

*De uitbraak van COVID-19 zette ons hulpverleningslandschap grondig op zijn kop. Face-to-face contacten met cliënten werden zo goed als integraal vervangen door online en telefonische hulpverlening. Hoe kijken cliënten en begeleiders hierop terug?*

# Evaluatie online en telefonische hulpverlening tijdens eerste golf van de COVID-19 pandemie

Periode maart – juni 2020

Liga Autisme Vlaanderen

---

## Inhoud

1. Situering.....	2
2. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij kinderen .....	3
2.1 Wie vulde de bevraging in? .....	3
2.2 Welke communicatietools werden gebruikt? .....	3
2.3 Hoe evalueren de kinderen deze nieuwe communicatietools? .....	3
2.4 Welke vorm van begeleiding willen de kinderen in de toekomst? .....	8
3. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij jongeren en (jong)volwassenen.....	9
3.1 Wie vulde de bevraging in? .....	9
3.2 Welke communicatietools werden gebruikt? .....	10
3.3 Kwantitatieve evaluatie mbt de diverse communicatietools.....	11
3.4 Kwalitatieve evaluatie mbt de diverse communicatietools .....	13
3.5 Gewenste vorm van begeleiding in de toekomst.....	18
4. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij begeleiders.....	20
4.1 Wie vulde de bevraging in? .....	20
4.2 Welke communicatietools werden gebruikt? .....	21
4.3 Kwantitatieve evaluatie van de diverse communicatietools .....	23
4.4 Kwalitatieve evaluatie van de diverse communicatietools .....	29
4.5 Gewenste vorm van begeleiding in de toekomst.....	35
5. Besluit.....	37
6. Samenvattende factsheet .....	38

## 1. Situering

De COVID-19 pandemie zette op enkele weken tijd de hele wereld op zijn kop. Ons sociaal leven kreeg een ongeziene tik, waarbij face-to-face contacten op grote schaal werden vervangen door een digitale of telefonische variant. Zo ook in de hulpverlening...

Naast een substantiële uitbreiding van de openingsuren van de Autisme Chat (60u/week ipv 20u), schakelden de thuisbegeleidingsdiensten van de Liga Autisme Vlaanderen<sup>1</sup> al van bij de start van de Corona-maatregelen massaal over op telefonische en online contacten met cliënten. In een recordtempo werden +/- 200 thuisbegeleiders klaargestoomd om van start te gaan met beeldbellen en chat als alternatieve communicatietools voor cliëntcontacten. De Corona-crisis zette een beweging in gang die in normale omstandigheden een project van lange duur zou geworden zijn, zowel op beleids-, organisatie-, cliënt als begeleidersniveau.

De urgentie en noodzaak waarmee afstandsbegeleiding werd geïmplementeerd bracht een 'readiness' met zich mee die er nooit zou geweest zijn zonder deze crisis. Zowel overheden, organisaties, begeleiders en cliënten zagen in dat het een kwestie van "springen en zwemmen" was. Dat het voor elk van deze geledingen in het begin soms wat spartelen was, is vanzelfsprekend; maar het is duidelijk dat ieder van hen niet langer koudwatervrees heeft om ook in de toekomst verder aan de slag te gaan met deze alternatieve communicatietools binnen de hulpverleningscontext.

De wetenschappelijk medewerker van de Liga Autisme Vlaanderen, Chloë Bontinck, stelde eind juni een evaluatiebevraging op. Deze werd verstuurd naar de cliënten (zowel kinderen als (jong)volwassenen) en de begeleiders die in de periode van maart tot juni 2020 gebruik gemaakt hebben van een telefonisch en/of online aanbod van één van onze thuisbegeleidingsdiensten. Dit rapport geeft de resultaten van deze bevraging weer. We nemen deze resultaten graag mee wanneer we in de toekomst richting geven aan de structurele implementatie van telefonische en online hulp binnen het begeleidingsaanbod van de thuisbegeleidingsdiensten. Want zoveel is zeker: afstandsbegeleiding bracht niet enkel redding in tijden van noodzakelijke fysieke afstand, maar het bracht ook opportuniteiten met zich mee...

---

<sup>1</sup> Het Raster vzw, Tanderuis vzw, vzw Victor en Limburgse Stichting Autisme

## 2. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij kinderen

Deze evaluatievragenlijst werd ontwikkeld om te peilen naar de ervaringen van kinderen (<12 jaar) bij het gebruik van alternatieve begeleidingskanalen (bv. chat, videobellen, telefoneren) tijdens het begeleidingstraject in de periode van half maart tot juni.

### 2.1 Wie vulde de bevraging in?

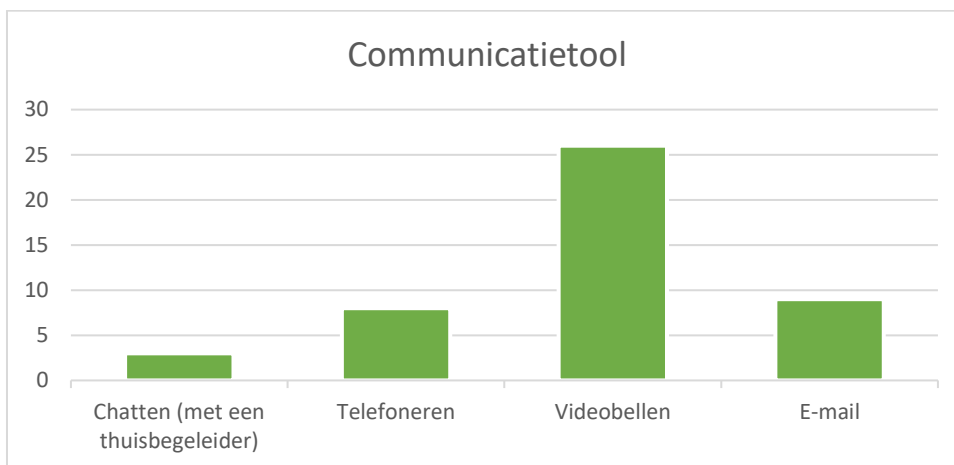
De vragenlijst werd volledig ingevuld door **33 kinderen**. De gemiddelde leeftijd van deze kinderen was 7,5 jaar en in driekwart van de gevallen was de respondent een jongen.

Onderstaande tabel geeft weer vanuit welke thuisbegeleidingsdienst het kind begeleid werd.

Thuisbegeleidingsdienst	Aantal	Percentage
Vzw Victor	4	12%
Tanderuis vzw	7	21%
Het Raster vzw	16	48%
Limburgse Stichting Autisme (LSA)	6	18%

### 2.2 Welke communicatietools werden gebruikt?

De implementatie van de strikte Corona-maatregelen in maart '20 hebben ervoor gezorgd dat de thuisbegeleider een nieuw communicatiekanaal gebruikte voor de begeleiding van het kind met ASS. Onderstaande tabel geeft weer dat hierbij vooral gebruik gemaakt werd van videobellen als alternatief communicatiekanaal.



Voor 60% van de kinderen was de begeleiding via videobellen, chat, mail of telefoon een verderzetting van het lopende thuisbegeleidingstraject, 18% had de thuisbegeleider nog maar 1x in het echt gezien en 24% van de kinderen had nog geen eerdere face-to-face contact met de thuisbegeleider gehad.

### 2.3 Hoe evalueren de kinderen deze nieuwe communicatietools?

Hieronder overlopen we achtereenvolgens de evaluatie van de kinderen in verband met volgende communicatiekanalen: chatten, videobellen en telefoneren.

#### 2.3.1 Chatten

Drie van de 33 kinderen (10%) die de vragenlijst invulden gaven aan tijdens de Corona-lockdown gechat te hebben met de thuisbegeleider. Alle kinderen gaven aan hier tevreden over te zijn.

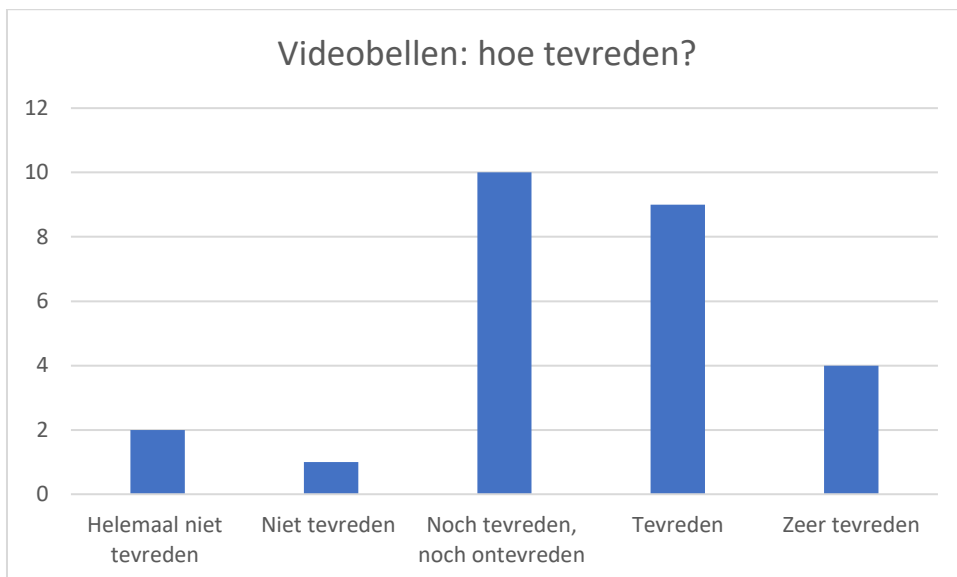
Gezien het beperkte aantal kinderen dat gebruik gemaakt heeft van de chat is een kwantitatieve analyse van hun antwoorden weinig zinvol.

### 2.3.2 Videobellen

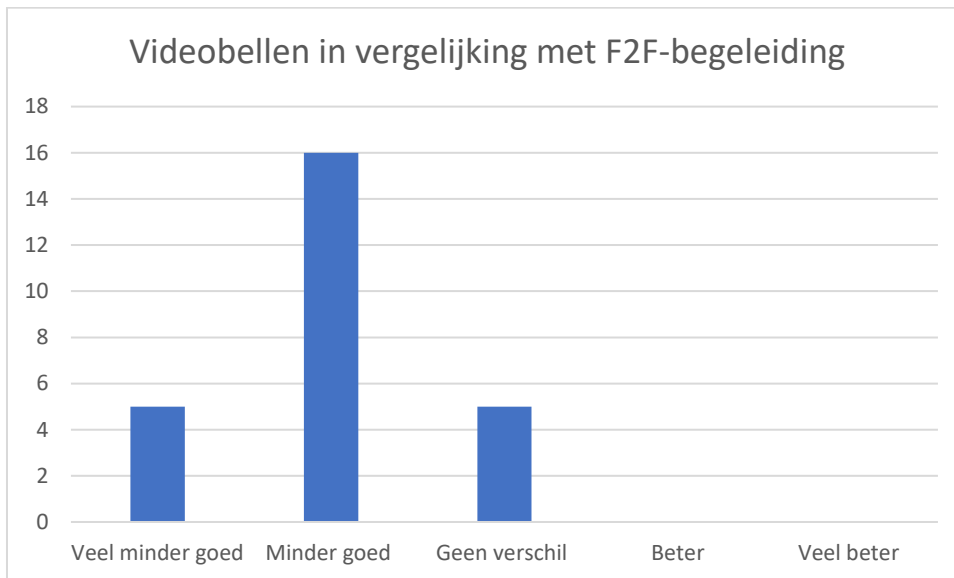
26 van de 33 kinderen (79%) gaven aan tijdens de Corona-crisis contact te hebben gehad met hun thuisbegeleider via videobellen. De frequentie van dit contact via videobellen varieerde van éénmalig tot wekelijks.



Een zeer beperkt aantal kinderen is (zeer) ontevreden over videobellen als communicatiekanaal voor de begeleiding. De meesten zijn tevreden tot zeer tevreden.



De meerderheid van de kinderen vindt dat er videobellen (veel) minder goed is dan face-to-face gesprekken met de thuisbegeleider.



Wat betreft de gespreksonderwerpen, geeft geen enkel kind aan dat er bepaalde **thema's** zijn die hij/zij **makkelijker** kan bespreken via videobellen in vergelijking tot face-to-face hulpverlening.

Iets meer dan de helft van de kinderen (51%) geeft aan dat bepaalde thema's **moeilijker** te bespreken zijn via videobellen in vergelijking met face-to-face gesprekken. De kinderen halen hierbij volgende redenen aan: *'het is saai', 'ik kan me niet zo goed concentreren op het scherm', 'bij videobellen voelt de thuisbegeleider me minder goed aan, ik voel me minder begrepen maar ik heb wel alle onderwerpen kunnen bespreken'.*

Tot slot werden de **voor- en nadelen van videobellen** als communicatiekanaal bij hulpverlening bevraagd bij de kinderen.

*Voordelen van videobellen: "Wat vond ik leuk?"*

Volgende **voordelen** van videobellen werden door de kinderen aangehaald:

- comfort
  - *"Dat ik gewoon thuis kon zijn"*
  - *"Het is gemakkelijk"*
  - *"Ik kon apart op mijn kamer zitten"*
  - *"Dat ik kon blijven doen wat ik deed en wist dat ze me zag. En niet stil moest zitten van mama en papa".*
- continuïteit / een blij weerzien
  - *"Leuk om haar terug te zien, het waren leuke spelletjes."*
  - *"Dat ik nog altijd begeleiding kreeg."*
- praktische voordelen
  - *"Dat je terwijl kan schrijven wat er besproken wordt."*

*Nadelen van videobellen: "Wat vond ik niet leuk?"*

Echter, er werden ook nadelen genoemd. Volgende zaken vonden de kinderen niet leuk:

- verbindingproblemen
  - *"Het beeld bleef dikwijls hangen"*

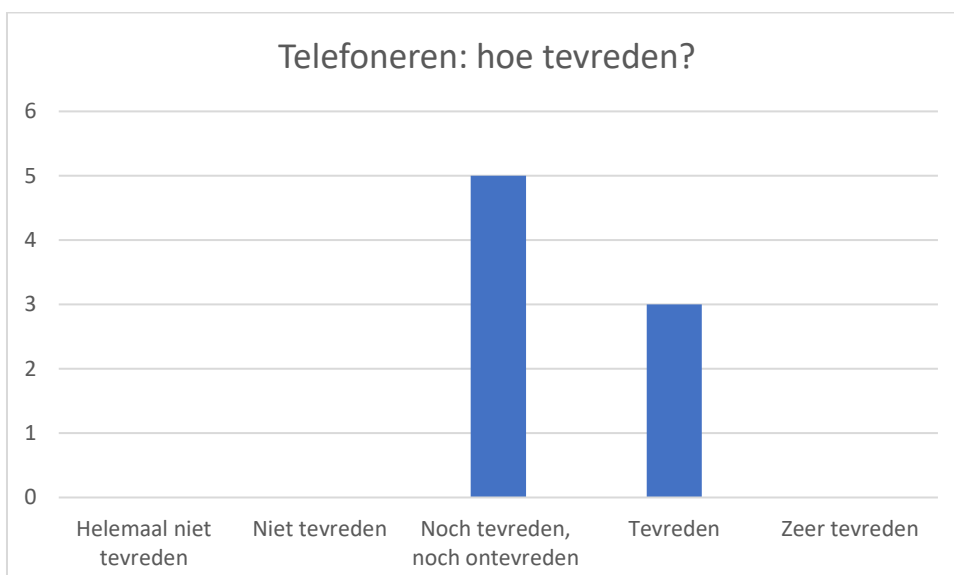
- bewegingsvrijheid
  - *"Ik moest stilzitten en dat vind ik saai"*
  - *"Soms moeilijker om met 3 een gesprek te voeren"*
- moeilijkheden op vlak van visuele informatie
  - *"Ik kan niet alles tonen. Soms begrijpt ze me niet."*
- het gemis van persoonlijk contact
  - *"Ik heb liever gesprekken in het echt"*
  - *"Ik voel me minder begrepen"*
- overload aan schermen
  - *"Ik had al genoeg schoolwerk via de computer"*

### 2.3.3 Telefoneren

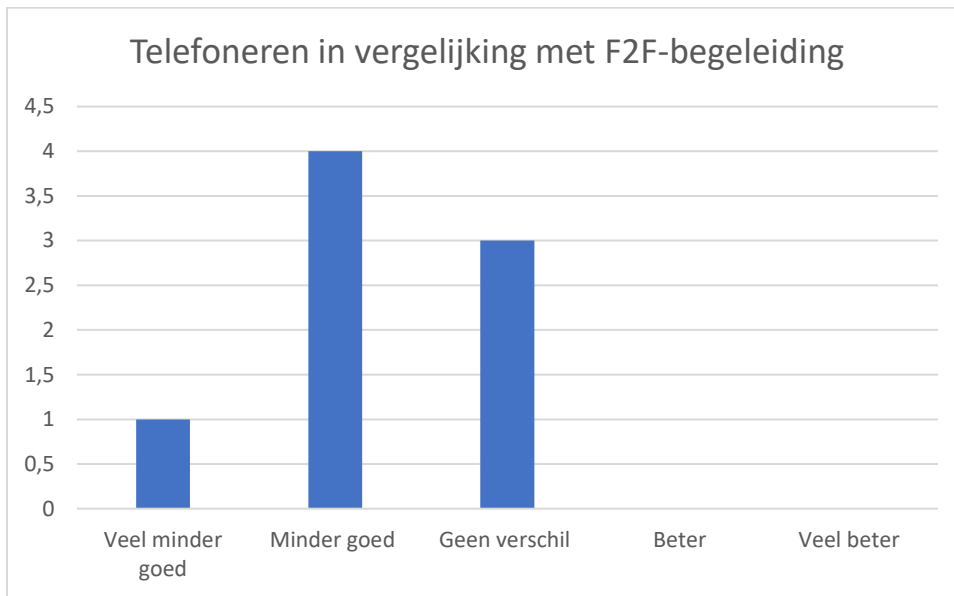
8 van de 33 kinderen (32%) gaven aan tijdens de Corona-lockdown contact te hebben gehad met hun thuisbegeleider via telefoon. De frequentie van dit telefonisch contact varieerde van éénmalig tot tweewekelijks.



De kinderen zijn neutraal tot tevreden over de telefoon als medium voor hulpverlening.



Net zoals bij videobellen, vinden alle kinderen face-to-face begeleiding beter dan begeleiding via de telefoon.



Wat betreft de gespreksonderwerpen, is er slechts 1 kind dat vindt dat bepaalde **thema's** makkelijker bespreekbaar zijn via telefoon in vergelijking met face-to-face hulpverlening. De meeste kinderen vinden het moeilijker om zaken via de telefoon te bespreken.

Tot slot werden de voor- en nadelen van telefonisch contact met de thuisbegeleider bevroegd.

*Voordelen van telefoneren: "Wat vond je leuk?"*

Volgende **voordelen** van telefoneren werden door de kinderen aangehaald:

- comfort
  - "Dat ik gewoon thuis kon zijn"
- continuïteit / een blij weerzien
  - "Het was leuk om haar nog eens te horen."

*Nadelen van telefoneren: "Wat vond ik niet leuk?"*

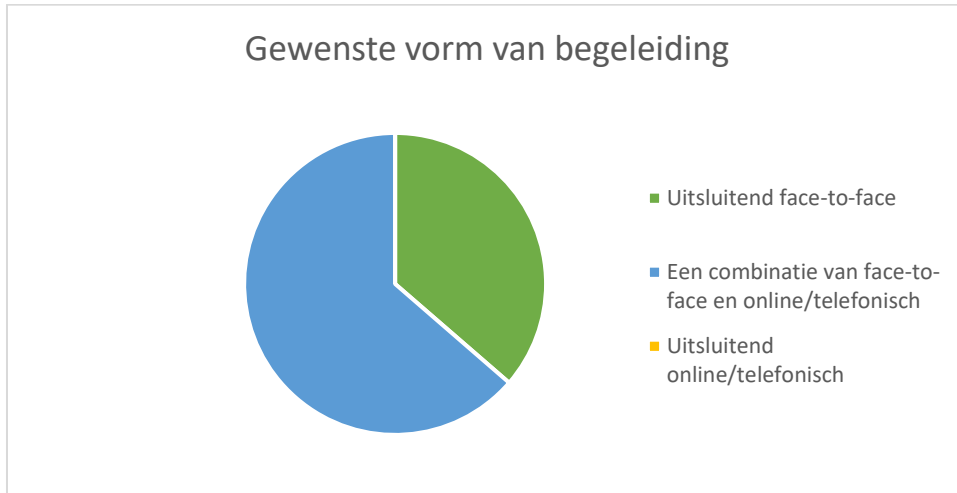
Volgende zaken vonden de kinderen niet leuk:

- moeilijkheden op vlak van non-verbale en verbale communicatie
  - "Ik kon de thuisbegeleidster niet zien en was snel afgeleid."
  - "Het is moeilijker om alles perfect uit te leggen"



## 2.4 Welke vorm van begeleiding willen de kinderen in de toekomst?

Op de vraag welke vorm van hulpverlening de kinderen in de toekomst zouden verkiezen, wanneer het risico op besmetting met het coronavirus wegvalt, geven 2 op de 3 kinderen aan een voorkeur te hebben voor **blended hulpverlening**, d.w.z. een combinatie van face-to-face en online/telefonische hulpverlening.

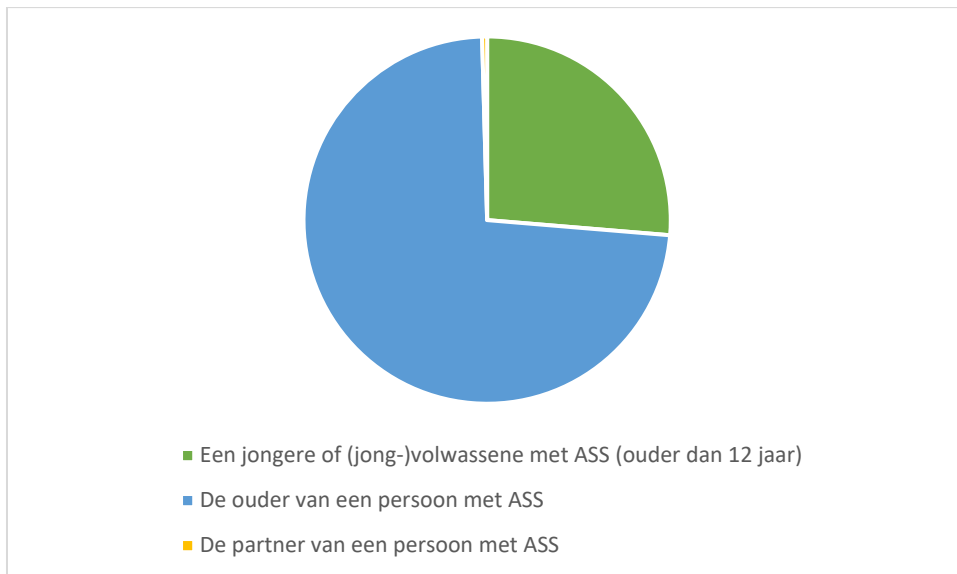


### 3. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij jongeren en (jong)volwassenen

Deze evaluatievragenlijst werd ontwikkeld om te peilen naar de ervaringen van jongeren (>12 jaar) met ASS, volwassenen (>18 jaar) met ASS en ouders van kinderen, jongeren of volwassenen met ASS, bij het gebruik van alternatieve communicatietools (bv. chat, videobellen, telefoneren).

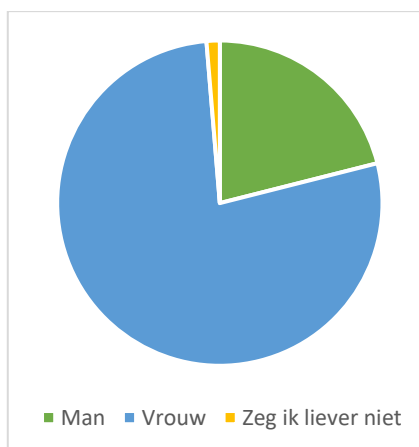
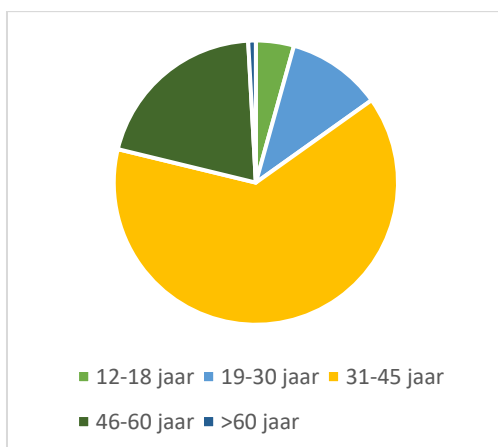
#### 3.1 Wie vulde de bevraging in?

De vragenlijst werd volledig ingevuld door **228 respondenten**. In bijna driekwart van de gevallen werd de vragenlijst ingevuld door een ouder van een kind, jongere of jongvolwassene met ASS.

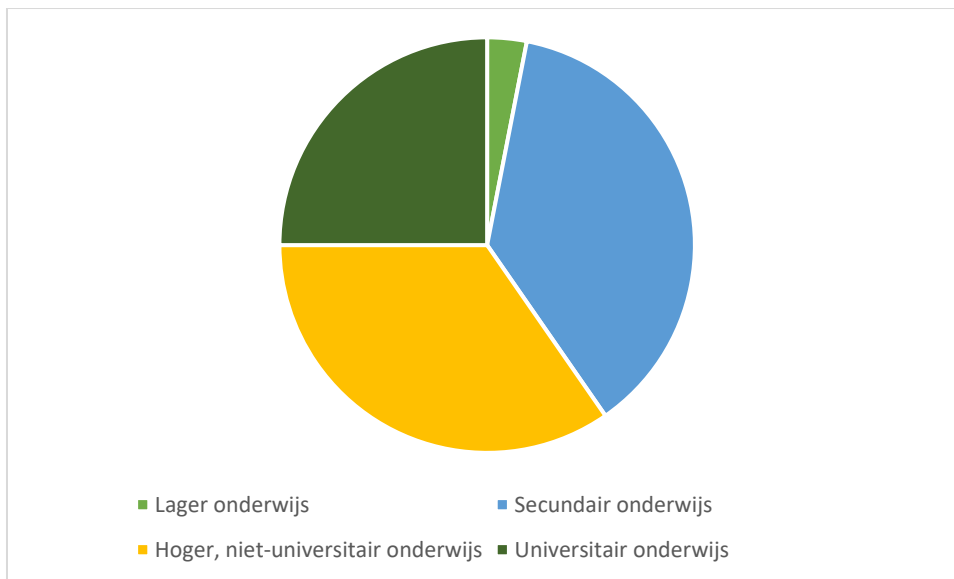


Negen op tien respondenten vulden de vragenlijst in voor gesprekken die ze zelf online of telefonisch hadden met de thuisbegeleider. Slechts 10% vulde de vragenlijst in voor gesprekken die zijn/haar zoon of dochter had met de thuisbegeleider. In dit geval werd de vragenlijst de helft van de keren ingevuld samen met de betrokken zoon of dochter met ASS.

Het merendeel van de gebruikers was tussen 31 en 45 jaar (met een gemiddelde van 38 jaar) en in meer dan driekwart van de gevallen betrof het iemand van het vrouwelijk geslacht.



De meerderheid van de respondenten (60%) had een diploma hoger of universitair onderwijs.

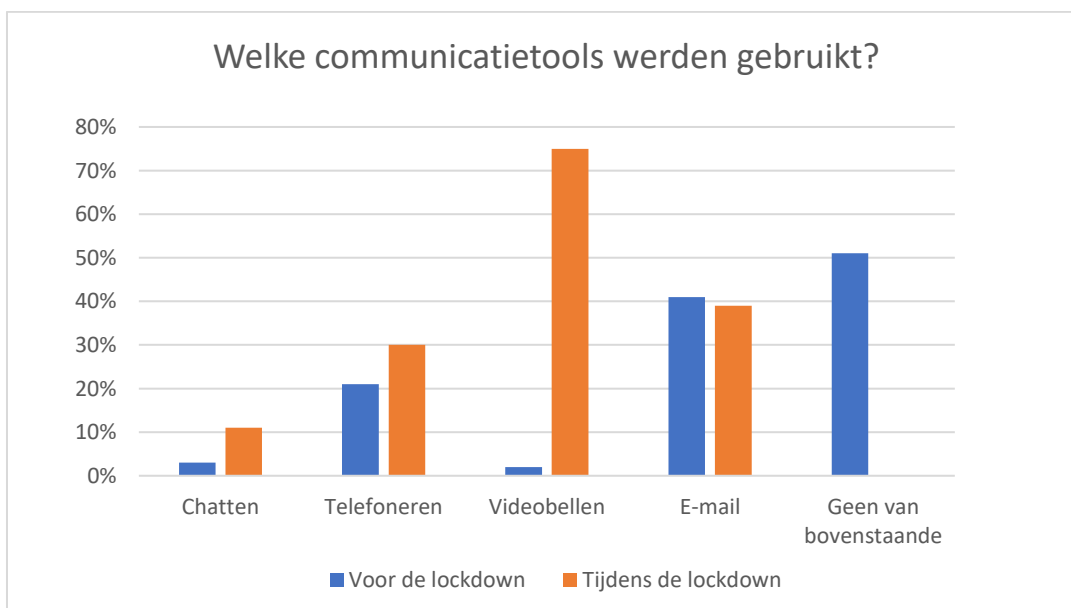


Onderstaande tabel geeft weer vanuit welke thuisbegeleidingsdienst de respondenten begeleid werden.

Thuisbegeleidingsdienst	Aantal	Percentage
Vzw Victor	23	10.09%
Tanderuis vzw	51	22.37%
Het Raster vzw	128	56.14%
Limburgse Stichting Autisme (LSA)	26	11.40%

### 3.2 Welke communicatietools werden gebruikt?

De Corona-maatregelen (periode maart – juni) hebben uiteraard een belangrijke verschuiving teweeggebracht in het gebruik van videobellen en chatten, als kanalen voor thuisbegeleiding. Onderstaande grafiek geeft weer hoe deze verschuiving eruit zag voor elk van deze kanalen. Vooral de enorme toename van het gebruik van videobellen valt op.

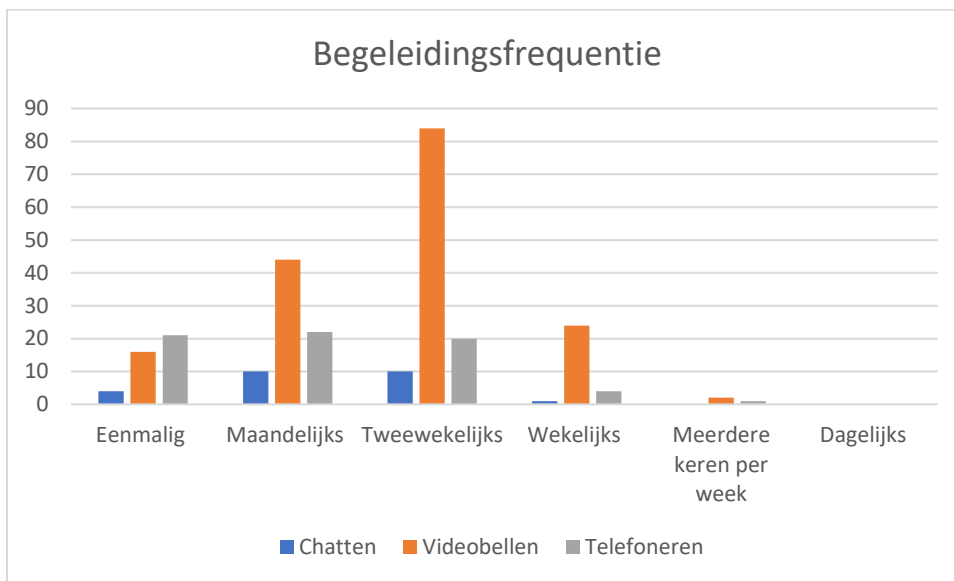


Voor 70% van de respondenten was de begeleiding een verderzetting van het lopende thuisbegeleidingstraject, 13% had reeds een face-to-face intake gehad en 17% had nog geen eerdere face-to-face contacten met de thuisbegeleidingsdienst gehad. Voor hen verliep dus het eerste contact alsook de volgende gesprekken volledig online/telefonisch.

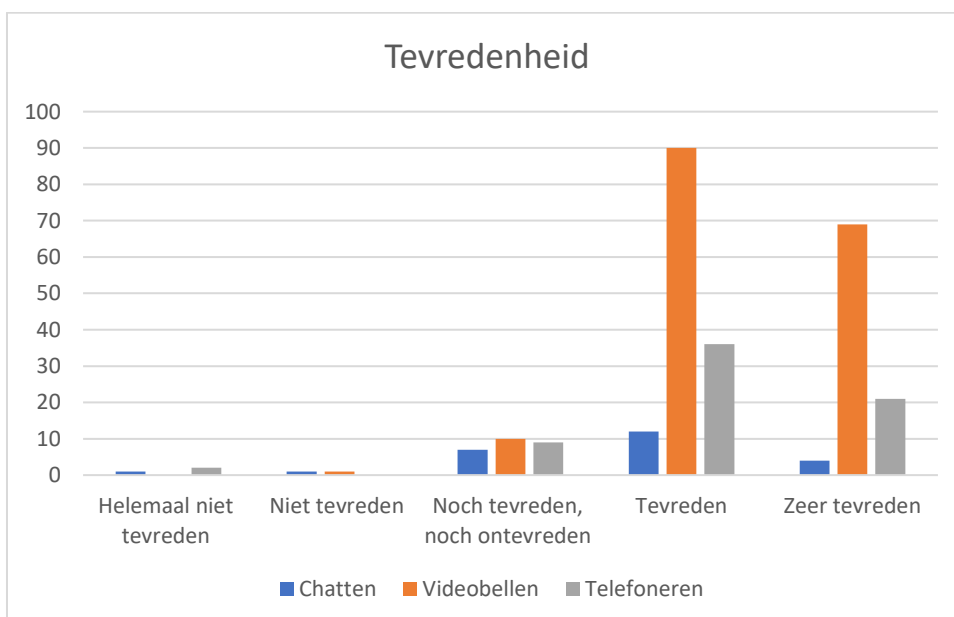
### 3.3 Kwantitatieve evaluatie mbt de diverse communicatietools

Hieronder overlopen we de cijfermatige evaluatie in verband met de communicatiekanalen die tijdens de lockdown een toename kenden: chatten, videobellen en telefoneren.

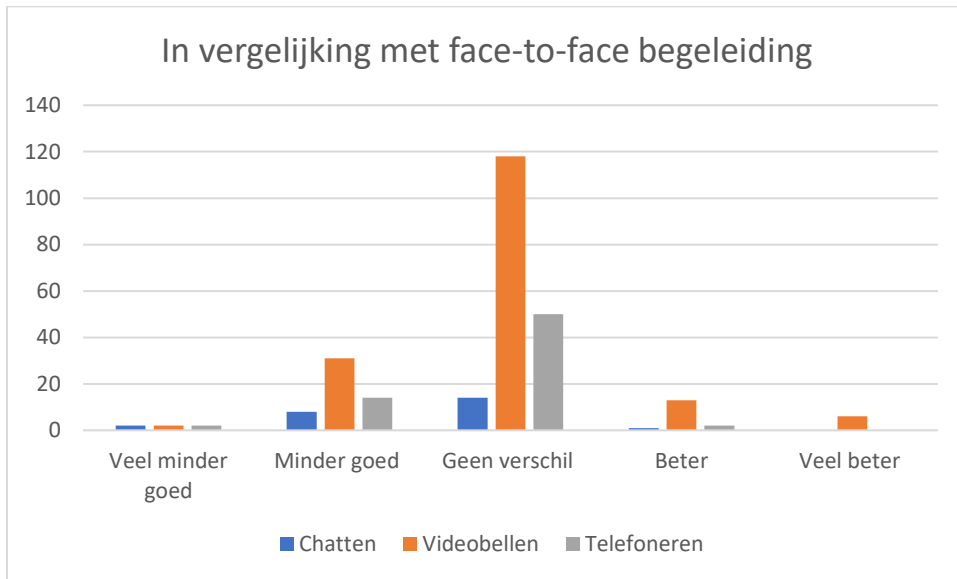
Onderstaande grafiek geeft weer hoe vaak de cliënten contact gehad met hun thuisbegeleider via chat, videobellen of telefoon. De meerderheid van de cliëntcontacten vond tweewekelijks tot maandelijks plaats. Dit is vergelijkbaar met de reguliere begeleidingsfrequentie bij face-to-face contact.



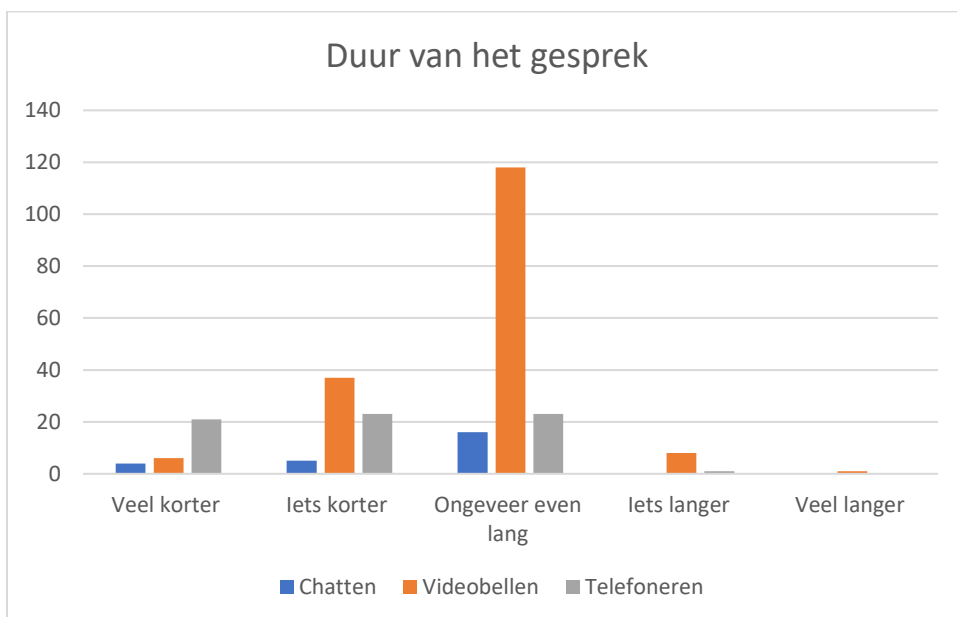
De meerderheid van de respondenten is tevreden tot zeer tevreden over het gebruik van alternatieve communicatietools in de begeleiding.



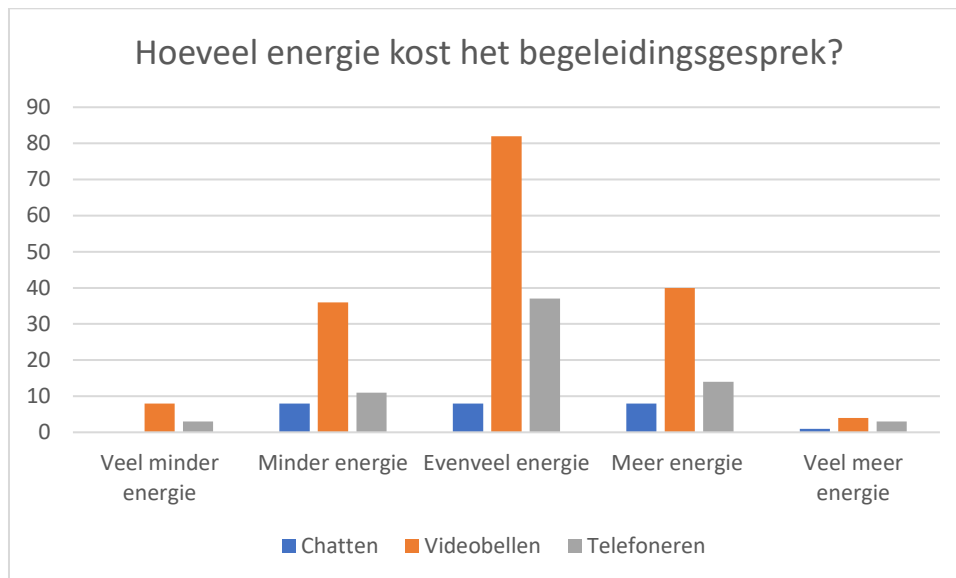
Een ruime helft van de gebruikers vindt dat er geen verschil is op vlak van kwaliteit van hulpverlening via chatten, videobellen of telefoneren in vergelijking met face-to-face hulpverlening. De andere helft voelt zich vaker minder goed geholpen.



De **duur van het begeleidingsgesprek** was meestal even lang of korter in vergelijking met een face-to-facegesprek.



Of een begeleidingsgesprek via chat, videocall of telefoon méér of minder energie vraagt dan een face-to-face-gesprek is individueel bepaald. Voor de meeste mensen kost een videocall evenveel energie als een face-to-face gesprek.



### 3.4 Kwalitatieve evaluatie mbt de diverse communicatietools

#### 3.4.1 Bespreekbaarheid van specifieke gespreksonderwerpen via chat, videocall of telefoon

##### Chatten

Wat betreft de gespreksonderwerpen, geeft één op vijf aan dat er bepaalde thema's zijn die hij/zij **makkelijker** kan bespreken via de chat in vergelijking met face-to-face hulpverlening. Het gaat hierbij om heel persoonlijke thema's zoals: intieme relaties, angsten, zelfevaluatie, ... Echter, sommigen (40%) geven ook aan dat er bepaalde thema's **moeilijker** te bespreken zijn via de chat in vergelijking dan face-to-face. Het gaat hierbij vooral om thema's waarbij het belangrijk is de gezichtsuitdrukking van de gesprekspartner te kunnen zien (bv. uitdrukken van gevoelens) of gezinsgesprekken.

##### Videobellen

Een zeer kleine minderheid (6%) geeft aan dat er bepaalde thema's zijn die hij/zij **makkelijker** kan bespreken via videobellen in vergelijking tot face-to-face hulpverlening. Het gaat hierbij om moeilijke thema's zoals: conflictueuze relaties met gezinsleden, angsten, dwangmatig gedrag, slaapproblemen... Echter, bijna 1 op 5 respondenten (17%) geeft aan dat er bepaalde thema's **moeilijker** te bespreken zijn via videobellen. Het gaat hierbij vooral om thema's waarbij het belangrijk is om fysiek in dezelfde ruimte aanwezig te zijn (bv. feedback op uitgewerkte verwijzers, observaties ouder-kind interactie, ...) of thema's waarbij persoonlijk contact belangrijk geacht wordt (bv. uitdrukken van gevoelens).

##### Telefoneren

Wat betreft de gespreksonderwerpen, zijn er bijna geen respondenten (1%) die vinden dat er bepaalde thema's makkelijker bespreekbaar zijn via telefoon in vergelijking met face-to-face hulpverlening. Ook een minderheid (7%) geeft aan dat bepaalde thema's **moeilijker** te bespreken zijn via telefoon in vergelijking met face-to-face gesprekken. Het gaat hierbij vooral om thema's waarbij het belangrijk is om zaken visueel te maken of gesprekken waarbij delicate of gevoelige onderwerpen aan bod komen. Ook werd hier aangehaald dat het moeilijk is om als ouderpaar samen het gesprek te voeren als het contact telefonisch verkoopt.

### 3.4.2 Voor- en nadelen van begeleidingsgesprekken via chat, videocall of telefoon

Tot slot werden de voor- en nadelen van chatten, videobellen en telefoneren bij hulpverlening bevraagd.

#### Voor- en nadelen van chatten

Volgende  **sociaal-communicatieve voordelen**  van chatten werden door de respondenten aangehaald:

- snelheid van het medium voor informatieve vragen
  - *“ik kan snel nog een vraag stellen wanneer ik mijn begeleidster pas veel later zie”*
  - *“een korte vraag kan via chat gesteld worden”*
- meer informatieverwerkingstijd
  - *“ik had meer tijd om te antwoorden en reageerde hierdoor iets minder impulsief dan ik van nature normaal al snel doe”*
- geen non-verbale ballast
  - *“Ik hoef geen oogcontact te onderhouden”*

Ook **praktische en technische voordelen** van chatten werden genoemd:

- beschikbaarheid
  - *“het kan op elk uur van de dag”*
  - *“we kunnen sneller een gesprek inplannen afhankelijk van noden”*
- minder indringend in privé-sfeer
  - *“ik 'moet' mijn huis niet helemaal in orde hebben”*
- veiligheid
  - *“geen risico op besmetting”*

Echter, er werden ook nadelen benoemd. Op  **sociaal-communicatief vlak**  werden volgende nadelen van chatten door de respondenten aangehaald:

- een face-to-face-gesprek verloopt sneller
  - *“soms veel typen, face to face is sneller en makkelijker”*
  - *“via chat zit je van het uur chatten de helft te wachten tot het antwoord is ingetypt of zit ik zelf te typen.”*
- het ontbreken van non-verbale informatie
  - *“het gesprek blijft eerder oppervlakkig en wordt soms verkeerd begrepen. De communicatie loopt niet zo vlot als bij beeldbellen.”*
  - *“Moeilijker kunnen uitdrukken, de ander moeilijker begrijpen (vooral bij niet-letterlijke vragen), fout begrepen worden omdat hij zich niet zo goed kan uitdrukken. De begeleiding kan dat niet 'zien' als iemand zoekt naar de woorden.”*
  - *“De hulpverlener kan aan de andere kant moeilijk aftoetsen hoe ik me voel....via chat, sms enz is het makkelijk te zeggen dat alles ok is terwijl dat helemaal niet zo is. Via face to face is dit makkelijker te doorprikken.”*
- de effectiviteit van de hulpverlening
  - *“Een chat haalt mij niet zo snel uit mijn negatievere gevoelens dan face tot face.”*
- het gemis van persoonlijk contact

Ook op **praktisch en technisch vlak** werden enkele nadelen genoemd:

- technische problemen
  - *“de verbinding was niet altijd goed”*
- chatten vraagt een zekere typvaardigheid
  - *“de zoon typt niet zo vlot, voor mezelf als ouder is dit geen probleem”*

## Voor- en nadelen van videobellen

Volgende  **sociaal-communicatieve voordelen**  van videobellen werden door de respondenten aangehaald:

- tempo
  - *“De gesprekken via videobellen hadden een beter tempo”.*
  - *“We kwamen sneller tot de essentie”.*
- afstand creëert nabijheid
  - *“Ik voel me veiliger om over bepaalde onderwerpen te praten”*
  - *“De extra afstand biedt meer veiligheid om over gevoelige thema’s beginnen te praten.”*
- minder lichaamstaal
  - *“Mijn zoon vindt communiceren bijna puur in taal en alleen gezichten lezen zonder lichaamstaal erbij prettiger.”*
- geen ballast door omgevingsprikkel
  - *“Ik ben minder afgeleid door de omgeving waarin we ons bevinden en kan daardoor meer focussen op het gesprek. Als ik iemand thuis ontvang speelt het ontvangen van de persoon mee (zit die goed, wil die iets drinken of knabbelen, is de omgeving voldoende netjes, ...).*
  - *“Minder moeite om je woning en kleding aan te passen voor het bezoek.”*
- meer controle en gevoel van veiligheid
  - *“Makkelijker om gesprek af te ronden.”*
  - *“Makkelijker om ook een korte sessie te hebben, zonder dat de thuisbegeleidster een lange afstand moet afleggen.”*
  - *“Ik kon gemakkelijker ruimte nemen om te noteren”*
  - *“De veiligheid van alleen thuiszijn' voelde ik”*
  - *“Ik zag haar en zij zag mij niet (probleem met mijn camera) --> gaf in zekere zin een veiligheid”*
  - *“Iedereen zit in de geborgenheid van zijn eigen huis, het is makkelijker om even weg te stappen van het gesprek als het niet meer lukt”*
  - *“Je kan de video uitzetten als je wilt dat de thuisbegeleider je gezicht (even) niet ziet”*
  - *“Het is voor mij een verademing dat ik perfect weet op welk moment het gesprek begint. Ik duw zelf op de knop om het gesprek te starten. Bij begeleiding thuis was ik een half uur op voorhand al wat zenuwachtig (wanneer zou ze er zijn, komt ze iets vroeger of iets later, is alles opgeruimd,...).”*

Ook **praktische en technische voordelen** van videobellen werden genoemd:

- bereikbaarheid
  - *“Dit scheelt een hoop over- en weer-geloop”*
  - *“De verplaatsing (tijdrendend en belastend voor milieu) hoeft niet gemaakt te worden”*
  - *“Voor de lockdown was mijn man elke week in het buitenland - nu werkt hij van thuis. Ook in de toekomst zou ik videobellen verkiezen zodat hij tijdens zakenreizen kan betrokken blijven bij de sessies.”*
  - *“Je spaart tijd uit omdat je je niet moet verplaatsen en dus ben je rustiger wat de kwaliteit van het gesprek eigenlijk verbetert.”*
- efficiëntie
  - *“Aangezien ik als moeder full-time thuis was én onze thuisbegeleiding zeer toegankelijk was, konden we snel aan de slag en hebben we in het begin meermaals*



*contact gehad om zaken uit te werken (bv. werkmomentjes, structureren van vrijetijd, optimaliseren van verwijzers, contact met zus). De begeleiding was zeer intensief en efficiënt. Dankzij deze periode in combinatie met videocalls en veel mails hebben we goed kunnen doorwerken. Zo kregen we als ouder snel alles onder de knie.”*

- beschikbaarheid
  - *“Zowel voor de begeleidster als voor ons is het gemakkelijker om een gemeenschappelijk vrij moment te vinden”*
  - *“Kan sneller ingepland worden”*
  - *“Ik had het gevoel dat ik sneller kon geholpen worden”*
- kleinere impact op de gezinsagenda
  - *“We moeten geen opvang regelen voor de andere kinderen”*
- minder indringend in privé-sfeer
  - *“Ik moet niemand binnenlaten”*
- veiligheid
  - *“Geen risico op besmetting”*

Echter, er werden ook nadelen benoemd. Op  **sociaal-communicatief vlak** werden volgende nadelen van videobellen door de respondenten aangehaald:

- afleiding door omgevingsprikkels
  - *“Soms zijn de huisgenoten aanwezig en dit kan storend zijn”*
  - *“Ik zou liever niet mezelf zien in dat kleine vierhoekje bovenaan. Dat is een afleiding. Maar misschien kan ik dat afzetten.”*
- een face-to-face-gesprek verloopt vloeiender
  - *“Soms praten we over elkaar heen waardoor ik het niet verstaan heb”*
  - *“Soms moeilijker om met 3 een gesprek te voeren”*
- moeilijkheden op vlak van non-verbale informatie
  - *“Ik vind het moeilijk om mijn non-verbale communicatie aan te passen (ongemakkelijk, nerveus glimlachen).”*
  - *“Minder gezichtsuitdrukking, geen nabijheid”*
  - *“Oogcontact is moeilijker”*
  - *“De begeleidster kan de sfeer in huis niet zo goed peilen via videobellen”*
- het gemis van persoonlijk contact
  - *“Praten tegen een computer is onpersoonlijk en raar.”*
  - *“Persoonlijk vind ik het niet leuk om zo dicht op het hoofd van je begeleidster te zitten kijken”*

Ook op  **praktisch en technisch vlak** werden enkele nadelen genoemd:

- technische problemen
  - *“Soms is de verbinding wat slechter daardoor versta ik de begeleidster niet zo goed”*
  - *“Soms is heel lastig elkaar te verstaan , omdat de begeleiders niet altijd de meest kwalitatieve middelen ervoor hebben , zeker microfoon kwaliteit, ... ik krijg echt de creeps van slecht geluid”*
  - *“Je kan niet altijd goed horen wat de ander zegt.”*
  - *“Stress als iets technisch foutliep”*

### Voor- en nadelen van telefoneren

Volgende  **sociaal-communicatieve voordelen**  van telefoneren werden door de respondenten aangehaald:

- afstand die nabijheid creëert
  - *“Je vertelt makkelijker iets over de telefoon dan face-to-face”.*
  - *“Het is laagdrempeliger dan face-to-face”*
- minder lichaamstaal
  - *“Ik hoef geen oogcontact te maken.”*
  - *“Ik hoef minder te letten op lichaamstaal en uitdrukkingen”*
- privacy
  - *“Ik kan me makkelijker thuis afzonderen”*

Verschillende mensen gaven aan dat ze het belangrijk vonden dat ze de thuisbegeleider al op voorhand kenden, waardoor er een zeker vertrouwen was en het telefonisch contact vlot verliep.

- *“Ik heb het voordeel dat ik een vlotte open communicatie had omdat we de begeleider reeds lang kennen en dit dus makkelijk kan verderzetten telefonisch. Voor onze puber met ASS leek het moeilijk om anders dan face-to-face te communiceren.”*
- *“Telefonisch contact is ook wel persoonlijker en vind ik ook wel goed. Ik heb altijd het gevoel gehad dat mijn begeleidster mij goed aanvoelde en als ik het gevoel heb dat iemand mij aanvoelt dan maakt het voor mij niet zo veel uit of het contact verloopt via face to face of via de telefoon.”*

Ook  **praktische en technische voordelen**  van telefoneren werden genoemd:

- bewegingsvrijheid
  - *“Ik kan me vrij bewegen”*
  - *“Ik kan in huis rondwandelen”*
  - *“Meer vrijheid over mijn eigen lichaam, dan dat ik moet stilzitten tijdens een face to face gesprek”*
- beschikbaarheid
  - *“Kan snel ingepland worden”*
  - *“Je hoeft niet thuis te zijn”*
  - *“ik voel me meer op mijn gemak, ben veel rustiger tijdens het gesprek, omdat ik bv. niet hoefde te stressen om op tijd zijn voor een telefonische afspraak ... ook ervaar ik dat dergelijke afspraken plannen eenvoudiger is, hoef geen verlof te plannen, ik hoef enkel een blokje tijd in agenda vrij te maken, niet meer en niet minder”*
- minder indringend in privé-sfeer
  - *“Woning, kleding moest niet aangepast zijn aan het bezoek...”*
- kostprijs
  - *“Goedkoop als de begeleider je belt”*

Echter, er werden ook nadelen benoemd. Op  **sociaal-communicatief vlak**  werden volgende nadelen van telefoneren door de respondenten aangehaald:

- tempo
  - *“Ik zou bv. bepaalde zaken vergeten te vragen aan de telefoon, omdat ik het korter wil houden en ook minder tijd heb om na te denken wat ik nog wil bespreken. Bij face to face heb ik meer tijd en ruimte om na te denken en schieten mij soms meerdere zaken nog te binnen die ik wil vragen.”*

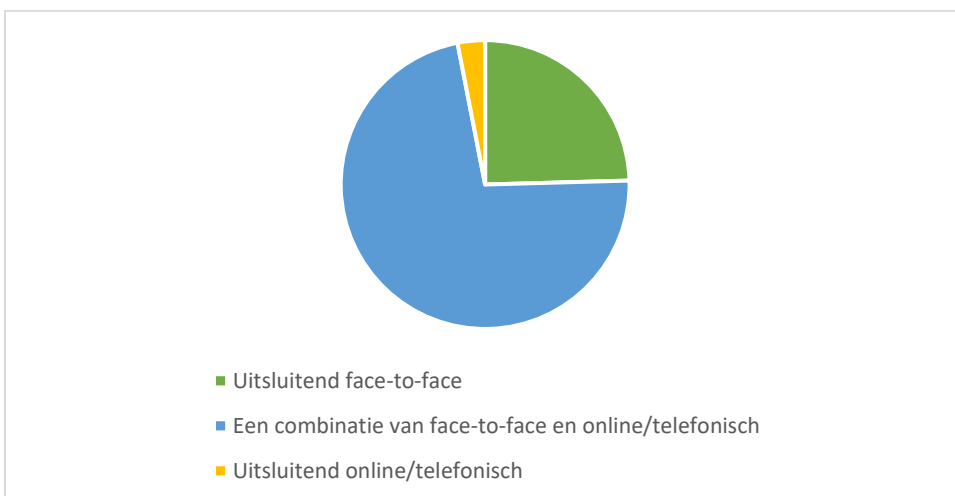
- het gemis van visuele info
  - *"Ik kan geen dingen tonen"*
  - *"Aan de andere kant mist de begeleider de thuissfeer, waardoor mogelijks belangrijke details voor zijn of haar totaal-inzichten en inschattingsvermogen verloren gaan. Zoals wel al eens wordt gezegd: "everybody lies" ... omdat iedereen zijn probleem onbewust tracht te verdoezelen of te minimaliseren. Mogelijks schat de hulpzoeker zijn probleem/problemen onrealistisch in. Zo zal mijn zoon zijn kamer ordelijk noemen terwijl ik het er vuil of wanordelijk vind. Als je dat niet met eigen ogen kan beoordelen, mis je een deel van het totaalplaatje. ..."*
  - *"Samen een document invullen via telefoon is moeilijk"*
- het gemis van lichaamstaal en gezichtsuitdrukkingen
  - *"Ik kan de persoon niet zien dus dit maakt het lastiger om lange gesprekken te voeren"*
  - *"Ik word weleens fout begrepen doordat mijn lichaamstaal niet kan geëvalueerd worden"*
- persoonlijk contact
  - *"Het is toch wel wat onpersoonlijker dan face-to-face"*
  - *"Je ziet geen reactie, je praat tegen de lucht, onpersoonlijk, ik haat bellen"*

Ook op **praktisch en technisch vlak** werden enkele nadelen genoemd:

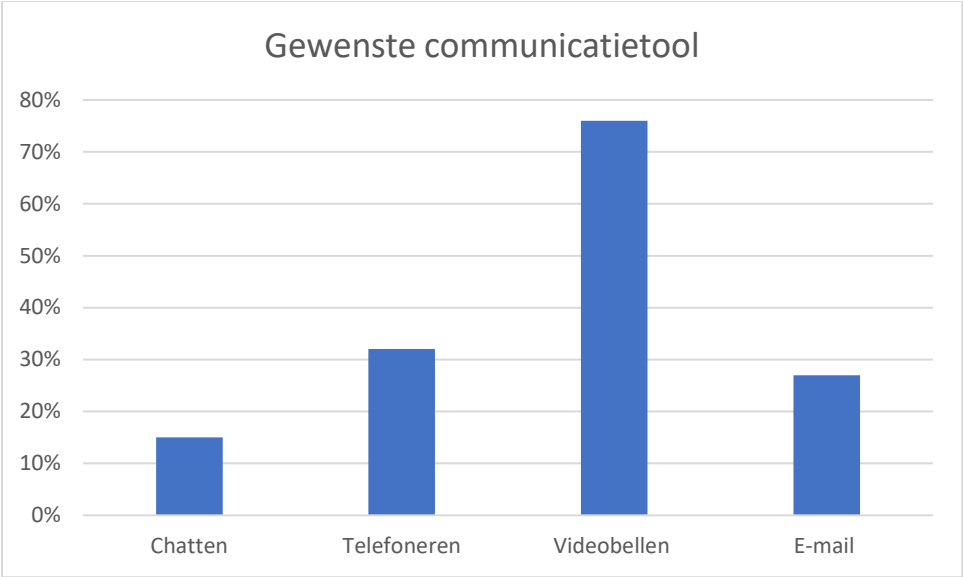
- verbindingsproblemen
  - *"Soms gebrekkige of volledig wegvallen van de verbinding"*
- omgevingslawaai en externe prikkels
  - *"De kinderen die op de achtergrond spelen, dat kan storend zijn"*
  - *"Ruis en afleiding door achtergrondgeluiden tijdens belmomenten en mogelijkheid om onverwacht gestoord te worden aangezien de kinderen altijd in huis waren".*

### 3.5 Gewenste vorm van begeleiding in de toekomst

Op de vraag welke vorm van hulpverlening men in de toekomst zou verkiezen, wanneer het risico op besmetting met het coronavirus wegvalt, antwoordt bijna driekwart van de respondenten een voorkeur te hebben voor **blended hulpverlening**, d.w.z. een combinatie van face-to-face en online/telefonische hulpverlening.



Hierbij geniet het medium videobellen de voorkeur bij de meeste respondenten.



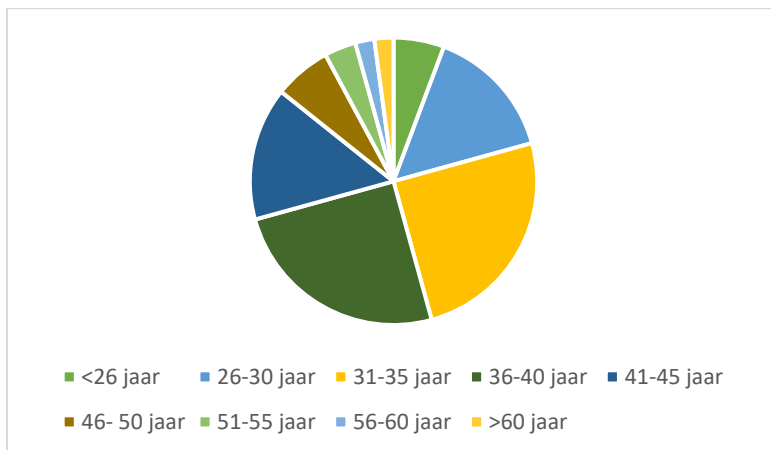
## 4. Evaluatie telefonische en online hulpverlening bij begeleiders

Deze evaluatievragenlijst werd ontwikkeld om te peilen naar de ervaringen van thuisbegeleiders van de 4 Vlaamse thuisbegeleidingsdiensten autisme, bij het gebruik van alternatieve begeleidingskanalen (bv. chat, videobellen, telefoneren).

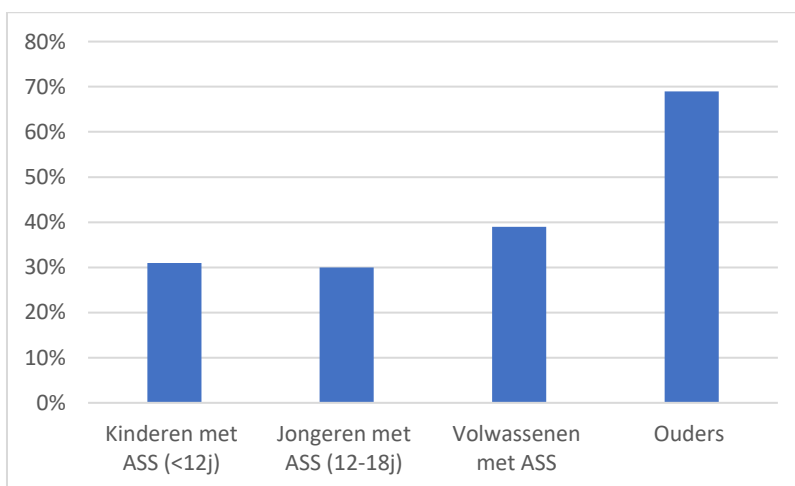
### 4.1 Wie vulde de bevraging in?

De vragenlijst werd volledig ingevuld door **140 begeleiders** (waarvan 13 mannen en 127 vrouwen).

De helft van de begeleiders bevindt zich in de leeftijdsrange van 31 tot 40 jaar.



Bijna 70% van de thuisbegeleiders geeft aan vooral met ouders gewerkt te hebben tijdens de periode van maart tot juni 2020.

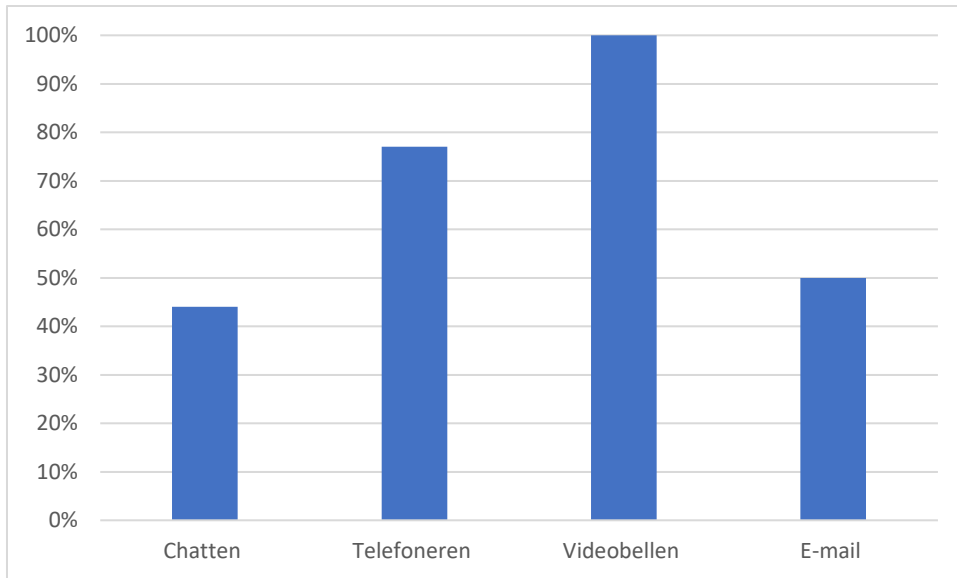


Onderstaande tabel geeft weer vanuit welke thuisbegeleidingsdienst de begeleider de vragenlijst invulde.

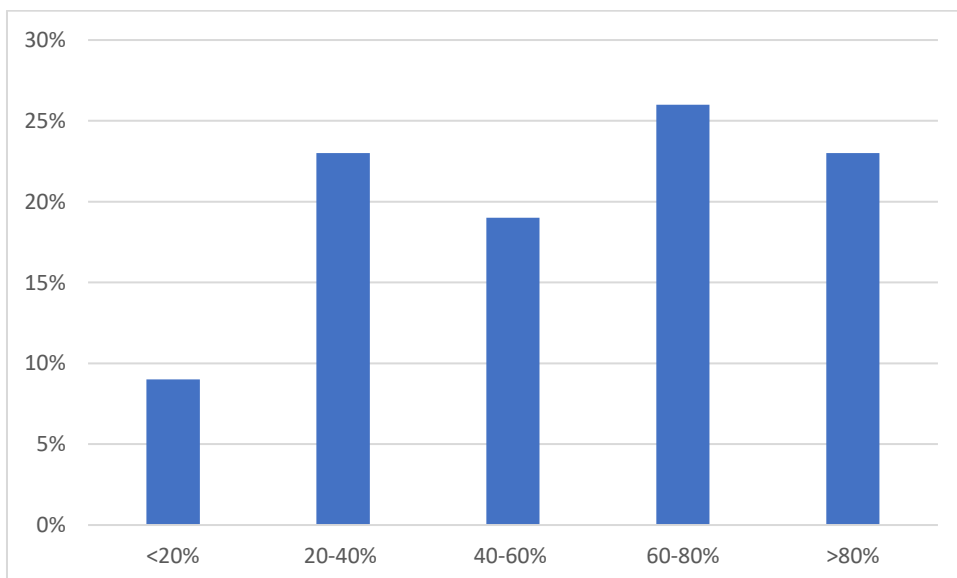
Thuisbegeleidingsdienst	Aantal	Percentage
Vzw Victor	21	15%
Tanderuis vzw	44	31%
Het Raster vzw	56	40%
Limburgse Stichting Autisme (LSA)	19	14%

## 4.2 Welke communicatietools werden gebruikt?

De Corona-maatregelen (periode maart – juni) hebben ervoor gezorgd dat de begeleider een nieuw communicatiekanaal gebruikte voor de begeleiding. Onderstaande grafiek geeft weer dat **alle begeleiders** tijdens de lockdown gebruik gemaakt hebben van **videobellen** als communicatiekanaal voor de begeleiding. Meer dan drie kwart van de begeleiders telefoneerde ook op regelmatige basis met zijn/haar cliënten en de helft gebruikte daarnaast ook e-mail als communicatiekanaal. De chat werd door 44% van de begeleiders gebruikt.



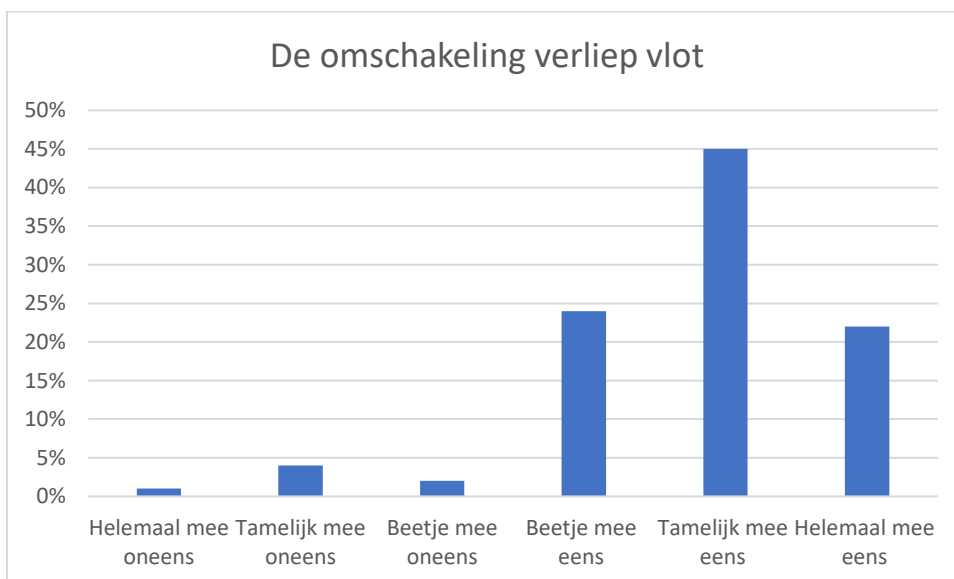
Op de vraag welk percentage van de lopende begeleidingstrajecten is overgeschakeld op een vorm van afstandsbegeleiding, krijgen we zeer diverse antwoorden. Bij een kleine groep begeleiders (<10%) is slechts minder dan 1 op 5 cliënten overgeschakeld.



Het merendeel van de begeleiders (72%) was enthousiast om (weliswaar noodgedwongen) aan de slag te gaan met online/telefonische begeleiding ter vervanging van face-to-face begeleidingen.



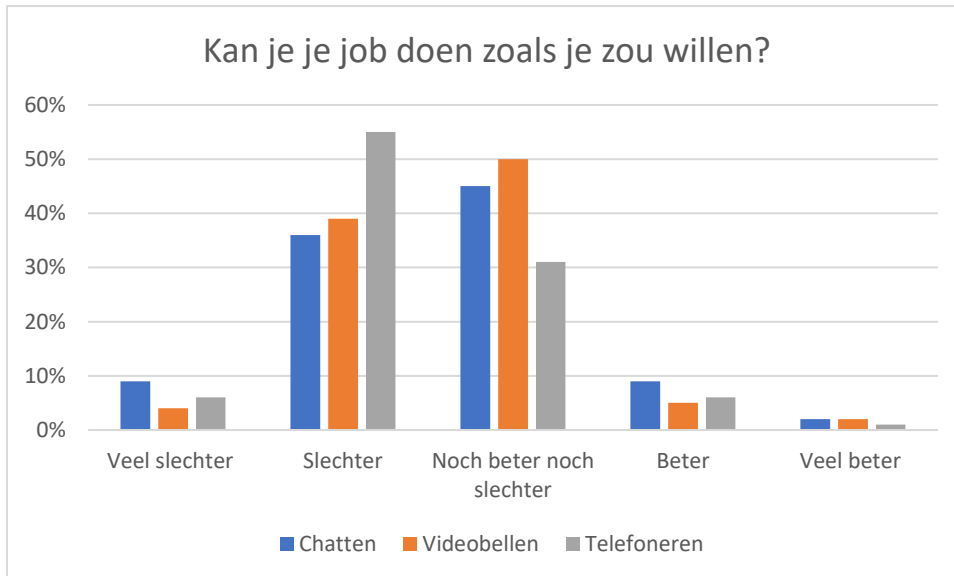
Onderstaande tabel geeft weer dat de omschakeling van face-to-face naar telefonische/online hulpverlening voor de meeste begeleiders vlot verlopen is. Bij 90% van de begeleiders viel de omschakeling zelfs beter mee dan verwacht.



#### 4.3 Kwantitatieve evaluatie van de diverse communicatietools

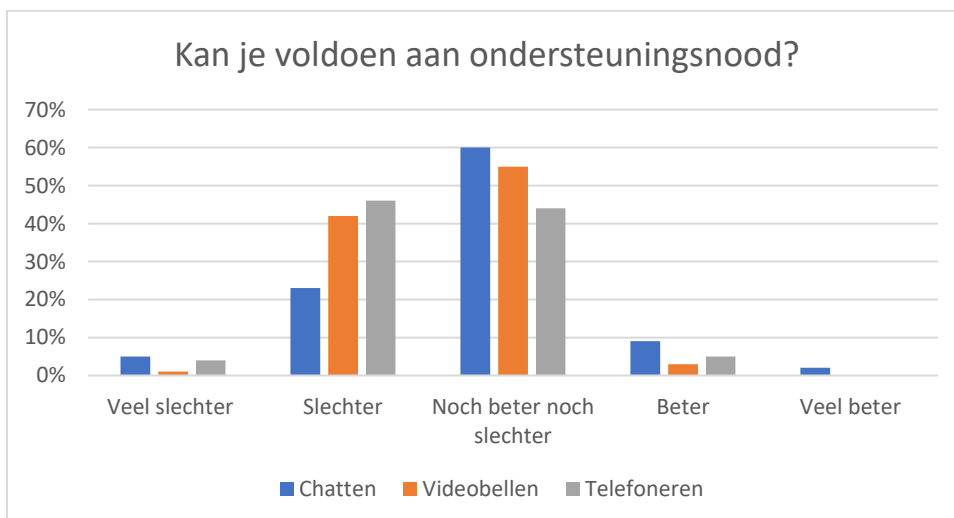
Hieronder overlopen we de evaluatie van de begeleiders in verband met volgende communicatiekanalen: chatten, videobellen en telefoneren. Per vraag vergelijken we de antwoorden van de begeleiders voor elk van de opgesomde communicatiekanalen.

- ***In welke mate heb je als thuisbegeleider het gevoel dat je jouw job kan doen zoals je zou willen?***



Over het algemeen vinden begeleiders dat ze hun job even goed of minder goed kunnen doen in vergelijking met face-to-facecontacten met hun cliënten. Het telefonisch contact met cliënten scoort minder goed in vergelijking met chatten of videobellen.

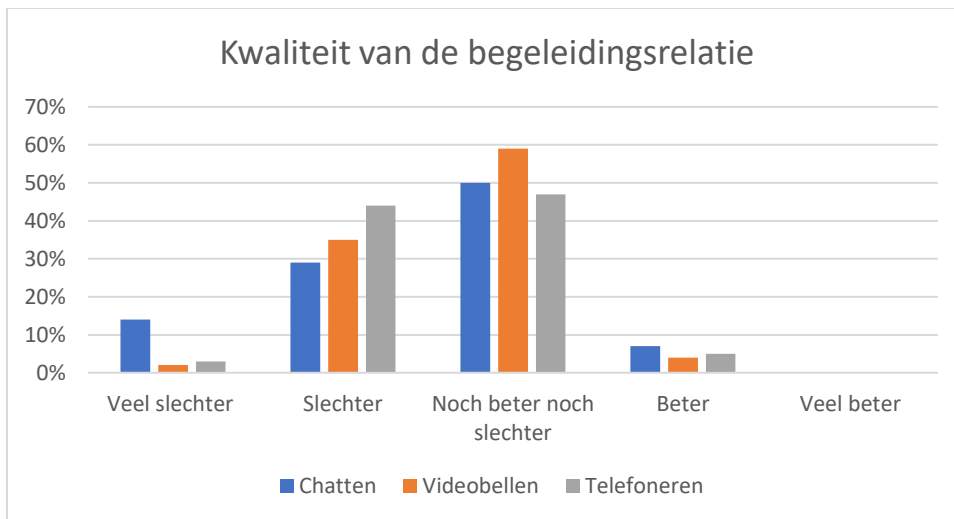
- ***In welke mate kan je als begeleider aan de vraag of ondersteuningsnood van de cliënt kan voldoen?***



Meer dan de helft van de begeleiders geeft aan dat ze via chat en videobellen even goed kunnen voldoen aan de ondersteuningsnoden van cliënten in vergelijking met face-to-face contacten. Ook hier scoort telefonisch contact met cliënten iets slechter.

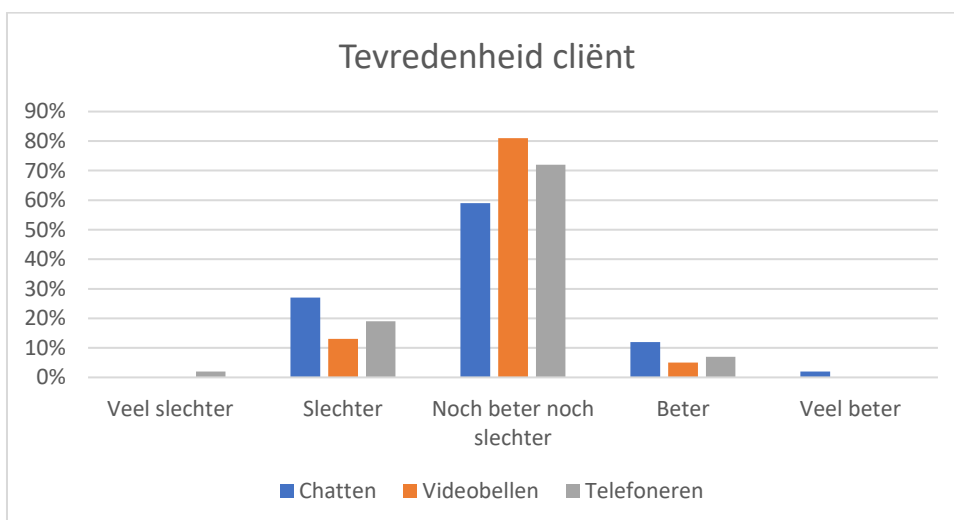


- **Welke invloed had dit alternatieve communicatiekanaal op de kwaliteit jouw begeleidingsrelatie met de cliënt?**



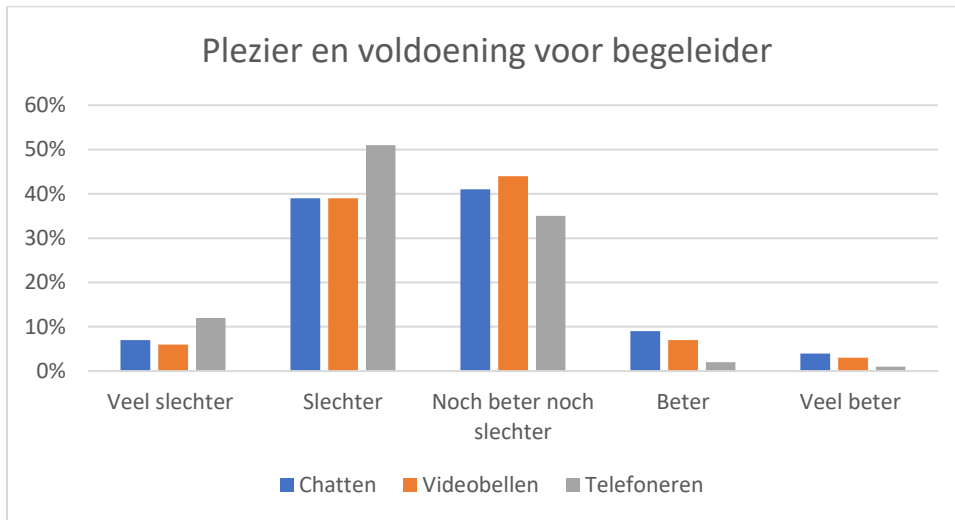
De impact van het alternatieve communicatiekanaal is in ongeveer de helft van de gevallen niet doorslaggevend voor de kwaliteit van de begeleidingsrelatie met de cliënt. In de andere helft van de gevallen zijn de meeste begeleiders van mening dat het alternatieve communicatiekanaal de kwaliteit van de hulpverleningsrelatie niet ten goede komt.

- **Welke impact had dit communicatiekanaal op de algemene tevredenheid van de cliënt?**



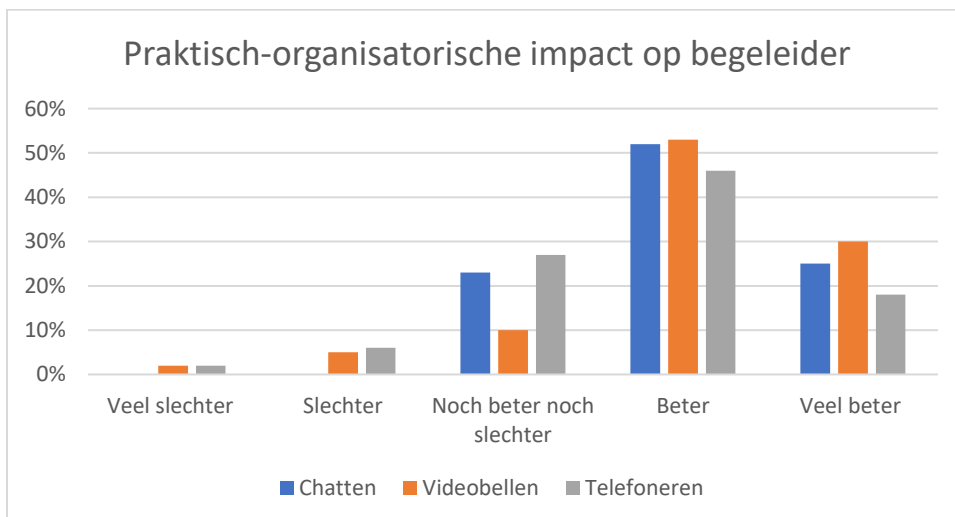
De begeleiders geven aan dat de meeste cliënten niet meer of minder tevreden zijn in vergelijking met face-to-face begeleidingen.

- **Welke impact had dit communicatiekanaal op het plezier en de voldoening die je als begeleider haalt uit je werk?**



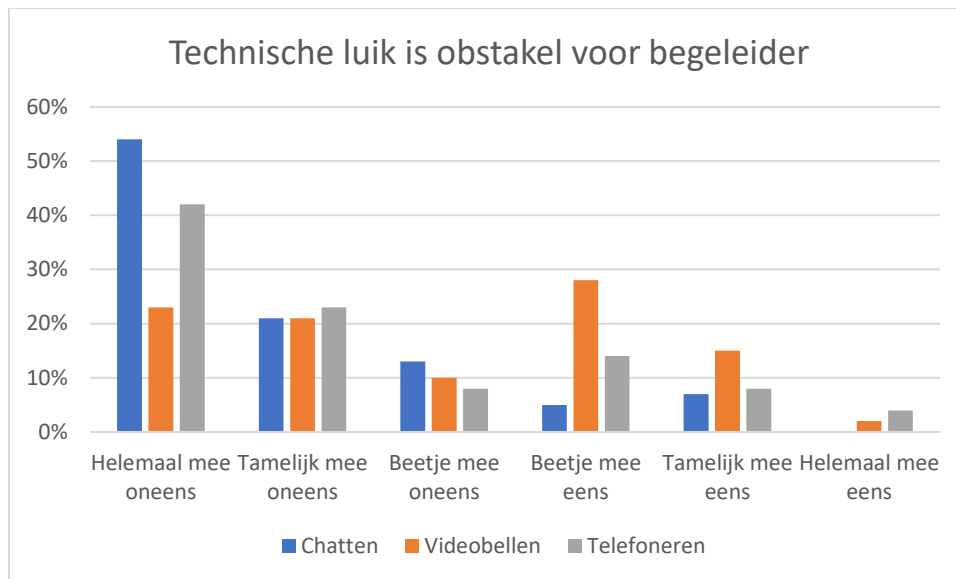
Ook hier zien we dezelfde trend. Begeleiders zijn over het algemeen neutraal of minder tevreden over het plezier en de voldoening die ze uit hun job halen wanneer er gebruik gemaakt wordt van alternatieve communicatiekanalen.

- **Welke impact had dit communicatiekanaal op het praktisch organisatorische luik van je job? (bv. inplannen van afspraken, begeleidingsgesprekken van thuis uit, ...)**



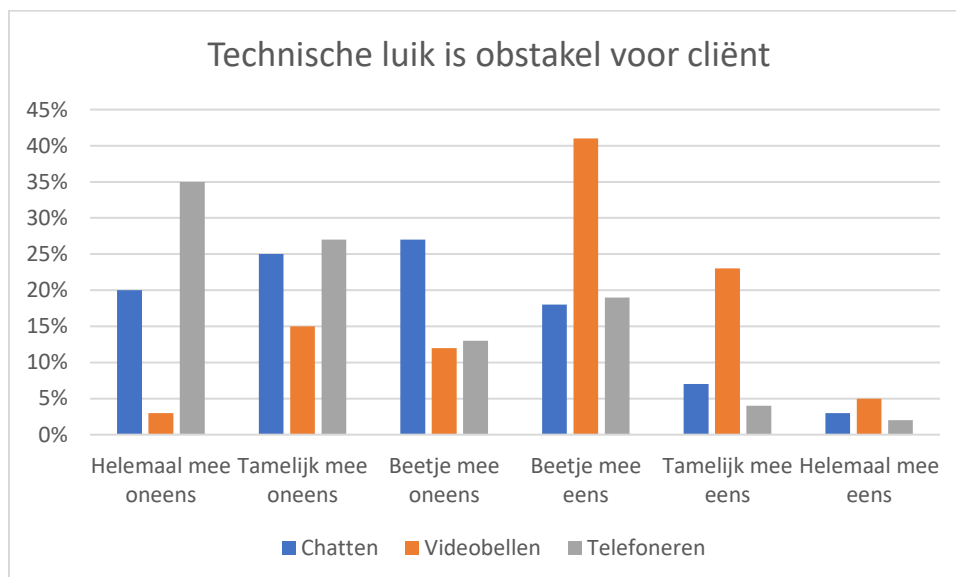
Op praktisch-organisatorisch vlak zien we dan weer dat begeleiders vaak meer tevreden zijn over het gebruik van alternatieve communicatiekanalen voor cliëntcontacten in vergelijking tot face-to-face contacten.

- **In welke mate vormde de technische aspecten een obstakel voor jou als begeleider (bv. problemen met de verbinding, aanmaken van een afspraak, ...)?**



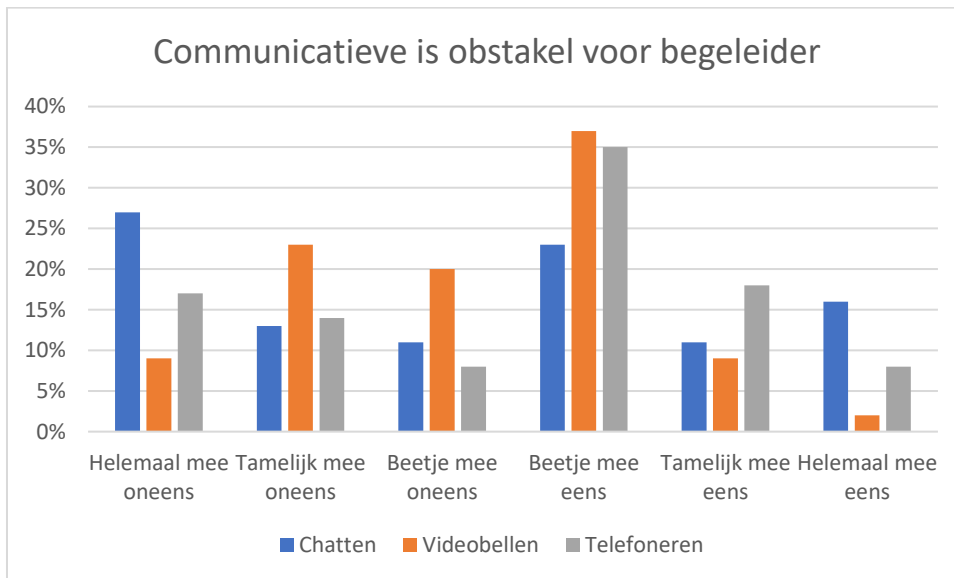
Technische aspecten vormen doorgaans geen obstakel voor begeleiders om met alternatieve communicatiekanalen aan de slag te gaan. Enkel het gebruik van videobellen levert soms technische problemen op voor de begeleiders.

- **In welke mate vormde de technische aspecten een obstakel voor de cliënt (bv. beschikbaarheid van de juiste technologie, computervaardigheden, ...)?**



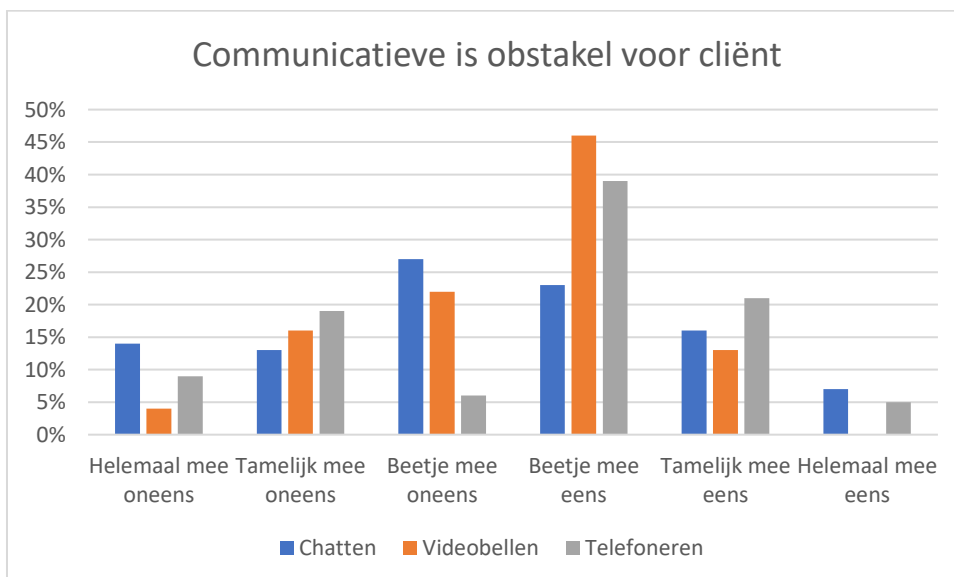
Volgens de begeleider vormt het technische luik vaker een obstakel voor de cliënt als het gaat over videobellen. Chatten en telefoneren lijkt (op technisch vlak) dan weer vlotter te gaan voor de cliënt.

- **In welke mate vormde de communicatieve aspecten een obstakel voor mij als begeleider (bv. afbakenen hulpvraag, emotionele ondersteuning bieden, het gebruik van chattaal, het gesprek afronden...)?**



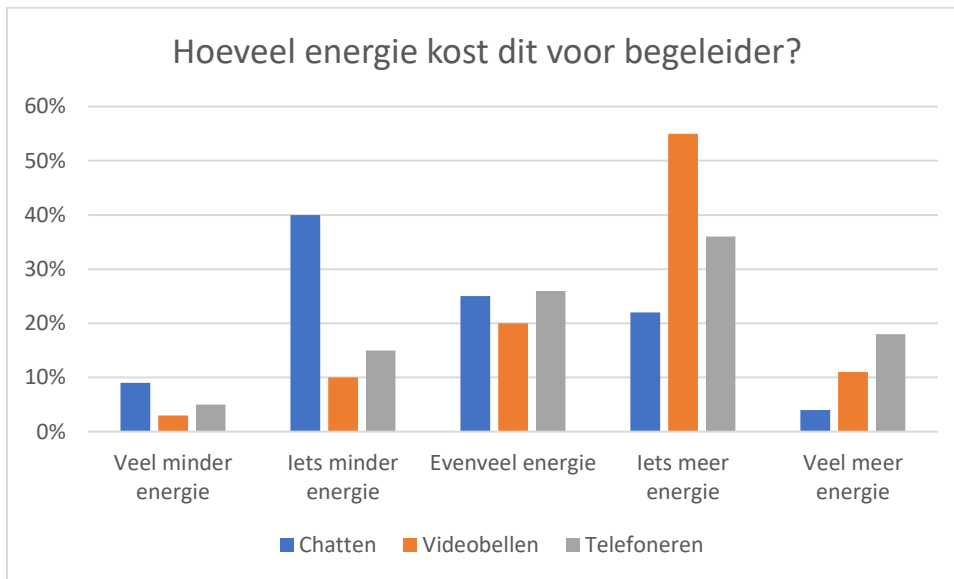
Bij het gebruik van telefoon is het communicatieve aspect het vaakst een obstakel voor de begeleiders. Voor de andere communicatiekanalen zien we dat de verdeling ongeveer 50/50 is.

- **In welke mate vormde de communicatieve aspecten een obstakel voor de cliënt (bv. zijn/haar verhaal doen, elkaar begrijpen, ...)?**



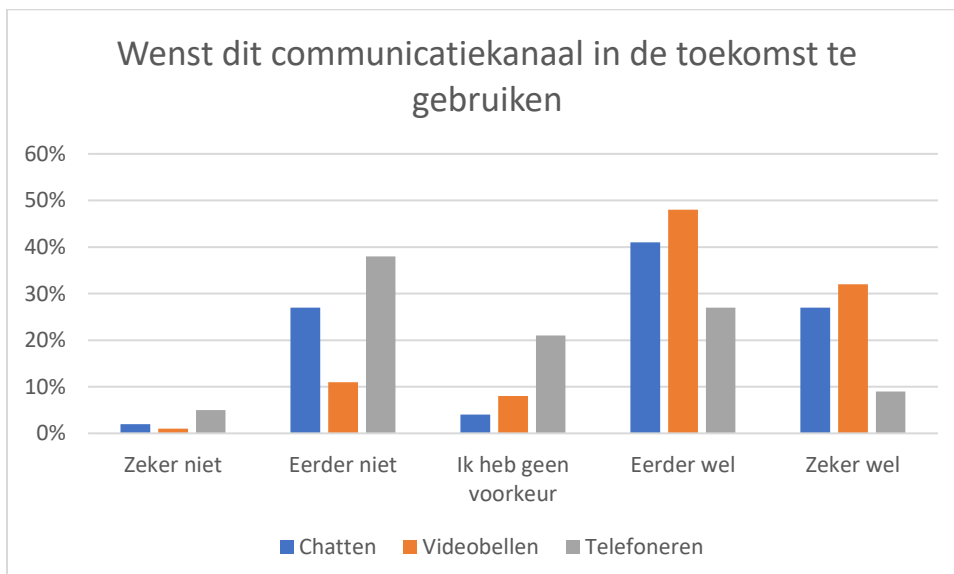
Op cliëntniveau zien we dat het communicatieve aspect van videobellen en telefoneren iets vaker een obstakel vormt (volgens de begeleiders) in vergelijking met chatten.

- **Hoeveel energie kost dit communicatiekanaal voor jou als begeleider in vergelijking met een face-to-face gesprek?**



Het is opvallend dat videobellen en telefoneren méér energie kost voor de begeleider (in vergelijking met face-to-face contacten) dan chatten. Bijna de helft van de begeleiders geeft aan dat chatten hen minder energie kost dan een face-to-face begeleiding.

- **Zou u dit communicatiekanaal voor hulpverlening in de toekomst nog willen gebruiken (als begeleider)?**



Vier op vijf begeleiders geeft aan videobellen in de toekomst te willen gebruiken als communicatiekanaal, aanvullend op face-to-face contacten. Voor de chat is dit 68% en voor telefoneren 36%.

## 4.4 Kwalitatieve evaluatie van de diverse communicatietools

Achtereenvolgens geven we weer welke voor- en nadelen begeleiders zelf ondervonden te hebben bij het chatten, videobellen en telefoneren met cliënten in begeleiding.

### 4.4.1 Voor- en nadelen van chatten

#### Voordelen van chatten op sociaal-communicatief vlak

- cliëntgebonden eigenschappen
  - o *een meerwaarde voor cliënten die meer 'sociale angsten' hebben en niet zo graag fysiek contact hebben met anderen*
  - o *Ik heb ook een cliënt waar spreken face to face heel moeilijk liep en waar verbale communicatie heel erg stroef loopt. Bij deze cliënt loopt een gesprek via chat makkelijker.*
  - o *Sommige van mijn cliënten kunnen veel makkelijker met mij intensief 'praten', als ze niet door mijn persoon, stem, omgeving, afgeleid worden.*
  - o *Bij het chatten kon heel gericht en concreet gewerkt worden = autismevriendelijk.*
  - o *Ik heb wel goede ervaringen met chatten met een pubermeisje. Het gesprek kon 1 uur duren, terwijl dit tijdens een huisbezoek maximaal 20 min. lukt.*
- aard van de hulpvraag
  - o *Voor korte, concrete hulpvragen lukt het vrij goed om de begeleiding op een kwalitatieve manier via chat te laten verlopen.*
  - o *Bij een goed afgebakende hulpvraag kan dit zeer efficiënt zijn omwille van de traagheid, het minder vluchtig zijn van een gesprek.*
  - o *Chatten is soms meer to the point en er is een drempelverlaging die kan uitnodigen tot delen van ervaringen en gevoelens.*
- afstand creëert nabijheid
  - o *Chatten kan intensiever zijn en meer naar boven brengen op kortere tijd.*
  - o *Ik heb een aantal keren gechat op afspraak met een tienermeisje, voor haar was dit heel positief. Zij kon zichzelf goed verwoorden en het chatten maakte dat ze moeilijke dingen makkelijker bespreekbaar maakte.*
- tempo van het gesprek
  - o *De vertraging op het gesprek maakt het bij sommige jongeren veel makkelijker om een socratisch gesprek op te bouwen.*
  - o *Chat vertraagt de communicatie wat een voordeel is, maar je kunt minder aan bod brengen.*
  - o *Ik merk voor een aantal cliënten dat chatten wel beter werkt. Dit omdat het gesprek heel erg vertraagt en dit voor hen makkelijker is.*
  - o *Sommige cliënten hebben iets langer de tijd om na te denken nodig, wat dan ook via chat mogelijk is. Een gesprek kon echt veel dieper gaan. Ook als thuisbegeleider vond ik het handig om eens meer tijd te hebben om na te denken over mijn respons, wat de kwaliteit van het gesprek aanzienlijk vergroot of verdiept heeft.*
- voordelen voor de begeleider:
  - o *Bij mij zorgt chathulpverlening ervoor dat ik me beter kan focussen en beter kan vasthouden aan waar ik wil rond werken.*
  - o *Chatten in combinatie met F2F is zeker een goede werkvorm en minder belastend dan beeldbellen vind ik.*

#### Nadelen van chatten op sociaal-communicatief vlak

- Non-verbale informatie die gemist wordt
  - o *Empathisch reageren vond ik persoonlijk nog moeilijker dan via beeldbellen.*

- *Het elkaar niet kunnen zien maakt het nog een stuk moeilijker voor mij als begeleider om alles op te pikken gezien non verbale communicatie en context toch wel veel info geven.*
- *Je kunt moeilijker afchecken hoe je communicatie is overgekomen, hoe het opgevat is en je kunt dit dus niet bijsturen omdat je die zaken niet kunt opmerken.*
- *Je moet veel met woorden aftoetsen hoe het is voor de chatter.*
- Inhoud wordt als te oppervlakkig ervaren
  - *In dezelfde tijd kan je veel minder en ook minder diepgaand met ouders in gesprek gaan. Ik heb het gevoel dat chatten nogal oppervlakkig blijft, terwijl je in face-2- face begeleidingsgesprekken vaak wel diepgaander kan gaan.*
- Tempo wordt als te traag ervaren door de begeleider
  - *Ik vond het heel moeilijk om mij te focussen tijdens een gesprek. Moest zeer lang wachten op antwoorden van cliënten.*
  - *Langdurige chatgesprekken zijn lastiger.*

### **Suggesties/opmerkingen ivm chatten**

- *Dit enkel gebruiken als alternatief wanneer er reeds een goede band is opgebouwd. Als er nog geen sterke band aanwezig is, is het moeilijk in te schatten wat iemand precies met geschreven woorden wil zeggen.*
- *Ik ervaar de chat als een zeer zinvol begeleidingsinstrument maar merk dat het niet voor elke cliënt evident is. Ze staan er vaak weigerachtig tegenover maar als ze dan toch de stap zetten, zijn ze vaak aangenaam verrast. We zullen ze dus goed moeten motiveren om dit in de thuisbegeleiding toe te passen.*
- *Graag nog wat meer tools/handvaten om een goed chatgesprek te kunnen voeren*
- *Heel cliëntafhankelijk, maar voor sommige cliënten een beter alternatief dan face to face hulpverlening en voor andere weer niet.*
- *Misschien opnemen in begeleidingsovereenkomst?*

#### 4.4.2 Voor- en nadelen van videobellen

##### **Voordelen van videobellen op sociaal-communicatief vlak**

- afstand creëert nabijheid
  - *Bij een aantal cliënten kwam er meer informatie naar boven in een gesprek ten opzicht van een face-to-face gesprek. Een gesprek bij hen thuis is voor sommigen een grotere bedreiging dan via videobellen. Ik merk dat ik cliënten heb waar de begeleiding beter loopt als voordien omdat er meer een afstand is waardoor de cliënt zich veilig voelt en meer op zijn gemak is. Hier speelt vooral een rol dat de cliënt op zijn eigen vertrouwde plaats kan blijven en dat jij niet in deze vertrouwde plaats fysiek komt.*
  - *Bij deze groep merk ik dat meerdere cliënten gemakkelijker tot de kern kunnen komen en zelf opener vertellen. De rechtstreekse confrontatie valt weg, wat meerdere jongeren meer op hun gemak stelt.*
- aard van de hulpvraag
  - *Het aanbieden van een alternatief werkt vooral goed wanneer de hulpvraag van de cliënt duidelijk en afgebakend is.*
  - *Voor praktische vragen: bv. documenten invullen vind ik het videobellen een enorme meerwaarde*
  - *Ik ben momenteel ImPACT training aan het geven volledig online via videobellen. En ik vind dit een schitterende manier van werken!*

- *Het werken met jongeren aan een Spiegel lukt beter, hij was veel minder afgeleid dan face-to-face*
- *Gesprekken waarbij je vooral een luisterend oor bent, dingen kadert, samen brainstormt over een mogelijke oplossing zijn zeker doenbaar via een alternatief. Het is wel gemakkelijker als je al op voorhand een band had met de persoon.*
- tempo en inhoud van de begeleiding
  - *veel concreter werken*
  - *sneller to-the-point*
  - *geen chit-chat (is positief en negatief)*
  - *Ik had ook de indruk dat cliënten veel concretere hulpvragen hadden, dat het sneller duidelijker was (op uitzonderingen na), zowel bij nieuwe als oude cliënten.*
- verderbouwend op bestaande vertrouwensband
  - *Voor mij werkt het videobellen het best bij de gezinnen die ik via de huisbezoeken al goed kende.*

### **Nadelen van videobellen op sociaal-communicatief vlak**

- Niet geschikt voor alle cliënten
  - *In multiplexe, complexe situaties vond ik beeldbellen soms moeilijk.*
  - *'Zwakkere' gezinnen vallen uit de boot.*
  - *Minder effectief bij anderstalige ouders / gezinnen en andere culturen (die de Nederlandse taal niet/minder machtig zijn).*
  - *Kindmomenten via beeldbellen vond ik lastiger, het was moeilijker om elkaar te begrijpen en de gepaste ondersteuning te bieden. Hierbij verkies ik toch wel face to face hulpverlening.*
- Niet geschikt voor alle hulpvragen
  - *Bepaalde aspecten van hulpverlening laten zich moeilijker inpassen (denk aan schema's en plannings maken, het emotionele luik)*
  - *Het is moeilijker om ook visueel te werken, aan het scherm delen zitten toch behoorlijk wat nadelen.*
  - *Afhankelijk van het thema dat besproken wordt is het bieden van online hulpverlening soms lastiger omdat je het gevoel hebt toch afstand te hebben via een scherm.*
- Impact op hulpverleningsrelatie
  - *geen chit-chat (is positief en negatief)*
  - *gemis om vertrouwensrelatie op te bouwen met nieuwe cliënten*
  - *menselijk contact, nabijheid en aanwezigheid is onmisbaar in de hulpverlening*
- Gemis aan informatie over de context
  - *Inspelen op gezinsgebeuren is minder*
  - *Zonder enige voorkennis en zonder afgebakende hulpvraag is dit moeilijk. Zeker omdat je de context en het niveau moeilijk kan inschatten.*
- Comfort voor de cliënt
  - *Minder escape mogelijkheden voor cliënten (even drinken nemen, naar toilet,...), voelen zich meer verplicht te blijven zitten*
  - *Veel cliënten ervaren dit toch als erg onwennig en verkozen dan een gewoon telefoongesprek om niet in beeld te moeten komen.*

### **Voordelen van videobellen op technisch en praktisch vlak**

- Bereikbaarheid van cliënten
  - *Ik zie het echt als een meerwaarde voor bepaalde ouders die anders moeilijker te bereiken zijn. Je kan op deze manier vaker beide ouders spreken.*



- *Een goede oplossing als er moeilijkheden zijn om een vrij moment te vinden in drukke agenda's van gezinnen.*
- Bereikbaarheid van netwerk
  - *Ik vond videobellen een meerwaarde voor overleg met verschillende partijen. Aangezien je geen verplaatsingen hoeft te maken, kunnen de overleggen iets makkelijker ingepland worden. Gezien het ook vaak om praktische zaken ging, was het geen beperking dat beeld een emotionele afstand creëert.*
  - *Ideaal om anderen bij je begeleiding te betrekken (ouders, overheidsdiensten, werkgever, collega, ...) even bij klikken en terug verwijderen.*
- Beschikbaarheid van begeleider
  - *Videobellen is zeker een goed alternatief voor de late avond huisbezoeken.*
- Efficiëntie
  - *Het is intensiever wat betreft energiebesteding, maar wel veel efficiënter wat betreft planning en tijdsinvestering. Ik had gewoon meer tijd om mijn dossiers kwalitatief beter voor te bereiden wat dan weer een impact had op de kwaliteit van begeleiden en de voldoening achteraf.*
  - *Minder tijdsverlies door verplaatsingen*
  - *Er kunnen meer cliënten instromen, qua tijdsinvestering per cliënt maakt dat een enorm verschil. Face to face duurt het vaak 2,5 uur om bij en van de cliënt te geraken voor 1 sessie.*
- Kleinere impact op het milieu
  - *Ik vind het ecologische zijeffect van geen kilometers zelf heel belangrijk.*
- Minder stresserend voor de begeleider
  - *Videobellen zorgt voor minder stress, minder praktische regels, ... Het is makkelijker om cliënten op te volgen, je kan frequenter gesprekken inplannen.*

### **Nadelen van videobellen op technisch en praktisch vlak**

- Mentale belasting voor begeleider en cliënt
  - *Mentale belasting die sluimerend aanwezig is bij videobellen*
  - *Ik vind het persoonlijk intensiever dan een gewone thuisbegeleiding, zowel voor de ouders als voor mezelf.*
  - *De tijd in de auto om alles even te verwerken valt weg bij videobellen en is wel degelijk een grote meerwaarde.*
- Technische problemen
  - *Ik heb veel problemen ervaren met het gebruik van Teams. Dit stond een goede hulpverlening wat in de weg.*
  - *Soms lastiger door moeilijke verbinding, ouders die niet in programma geraken.*
  - *De verbindingen en mogelijkheden met de ipad moeten optimaal zijn, dwz dat je ten allen tijde met verschillende programma's vlot moet kunnen inloggen en werken op de ipad.*
  - *Videobellen geniet niet mijn voorkeur. Omdat dit door praktische redenen soms fout loopt, zowel bij cliënt als bij begeleider. bv slechte internet verbindingen, problemen met camera/micro. Dit heb je bij chatgesprekken veel minder.*
- Beschikbaarheid van geschikte apparatuur
  - *Soms was het moeilijk omdat gebruikers niet over een computer beschikten, zoals de kansarme gezinnen. Voor hen was de digitale hulpverlening niet evident.*

### **Suggesties/algemene opmerkingen ivm videobellen**

- Doelgroep

- *Voor sommige cliënten werkt het videobellen en/of chatten opvallend beter dan het F2F begeleiden: prikkels vallen weg, intiemer, chat minder verbaal/meer visueel, voor sommige cliënten werkt het moeizamer/niet. In die zin is het moeilijk om via deze bevraging aan te geven of het videobellen beter of slechter is ivm face to face.*
- *Videobellen is naar mijn mening beter geschikt voor gezinnen/personen die verbaal sterker zijn, van hun kind een goed beeld kunnen vormen en zich bewust zijn van hun eigen mogelijkheden/ moeilijkheden. Het is moeilijk om bij begeleiding van deze gezinnen met jonge kinderen te werken, zonder het kind in real life te kunnen zien/te observeren en als begeleider een realistische beeldvorming te kunnen maken van het gezin en het kind.*
- Inhoudelijke suggesties
  - *Werken met beelden die ouders thuis maken kan ook een meerwaarde zijn bij het videobellen. Veel kinderen heb ik namelijk in deze periode niet gezien en het is niet altijd eenvoudig om een voorstelling te maken van hun gedrag.*
  - *Voor mijzelf zou ik het heel fijn vinden om te leren hoe ik meer beeldend kan werken tijdens videobellen. In F2F - begeleidingen is dat iets wat ik heel vaak doe (bv. dingen tekenen e.d.) en dat kan nu veel minder.*
  -
- Aanvullend op face-to-face begeleiding
  - *Het opbouwen van vertrouwen, een goede inschatting van de cliënt en situatie wordt door videobellen beperkt. Je kunt niet ingaan op wat er aanwezig is, enkel op wat er verteld wordt. En bij autisme is dat dan vooral eenzijdig hun inschatting, hun gedachten van het moment en beperkt tot wat zij inbrengen*
  - *Eens je een band hebt met je cliënt kunnen gevoelige onderwerpen zeker ook besproken worden tijdens een videogesprek, al zou ik willen bewaken dat videobellen niet dé nieuwe vorm van hulpverlening wordt.*
  - *Ik zou het vooral inzetten altemeer met face to face gesprekken en ter vervanging van bv avondbezoek of om op een moeilijker tijdstip toch beide ouders te kunnen zien en betrekken bij de begeleiding. Binnen één begeleidingstraject denk ik het voor max 1/3 van de gesprekken te gaan inzetten.*
  - *Een gezond evenwicht: beide vormen hebben hun krachten.*
  - *Mee opnemen in ons vast aanbod bij intake zodat gezinnen hier ook bewust voor kunnen kiezen. Inzetten op sensibilisatie om dit kanaal te gebruiken.*
- Belang van duidelijke instructies voor begeleiders
  - *Het was voor ons heel helpend dat ik een duidelijke instructiekaart kreeg voor mezelf EN voor de cliënt hoe te werken met teams. We werden hierin goed begeleid.*
- Technische suggesties
  - *Je moet met 2 schermen kunnen werken als je videobelt : 1 scherm waarmee je belt met de cliënt en een ander waar je verslag op kan maken. Anders moet je alles noteren en nadien nog eens overtypen, dit vraagt meer werk.*
  - *De kwaliteit van de beeldbel-tool is ook belangrijk om mee te nemen*
- Administratieve suggesties
  - *Als blended hulp blijft bestaan, is het misschien interessant om het op te nemen in de begeleidingsovereenkomst?*
- Impact op welbevinden van begeleider
  - *Voldoende tijd inplannen tussen 2 videogesprekken. Valkuil om alles vlak na elkaar te leggen. Dit is te druk dan. Op het einde van de dag heb je een punthoofd. Best zo organiseren zoals jouw huisbezoeken zodat je even op adem kan komen. Afwisseling tussen face-to-face gesprekken en digitale gesprekken is de beste combinatie.*
  - *Online hulpverlening in een regulier begeleidingstraject mag geen middel worden om onze wachtlijsten "weg te werken", alsook het werktempo te verhogen.*

#### 4.4.3 Voor- en nadelen van telefoneren

##### **Voordelen van telefoneren op sociaal-communicatief vlak**

- Aard van de (hulp)vraag
  - o *Voor een vlotte vraag van een cliënt, een onverwachte gebeurtenis die bvb. paniek veroorzaakt waar de cliënt even ondersteuning in nodig heeft.*
  - o *Ik wil dit beperken voor het maken van zuiver praktische afspraken doch geen inhoudelijk besprekingen.*
  - o *Informatie uitwisselen lukt goed via de telefoon, elkaar op de hoogte stellen van de situatie. Het nadenken over oplossingen is moeilijker omdat je over weinig informatie beschikt en omwille van de vluchtigheid soms weinig diepgang bereikt.*
- Doelgroep
  - o *Maar ook hier heb je een band nodig met de cliënt, zodat hij/zij je contacteert of het contact van jou toestaat.*
  - o *Op voorhand had ik nooit gedacht dat telefoneren zo fijn kon zijn voor de client. Er vallen heel wat prikkels weg en dit is aangenaam maar ook intensief.*
  - o *Voor cliënten die het niet zien zitten om te videobellen, vind ik telefoneren wel een mooi vervangend alternatief!*
  - o *Zeer toegankelijke hulpverlening! En voor de meesten laagdrempeliger dan videobellen.*
  - o *Als ik telefooneer, is het meestal met ouders.*

##### **Nadelen van telefoneren op sociaal-communicatief vlak**

- Gemis aan visuele informatie
  - o *Enkel op basis van vluchtige taal is lastig voor volwassen cliënten*
  - o *Telefoneren vind ik persoonlijk geen goed alternatief omdat je elkaar gewoon niet kan zien, dat geeft al een obstakel, vooral wanneer het gaat over grote moeilijkheden.*
  - o *Voor praktisch zaken, bv. documenten invullen, heb ik geen voorkeur voor telefoon, omdat je nadien het werk nog moet doen (ben je dubbel bezig) + in videobellen kan je je scherm delen=> extra controle of we elkaar goed begrijpen + vertrouwen dat je effectief invult wat er gezegd wordt.*
  - o *Je mist enorm veel info vanuit non-verbale communicatie.*
  - o *Het elkaar niet kunnen zien vormt voor mij hierin een groot probleem ifv begeleiding. Geen reactie zien, niets kunnen tonen, ...*
  - o *Geschreven woord ter ondersteuning voor de volwassene met ASS is vaak wel nodig. Dit valt via de telefoon volledig weg waardoor het enorm afhankelijk is van de mogelijkheden van de cliënt of bellen een meerwaarde is en zelfs een optie is.*
  - o *Thema's en werkvormen zijn hier beperkter dan bij beeldbellen en daar botste ik toch wel op. Bij beeldbellen gebruikte ik bijvoorbeeld toch regelmatig 'scherm delen' en dat miste ik dan soms weer bij telefoon.*
- Concentratie
  - o *Telefoneren vind ik minder kwalitatief dan beeldbellen, omdat je tijdens het telefoneren minder focus hebt. De client kan met iets anders bezig zijn en jij zelf ook.*
  - o *Het vergde veel meer concentratie om een begeleiding te doen via de telefoon. Voor mij woog de inspanning niet op tegen het resultaat. Ik had zelden een gevoel van voldoening na een telefonische begeleiding.*
  - o *Zeer vermoeiend om een kwaliteitsvol gesprek aan te houden*
- Doelgroep
  - o *Contacten met kindjes organiseren zich moeilijker via telefoon*

## Voordelen van telefoneren op technisch en praktisch vlak

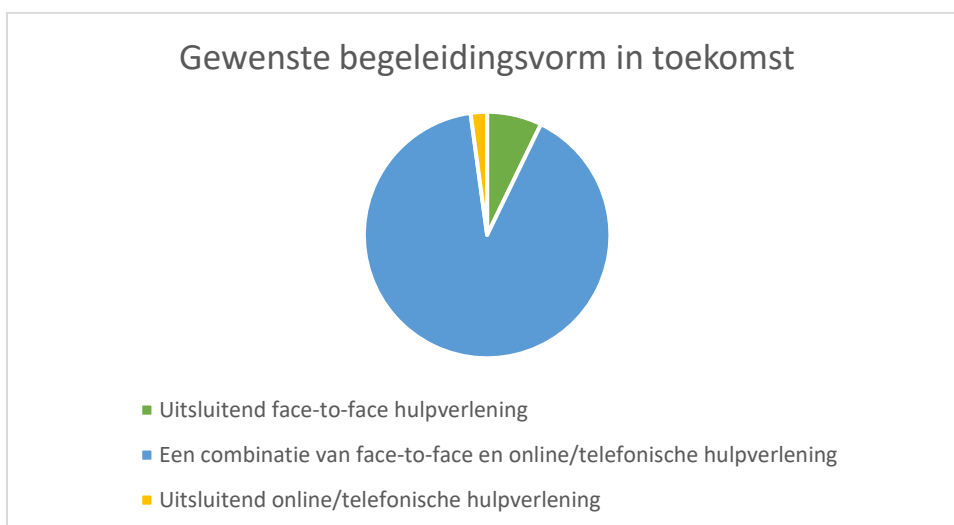
- Beschikbaarheid
  - o *Hierbij kan sneller een interventie plaatsvinden, korter op de bal gespeeld worden.*
  - o *Soms is het ook makkelijker omwille van praktische zaken (bv. een huisbezoek kan ook heel moeilijk zijn als er 4 kinderen rondlopen, eens bellen na 20u zou dan veel zinvoller zijn).*
  - o *Ik denk dat telefoneren al meer ingebed zat in onze vorm van hulpverlening. Het is een kanaal dat 'snel' inzetbaar is, waarbij ouders je in bepaalde omstandigheden al sneller kunnen bereiken, en je in een kort gesprek hen al kan op weg zetten.*

## Nadelen van telefoneren op technisch en praktisch vlak

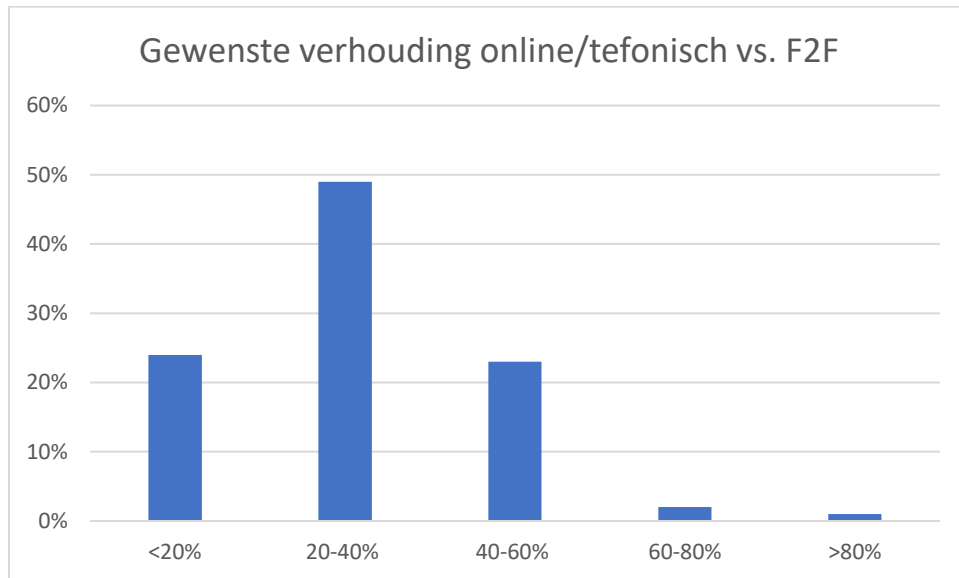
- Financiële impact
  - o *Vooraf het tekort aan belwaarde om uren te bellen met verschillende cliënten, was een moeilijkheid.*
  - o *Ik vroeg de cliënten om mij op te bellen omdat ik normaal met mijn werk gsm niet vele telefoneer en ik een herlaadkaart heb. Als je met deze herlaadkaart dan ineens een uur belt loopt de rekening wel op. Vele cliënten maakten hier geen probleem van. Sommigen jaag je dan ook weer op kosten.*
- Ontvangst
  - o *Ik heb veel problemen met ontvangst als ik van thuis uit bel.*
- Kwaliteit van het toestel
  - o *Mijn beoordeling werd beïnvloed door het gebruik van een 'oude GSM'. Dit zorgde ervoor dat ik geen 'oortjes' kon gebruiken, batterij soms in het midden van een gesprek al plat was (indien meerdere gesprekken die dag), cliënten niet altijd goed verstaanbaar waren.*
- Tijdsinvestering
  - o *Je moet achteraf het gesprek in kort uittypen (tijdsinvestering)*
  - o *Gevaar van onverwachte telefoons*
  - o *Onderscheid tussen telefoon/begeleidingsgesprek op afspraak en tussendoor telefoneren met TB is zeer dun*

## 4.5 Gewenste vorm van begeleiding in de toekomst

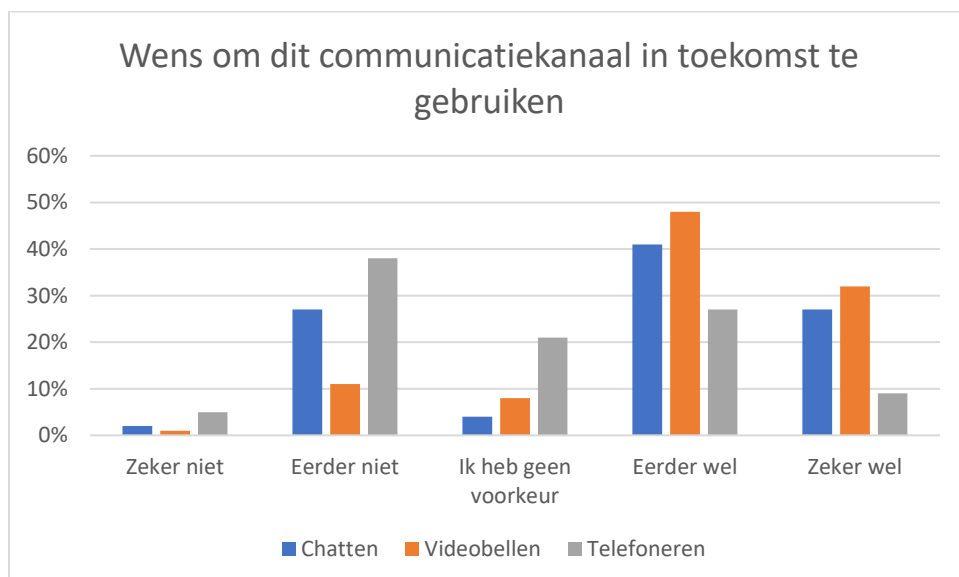
Mochten begeleiders dit zelf kunnen kiezen, opteert de overgrote meerderheid (90%) ook in de toekomst (los van Corona-maatregelen) voor een combinatie van face-to-face en online/telefonische hulpverlening.



Wanneer deze combinatie van face-to-face begeleiding en online/telefonische begeleiding zou gemaakt worden, geeft het merendeel van de begeleiders aan dat het aandeel online/telefonische begeleidingen idealiter minder dan de helft van het totale aantal begeleidingen omvat. Een percentage van 20-40% van de begeleidingen dat online of telefonisch verloopt is voor de helft van de begeleiders het meest verkieslijke scenario.



Hoewel 'slechts' 44% van de begeleiders chat gebruikt heeft als communicatietool tijdens de periode van de Corona-maatregelen, wil 68% van hen in de toekomst hiermee aan de slag! Vier op vijf begeleiders wil in de toekomst graag gebruik maken van videobellen.



## 5. Besluit

*“Never waste a good crisis”*. Deze uitspraak werd de afgelopen maanden door heel wat bedrijven en organisaties in de mond genomen. In tijden van crisis worden we vindingrijk en zien we mogelijkheden die we anders laten liggen of op de lange baan schuiven. De Corona-crisis bracht heel wat leed met zich mee, maar gelukkig ook hier en daar wat moois. De resultaten van dit evaluatierapport geven alvast een voorbeeld van dit laatste.

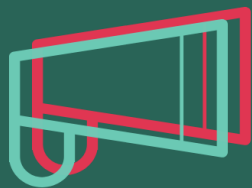
Innovatie is onze thuisbegeleidingsdiensten niet vreemd. Er is sinds de oprichting van onze diensten geen jaar voorbijgegaan waarin geen nieuw initiatief in de steigers werd gezet ter verrijking of vernieuwing van het bestaande ondersteuningsaanbod voor mensen met autisme en/of hun netwerk. Doorgaans wordt een nieuw initiatief grondig voorbereid door de directie of een werkgroep, waarbij doelgroep, personeelsinzet, procedure, tijdsplan, communicatie, ... nauwgezet uitgedacht en uitgeschreven worden. Dit is hoe het níet gebeurde voor de implementatie van één van de grootste vernieuwingen uit de geschiedenis van thuisbegeleiding: op enkele dagen tijd werd het begeleidingsaanbod van de thuisbegeleidingsdiensten hertekend naar een aanbod dat uitsluitend telefonisch of digitaal verliep. Het was springen en zwemmen...

We kunnen de klok niet terugdraaien om te zien hoe de resultaten er anders zouden uitgezien hebben, mochten we deze omslag grondig kunnen voorbereid hebben in samenwerking met onze subsidiërende overheid, onze medewerkers en de cliënten. Misschien heeft de ‘readiness’ significant bijgedragen tot deze -over het algemeen- positieve evaluatie? Mogelijks waren meer medewerkers met ‘chat op afspraak’ aan de slag gegaan mits ze goed voorbereid waren? Wie weet waren we er nooit in geslaagd ál onze medewerkers mee aan dit verhaal te laten schrijven?

De cijfers liegen er niet om: afstandsbegeleiding heeft zijn intrede gedaan en is niet meer weg te denken uit ons hulpverleningsaanbod. Zowel cliënten (72%) als begeleiders (91%) zijn het eens: in de toekomst is een combinatie van onlinehulp en face-to-face begeleiding de meest verkieslijke optie. Videobellen wordt hierbij naar voor geschoven als de geprefereerde communicatietool, hoewel 68% van de begeleiders ook met chatten aan de slag wil.

Opvallend is dat begeleiders in de bevraging aangeven dat het gebruik van alternatieve communicatietools zoals chatten en videobellen steeds afgestemd moet zijn op de individuele noden van de cliënt. Deze individuele noden kunnen zowel persoonsafhankelijk zijn als afhankelijk van de hulpvraag die voorligt. Deze feedback van de begeleiders ligt in de lijn van wat de gebruikers zelf aangaven: sommigen vinden het fijner om bepaalde zaken te bespreken via videobellen of chat, anderen hebben dan weer een voorkeur voor face-to-face begeleiding of vinden dat afstandsbegeleiding vooral een meerwaarde heeft voor een praktische of korte vraag.

Het is duidelijk dat de implementatie van ‘afstandsbegeleiding’ als aanvulling op het face-to-face-ondersteuningsaanbod niet langer ter discussie staat. De Corona-crisis heeft het dogma van onlinehulp ook in thuisbegeleiding voor personen met autisme bevestigd: “Fysieke afstand kan ook nabijheid creëren”.



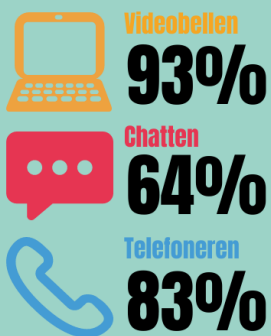
# FACTSHEET

16/03 tot 30/06/2020

## Telefonische en onlinehulp in Coronatijd



WELK % GEBRUIKERS WAS (ZEER) TEVREDEN?



Ik was minder afgeleid door omgevingsprikkelers en kon me daardoor beter concentreren op het gesprek

We kwamen sneller tot de essentie

Ik had het gevoel dat ik sneller kon geholpen worden

Soms is het moeilijker als je de persoon niet ziet

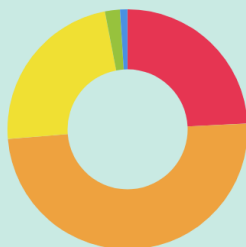
% MET VOORKEUR VOOR COMBINATIE VAN FACE-TO-FACE- EN AFSTANDSBEGELEIDING IN DE TOEKOMST

**72%** gebruikers

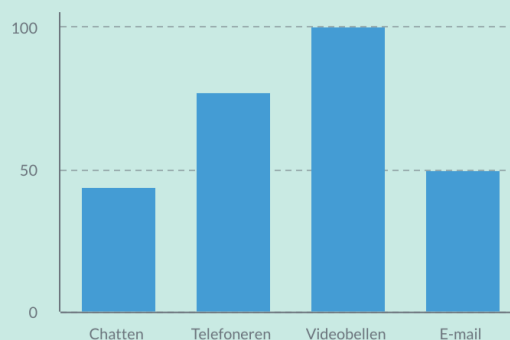
**91%** begeleiders

GEWENSTE % AFSTANDSBEGELEIDING VS. FACE-TO-FACE-BEGELEIDING IN DE TOEKOMST

- <20% (24.24%)
- 20-40% (49.49%)
- 40-60% (23.23%)
- 60-80% (2.02%)
- >80% (1.01%)



WELKE KANALEN GEBRUIKTEN DE BEGELEIDERS?



Afhankelijk van de gebruiker en van de hulpvraag is videobellen of chatten echt een waardige aanvulling op face-to-facebegeleiding!