

Oproep: Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2022-2023 – *Blended hulp implementeren*

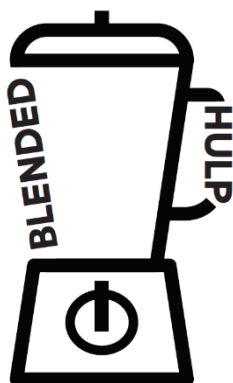
Voor 2022-2023 lanceren we een oproep voor incentives voor onlinehulpprojecten gericht op het implementeren van blended hulp.

Met deze incentive willen we organisaties een extra impuls bieden voor het implementeren van onlinehulptoepassingen in hun (offline) aanbod. Hierbij ligt de focus vooral op hoe blended hulp zo optimaal mogelijk en op duurzame en inclusieve wijze kan geïmplementeerd worden in een organisatie, samenwerkingsverband of netwerk. Dit kan bestaan uit de aankoop, aanpassing of implementatie van een bestaand onlinehulpprogramma of –licentie, voor het inkopen van procesbegeleiding bij het implementeren van onlinehulp, het vormen en opleiden van personeel, het stimuleren van cliënteel, voor ondersteuning om in samenwerking met andere partners een nieuw onlinehulpaanbod te ontwikkelen en te implementeren, of een bestaand aanbod verder op te schalen of uit te breiden.

We maken 160.000 euro vrij om organisaties hun project te laten realiseren. Voor een project kan maximaal 20.000 euro financiële steun gevraagd worden.

1 INCENTIVES VOOR ONLINEHULP – BLENDED HULP

Blended hulp, doordacht combineren van online en face-to-face



Het **combineren van face-to-facecontacten met online communicatie** kan het hulp- en zorgproces optimaliseren. Als online en offline contacten samen één hulpverleningstraject vormen, dan kunnen we spreken van ‘**blended hulp**’. Verschillende trajecten en combinatievormen zijn mogelijk. Een eerste contact via een anonieme chat kan uitgroeien tot een volwaardige begeleiding. Een onlinetool kan tijdens een begeleiding als extra ondersteuningsvorm ingezet worden. Een rappel van gemaakte afspraken, het opvolgen van werkpunten, even checken of alles naar wens verloopt, lotgenotencontact, ... Via e-mail, beeldbellen, chat, forum, ... kan de face-to-facebegeleiding tussendoor opgevolgd worden. De mogelijkheden zijn legio.

Het is echter een uitdaging om een onlinetool effectief in te zetten en volwaardig deel uit te laten maken van het hulpverleningstraject. De introductie moet doordacht gebeuren. Er moet voldoende aandacht ingebouwd worden voor het selecteren van een goede onlinetool en het uitzetten van een implementatietraject. De medewerkers moeten het gebruik van onlinehulp als een integraal onderdeel van hun werk zien en dienen voldoende voorbereid, ondersteund en opgeleid te worden. Daarnaast dient er ook voldoende aandacht te zijn voor de keuze, toegang en ondersteuning van (kwetsbare) cliënten bij het gebruik maken van onlinetools.

2 DOELSTELLINGEN

Deze oproep streeft volgende doelstellingen na:

- Ruimte creëren voor het uitvoeren van een **implementatieproject** rond blended hulp op korte en langere termijn en met voldoende aandacht voor de **betrokkenheid van de medewerkers en eindgebruikers**;
- Het ontwikkelen van een **visie op een blended aanbod** met aandacht voor de meest geschikte onlinehulp tools;
- **Samenwerking tussen organisaties** stimuleren bij het uitwerken van een blended aanbod;
- Het bevorderen van **nieuw blended hulpaanbod**, of het uitbreiden of opschalen van een bestaand aanbod;
- Ervoor zorgen dat zo maximaal en optimaal mogelijk **alle medewerkers en (kwetsbare) cliënten** kunnen gebruik maken van de voordelen van een blended aanbod, terwijl er wordt rekening gehouden met belangrijke drempels of valkuilen;
- Aandacht besteden aan **ondersteuning, begeleiding of inter- of supervisie om** onlinehulp in combinatie met face-to-facecontacten te combineren tot een blended hulpaanbod;
- Het delen van **goede praktijken** vanuit projecten rond blended hulp en het zo breed mogelijk delen en **communiceren** over relevante inzichten, outputs en resultaten van projecten naar alle potentiële belanghebbenden.

Daarnaast is het **cruciaal** om in het project aandacht te hebben voor:

- Het voorzien van een **toegankelijk** blended hulpaanbod (bv. volgens de 7 B's van toegankelijkheid) met voldoende betrokkenheid van eindgebruikers;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **medewerkers** bij het implementeren van een onlinehulpaanbod in hun eigen praktijk;
- Het faciliteren en ondersteunen van (alle betrokken) **cliënten** bij het gebruik van het online aanbod met extra aandacht voor kwetsbare cliënten;
- Het voorzien van een (lange-termijn) **visie** en **plan van aanpak** rond het implementeren van een online aanbod in de eigen werking.

3 EEN DUBBELE INCENTIVE

De incentive bestaat uit twee luiken: een financiële ondersteuning en een begeleidingsaanbod op maat van het project.

De **financiële ondersteuning** bedraagt **max. 20.000 €** per project.

Dit bedrag kan besteed worden aan het uitvoeren van een implementatietraject rond blended hulp en ...

- ... de aankoop van software voor een onlinehulptoepassing en/of
- ... werkmiddelen¹ voor overleg en afstemming met projectpartners en/of
- ... personeelskost voor het uitwerken van het onlinehulpaanbod en/of
- ... (externe) begeleiding via intervisie of supervisie om de online component te combineren met face-to-facecontacten

Het bedrag mag niet volledig besteed worden aan de aankoop van software.

Daarnaast ontvangen goedgekeurde projecten een **begeleidingsaanbod op maat** gegeven door een expert in onlinehulp. Dit begeleidingsaanbod zal bestaan uit een inhoudelijke begeleiding per project, met daarnaast ook aandacht voor het genereren van relevante output, én uitwisseling en kennisdeling tussen de verschillende projecten onderling. Er wordt **verwacht** van goedgekeurde projecten dat er voldoende capaciteit en tijd vrijgemaakt wordt (min. 5 halve werkdagen) voor uitwisseling en kennisdeling, zoals bijvoorbeeld het aansluiten bij een aantal contactmomenten gedurende de looptijd van het project.

Na de goedkeuring van het project wordt in overleg met de expert besproken hoe de begeleiding eruit zal zien.

4 CRITERIA VOOR INCENTIVEPROJECTEN ONLINEHULP 2022-2023

Bij de beoordeling van de projectvoorstellen wordt een onderscheid gemaakt tussen ontvankelijkheids- en beoordelingscriteria.

Ontvankelijkheidscriteria:

- Het aanbod bestaat expliciet uit **blended hulp, een combinatie van onlinehulp en offline hulp (bv. face-to-facecontacten)**.
- Het project gaat expliciet over **blended hulp voor welzijn en gezondheid**. Dat omvat elke interventie tussen een hulpvrager, cliënt of patiënt en een hulpverlener, zorgverstreker of diens welzijns- of zorgorganisatie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT. Ook peer-to-peercommunicatie tussen hulpvragers, cliënten en patiënten die georganiseerd en ondersteund worden door de welzijns- of zorgorganisatie behoren tot de mogelijkheden. Zowel het uitwerken van informatietools, online communicatietoepassingen als ondersteunende onlinehulptoepassingen komen in aanmerking. Projecten die enkel en alleen focussen op het inzetten van monitoring, robotica en domotica komen niet in aanmerking.
- Een project kan enkel **ingediend worden door erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties**². Andere organisaties/bedrijven kunnen als partners in een project mee opgenomen worden maar kunnen geen aanvrager zijn.
- Het project moet starten tussen 1 januari 2023 en 1 maart 2023 en kan maximaal 12 maanden lopen. Het project is dus **realiseerbaar in de loop van 2023**.

Beoordelingscriteria zijn:

¹ Onder deze werkmiddelen vallen verplaatsingskosten, communicatiekosten en organisatiekosten gelinkt aan het organiseren van brainstorm-, feedback-, user experiencemomenten met eindgebruikers.

² Dit is een voorziening die erkend is door één van de agentschappen of door het departement van het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Gemeenschap en/of Federale Overheid.

- De mate waarin het om **blended hulp** gaat, een combinatie van onlinehulp en offline hulp.
- De mate waarin **aandacht** wordt besteed **aan het implementeren van een blended hulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties, zowel in het projectjaar als na 2023. Er moet voldoende tijd geïnvesteerd worden in het betrekken, vormen, faciliteren of ondersteunen van de medewerkers en cliënten. Met voldoende aandacht voor (het wegwerken) van drempels voor (kwetsbare) eindgebruikers.
- De mate waarin **aandacht** wordt besteed **aan visie-ontwikkeling rond het nieuwe onlinehulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties;
- De mate waarin het om **een innovatief blended aanbod** gaat. Dit betekent concreet dat via dit project ofwel het bestaande onlinehulpaanbod van de betrokken organisaties uitgebreid wordt, ofwel het onlinehulpaanbod in de betrokken organisaties opgestart wordt;
- De mate waarin in het project **met meerdere organisaties wordt** samengewerkt. Dit betekent concreet dat het de bedoeling is dat de nieuwe onlinehulptoepassing vanuit meerdere organisaties aangeboden wordt;
- De mate waarin in het project aandacht is voor het **communiceren en delen** van resultaten of goede praktijken bij afronding van het project.

5 PROCEDURE

5.1 INDIENEN PROJECTAANVRAAG

Alle aanvragen worden ingediend via het aanvraagformulier. De uiterste datum van indienen is maandag 5 september 2022 om 12 uur 's middags. Indienen gebeurt elektronisch via de [website van Flanders' Care](#). Enkel erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties kunnen een aanvraag indienen.

In het formulier wordt gevraagd naar:

- Identificatie van de hoofdaanvrager en de projectpartner(s)
- Omschrijving nieuw onlinehulpaanbod en doelgroep
- Situering van het onlinehulpaanbod in de werking van de betrokken organisaties (visie en positie)
- Projectplan (aanpak, verloop, betrekken partners en eindgebruikers, implementatie tijdens en na 2023)
- Begroting

5.2 BEOORDELING PROJECTEN

Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) controleert de ontvankelijkheid van de aanvraag. De ontvankelijke projectaanvragen worden daarna beoordeeld door een jury van experts op basis van de hoger vermelde beoordelingscriteria.

Bij de selectie kan aanvullend rekening gehouden worden met:

- het streven naar diversiteit en complementariteit in het aanbod van projecten;
- het streven naar een geografische spreiding van het aanbod van projecten in het Vlaamse Gewest;
- het streven naar een sectorale spreiding van het aanbod van projecten in het Vlaamse Gewest.

Uiterlijk 15 december 2022 krijgen alle betrokken organisaties bericht of ze al dan niet weerhouden zijn.

5.3 UITVOERING EN OPVOLGING VAN DE PROJECTEN

De projecten moeten starten tussen 1 januari 2023 en 1 maart 2023 en lopen maximaal 12 maanden.

De uitbetaling van de subsidie gebeurt in twee schijven.

- Een eerste schijf van 60%, ten vroegste 30 dagen na de beslissing tot toekenning van de steun;
- Een tweede schijf van 40% na afloop van het project. De schijven worden uitbetaald na vervulling van de noodzakelijke voorwaarden zoals omschreven in het subsidiebesluit.

Voor alle projecten – ongeacht hun looptijd – moet de indiener het departement WVG bij de aanvraag tot uitbetaling van de tweede schijf, naast een schuldvordering, een eindverslag, de bewijsstukken m.b.t. het project en een staat van alle ontvangsten en uitgaven doorgeven. Het eindverslag is een samenvatting van het volledige project. Het eindrapport wordt elektronisch naar het departement WVG verzonden (flanderscare@vlaanderen.be).

5.4 VOOR MEER INFORMATIE

Voor meer informatie kan u contact opnemen met:

- Flanders' Care – Departement WVG
 - T 02 553 33 68
 - flanderscare@vlaanderen.be
- Sandra Beelen – SAM
 - T +32 486 54 51 83
 - sandra.beelen@samvzw.be