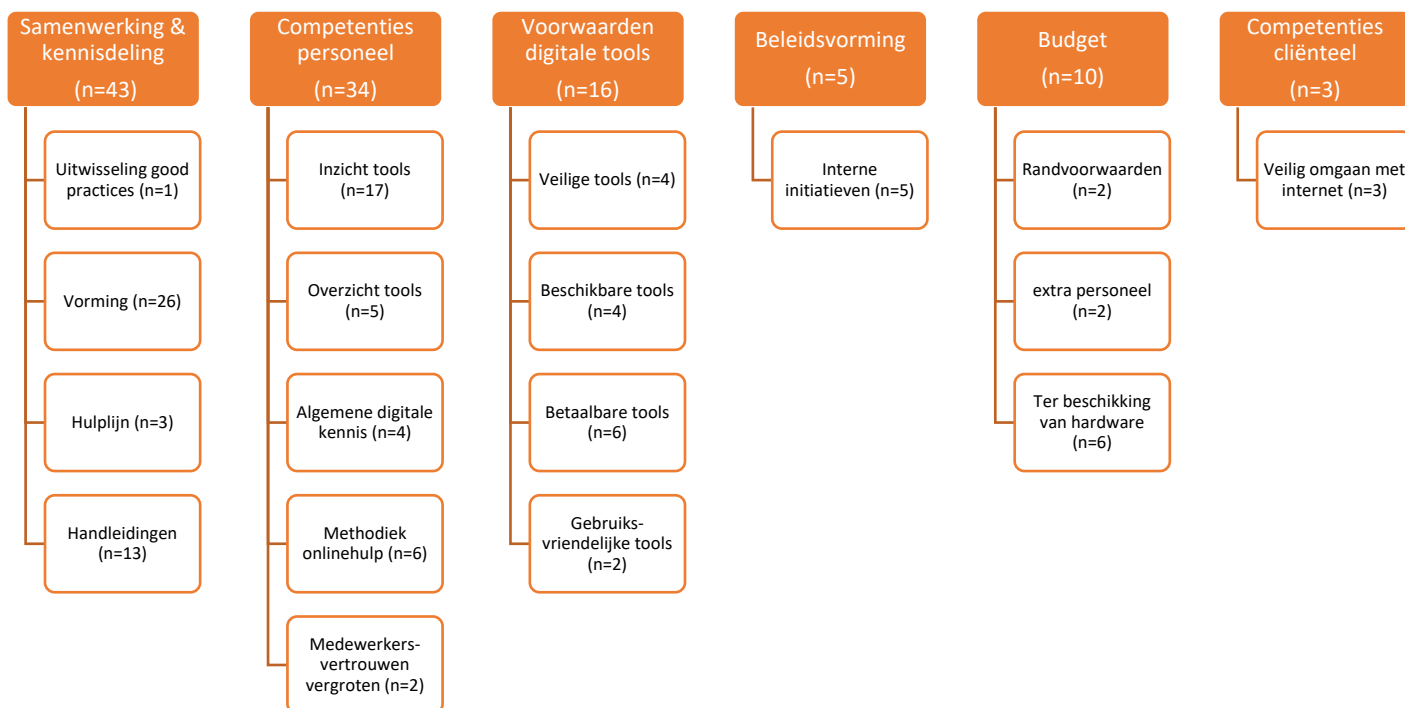
Ten vierde was er volgens sommige respondenten ook nood aan meer ‘Budget voor technische implementatie’ (n = 17).

- Deze nood werd voornamelijk aangehaald door organisaties in de Jeugdhulp (n = 12). Zo werd was het volgens sommigen een uitdaging om alle ‘Randvoorwaarden’ in orde te brengen zoals het beschikken over goed functionerend internet of een stabiele verbinding. Dit is niet bij alle cliënten zo maar het geval (en ook niet bij personeelsleden). In een MFC-organisatie gaf men daarnaast ook aan dat er nood is aan bescherming van toestellen, zoals via bumpers en cases.
- Verder werd nog eens expliciet de nood aan hardware vermeld: *“Er is algemeen een tekort aan laptops in de gezinnen”* (Organisatie D Voorziening Jeugdhulp).
- Ook gaf een respondent van een VAPH-organisatie aan dat het momenteel ook soms aan tijd ontbreekt bij personeel om cliënten voldoende te ondersteunen hiermee.

Als een vijfde en laatste nood werd ook aandacht voor ‘Beleidsvorming’ vermeld (n = 2). Meer bepaald werd er aangehaald dat er interne initiatieven moeten worden opgezet en ondersteund door organisaties in functie van het begeleiden van cliënten. Hierbij gaat het dan onder andere over ondersteuning, afspraken en richtlijnen voor personeel en cliënteel. Een respondent verwees zo ook specifiek naar richtlijnen op vlak van veilig gebruik en de nood aan coördinatie en afspraken: *“Het organiseren van huiswerkbegeleiding tussen vrijwilliger en gezin thuis: hoe kunnen we dit veilig op poten zetten maar toch ook controle houden over de contacten van een cliënt ...?”* (Organisatie F Voorziening Jeugdhulp).

*Welke noden ervaren personeelsleden bij het gebruik van digitale middelen ter begeleiding van cliënten?*

De tweede vraag naar noden op vlak van het implementeren van digitale middelen ging over het niveau van de hulpverlening tussen personeel en cliënt. De antwoorden werden ook hier gecodeerd binnen verschillende antwoordcategorieën:



*Figuur 13: overzicht van de noden m.b.t. het implementeren van digitale middelen op niveau van de hulpverlening tussen personeel en cliënt.*

In totaal antwoorden 57 van de 74 Jeugdhulp-organisaties, 29 van de 45 VAPH-organisaties en 8 van de 18 MFC's op deze vraag. Van deze 57 Jeugdhulp-organisaties geven 41 organisaties aan dat hun personeel nog noden ervaren omtrent het inzetten van digitale middelen ter begeleiding van cliënten (71,93%). Bij de VAPH-organisaties gaat het om 20 van de 29 organisaties (68,97%) en bij de MFC's over 6 van de 8 organisaties (75%). Volgende noden kwamen daarbij aan bod.

Opnieuw werd de nood naar 'Samenwerking en Kennisdeling' het meest vermeld door respondenten (n=43).

- Voornamelijk 'Opleiding en vorming' voor personeel werd geregeld vermeld (e.g. 15 van de 22 Jeugdhulp-organisaties gaf dit aan). Enkele voorbeelden waren: informatie en opleiding (eventueel via video of een webinar), toelichting en vorming, tips en tricks en werken met supervisiegroepjes. Twee respondenten verwoordden dit als volgt: *"Er is nood aan een aanvullende vorming rond online hulp om intern enkele deskundigen in huis te hebben"* (Organisatie A Voorziening Jeugdhulp) en *"... ook hulpverleners hebben ondersteuning nodig om de nieuwe sociale media te leren gebruiken in het werken met hun cliënten."* (Organisatie D Voorziening Jeugdhulp). Ook de nood aan vorming voor cliënteel werd aangehaald door vier respondenten.
- Het kunnen beschikken over 'Handleidingen' voor personeel en cliënten werd vooral door VAPH aangehaald. Deze maken best gebruik van visuele elementen (bv. instructiefilmpjes of pictogrammen) en zijn best toegespitst op niveau van zowel cliënt als personeel.
- Drie respondenten hadden ook nood aan een externe 'IT-hulplijn': *"Een makkelijke en nabije toegang tot iemand die voor technische ondersteuning kan zorgen is nodig."* (Organisatie D Voorziening Jeugdhulp) of *"... een ICT-ondersteuner die op een laagdrempelige manier uitleg kan geven."* (Organisatie E Voorziening Jeugdhulp).

- Enkele respondenten geven ook aan dat het uitwisselen van goede ervaringen tussen verschillende organisaties tijdbesparend kan zijn: *“Diverse hulptools zijn enkel toegankelijk voor scholen, deze openstellen voor organisaties zoals bijzondere jeugdzorg, zal het werk vereenvoudigen en versnellen.”* (Organisatie A Voorziening Jeugdhulp) en *“Er is intern al heel veel opzoekwerk verricht rond de veiligheid van bepaalde platforms in het kader van online hulpverlening. Voor het contact met cliënten werd Whereby naar voor geschoven. Misschien zijn er ook nog andere of betere tools. Het zou handig (geweest) zijn als we deze info ergens kunnen verkrijgen zonder hier zelf uren tijd aan te moeten spenderen insteken.”* (Organisatie M Voorziening Jeugdhulp).

Op de tweede plaats werd de nood aan het vergroten van ‘Competenties van personeel’ aangehaald door respondenten (n=34). Dit komt overeen met de nood aan vorming en opleiding maar hierbij werd specifiek vermeld welke competenties bij personeel best kunnen bijgeschaafd worden.

- In dit kader werd een beter ‘Inzicht in de mogelijkheden van bestaande tools’ het vaakste vermeld. Hiermee werd bv. kennis over het gebruik van communicatietools bedoeld (MS Teams, Zoom, WhatsApp) digitale tools om (intern) samen te werken (bv. SharePoint en OneDrive).
- Ook een beter ‘Overzicht van digitale tools’ was een nood. Specifiek was hier nood aan een oplistijng van kwalitatieve en privacy-veilige tools, en een overzicht waarvoor digitale tools zoal kunnen worden ingezet. Eén respondent verwoordt dit als volgt: *“Vooral zicht op wat ‘veilig’ is inzake een medium is belangrijk. ZOOM wordt door velen aanbevolen (destijds ook door de overheid, zelfs WhatsApp, en Skype) en tegelijkertijd zijn er heel wat vragen te stellen of dit wel wenselijk is in het gebruik bij de overdracht van gevoelige informatie.”* (Organisatie A Voorziening Jeugdhulp).
- Daarnaast was er ook nood aan het vergroten van (medewerkers)vertrouwen in het gebruik van digitale media: *“Sommige medewerkers moeten echt hun angst om bv. skype te gebruiken overwinnen.”* (Organisatie C VAPH voorziening).
- Tot slot haalden enkele respondenten aan dat zij nood hebben aan competentieverhoging op vlak van ‘Methodieken voor online hulp’, zoals informatie rond hoe online hulpverlening opgezet, uitgevoerd of versterkt kan worden of hoe online gesprekken te voeren.

Ten derde werden enkele ‘Specifieke voorwaarden van digitale tools’ aangehaald (n = 16).

- Deze antwoorden kwamen het meest voor binnen Jeugdhulp-organisaties. Zij gaven aan dat er nood was aan privacy-veilige tools en vooral betaalbare tools: *“Tools die op vlak van GDPR in orde zijn. Alles zelf uitzoeken als organisatie qua GDPR-policy vraagt ook veel tijd. Anderzijds kunnen collega's met MS Office 365 'Teams' gebruiken, cliënten hebben vaak die veilige pakketten niet.”* (Organisatie B Voorziening Jeugdhulp) en *“Zeer veilige, betaalbare en voor de gezinnen laagdrempelige tools (dus op elk soort smartphone/tablet/computer te gebruiken)”* (Organisatie A Voorziening Jeugdhulp).

Als een vierde meest voorkomende antwoord werd er door respondenten aangehaald dat er meer ‘Budget voor technische implementatie’ nodig is (n=10).

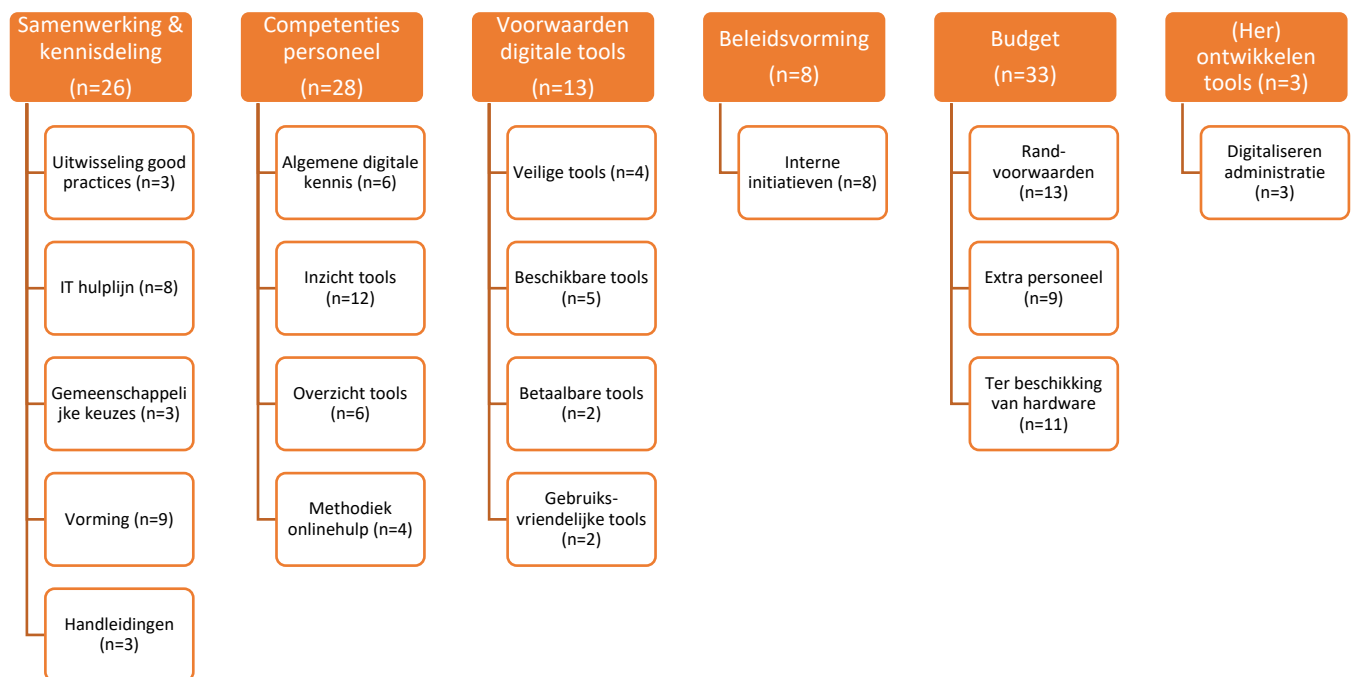
- Hierbij ging de aandacht vooral uit naar de noodzakelijke ‘Randvoorwaarden’ zoals goede internetverbindingen en budget voor ‘Extra personeel’ om bv. IT-ers in te zetten of extra geld te voorzien voor het volgen van opleidingen.



Tot slot kwam de nood rond 'Beleidsvorming' naar boven (n=5), waaronder de nood aan 'Interne initiatieven', zoals het installeren van toezicht op het gebruik van digitale middelen of het voorzien van duidelijke richtlijnen voor het personeel. Een respondent verwoordde dit als volgt: "We hebben nood aan een uitgestippeld beleid rond het goed gebruik van deze middelen. Vooral naar bescherming van de privacy tussen personeel en cliënt. Dit omdat we niet willen dat privétoestellen gebruikt worden voor deze hulpverleningstrajecten. We merken bv. dat communiceren via WhatsApp en Messenger zeer laagdrempelig en toegankelijk is voor onze cliënten." (Organisatie B Multifunctioneel centrum).

*Welke noden ervaren organisaties op niveau van hun organisatie(beleid) bij het implementeren van digitale middelen?*

De derde vraag over noden op vlak van het implementeren van digitale middelen had betrekking tot het organisatie(beleids)niveau, nl. 'Welke noden zijn er in jullie organisatie nog in het goed en gepast kunnen implementeren, selecteren en organiseren van digitale middelen ter ondersteuning van de hulpverlening?'. Ook hier bespreken we onze bevindingen van de verschillende deelnemende sectoren aan de hand van onderstaande antwoordcategorieën:



**Figuur 14: overzicht van de noden m.b.t. het implementeren van digitale middelen op niveau van de organisatie(beleid).**

In totaal antwoorden 49 van de 74 Jeugdhulp-organisaties, 33 van de 45 VAPH-organisaties en 12 van de 18 MFC's op deze vraag. Van deze 49 Jeugdhulp-organisaties geven 36 organisaties aan dat ze nog noden ervaren omtrent het implementeren van digitale middelen (73,47%). Bij de VAPH-organisaties gaat het om 22 van de 33 organisaties (66,67%) en bij de MFC's over 10 van de 12 organisaties (83,33%). Volgende noden kwamen daarbij aan bod.

We merken op dat er bij organisaties vooral nood is aan een 'Budget voor technische implementatie', en dit in alle sectoren (n = 33).

- Zo dienen de noodzakelijke ‘Randvoorwaarden’ in orde gebracht te worden, zoals middelen voor onderhoud, toegang tot het internet en het kunnen beschikken over voldoende laptops en smartphones voor personeelsleden en cliënten: *“Een laptop voor iedere cliënt zou een meerwaarde zijn.”* (Organisatie B VAPH voorziening).
- Daarnaast moet er ook budget zijn voor ‘Extra ondersteunend personeel’. Respondenten geven aan dat hun IT-medewerkers nu overbelast geraken en er extra versterking nodig is: *“We hebben 1 IT medewerker, die is nu overbelast met installatie van nieuwe hardware, maar ook met het opzetten van bv. Skype-accounts en andere gelijkaardige set-ups (mensen die voor het eerst met een tablet of laptop werken,...)”* (Organisatie C VAPH voorziening).
- Ook ‘Hardware ter beschikking stellen’ was een nood die werd aangehaald, zoals het praktisch leveren van de hardware tot bij de doelgroep: *“Hoe geraken de laptops bij de jongeren?”* (Organisatie B Multifunctioneel centrum).

Ten tweede gaven organisaties aan nood te hebben aan ‘Competentieverhoging bij hun personeel’ (n = 28).

- De nood aan het versterken van ‘Algemene digitale competenties’ kwam hierbij aan bod: zoals het bijleren van praktische vaardigheden bij het gebruik van digitale platformen (hoe werkt de camera, hoe een groep uitnodigen,...).
- Verder hebben organisaties ook nood aan een beter ‘Inzicht in het gebruik van digitale tools’ om nog beter de mogelijkheden van specifieke software te leren kennen, zoals beeldbeltools en tools om gegevens te delen en samen te werken zoals OneDrive of MS Teams.
- Aansluitend was er ook nood aan een ‘Overzicht aan bruikbare en veilige digitale tools’. Ook een specifiek overzicht van bestaande, aangepaste communicatiemiddelen voor de doelgroep ontbreekt en een steeds up-to-date lijst van de ‘veilige’ applicaties. Organisaties krijgen graag meer zicht op de risico’s van online werken zoals richtlijnen ter bescherming van de privacy of cybercriminaliteit. Eén respondent verwoordt dit als volgt: *“Een beknopt overzicht van kwaliteitsvolle programma’s/mogelijkheden is nodig terwijl we nu met trial & error zaken uitproberen.”* (Organisatie C VAPH voorziening).

Vervolgens werd de nood aan ‘Samenwerking en kennisdeling’ (n = 26) aangehaald door organisaties (voornamelijk in de Jeugdhulp).

- Hierbij zagen we vooral de nood aan een ‘IT-hulplijn’, d.w.z. ondersteuning door digitale specialisten, zoals steun van deskundige software-firma’s en sponsors of een contactpersoon om bij nood, vragen aan te kunnen stellen.
- ‘Opleiding en vorming’ werd ook opnieuw vermeld, daarbij gaat het om korte vormingssessies, opleiding, ondersteuning of bruikbare handleidingen.
- Organisaties haalden eveneens aan dat er nood was aan het ‘Uitwisselen van good practices’ en ‘Gemeenschappelijke keuzes’ voor bepaalde digitale tools. Hierbij kunnen externen ook een ondersteunende rol spelen. Eén respondent verwoordt dit als volgt: *“We hebben een werkgroep sociale media opgericht. Deze zal tijd nodig hebben om alles verder uit te werken. Een overkoepelend initiatief met digitale specialisten rond dit thema zou zeker welkom zijn. Uitwisseling rond het implementeren van digitale middelen in de zorg zou al een grote stap in de goede richting zijn.”* (Organisatie E Multifunctioneel centrum).

Ook de nood aan 'Specifieke voorwaarden' waaraan digitale tools dienen te voldoen werd door organisaties in elke sector aangehaald (n = 13).

- Daarbij gaat het om de nood aan 'Gebruiksvriendelijke tools', waarin voorbeelden zoals Zoom aangehaald worden omwille van hun gebruiksvriendelijkheid.
- Ook dienen de tools 'geschikt te zijn voor de doelgroep'. Hierbij gaat het bv. om het kunnen beeldbellen met grote groepen of het beschikken over tools die zijn aangepast aan de noden van cliënten: *"De markt is beperkt qua aanbod op niveau van onze specifieke werking zoals persoonlijke dagboeken, registraties grensoverschrijdend gedrag, agenda bewoner, ..."* (Organisatie C VAPH voorziening).
- 'Privacy-veilige tools' zijn eveneens nodig. Daarbij is beveiliging van tools en beveiliging van het netwerk thuis belangrijk. Organisaties willen graag garanties in functie van de GDPR.

Als voorlaatste gaven organisaties tevens aan dat meer initiatieven op vlak van 'Beleidsvorming' nodig zijn (n=8).

- Daarbij zijn er duidelijke richtlijnen voor personeel nodig, zoals: *"Een kader rond ondersteuning door middel van digitale middelen: mogelijkheden, beperkingen, wanneer wel/niet, hoe op de hoogte blijven van actualisaties/nieuwe middelen/websites ..."* (Organisatie A Voorziening Jeugdhulp).
- Verder hadden organisaties ook nood aan het in orde houden van veiligheids- en privacyaspecten en het ontwikkelen van procedures en praktijken voor hulp op afstand in de eigen werking.

Ten slotte werd door een aantal organisaties ook aangehaald dat er nood is aan de '(Her)ontwikkeling van tools' (n = 3).

- Hierbij denkt men bv. aan het digitaliseren van de huidige administratieve processen, zoals elektronische cliëntendossiers: *"We hebben heden een succesvol kinddossier dat samen met het kind wordt ingevuld en de rechten van de minderjarige in de jeugdhulp verankert, en een getuigenis is van zijn periode in een residentiële voorziening. Dit dossier willen we digitaal maken. Dat is eenvoudiger gezegd dan gedaan want een kostelijk traject. Nochtans is dit zeer waardevol daar kinderen recht hebben om (ook in een latere levensfase) te begrijpen waarom ze in die voorziening werden opgenomen, wie daar werkte, wie toen z'n vriendjes waren, wat er met z'n ouders gebeurde, enz."* (Organisatie H Voorziening Jeugdhulp).

## Conclusie

We bespreken hier achtereenvolgens de belangrijkste conclusies die voortkomen uit dit onderzoeksrapport.

1. *Er is een grote nood aan hardware, zowel voor cliënten als voor personeel.*

Uit de resultaten blijkt een dringende nood aan digitale mediatoestellen voor cliënten en personeel in de voorzieningen van de Agentschappen Jeugdhulp en VAPH. Noch alle personeelsleden, noch alle cliënten die ondersteund worden door deze organisaties beschikken over voldoende middelen om in een lockdown via digitale weg te kunnen blijven. Zo merken we op dat van al deze organisaties maar liefst 94,4% aangeeft nood te hebben aan laptops, 72,8% aan tablets en 67,2% aan smartphones voor hun cliënteel of personeel. Over deze sectoren heen is er per organisatie (ongeacht de organisatiegrootte) een dringende nood aan gemiddeld 14 laptops, 9 tablets en 6 smartphones voor hun cliënteel. Hier komen gemiddeld nog eens 7 laptops, 3 tablets en 6 smartphones per organisatie bij die dringend nodig zijn voor hun personeel.

2. *Cliënten en personeel hebben nood aan digitale mediatoestellen om contact te houden met hun begeleider(s) en het sociaal netwerk van een cliënt. In de Jeugdhulp is er nood aan hardware om schoolwerk te kunnen uitvoeren.*

Deze digitale mediatoestellen zijn in de eerste plaats nodig om de communicatie in het kader van een hulpverleningstraject verder te zetten, ook online. Zo geeft 55,9% van alle organisaties dit als voornaamste reden aan waarvoor deze hardware ingezet zal worden. Maar ook voor het kunnen blijven uitvoeren van het werk (bv. administratie) (22,9%) of het regelen van essentiële zaken vanop afstand (10,2%) is er nood aan deze digitale mediatoestellen voor personeel.

Aansluitend stellen we vast dat als voornaamste gebruiksreden voor 27,2% van de cliënten deze hardware nodig is voor communicatie in het kader van het hulpverleningstraject en voor 22,1% in het kader van andere communicatie (bv. contact met het sociaal netwerk). Opvallend is echter ook dat het kunnen opnemen of uitvoeren van schoolwerk in de Jeugdhulp de voornaamste reden is waarom er nood is aan extra hardware voor cliënten (56,2%), terwijl de nood aan extra communicatie met het sociaal netwerk van een cliënt (42,2%) in de VAPH-organisaties de voornaamste reden bleek.

3. *Drie op tien organisaties heeft nood aan andere hardware zoals headsets, webcams en beeldschermen.*

Naast de grote nood aan laptops, tablets en smartphones geven drie op tien organisaties ook nog andere noden aan op vlak van hardware. Hierbij gaat het bij een meerderheid om extra headsets met microfoon (30%), webcams (27,5%) en hardware voor een betere internet- of wifi-verbinding, printers en beeldschermen (allen 17,5%).

4. *Voor meer dan de helft van alle cliënten is er extra nood aan gratis toegang tot internet.*

Het beschikken over digitale mediatoestellen is één zaak, het online kunnen communiceren, delen of informatie raadplegen is een andere zaak waarvoor toegang tot internet cruciaal is. Desondanks geven meer dan zes op tien organisaties (65,7%) aan dat er extra nood is aan gratis toegang tot internet voor hun cliënten. Bij ca. twee op de tien organisaties (22,6%) is dit ook van toepassing voor hun personeel.

*5. Er is een grote nood aan het installeren van beeldbelsoftware, MS Office en andere communicatiesoftware op de toestellen van cliënten en personeel.*

Naast de gebruikelijke kantoortoepassingen is het nodig dat er ook nog andere software voorzien wordt op de gevraagde digitale mediatoestellen. Voor de 92,24% organisaties die antwoordden op deze vraag is er nog een extra nood op vlak van software. In de eerste plaats is er op zowel de toestellen van cliënten (59,8%) als op de toestellen van personeel (62,3%) nood aan programma's om te kunnen beeldbellen. Opvallend is dat de nood aan MS Office toepassingen op de toestellen voor cliënten in de Jeugdhulp nog hoger ligt (50,9%). Daarnaast is er ook nog nood aan andere communicatietools op de toestellen van cliënten, zoals sociale media die naast beeldbellen ook toelaten het contact te behouden. Volgens 30,8% van de organisaties die antwoordden is er hier nood aan, en met name voor cliënten in de VAPH-organisaties (52,8%). Eénzelfde patroon is ook waar te nemen wat betreft de benodigde software op de toestellen van personeelsleden.

*6. Negen op tien organisaties geeft aan dat een vorm van externe IT-ondersteuning wenselijk zou zijn indien men hier zelf niet in kan voorzien.*

Met 89,7% van de organisaties geeft een grote meerderheid aan dat een externe vorm van IT-ondersteuning wenselijk is wanneer men hier zelf niet in kan voorzien. Daarbij gaat het om technische ondersteuning zoals bv. het installeren van software, het klaar maken van hardware of het beantwoorden van technische vragen. Concreet geven deze organisaties in dat geval de voorkeur aan het op afstand overnemen van toestellen (33,8%), het beschikken over eenvoudige gebruikershandleidingen (32,4%), ondersteuning via telefonisch contact (11,8%) of via beeldbellen (8,8%). Ook een combinatie van deze ondersteuningsvormen is wenselijk volgens enkele organisaties.

*7. Organisaties, hun personeel en cliënteel hebben niet enkel nood aan hardware zoals laptops, tablets en smartphones of software, maar ook aan ondersteuning in het gebruik en implementeren van digitale middelen.*

Doorgaans gaven 80-90% van de organisaties aan dat er nog nood is aan ondersteuning op vlak van het implementeren, aanwenden of kunnen gebruiken van digitale middelen door cliënten, hun personeel of op niveau van hun organisatie(beleid). Hierbij geven organisaties aan dat er nood is aan samenwerking en kennisdeling op vlak van het uitwisselen van goede praktijken, het krijgen van vorming en opleiding of het beschikken over bruikbare handleidingen. Daarbij gaat het inhoudelijk ook om de nood aan competentieverhoging bij personeel en cliënteel. Zo geven organisaties aan dat algemene en specifieke digitale vaardigheden bij sommige cliënten en personeel dienen bijgeschaafd te worden. Ook is er bij personeel meer inzicht nodig in de methodiek van online hulpverlening, de mogelijkheden die digitale tools kunnen bieden en is er een overzicht nodig van privacy-veilige, betaalbare en bruikbare digitale tools. Veel organisaties geven ook aan dat er meer budget nodig is voor het aanwerven van extra IT-personeel, of het kunnen gebruiksklaar maken voor en verdelen van digitale middelen onder de doelgroep. Naast deze algemene tendensen zij er ook enkele verschillen tussen de sectoren. Waarbij Jeugdhulp-organisaties - en in mindere mate MFC's- vooral de focus leggen op het versterken van competenties van hun cliënten, leggen VAPH-organisaties meer de focus op het voorzien van gebruiksvriendelijke tools en het handleidingen op maat van de cliënt. De integrale jeugdhulp richt zich binnen het versterken van de competenties van hun cliënteel vooral op het veilig en verantwoord omgaan met digitale media, terwijl we dit binnen de VAPH bijna niet zien terugkomen.

Qua eigenschappen van tools valt het op dat vooral Jeugdhulp nood heeft aan veilige tools en richtlijnen op vlak van privacybescherming.

## Discussie

Wanneer een samenleving geconfronteerd wordt met een ongekenne situatie, schieten verschillende professies elk vanuit hun expertise te hulp. Zo zullen de 'virologen' vanaf 2020 een beroepsgroep zijn door iedereen gekend. Vanuit onze expertise rond digitalisering in het brede welzijnswerk keken we ook naar de Covid-19 lockdown en analyseerden we de uitdagingen. Al snel werden de noden op vlak van e-inclusie gedetecteerd. In eerste instantie ging de aandacht voluit naar scholieren die niet konden beschikken over adequaat ICT-materiaal en internettoegang om vanuit hun verplichte quarantaine digitaal onderwijs te kunnen volgen. Onderweg raakten we zeker heel wat van de meest kwetsbare leerlingen kwijt, maar via allerlei acties trachtten we deze kinderen en jongeren te beschermen tegen de negatieve uitkomsten om voor leren niet te kunnen beschikken over afdoende technologie. De meest gekende actie is allicht de nationale actie in het kader van 'Digital for Youth', waarbij ICT-materiaal ter beschikking gesteld wordt aan hen die het het hardst nodig hebben. Al snel zet 'Digital for Youth' zich in om 10.000 laptops te verzamelen voor het secundair onderwijs, om te garanderen dat niemand daarbij uit de boot valt. De minister van onderwijs ondersteunt dit initiatief. De kaap van de 10.000 exemplaren is ondertussen gerond, maar het project ambieert nog zeker 5000 extra laptops te kunnen verspreiden. Toch is het belangrijk ook te vermelden dat er daarnaast nog veel andere lokale initiatieven vanuit gemeenten, scholen, bedrijven ontstonden, die hier aandacht voor hadden en hun steentje zeker hebben bijdragen.

Echter, naast de nood om materiaal te voorzien voor leerlingen om onderwijs te kunnen volgen, zijn we ons van in het begin zeer bewust geweest van de nood aan digitale materialen voor andere kwetsbare burgers. Uit deze oplisting kozen wij er voor twee specifieke sectoren te bevragen namelijk organisaties die ondersteund worden vanuit de Agentschappen Opgroeien (Jeugdhulp) en Vlaams Agentschap Personen met een Handicap (VAPH). Naar de toekomst toe hopen wij dat groepen burgers die wij nog niet in beeld hebben toch ook meegenomen zullen worden in een future proof e-inclusiebeleid.

Onze bevraging kent daarnaast ook nog enkele andere beperkingen. De online bevraging in dit onderzoek werd opengesteld in de periode van 1 april t.e.m. 13 april 2020, m.a.w. eerder in het begin en in alle hevigheid van de lockdown in kader van de corona-maatregelen. Sommige resultaten en conclusies moeten hiermee rekening houden aangezien de aangehaalde noden op basis van een momentopname werden geïnterpreteerd. Mogelijks werden enkele noden nadien ingelost, of werden er door organisaties gaandeweg ook nog andere noden ervaren. Bovendien stond de bevraging slechts één week open en gebeurde de respons op vrijwillige basis. Hierdoor is er een vertekening mogelijk van de antwoorden en is de steekproef niet sluitend representatief. We weten immers niet of de organisaties die niet antwoordden op de bevraging dezelfde of juist andere noden ervaarden, en of er een vertekening zit op basis van de zelfselectie bij diegenen die wel deelnamen. Hierdoor is er ook een mogelijke onder- of overschatting van de ervaren noden mogelijk. Wat betreft de responsgraad stellen we daarnaast vast dat we een goede vertegenwoordiging verkregen van organisaties uit de Jeugdhulp (46,25% van hen vulden de vragenlijst in), maar een kleinere respons van VAPH-organisaties (31,91% van hen vulden de vragenlijst in) en MFC's (15,91% van hen vulden de vragenlijst in). Ook hiermee moet rekening gehouden worden in het licht van de resultaten. Bovendien werd de vragenlijst snel opgesteld in samenwerking met de Agentschappen Opgroeien en VAPH en verspreid via hun netwerk, met als doel zicht te krijgen op de noden van organisaties, maar ook om bepaalde acties op te zetten

in het tegemoetkomen aan deze noden. Mede hierdoor werd de vraag naar de nood aan hardware op vlak van het aantal benodigde digitale mediatoestellen niet opgesteld als een exacte numerieke metrische variabele. Vanuit de overweging dat er snel en in kader van wat praktisch haalbaar was, een eerste zicht kon verkregen worden op de benodigde aantallen. Hierdoor is het antwoord op de vraag naar het aantal benodigde toestellen ook eerder een benadering dan een exacte weergave van de reële nood. Vanuit deze methodologische overwegingen en omwille van de behoefte aan het opvolgen van de noden in deze organisaties is het aangeraden een vervolgonderzoek op te zetten. Evenzeer om in kaart te brengen hoe het deze organisaties, hun cliënteel en hun personeel verder is vergaan tijdens en na de lockdown en of deze noden stabiel, gewijzigd of daarentegen ingelost werden. Desalniettemin leveren de resultaten van dit onderzoek een initiële en globale weergave van de noden van deze organisaties in functie van het opzetten ondersteunende maatregelen.

Ondertussen werd met onze cijfers aan de slag gegaan, gaven zij verschillende werkgroepen een eerste indicatie van de werkelijke noden en werden maatregelen opgezet. En hoewel we in dit rapport nu pas een volledig overzicht geven van onze onderzoeksresultaten, lijkt het dat ons werk wel enige impact heeft gehad, en wel binnen de twee Agentschappen waar we onze pijlen op richtten.

Wat het Agentschap Opgroeien betreft werd eind april 2020 door de Vlaamse Regering een besluit goedgekeurd dat deze voorzieningen ondersteunt in de investeringen die ze moeten doen voor de nodige digitale uitrusting. Deze ondersteuning zal bestaan uit een facultatieve subsidiëring voor de aankoop van of de investering in ICT-materialen. De ratio hierachter is voornamelijk het voorkomen van een leerachterstand. Ruwweg komt dit neer op een extra investering van 100€ per verblijvend kind of jongere. Wat het Agentschap VAPH betreft namen wij vanuit de UCLL in eerste instantie zelf de vlucht vooruit met een schenking van 100 tablets en smartphones aan het VAPH zelf. Hiervoor zochten we aansluiting bij het project 'Virtual Hugs'. Via dit platform, ontwikkeld door Deloitte, kunnen tablets en smartphones worden geregistreerd. Daarnaast kunnen bedrijven en individuen geld doneren voor de aankoop van nieuwe apparatuur. De tablets en smartphones worden onder woonzorgcentra, instellingen die zorgen voor personen met een handicap en ziekenhuizen over het gehele land verspreid in functie van de reële noden op het terrein. In het verlengde van onze schenking paste de minister van Welzijn nog eens 730 toestellen bij. Vanuit UCLL zorgen wij verder voor inhoudelijke ondersteuning<sup>1</sup>. De voornaamste gebruiksredenen van tablets en smartphones ligt bij dit Agentschap duidelijk anders. Het gaat hierbij over burgers die omwille van de lockdown ofwel niet meer naar de ondersteunende voorziening of niet meer naar hun eigen gezin konden. De inzet van technologie was er in deze voornamelijk een om contact en verbinding op te starten, te behouden of zelfs te verstevigen tussen cliënten en hulpverleners, maar ook tussen cliënten en hun netwerk. Hulpverlening moest immers grotendeels digitaal gebeuren en ook voor een vrijblijvend babbeltje was beeldbellen plots een belangrijk medium geworden<sup>2</sup>.

Namens de taskforce e-inclusie schreven we begin april reeds een eerste bijdrage neer waarvan we de conclusie hier grotendeels hernemen<sup>3</sup>. In tijden van lockdown valt er moeilijk naast de digitale isolatie van sommige kwetsbare groepen in de samenleving te kijken. Maar wat als we straks weer naar buiten mogen? De kans is groot dat de aandacht dan snel weer verslapt. Nochtans is het hoog tijd dat er zowel op Vlaams als federaal niveau een coherent beleid wordt gevoerd wat de digitale insluiting van

---

<sup>1</sup> Een eerste hulpmiddel vindt men via <https://www.ucll.be/tablets-vaph>, maar we plannen in de nabije toekomst nog andere ondersteuning aan te bieden.

<sup>2</sup> Voor antwoorden op de vraag naar geschikte tools om te beeldbellen verwijzen we naar deze pagina <https://www.ucll.be/beeldbellen>.

<sup>3</sup> Deze bijdrage valt hier te lezen <https://www.knack.be/nieuws/belgie/een-digitale-versnelling-hoger-schakelen-sommige-mensen-zitten-twee-keer-in-lockdown/article-opinion-1586391.html>.

kwetsbare groepen betreft. Tot nu toe was daar te weinig oog voor. Op langere termijn moet er een inclusief digitaal beleid worden opgezet dat de verschillende bestuursniveaus, departementen en ministers overstijgt. Daarbij is het cruciaal dat er aandacht gaat naar diegenen die vandaag worstelen met digitalisering. Ook dat is een les die we uit deze crisis kunnen trekken.



## Bijlage I: Online vragenlijst

### E-inclusie in tijden van Corona | Inventaris digitale noden

#### Inleiding:

Nu iedereen thuis moet blijven wordt de digitale ongelijkheid nog veel duidelijker. Er worden hiervoor allerlei initiatieven opgestart. De taskforce e-inclusie tracht dit allemaal een beetje gecoördineerd te laten verlopen. De Taskforce e-Inclusie is een samenwerkingsverband van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die al jarenlang werken aan kwetsbare groepen digitaal insluiten. De taskforce werd geïnitieerd door Ilse Mariën, onderzoekster bij imec-SMIT VUB en raadgever e-Inclusie bij het Kabinet Somers.

De Taskforce heeft twee centrale doelstellingen:

- Sneller laptops, tablets, smartphones en internet toegankelijk maken bij kwetsbare groepen zoals jongeren in de jeugdhulp, mensen in armoede, personen met een beperking, chronisch zieken, geïsoleerde senioren, mensen in de COVID-19 units, ouderen in woonzorgcentra;
- Sneller digitale vaardigheden versterken en ondersteunen bij kwetsbare groepen. Daarbij zetten we in op telefonische en digitale ondersteuning op afstand bij het leren gebruiken van digitale communicatietools voor geschreven of gesproken contact, zoals sociale media (WhatsApp, Skype, Praatbox.be ...), professionele tools en platformen én essentiële digitale publieke en private diensten, zoals bankapplicaties, formulieren voor technische werkloosheid of online schoolinschrijvingen.

Om zicht te krijgen op de specifieke noden hieromtrent doen we een heel korte bevraging onder de voorzieningen en MFC's binnen de jeugdhulp (Opgroeien), vergunde zorgaanbieders binnen het VAPH en begeleid werkers. Nadien bepalen we dan strategieën om hier een antwoord op te bieden. Uiteraard zonder definitieve garanties.

Wij hopen jullie hiermee van dienst te kunnen zijn.

Hartverwarmende groeten, namens de Taskforce e-inclusie (<https://e-inclusie.mediawijs.be/>)



TASKFORCE  
E-INCLUSION



## Geïnformeerde toestemming

Voor het invullen van deze vragenlijst vragen wij u onderstaande geïnformeerde toestemming goed te keuren

Deelname aan deze bevraging staat vrij. Het is een onderzoeker vanuit UC Leuven-Limburg die alle antwoorden anoniem en vertrouwelijk zal verwerken. De resultaten dienen om een globaal beeld te krijgen en zullen geenszins onder de vorm van resultaten per organisatie kenbaar gemaakt of teruggekoppeld worden. De resultaten kunnen resulteren in acties ondersteund door de Taskforce e-inclusie waarna we opnieuw met alle bevroagde organisaties zullen communiceren. Het effectief voorzien in de noodzakelijke extra hard- en software is de achterliggende doelstelling van deze bevraging, maar houdt geen resultaatsverbintenis in. Indien u nog vragen heeft over deze bevraging kan u terecht bij de bovenvermelde contactpersonen.

Goedkeuring: ik heb bovenstaande informatie gelezen en begrepen en ik heb antwoord gekregen op al mijn vragen betreffende deze bevraging. Ik ga akkoord om deel te nemen \*:

- Ja
- Nee

## Gegevens van de invuller:

Vraag 1. Wat is uw e-mailadres \*: \_\_\_\_\_

Vraag 2. Naam contactpersoon \*: \_\_\_\_\_

Vraag 3. Naam van uw organisatie \*: \_\_\_\_\_

Vraag 4. Welke soort organisatie zijn jullie? \*

- Voorziening (jeugdhulp)
- MFC (Opgroeien / VAPH)
- Vergunde zorgaanbieder (VAPH)

Vraag 5. Wil u verder op de hoogte gehouden worden via bovenstaand e-mailadres over de resultaten van deze bevraging of over de acties van de Taskforce e-inclusie? \*

- Ja
- Nee

## Benodigde hard- en software

In volgende vragen vul je in wat nodig is om zo goed mogelijk met de uitdagingen ten gevolge van #corona om te gaan! Bv. om te voldoen aan basisbehoeften of om betrokken te blijven in tijden van afzondering.

Vraag 6. Welke hardware en hoeveel stuks ervan hebben jullie dringend nodig voor cliënten? \*

	0	5	10	20	50	100	Meer dan 100
Laptops	•	•	•	•	•	•	•
Tablets	•	•	•	•	•	•	•
Smartphones	•	•	•	•	•	•	•

Vraag 7. Waar gaat deze hardware in eerste instantie voor gebruikt worden door cliënten? \*

- Ontspanning
- (School)werk
- Communicatie in kader van het hulpverleningstraject
- Andere communicatie (bv. contact met sociaal netwerk)
- Om essentiële zaken te kunnen regelen vanop afstand
- Andere, namelijk: \_\_\_\_\_

Vraag 8. Welke software (programma's) zou zeker op het toestel van cliënten moeten staan naast de gebruikelijke kantoortoepassingen?

---

---

---

Vraag 9. Is er extra nood aan gratis toegang tot internet voor jullie cliënten?

- Ja
- Nee

Vraag 10. Welke hardware en hoeveel stuks ervan hebben jullie dringend nodig voor personeel? \*

	0	5	10	20	50	100	Meer dan 100
Laptops	•	•	•	•	•	•	•
Tablets	•	•	•	•	•	•	•
Smartphones	•	•	•	•	•	•	•

Vraag 11. Waar gaat deze hardware in eerste instantie voor gebruikt worden door cliënten? \*

- Ontspanning
- Werk (bv. administratie)
- Communicatie in kader van het hulpverleningstraject
- Andere communicatie (bv. contact met sociaal netwerk)
- Om essentiële zaken te kunnen regelen vanop afstand
- Andere, namelijk: \_\_\_\_\_

Vraag 12. Welke software (programma's) zou zeker op het toestel van personeel moeten staan naast de gebruikelijke kantoortoepassingen?

---



---



---

Vraag 13. Is er extra nood aan gratis toegang tot internet voor jullie personeelsleden?

- Ja
- Nee

## Ondersteuning

In dit deel kan je aangeven bij welke zaken je ondersteuning nodig kan hebben en hoe dit geboden kan worden.

Vraag 14. Indien uw organisatie zelf niet kan voorzien in de noodzakelijke technische ondersteuning (vb. installeren software, ondersteunen bij vragen tijdens gebruik,...), welke ondersteuning zou dan prioritair zijn?

- Telefonische ondersteuning
- Ondersteuning via beeldbellen
- Door het aanbieden van (korte en makkelijk begrijpbare) handleidingen
- Door het gebruiken van een systeem waarmee het scherm van op afstand wordt overgenomen
- We hebben geen ondersteuning nodig
- Andere, namelijk: \_\_\_\_\_

Wanneer de noodzakelijke hard- en software aanwezig is, kan er ook nog extra ondersteuning nodig zijn in het gericht en gepast kunnen gebruiken van digitale middelen...

Vraag 15. Op niveau van cliënten: welke noden hebben jullie cliënten nog in het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen?

---



---



---

Vraag 16. Op niveau van hulpverlening tussen cliënt en personeel: welke noden hebben jullie nog in het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen?

---

---

---

Vraag 17. Op niveau van de organisatie(beleid): welke noden zijn er in jullie organisatie nog in het goed en gepast kunnen implementeren, selecteren en organiseren van digitale middelen ter ondersteuning van de hulpverlening?

---

---

---

### Ter afronding

Bedankt voor het invullen van de vragenlijst! We proberen alle antwoorden te verzamelen en deze te verwerken in een algemeen rapport. Nadien proberen we in kader van de beschikbare middelen en tijd gericht organisaties te ondersteunen waar nodig. Voor tussentijdse vragen of bedenkingen kan u terecht bij de vermelde contactpersonen.

Davy Nijs en Stijn Custers (UC Leuven-Limburg), Jan Dekelver (Thomas More) en David Loyen (Link in de Kabel),

Namens de Taskforce e-inclusie (<https://e-inclusie.mediawijs.be/>)

## Bijlage II: codeerschema kwalitatieve analyse implementatienoden

**Wanneer de noodzakelijke hard- en software aanwezig is, kan er ook nog extra ondersteuning nodig zijn in het gericht en gepast kunnen gebruiken van digitale middelen...**

**1) Op niveau van cliënten: welke noden hebben jullie cliënten nog in het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen?**

1. Beleid maken
  - a. Op koepel, of (inter)sectoraal niveau
  - b. Op niveau van de organisatie:
    - i. Nood aan interne initiatieven
      1. Privacy en juridische afspraken en richtlijnen (bv. GDPR)
2. Budget voor technische implementatie
  - a. Soft-, hardware en randvoorwaarden in orde brengen
    1. Bv. traag internet / betere Wifi / trage servers
    2. Bv. te weinig laptops voor personeel
  - b. Voor extra (ondersteunend) personeel
    - i. Bv. klaarmaken & uitrollen & IT-ondersteuning
  - c. Voor het ter beschikking stellen/installeren/vervoeren van hardware
    - i. Naar cliënteel toe
      1. Bv. voor oudere doelgroepen
      2. Bv. voor kwetsbare gezinnen
    - ii. Omgaan met drempels van tijd/afstand
      1. Ondersteuning vanop afstand van cliënteel/personeel
      2. Bv. cliënten die nood hebben aan directe ondersteuning ipv op afstand
  - d. Voor aanpassingen:
    - i. Gebruiksvriendelijk maken voor specifieke doelgroep
      1. Bv. PmB (bumpers / cases / specifieke apps, ...)
3. Eigenschappen tools/netwerk
  - a. GDPR/privacy/veiligheid
  - b. Beschikbaarheid
  - c. Betaalbare tools
  - d. Gebruiksvriendelijkheid
4. (Her)ontwikkeling van digitale tools
  - i. Gebruiksvriendelijk maken voor specifieke doelgroep
5. Samenwerking, trajectbegeleiding & kennisdeling (hulplijn)
  - a. Gemeenschappelijke keuzes over organisaties heen ifv gemeenschappelijke online tools
    - i. Bv. om verwarring/wildgroei bij personeel/cliënteel (met meervoudige) dossiers tegen te gaan
  - b. Hulplijn/helpdesk
  - c. Externe opleiding/vorming nodig
    - i. Voor personeel
    - ii. Voor cliënteel
  - d. Handleidingen nodig
    - i. Voor cliënteel
    - ii. Vorm
      1. Stappenplannen
      2. Kort en bondig

3. Met visuele elementen (filmpjes, picto's, ...)
4. Aangepast aan noden van doelgroep
  - a. Bv. PmB
  - b. Bv. Jongeren en gezinnen
  - c. Bv. voor anderstaligen/ gezinnen met migratie-achtergrond
6. Competenties bij personeel vergroten ifv cliënten
  - i. Beter overzicht van bestaande tools
    1. Bv. specifiek voor onze doelgroep
    2. Bv. gecensureerde lijst van "(privacy-)veilige" applicaties
    3. Bv. voor het welzijn van onze doelgroep te verhogen
      - a. Bv. voor netwerkversterking
      - b. Bv. voor dagbesteding
  - b. Methodiek online hulp & communicatie (hoe digitale communicatietools in praktijk toepassen?)
    - i. Bv. rond anonimiteit en privacy
    - ii. Bv. afspraken tussen collega's
    - iii. Bv. afspraken met cliënten
7. Competenties bij cliënten vergroten
  - a. Inhoud
    - i. Algemene digitale vaardigheden
    - ii. Hoe gebruikmaken van digitale tools
      1. Bv. office365, skype, ...
    - iii. Hoe veilig/verantwoord omgaan met digitale media
    - iv. Hoe internetverbinding maken/verbeteren
    - v. Mbt levensdoelen
      1. Bv. rond schoolwerk
      2. Bv. online bankieren
  - b. Vorm
    - i. Op maat van doelgroep
      1. Bv. voor kwetsbare doelgroep (die gevaren niet kennen)
      2. Bv. voor jongeren en opvoedingsondersteuning
      3. Bv. voor anderstaligen/ gezinnen met migratie-achtergrond
    - ii. T-t-T via begeleiders
    - iii. Omgaan met drempels van tijd/afstand wanneer fysiek niet mogelijk is
8. We kunnen zelf aan de slag / hebben geen ondersteuning nodig
9. Geen antwoord
10. Onduidelijk of irrelevant antwoord

**2) Op niveau van hulpverlening tussen cliënt en personeel: welke noden hebben jullie nog in het goed en gepast kunnen gebruik maken van digitale middelen?**

1. Beleid maken
  - a. Op niveau van de organisatie:
    - i. Nood aan interne initiatieven
      1. Duidelijke richtlijnen voor personeel
      2. Privacy en juridische afspraken en richtlijnen (bv. GDPR)
2. Budget voor technische implementatie
  - a. Soft-, hardware en randvoorwaarden in orde brengen
    1. Bv. traag internet / betere Wifi / trage servers
    2. Bv. te weinig laptops voor personeel
  - b. Voor extra (ondersteunend) personeel
    - i. Bv. klaarmaken & uitrollen & IT-ondersteuning

- c. Voor het ter beschikking stellen/installeren/vervoeren van hardware
      - i.Bv. naar cliënteel toe
      - ii.Omgaan met drempels van tijd/afstand
        - 1. Ondersteuning vanop afstand van cliënteel/personeel
        - 2. Bv. cliënten die nood hebben aan directe ondersteuning ipv op afstand
    - d. Voor aanpassingen:
      - i.Gebruiksvriendelijk maken voor specifieke doelgroep
- 3. Eigenschappen tools/netwerk
  - a. GDPR/privacy/veiligheid
  - b. Beschikbaarheid
  - c. Betaalbare tools
  - d. Gebruiksvriendelijkheid
- 4. Samenwerking, trajectbegeleiding & kennisdeling (hulplijn)
  - a. Uitwisseling rond good practices / het implementeren van digitale middelen
  - b. Externe opleiding/vorming nodig
    - i.Voor cliënteel
    - ii.Voor personeel
  - c. Hulplijn/helpdesk
  - d. Handleidingen nodig
    - i.Voor personeel
    - ii.Voor cliënteel
    - iii.Vorm
      - 1. Stappenplannen
      - 2. Kort en bondig
      - 3. Met visuele elementen (filmpjes, picto's, ...)
      - 4. Aangepast aan noden van doelgroep
        - a. Bv. PmB
        - b. Bv. Jongeren en gezinnen
        - c. Bv. voor anderstaligen/ gezinnen met migratie-achtergrond
- 5. Competenties bij personeel vergroten
  - a. Inhoud:
    - i.Algemene technische kennis
    - ii.Beter inzicht in het inzetten van bestaande tools, sociale media, digitale communicatietools, toepassingssoftware
      - 1. Bv. Videoconferenties / beeldbellen
      - 2. Bv. SharePoint, MS Teams, ...
    - iii.Beter overzicht van bestaande tools
      - 1. Bv. specifiek voor onze doelgroep
      - 2. Bv. gecensureerde lijst van "(privacy-)veilige" applicaties
    - iv.Medewerkersvertrouwen vergroten
  - b. Voor
    - i.Voor collegiale samenwerking
    - ii.Het omgaan met cliënten: methodiek online hulp & communicatie (hoe digitale communicatietools in praktijk toepassen?)
      - 1. Bv. rond anonimiteit en privacy
      - 2. Bv. afspraken tussen collega's en met cliënten
      - 3. Bv. Hoe online contact maken met cliënten
      - 4. Bv. Gesprekstechnische vaardigheden
- 6. Competenties bij cliënten vergroten
  - a. Inhoud
    - 1. Hoe (privacy)veilig/verantwoord omgaan met digitale media



- ii. Mbt levensdoelstellingen
- 7. Nood aan verder onderzoek
  - a. Rond de drempels die personen ervaren die (nog) niet gebruik maken van digitale (ondersteunende) middelen
- 8. We kunnen zelf aan de slag / hebben geen ondersteuning nodig
- 9. Geen antwoord
- 10. Onduidelijk of irrelevant antwoord

**3) Op niveau van de organisatie(beleid): welke noden zijn er in jullie organisatie nog in het goed en gepast kunnen implementeren, selecteren en organiseren van digitale middelen ter ondersteuning van de hulpverlening?**

1. Beleid maken
  - a. Op koepel, of (inter)sectoraal niveau
  - b. Op niveau van de organisatie:
    - i. Nood aan (externe) ondersteuning hiervoor
    - ii. Nood aan interne initiatieven
      1. Werkgroep opgericht
      2. Duidelijke richtlijnen voor personeel
      3. Privacy en juridische afspraken en richtlijnen (bv. GDPR)
2. Budget voor technische implementatie
  - a. Soft-, hardware en randvoorwaarden in orde brengen
    1. Bv. traag internet / betere Wifi / trage servers
    2. Bv. te weinig laptops voor personeel
  - b. Voor extra (ondersteunend) personeel
    - i. Bv. klaarmaken & uitrollen & IT-ondersteuning
  - c. Voor het ter beschikking stellen/installeren/vervoeren van hardware
    - i. Bv. naar cliënteel toe
    - ii. Omgaan met drempels van tijd/afstand
      1. Ondersteuning van op afstand van cliënteel/personeel
      2. Bv. cliënten die nood hebben aan directe ondersteuning ipv op afstand
  - d. Voor aanpassingen:
    - i. Gebruiksvriendelijk maken voor specifieke doelgroep
      1. Bv. PmB
3. Eigenschappen tools/netwerk
  - a. GDPR/privacy/veiligheid
  - b. Beschikbaarheid
  - c. Betaalbare tools
  - d. Gebruiksvriendelijkheid
4. (Her)ontwikkeling van digitale tools
  - i. Bv. digitaliseren van huidige administratieve processen
  - ii. Bv. samenwerking met IT-ontwikkelaars
5. Samenwerking, trajectbegeleiding & kennisdeling (hulplijn)
  - a. Uitwisseling rond good practices / het implementeren van digitale middelen
  - b. Overkoepelende werkgroep/platform met ondersteuning van digitale specialisten
  - c. Gemeenschappelijke keuzes over organisaties heen ipv gemeenschappelijke online tools
  - d. Externe opleiding/vorming nodig
  - e. Handleidingen nodig
    - i. Voor personeel
    - ii. Voor cliënteel

- iii.Vorm
      1. Stappenplannen
      2. Kort en bondig
      3. Met visuele elementen (filmpjes, picto's, ...)
      4. Aangepast aan noden van doelgroep
        - a. Bv. PmB
        - b. Bv. Jongeren en gezinnen
        - c. Bv. voor anderstaligen/ gezinnen met migratie-achtergrond
- 6. Competenties bij personeel vergroten
  - a. Inhoud:
    - i. Algemene technische kennis
    - ii. Beter inzicht in het inzetten van bestaande tools, sociale media, digitale communicatietools, toepassingssoftware
      1. Bv. Videoconferenties / beeldbellen
      2. Bv. SharePoint, MS Teams, ...
    - iii. Beter overzicht van bestaande tools
      1. Bv. specifiek voor onze doelgroep
      2. Bv. gecensureerde lijst van "(privacy-)veilige" applicaties
  - b. Voor
    - i. Zelfstandig gebruik
    - ii. Voor collegiale samenwerking
    - iii. Het omgaan met cliënten: methodiek online hulp & communicatie (hoe digitale communicatietools in praktijk toepassen?)
      1. Bv. rond anonimiteit en privacy
      2. Bv. afspraken tussen collega's en met cliënten
      3. Bv. Hoe online contact maken met cliënten
      4. Bv. Gesprekstechnische vaardigheden
- 7. Competenties bij cliënten vergroten
- 8. We kunnen zelf aan de slag / hebben geen ondersteuning nodig
- 9. Geen antwoord
- 10. Onduidelijk of irrelevant antwoord