VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL

Proef ingediend met het oog op het behalen
van de graad van Master in de Agogische Wetenschappen

DE TOEGANKELIJKHEID EN VERWACHTINGEN VAN LEERLINGEN SECUNDAIR ONDERWIJS OVER DE CLBCH@T

Een mixed method onderzoek over onlinehulpverlening bij het CLB

LEYLA ELMACI
2019-2020

WETENSCHAPSWINKEL

In samenwerking met het CLBCH@T team

14.979 woorden
Promotoren: Prof. dr. Katrien Struyven
Begeleiders: Bram Bruggeman en Céline Coquyt
Psychologie en Educatiewetenschappen

VRIJE UNIVERSITEIT BRUSSEL

Proef ingediend met het oog op het behalen
van de graad van Master in de Agogische wetenschappen

De toegankelijkheid en verwachtingen van leerlingen secundair onderwijs over de CLBch@t

Een mixed method onderzoek over onlinehulpverlening bij het CLB

LEYLA ELMACI
2019-2020

Aantal woorden: 14.979

Promotor: Prof Dr. Katrien Struyven
Begeleiders: Bram Bruggeman & Céline Cocquyt
Psychologie & Educatiewetenschappen

Disclaimer masterproef – COVID-19 academiejaar 2019-2020

Deze masterproef is (ten dele) tot stand gekomen in de periode dat het hoger onderwijs onderhevig was aan een lockdown en beschermende maatregelen ter voorkoming van de verspreiding van het COVID-19 virus. Het proces van opmaak, de verzameling van gegevens, de onderzoeksmethode en/of andere wetenschappelijke werkzaamheden die ermee gepaard gaan, zijn niet altijd op gebruikelijke wijze kunnen verlopen. De lezer dient met deze context rekening te houden bij het lezen van deze masterproef, en eventueel ook indien sommige conclusies zouden worden overgenomen.

Psychologie & Educatiewetenschappen **Academiejaar 2019/2020**

SAMENVATTING MASTERPROEF

(na het titelblad inbinden in de masterproef)

Naam en voornaam: Elmaci Leyla **Rolnr.:** 0538553

KLIN ☐

AO ☐

ONKU ☐

AGOG ■

Titel van de Masterproef: De toegankelijkheid en verwachtingen van leerlingen secundair onderwijs over de CLBch@t.

Promotor: Prof. Dr. Katrien Struyven

Samenvatting: (300 woorden)

In dit onderzoek is de mate van toegankelijkheid van de onlinehulpverleningsplatform CLBch@t ten opzichte van leerlingen uit het secundair onderwijs bestudeerd. Er is nagegaan in hoeverre de chat bekend is bij leerlingen, welke voorkeuren en verwachtingen ze hebben en in hoeverre ze verder konden na een chatsessie. Het onderzoek heeft plaatsgevonden aan de hand van de mixed-methods-methodologie. Enerzijds is een digitale vragenlijst verspreid over drie Vlaamse secundaire scholen waaraan tweehonderdzesentachtig leerlingen deelnamen. Daarvoor is gebruik gemaakt van het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model (Venkatesh, 2003). Deze vragenlijst bestaat uit een deel voor gebruikers van de chat en een deel voor niet gebruikers en is geanalyseerd met behulp van SPSS. Anderzijds zijn focusgroepen georganiseerd binnen scholen met een omvang van drieëntwintig leerlingen. De analyse is verricht met MAXQDA. Er is bekeken naar de bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid en betrouwbaarheid van de chat. Uit de resultaten is af te leiden dat weinig leerlingen de CLBch@t kennen en gebruiken. De openingstijden mogen licht aangepast worden in functie van leerlingen. Hoewel er twijfels zijn, lijkt de chat betrouwbaar voor leerlingen en is er een intentie over toekomstgebruik van de CLBch@t. Er is heel algemeen opgetreden en gevraagd naar de verwachtingen. Op basis hiervan zijn analyses gemaakt die de CLBch@t in de toekomst aantrekkelijker en toegankelijker kunnen maken. Om dat doel te realiseren zijn aanbevelingen opgesteld voor CLB. Voor de toekomst is verder onderzoek aangeraden, de relatie van de variabelen uit het UTAUT model kan onderzocht worden. Ook de rol van de hulpverlener kan bekeken worden. Ondanks onderzoek dat nog kan gebeuren, is het al zinvol om de CLBch@t op technische functies te ontwikkelen en de CLBch@t te bekendmaken door verschillende kanalen.

Kernwoorden: onlinehulpverlening, toegankelijkheid, UTAUT, CLB

DANKWOORD

De gedachte om een thesis te moeten schrijven leidde tot veel stress, faalangst en twijfels. Een thesis schrijven leek mij iets zeer bijzonders en ik had altijd het gevoel dat ik hiervoor onbekwaam zou zijn. Inmiddels heb ik de thesis afgerond en daar ben ik enorm trots op. Het was een grote stap voor mij om eraan te beginnen. De combinatie van een nieuwe baan en de lerarenopleiding was niet altijd eenvoudig. Desondanks bleef ik door de gedachte 'goed begonnen is half gewonnen' altijd mijn motivatie behouden en heb ik mijn masterproef kunnen afronden.

Gelukkig kon ik rekenen op de steun van veel mensen die ik hierbij graag wil bedanken.

Allereerst wil ik mijn begeleiders, mevrouw Cocquyt en meneer Bruggeman, bedanken voor hun steun. Zij zijn meer geweest dan alleen begeleiders. Hoewel ik een bijzondere student was met veel angsten, kon ik altijd rekenen op hun motivatie. Mijn faalangst om te schrijven heb ik overwonnen door hun steun. Ik zal dit nooit vergeten en deze mensen altijd dankbaar zijn.

Ik wil ook mijn ouders en beste vrienden bedanken. Zij hebben met geduld gewacht tot ik het juiste moment vond om me te kunnen focussen en deze masterproef af te ronden. Ik kon mijn hart altijd luchten bij hen en zij vingen mij altijd op met open armen.

Eveneens wil ik het CLB bedanken voor deze mogelijkheid. Mijn respondenten ben ik ook dankbaar, zonder hen zou het niet mogelijk geweest zijn om dit onderzoek uit te voeren.

Als laatste wil ik mijn promotor bedanken, want zij was altijd bereikbaar en ik kreeg direct antwoord op mijn e-mails. Dat ze mijn thesis in juli nog wilde nalezen, was geweldig.

Een welgemeende DANK U!

Augustus 2020

Leyla Elmaci

Inhoudsopgave

Samenvatting masterproef IV
Dankwoord V
Lijst van tabellen VIII
Lijst van figuren VIII

DEEL 1: INLEIDING 1
1. Probleemstelling 1
2. Literatuurstudie 3
2.1 Situering CLB 3
2.1.1 Algemene omkadering 3
2.1.2 CLB ONLINE 4
2.2 Hulpverlening 4
2.2.1 Reguliere of traditionele hulpverlening 4
2.2.2 Online hulpverlening 4
2.2.3 Blended hulpverlening 6
2.3 Belangrijke kenmerken van online hulpverlening 6
2.3.1 Interactie 6
2.3.2 Decontextualisatie 7
2.3.3 Kanalenreductie 7
2.3.4 Bereikbaarheid 7
2.3.5 Beschikbaarheid 8
2.3.6 Vertrouwelijkheid 8
2.3.7 Toegankelijkheid 9
2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) 11
2.4.1 Vier kerndeterminanten 12
2.4.2 Modererende determinanten 12
2.4.3 Besluit 12

DEEL 2: DATA EN METHODE 13
1. Onderzoeksopzet 13
2. Dataverzamelingsmethode 14
2.1 Vragenlijsten 14
2.2 Focusgroepen 15
3. Deelnemers 16
3.1 Vragenlijsten 16
3.2 Focusgroepen 17
4. Analyseprocedure 19
4.1 Vragenlijsten 19
4.2 Focusgroepen 19

DEEL 3: RESULTATEN 20
1. Vragenlijsten 20
1.1 Algemeen: percentages 20
1.2 UTAUT 22
1.2.1 Performancy acceptancy van gebruikers 22
1.2.2 Performancy acceptancy van niet gebruikers 23
1.2.3 Effort acceptancy van gebruikers 25
1.2.4 Effort acceptancy van niet gebruikers 25
1.2.5 Social influence 26
1.2.6 Facilitating conditions 26
2. Focusgroepen 26
2.1 Bekendheid 26
2.2 Toegankelijkheid 27
2.2.1 Bereikbaarheid 27
2.2.2 Bruikbaarheid 28
2.2.3 Betrouwbaarheid 28
2.2.4 Beschikbaarheid 29
2.5 Voorkeuren en verwachtingen 29
2.5.1 Voorkeur 29
2.5.2 Begrip en troost 30
2.5.3 Persoonlijk versus onpersoonlijk 31
2.5.4 Afstand versus nabijheid 32
2.5.5 Toekomstgebruik 32

DEEL 4: DISCUSSIE & CONCLUSIE 34
1. Bespreking resultaten 34
2. Beperkingen van het onderzoek 36
3. Aanbevelingen verder onderzoek 36
4. Praktische en beleidsaanbevelingen 37
5. Conclusie 37

REFERENTIELIJST 38

Bijlagen 43
Bijlage A: Eerste contact met scholen 43
Bijlage B: Oproep scholen 44
Bijlage C: Vragenlijst 46
Bijlage D: Informed consent focusgroepen 58
Bijlage E: Leidraad focusgroep(en) 59
Bijlage F: Evaluatieschaal voor apps binnen het onderwijs en de logopedische revalidatie (HoGent). 61
Bijlage G: Poster van het onderzoek 62

LIJST VAN TABELLEN

TABEL 1: OVERZICHT ONDERZOEKSDESIGN
TABEL 2: OVERZICHT FOCUSGROEPEN
TABEL 3: PROCENTUELE RESPONDENTEN PER SCHOOL
TABEL 4: PROCENTUELE WEERGAVE GESLACHT
TABEL 5: LEEFTIJDEN DEELNEMERS VRAGENLIJST
TABEL 6: ONDERWIJSVORMEN DEELNEMERS VRAGENLIJST
TABEL 7: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 1 (ANTWERPSE SCHOOL)
TABEL 8: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 2 (BRUSSELSE SCHOOL)
TABEL 9: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 3 (LIMBURGSE SCHOOL)
TABEL 10: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 4 (LIMBURGSE SCHOOL)
TABEL 11: KENNERS EN GEBRUIKERS VAN DE CLBCH@T
TABEL 12: PROFIEL EN ACHTERGROND GEBRUIKERS CLBCH@T
TABEL 13: PROFIEL EN ACHTERGROND NIET GEBRUIKERS CLBCH@T
TABEL 14: CONBRACHS ALPHA
TABEL 15: PERFORMANCY ACCEPTANCY VAN GEBRUIKERS
TABEL 16: DOORVERWIJZEN
TABEL 17: PERFORMANCY ACCEPTANCY VAN NIET GEBRUIKERS
TABEL 18: THEMA'S EN HULPVERLENINGSKANALEN
TABEL 19: TOEKOMSTGEBRUIK CLBCH@T
TABEL 20: EFFORT ACCEPTANCY VAN GEBRUIKERS
TABEL 21: EFFORT ACCEPTANCY VAN NIET GEBRUIKERS
TABEL 22: FACILITATING CONDITIONS

LIJST VAN FIGUREN

FIGUUR 1: CONTINUÜM VAN ZORG
FIGUUR 2: ONLINEHULPUITWISSELINGSPLATFORM (CHATLAS)
FIGUUR 3: UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (VENKATESH ET AL., 2003)
FIGUUR 4: ANALYSESCHEMA

DEEL 1: INLEIDING

1. Probleemstelling

De online wereld is een recent 0fenomeen, het nieuwe normaal (Hinssen, 2010). Het functioneren in een digitale samenleving wordt meer en meer een ritueel (Bocklandt, 2008) . De jeugd is afgestemd op het digitale leven van deze tijd (Buckingham, 2006). De grenzen voor het zoeken van psychologische hulp buiten verbale bronnen zijn inmiddels ook overschreden. Dit is te wijten aan de evolutie van de technologie (Er, Kopcha & Orey, 2015). Het online raadplegen van gezondheidsinformatie wordt gezien als een succes (Best et al., 2016). Naast informatie levert het internet tegenwoordig ook diensten. Op die manier wordt de groeiende vraag naar mentale gezondheidszorg ingevuld door online interventies (Dowling & Rickwood, 2013). Online hulpverlening is een nieuwe trend (Bocklandt, 2014).

Bijna de helft van de bevolking komt gedurende het leven in contact met een psychische stoornis (Kessler, Berglund et al., 2005; Merikangas et al., 2010; Slade, Johnston, Oakley- Browne, Andrews en Whiteford, 2009). De Wereldgezondheidsorganisatie (2019) bevestigd dat 264 miljoen mensen leiden onder depressie. In Australië gaf in 2012, 20 % van de jongeren aan dat ze nergens terecht konden voor hulp (Mission Australia, 2012). Daar is te zien dat jongens minder geneigd zijn om hulp te zoeken (Maclean, Hunt & Sweeting, 2013) en zij denken ook minder vaak dat ze dit moeten doen (Johansson, Brunnberg, & Eriksson, 2007 ; Smith, 2012 ; Timlin-Scalera, Ponterotto, Blumberg, & Jackson, 2003).

Het gebruik van technologie is een kans of bedreiging voor onze huidige samenleving (Sandell & Hayes, 2015). Het afgelopen decennium kent het internet een groei aan psychologische diensten (Barak, Hen, Boniel-Nissim, & Shapira, 2008). Er is tegenwoordig een groot aanbod van psycho-educatieve websites, online steungroepen, interactieve zelfhulpprogramma's en psychologen die online groeps- en individuele begeleiding geven via e-mailcontacten, chatgesprekken, webcams en alleen spraakuitwisselingen (Abbott, Klein, & Ciechomski, 2008; Ybarra & Eaton, 2005). Deze groei kan een bijdrage leveren aan hulpverlening en zo een kans vormen. Indien dit een nadeel heeft aan de gebruiker, zoals wanneer het voor meerdere psychische stoornissen zou zorgen, kan het een bedreiging zijn. Problemen zoals angst en depressie zorgen ervoor dat jongeren hulp zoeken (Krumrie, Newton, & Kim, 2010). Ze zijn geneigd om informatie hierover online op te zoeken (Oh, Jorm, & Wright, 2009).

De keuze voor een chat om brede hulpverlening te bieden, brengt een aantal voordelen met zich mee. Bereikbaarheid en laagdrempelig werken spelen daarbij een grote rol (Pwc, 2015). Zo laat online hulpverlening anonimiteit toe (Dabbagh & Kitsantas, 2005). Verder zijn gebruiksgemak, lotgenotencontact, effectieve en efficiënte hulp, openheid, eenvoudigheid van nazorg en autonomie van de hulpvrager ook motieven die online hulp bruikbaar maken (Bocklandt, 2014).

Er is sprake van een breed netwerk aan leerlingenbegeleiding doordat krachten van diverse centra zijn gebundeld. Leerlingen kunnen hulp krijgen op de langere termijn en op elke locatie (Cheng,

Liang, & Tsai, 2013; Puustinen, Bernicot, & Bert-Erboul, 2011). Hieruit is af te leiden dat er een sterke behoefte is om bij te schaven aangaande hulpmiddelen binnen online instellingen.

Online hulpverlening heeft ook een aantal kwetsbaarheden zoals het niet vanzelfsprekend is voor alle doelgroepen (Bocklandt, 2014). Om deze reden is onderzoek nodig om deze wederzijdse factoren in kaart te brengen.

Tussen 2006-2009 maakte Vlaanderen een sprong in online hulpverlening. Het Jongeren Advies Centrum (JAC) merkte dat jongeren het centrum minder vaak fysiek bezochten. Het aansluiten op de hedendaagse communicatietrends werd daardoor een behoefte. De start van e-mailhulpverlening leidde tot chathulpverlening (Vlaeminck et al., 2009).

Technologie is een snel evoluerend fenomeen waar vooruitgang vereist is in activiteiten en omdat de technologie zo snel verandert, moeten de normen vaak worden bijgewerkt (Lopez, 2014). ICT laat toe tot online hulpverlening die nu nog in ten volle ontwikkeling is. Wel moet direct contact, aldus reguliere hulpverlening altijd beschikbaar zijn (Netwerk tegen armoede, 2014).

Dit onderzoek heeft als doel een algemeen beeld te schetsen van online hulpverlening in Vlaanderen door de verwachtingen ten aanzien van de CLBch@t te onderzoeken. Het onderzoek wil specifiek nagaan of de CLBch@t toegankelijk is voor de leerlingen en waarom leerlingen niet eerder kiezen voor online hulpverlening. De belemmerende factoren worden hierbij ontleed door middel van Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh, 2003). Dit onderzoek tracht een bijdrage te leveren door kennis te bieden aan de centra voor leerlingenbegeleiding (CLB), zodat medewerkers daarvan in de praktijk aan de slag kunnen om leerlingen te betrekken bij de CLBch@t.

De onderzoeksvragen kijken in eerste instantie naar toegankelijkheid, meer specifiek over de bekendheid en om de gebruikers en niet gebruikers van de CLBch@t te analyseren. Daarop geven alle leerlingen, zowel de gebruikers en niet gebruikers hun verwachtingen door op vlak van technische aspecten, faciliterende condities … De eerste twee onderzoeksvragen zijn beantwoord door middel van vragenlijsten en focusgroepen. De derde onderzoeksvraag spitst zich toe op de gebruikers en op het doorverwijsadvies wat enkel aan de hand van vragenlijsten is onderzocht.

Hoofdvraag: In welke mate is de CLBch@t toegankelijk voor de leerlingen van Vlaamse secundaire scholen en welke ervaringen hebben deze leerlingen met de CLBch@t?

Deelvragen

1. In hoeverre is de CLBch@t bekend voor de leerlingen van het secundaire onderwijs?
2. Welke voorkeur en verwachtingen hebben leerlingen bij het stellen van een vraag aan het CLB?
3. In welke mate kunnen leerlingen na een chatsessie verder met hun vraag?

2. Literatuurstudie

In dit onderdeel wordt een theoretisch kader aangereikt dat in deze masterproef als theoretische leidraad dient. Als eerste is een algemeen beeld van de context (het CLB) geschetst. Aansluitend is hulpverlening in het algemeen beschreven. Nadien is de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) en de acht bijbehorende kenmerken onder de loep genomen.

2.1 Situering CLB

2.1.1 Algemene omkadering

In de jaren 2000 zijn honderden vroegere PMS- en MST-centra omgevormd tot centra voor leerlingenbegeleiding, of kortweg CLB. Tegenwoordig bestaan 72 CLB's verdeeld over Vlaanderen en het Brussels gewest (Verschueren & Jonniaux, 2015). Gesubsidieerde scholen binnen Vlaanderen en Nederlandstalige scholen binnen het Brussels gewest hebben een samenwerking met een van de CLB's (Ravijts, 2015). Binnen de missie van het CLB staat de leerling met diens belang centraal (Meulewaeter, 2016). Het uitgangspunt is om het welbevinden van de leerlingen op school te bevorderen, zodat het bekrachtigen van hun leerproces en onderwijsloopbaan mogelijk wordt (Ravijts, 2015).

Begeleiding binnen het CLB heeft twee luiken. Enerzijds is er de verplichte begeleiding die betrekking heeft op het spijbelgedrag en de gezondheid met oog voor groei en ontwikkeling. Anderzijds bestaat de vraaggestuurde begeleiding waarvoor een zorgvraag wordt geformuleerd door de leerling, zijn ouders of de school (Meulewaeter, 2016).

Dit onderzoek betreft de vraaggestuurde begeleiding (Verschueren & Jonniaux, 2015) die vier begeleidingsdomeinen van elkaar onderscheidt: leren en studeren, onderwijsloopbaan, preventieve gezondheid en psychosociaal functioneren (Meulewaeter, 2016). Echter, de verantwoordelijkheid ligt aanvankelijk bij de school om te zorgen voor interne leerlingenbegeleiding. Nadien wordt in de aanvullende begeleiding voorzien door het CLB (Ravijts, 2015). In dit geval kan de school binnen het zorgcontinuüm van het M-decreet gesitueerd worden als fase nul (zie figuur 1). De school staat in voor een brede basiszorg. Wanneer de school extra maatregelen neemt om de zorg te verhogen, kan ze als fase 1 gezien worden. Vanaf fase 2 krijgt het CLB een rol om de zorg uit te breiden (Vlaamse overheid, 2014).

FIGUUR 1: CONTINUÜM VAN ZORG

Zoals beschreven is de rol van het CLB aanzienlijk voor de school. Naast studie- of gezondheidsproblemen komen jongeren ook hulp vragen in verband met psychosociale problemen. De CLB biedt vanaf 2011 naast face-to-facecontacten op scholen ook de onderwijskiezer voor een bewuste studiekeuze en vanaf 2016 de CLB-chat voor een brede begeleiding. De principes van deze chat zijn discretie, flexibiliteit, anonimiteit en laagdrempeligheid (Chatrapport CLB, 2018).

2.1.2 CLB ONLINE

CLB is sinds 2013 ook online aanwezig. CLB's verlenen via het internet een mogelijkheid tot online contacten. Hierdoor kunnen de hulpvraag en het -aanbod beter op elkaar afgestemd worden (Casier, 2015). Allereerst is onderwijkiezer.be verwezenlijkt. Dit aanbod ondersteunt leerlingen om een geschikte studiekeuze te kunnen maken (Casier, 2015). Bijkomend werd een lokaal project over chathulpverlening geïntegreerd tot een uitgebreid format, met name de CLBch@t die in februari 2016 is gelanceerd (Billiet, 2018). Dit initiatief wordt door professioneel opgeleide hulpverleners aangeboden die een basisopleiding en nascholing volgen (Manhal-Baugus, 2001).

Binnen de visie van het CLB wordt de CLBch@t als een drempelverlagend initiatief beschouwd, doordat de hulp via het internetkanaal gebeurt (Billiet, 2018). De kerntaken van de CLBch@t worden uitgedrukt als volgt: de vraag van de oproeper verhelderen; informeren, adviseren en ondersteunen; het zoeken van alternatieven en doorverwijzen; bij ontoereikendheid de leerling motiveren om reguliere hulpverlening aan te vragen (Casier, 2015). Leerlingen en ouders kunnen bij de CLBch@t terecht voor alle vragen over studeren, studiekeuze, goed voelen of gezondheid. De chat wordt bediend door een medewerker die naar een verhaal luistert, vragen beantwoord.

2.2 Hulpverlening

Hulpverlening is een ruim begrip dat verschillende onderdelen bevat. Binnen het Algemeen Nederlands Woordenboek (z.j.) wordt hulpverlening gedefinieerd als "*het bieden van hulp door hulpdiensten, organisaties of professionele hulpverleners, bij noodsituaties en calamiteiten of voor persoonlijke, bv. medische, psychische of sociale problemen; het bieden van professionele hulp*". Hulpverlening wordt omschreven als een methode om geholpen te worden door iemand of als een organisatie die mensen helpt (Woorden.org, z.j.). Deze hulp kan medisch, psychisch of sociaal van aard zijn (ANW, z.j.). De nadruk binnen de hulpverlening ligt op professionele hulp waarbij beroepsbekwaamheid en effectiviteit centraal staan (Encyclo, z.j.).

Dit onderzoek biedt een kader over hulpverlening binnen psychische of sociale problemen dat uit drie delen bestaat. De drie hulpverleningsvormen zijn: de reguliere of traditionele hulpverlening (oftewel face-to-facegesprekken), de online hulpverlening en tot slot blended hulpverlening.

2.2.1 Reguliere of traditionele hulpverlening

De reguliere of traditionele hulpverlening wordt in de literatuur face-to-facehulpverlening genoemd. Dit vind plaats wanneer een hulpvrager en hulpverlener in een zelfde privé- en vertrouwelijke ruimte fysiek bij elkaar zitten. Tijdens dit moment bespreken de hulpvrager en de hulpverlener een probleem dat de hulpvrager heeft (Wong, Bonn, Tam & Wong1, 2018).

2.2.2 Online hulpverlening

Online hulpverlening is van toepassing wanneer een hulpinterventie gebeurt via internettechnologie (Van Coillie, 2011). Barak en Grohol (2011) noemen dit een geestelijke gezondheidsinterventie met gebruik van technologie als communicatiemiddel. De hulp gebeurt op afgelegen locaties, zonder fysieke nabijheid (Manhal-Baugus, 2001), ook zonder een afspraak te hoeven maken. Schalken (2013) specificeert de hulp door psychische, sociale of maatschappelijke problemen te benoemen.

Het doel van de interventie is het ondersteunen van de hulpvrager in zijn relatie met de omgeving, om zijn welzijn te verruimen (Beelen, 2010). Het heeft betrekking op het primaire zorgproces van informatie, advies, ondersteuning, begeleiding, behandeling of nazorg (Schalken, 2013). Deze ICT-toepassingen kunnen onder andere zijn: sms, e-mail, websites, blogs, sociale netwerksites (Beelen, 2010). De hulpvraag kan verschillende doelen omvatten: informeren of adviseren, presentie aanbieden en ondersteunen. Het doel is gericht op de hulpvrager (Bocklandt, 2011). Online interventies worden in categorieën verdeeld: online counseling en therapie, (b) webgebaseerde interventies, (C) op internet bediende therapeutische software en (d) persoonlijke publicaties, online steungroepen Klein en Proudfoot (2009).

Het hulpverleningsgesprek kan elke keer een ander doel hebben (Vlaeminck, Vanhove, De Zitter en Bocklandt, 2009), zoals informeren, communiceren of ondersteunen (Bocklandt et al., 2014). Bocklandt (2014) onderscheidt drie grote clusters in online toepassingen. Ten eerste zijn er de informatieve toepassingen in de vorm van tips, informatie, adviezen, links. Hierbij is het essentieel om dit gamma van informatie betrouwbaar aan te bieden, deze zaak door experts te laten uitvoeren. Informatie en adviesvragen kunnen bij eenmalige contacten voorkomen (e-mailhulpverlening, 2005). Vervolgens zijn er online communicatieve toepassingen waarbij een hulpvrager en hulpverlener aanwezig zijn. Deze toepassing verloopt via de e-mail, de chat en forums. Tot slot zijn er ondersteunende online toepassingen, die hulpvragers ondersteunen in elke fase van het proces. (Bocklandt, 2014). Deze gaan over periodieke psychosociale begeleiding (e-mailhulpverlening, 2005).

Op die manier is vast te stellen dat er niet één begripsomschrijving van online hulpverlening is. Er zijn talrijke internationale benamingen (Manhal-Baugus, 2001). In de literatuur zijn onder andere de volgende benamingen gebruikt: counseling (of therapie), internetbegeleiding (of therapie), cybertherapie, e-therapie (of e-counseling), computergemedieerde therapie en webgebaseerde interventies (Dowling & Rickwood, 2013). Als andere definities worden bekeken, komen vele aspecten geregeld terug, zoals anonimiteit en niet-identificeerbaarheid, kanalenreductie en decontextualisatie, plaatsonafhankelijk en tijdsonafhankelijk (Bocklandt et al., 2014), beschikbaarheid, gebrek aan verbale signalen, gemak, kosteneffectiviteit. Nadelen of kwetsbaarheden van online hulpverlening kunnen zijn: misinterpretaties, niet bereikbaar voor alle doelgroepen (Bocklandt, 2014).

Onlinehulpverlening heeft een laagdrempelig karakter omwille van zijn anonimiteit. Directheid en beschikbaarheid zijn voordelen van online hulp zoeken voor jongeren. Echter, het wordt vermeld dat onlinehulpverlening geen manier is om psychische aandoeningen te diagnosticeren en te behandelen (Manhal-Baugus, 2001). Schalken et al. (2010) zien online hulp eerder als een middel dan een doel.

2.2.3 Blended hulpverlening

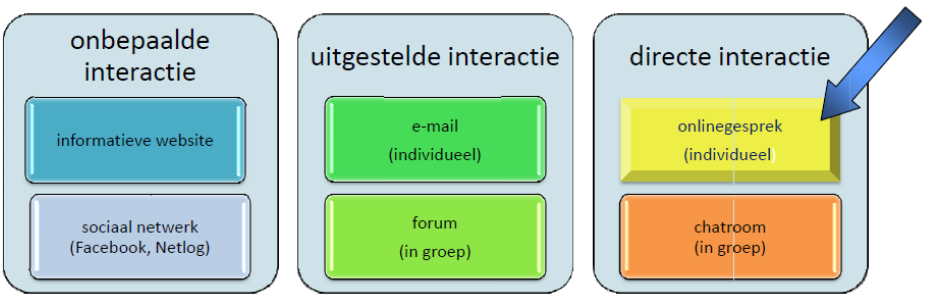
Blended hulpverlening is omschreven als een combinatie van beide hulpverleningsmodellen. Volgens Schalken (2013) is blended hulpverlening voor de toekomst. Het ontstaat bij het combineren van verschillende communicatievormen met elkaar. De hulpvrager gaat op gesprek bij een hulpverlener, maar het contact wordt verder gehouden via chatgesprekken of e-mail. Of omgekeerd start de hulpvrager met een chatgesprek maar besluit in onderling akkoord om een afspraak te maken bij de hulpverlener (Beelen, 2011). Reguliere hulpverlening kan aangevuld worden door online hulpverlening, wat de ontwikkeling van blended hulpverlening vereist. Daarvoor is een aangepaste manier van werken gevraagd. (Duinstra, 2013).

2.3 Belangrijke kenmerken van online hulpverlening

Beelen (2010) stelt een aantal minimumvoorwaarden aan online hulpverlening. Deze voorwaarden zijn beschikbaar, bereikbaar, bruikbaar, begrijpbaar, betaalbaar, betrouwbaar en bekend zijn. Deze minimumvoorwaarden zijn met een aantal kenmerken zijn hieronder besproken.

2.3.1 Interactie

Online hulpverlening heeft verschillende vormen. Dit kan voorkomen in talrijke interactievormen. In figuur 2 heeft het onlinehulpuitwisselingsplatform chatlas een overzicht gemaakt van de verschillende vormen. Onbepaalde interactie gaat via een informatieve website of door sociale netwerken. Vervolgens bestaat de uitgestelde interactie in de vorm van e-mail of een forum. Bovendien is er directe interactie waaronder chatrooms in groepsvorm en online individuele gesprekken (Vlaeminck et al., 2009). In dit onderzoek wordt de term online hulpverlening gebruikt om te verwijzen naar schriftelijke online gesprekken.



FIGUUR 2: ONLINEHULPUITWISSELINGSPLATFORM (CHATLAS)

Er is sprake van een chatgesprek wanneer een hulpvrager en een hulpverlener op hetzelfde moment afwisselend een conversatie kunnen voeren (Manhal-Baugus, 2001). De communicatie in een chatgesprek vindt op hetzelfde moment plaats (synchrone) waarbij een beperkte vertraging bestaat doordat de personen hun reacties moeten typen (Grohol, 2011). De kern van de boodschap wordt samengevoegd, uitgetypt en verstuurd. Dit creëert een mogelijkheid om de geschreven boodschap te herzien en te corrigeren (Hintenberger, 2009). Het herzien van de boodschap en het ordenen ervan laten reflectie toe (Vanhuele & Vertommen, 2008). Op deze manier verloopt een chatgesprek langzaam (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). Het intikken is vier keer trager dan het uitspreken

(Dooghe, 2005). Hoewel deze online chatgesprekken to the point verlopen is uit opslaggegevens afgeleid dat online gesprekken gebruikelijk dubbel zo lang duren als telefoongesprekken (Bocklandt et al., 2014). Zo ontstaan wachtrijen en worden minder personen geholpen (Vanhuele & Vertommen, 2008).

2.3.2 Decontextualisatie

De omgeving van de hulpvrager heeft een sterke invloed op het gesprek. De hulpverlener en de hulpvrager zien elkaar niet, waardoor omgevingsinformatie ontbreekt. Dit verschijnsel wordt decontextualisatie genoemd (Fukkink & Hermanns, 2007). De drukte of stilte van de omgeving kan een effect hebben op het gesprek (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). Bocklandt et al. (2014) hebben vastgesteld dat meer dan 85 % van hulpvragers in hun kamer chat en 13 % niet. Binnen een online gesprek ontbreekt deze auditieve informatie. Deze gemiste data geven kleur aan de context. Het gebrek aan deze informatie kan ertoe leiden dat de hulpverlener minder betrokken is bij de situatie van de hulpvrager. Als er geen omgevingsgeluid is, kan de hulpgever niet inschatten dat de omgeving verschilt van de zijne (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). In de literatuur wordt dit ook wel lean medium genoemd, wat wijst op weinig informatie over de omgeving (Bocklandt et al.,2014)

2.3.3 Kanalenreductie

Tevens zijn non-verbale aspecten van communicatie, zoals de stem, de intonatie, de snelheid en de pauzes afwezig (Vlaeminck e.a., 2009). Deze zogenaamde kanalenreductie maakt dat coderings- en decoderingsfouten mogelijk zijn (Joinson, 2005). Bij online communicatie kan echter wel gebruikgemaakt worden van specifieke codes, emoticons, taal en teksttekens en metaforen (Walther & D'Addario, 2001; Vlaeminck, Vanhove, De Zitter en Bocklandt, 2009). Sanderson (1993) omschrijft emoticons als een combinatie van tekens die een gezichtsuitdrukking vormen. Emoticons kunnen visuele signalen vereenvoudigen en de boodschap accentueren (Derks, Fischer en Bos 2008; Dresner en Haring 2010; Misoch 2006; Wagner 2009; Walther en D'Addario 2001). Deze kunnen een positieve bijdrage leveren aan de boodschap (AA Mitchell, 1986). Ook zouden emoticons de schrijver helpen en niet de lezer (Walther & D'Addario, 2001).

2.3.4 Bereikbaarheid

In het kader van online hulpverlening komt ook het voordeel van afstand aan bod (Stroebe, van der Houwen, & Schut, 2008). Het internet is een kanaal dat geografische grenzen doorbreekt en kan zo ook hulp bieden aan mensen die in afgelegen gebieden wonen, of een beperking hebben. Door het internet kan hulp ook beschikbaar komen voor mensen die over weinig middelen beschikken, waardoor ze zich niet kunnen verplaatsen of geen reguliere hulp kunnen betalen. Deze groepen kunnen toegang hebben tot online hulpverlening vanuit hun verblijf (Van der Houwen et al., 2010).

Een andere voordeel van online hulpverlening is dat geen afspraak vereist is. De hulpvrager kan contact leggen wanneer hij over de middelen beschikt. Als online hulpverlening in realtime wordt uitgevoerd, moeten passende tijdstippen worden gekozen voor beide partijen (Manhal-Baugus, 2001). Online hulpverlening heeft daarnaast een breed bereik en maakt het mogelijk om miljoenen mensen te helpen, ook mensen met een beperking of met een fobie (bv. agorafobie), met tijdsdruk en diegenen met stress ten aanzien van reguliere hulpverlening kunnen hier terecht (Barak, 2007).

Onderzoek toont aan dat jongeren met problemen sneller geneigd zijn om online hulp te zoeken dan om te bellen (Vanhuele & Vertommen, 2008). De Coster (2009) haalt aan dat vooral jongeren van het vrouwelijke geslacht online met elkaar communiceren en dat is tevens een risicogroep wat betreft suïcide. Er is terughoudendheid geconstateerd bij adolescenten van het mannelijke geslacht om emotionele onderwerpen voor hun leeftijdsgenoten onthullen (Best et al., 2016).

2.3.5 Beschikbaarheid

Naast persoonlijke drempels zijn er ook structurele drempels die door online hulpverlening verlaagd worden. De keuze van tijdstip en locatie zijn aantrekkelijke eigenschappen. Het tijdsaspect kan ook nadelig beschouwd worden, doordat de chat binnen een bepaald tijdsbestek open is, want dit kan wachttijden met zich meebrengen (Bocklandt et al., 2014). Om dit probleem te verhelpen, kunnen organisaties tijdslimieten instellen, die kunnen dan het drempelverlagende effect wegnemen (King e. a., 2006).

2.3.6 Vertrouwelijkheid

Door middel van anonimiteit, afstand en autonomie kan de kern van het probleem afgehandeld worden (Vlaeminck e.a., 2009a). Anonimiteit is een kenmerk van online hulpverlening dat meerdere auteurs benadrukken (Barak, 2005). Anonimiteit wordt gewaarborgd door een pseudoniem dat meestal een aanwijzing is tot eerste onthulling (Glasheen et al., 2016). In een onderzoek van Ross (2011) komt naar voren dat onlinehulpverlening in minder dan de helft van de beschikbare hulpverleningskanalen, identificatiegegevens vraagt. Zo hoeven hulpvragers op de meeste websites geen account te hebben om hulp te zoeken (Finn & Barak, 2010).

De fysieke afwezigheid tijdens online chathulpverlening speelt een grote rol (Suler, 2010). De hulpvrager is niet identificeerbaar tijdens het chatten. Dat maakt het mogelijk dat eigenschappen zoals geslacht, leeftijd en etniciteit (Beattie et al., 2006) niet te achterhalen zijn zonder daar expliciet naar te vragen (Barak, 2007). Anonimiteit geeft een veilig gevoel waarbij de hulpvrager controle heeft. Door de anonimiteit kunnen mensen een pijnlijke of een kwetsende situatie vertellen zonder schaamte. Anoniem zijn verlaagt de drempel om hulp te vragen (Knatz, 2009). De hulpvrager is bewust dat wat hij vertelt niet gekoppeld zal worden aan de rest van zijn leven. De onzichtbaarheid kan ook verlegenheid tegengaan, waardoor de hulpvrager zich comfortabeler kan voelen, waaruit expressiviteit voortvloeit (Dowling & Rickwood, 2013).

Diverse onderzoeken tonen aan dat taboegerelateerde onderwerpen online sneller bespreekbaar zijn vanwege anonimiteit (Schalken, 2013; Vlaeminck, e.a., 2009; King, e.a., 2006; Bocklandt, e.a., 2013b). Tijdens chatten is sprake van minder schaamte bij hulpvragers. Er is geen last van weerstand en problemen kunnen directer beschreven worden (Manhal-Baugus, 2001). Verder blijkt bij 84 % van de hulpvragers dat ze online bespreekbare thema's niet via de telefoon durven te behandelen (Vlaeminck e.a., 2009a). Dooghe (2005) stelt dat het internet anoniemer is dan de telefoon. Hulpvragers wijzen erop dat ze problemen beschrijven die ze door te telefoneren niet zouden kunnen vertellen (Vlaeminck, Van hove, De Zitter, Bocklandt, 2009). Studies zoals Kids Help Line bevestigen dat online communiceren minder kwetsbaar aanvoelt (Bambling, King, Reid, & Wegner, 2008 ; Beattie,Cunningham, Jones, & Zelenko, 2006).

Naast het bieden van voordelen, kan anonimiteit ook nadelen hebben. Zo kan misbruik gemaakt worden doordat hulpvragers onware verhalen kunnen vertellen. Dit kan twijfel en onzekerheid zaaien tijdens online hulpverlening (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). Bovendien kunnen deze valse situaties voor onrust zorgen. Op deze manier handelen, is de online versie van het klassieke Munchausensyndroom (Feldman, 2000) of kan gezien worden als acteursgedrag (Suler, 1999; Suler & Phillips, 2000). Hierdoor kan de hulpverlener twijfel en onzekerheid voelen over de betrouwbaarheid van de informatie. Evenwel kan de hulpvrager aarzelen wat betreft de deontologische code (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). Anonimiteit is een factor die online hulp populair maakt. Echter, anonimiteit kan er ook voor zorgen dat iemand zich als een ander persoon voordoet (Manhal-Baugus, 2001). Zo kunnen moeizame en stigmatiserende gedachten diepgaander besproken worden. Een ander nadeel van online hulpverlening betreft de anonimiteit. Door anoniem hulp te vragen, wordt hulp zoeken nog altijd als een taboe beschouwd. Dit schaamtegevoel verhindert veel zorggebruikers en is een vertrekpunt voor het uitwerken van zorgvoorzieningen. (Buffel e.a., 2013)

Wat betreft privacybeleid is het van belang om informatie te verschaffen over de grootte van de digitale afdruk (Bocklandt et al., 2014). Het is essentieel om helder weer te geven welke gegevens raadpleegbaar zijn. Op het vlak van de deontologie en ethiek vergt online hulpverlening een specifiek kader (Beelen en Van den Meerschaute, 2010a). De basis wat betreft het omgaan met cliëntinformatie via ICT wordt gevormd door de sectorafspreken in Autonome Centra Algemeen Welzijnswerk' (Stas, 2008) en de 'procedure integriteit' (Stas, 2004). In tegenstelling tot Vlaeminck (2009), die vaststelt dat het riskant is om te vertrekken vanuit het deontologisch kader voor reguliere hulp, vindt Hinssen (2010) dat digitaal het nieuwe normaal is en dat daardoor hulpvragers privacy niet altijd van belang vinden.

2.3.7 Toegankelijkheid

Bij online hulpverlening is er autonomie van de hulpvrager. Hij heeft de keuzemogelijkheid om te kiezen wanneer het gesprek begint, eindigt en of hij verdere hulp accepteert. Zo blijft hulpverlening vrijblijvend en ongedwongen. Dit kan het veiligheidsgevoel en comfort verhogen, waardoor online

hulp drempelverlagend werkt (Beelen & Van Den Meerschaute, 2010). Doordat er spontaniteit is, schrijven mensen spontaan. Dit leidt ertoe dat gesproken taal gehanteerd wordt, want hierdoor verloopt het lezen van deze tekst vlotter (Vanhuele & Vertommen, 2008).

In het verleden was internetgebruik enkel mogelijk door monitors zoals computers. Tegenwoordig is internet ook toegankelijk door mobiele apparaten en zijn er wereldwijd 1,2 miljard actieve mobiele breedbandabonnees (Joyce, 2012). Wanneer wordt geïnvesteerd in ICT-technologie in hulpverlening, moet die zo laagdrempelig mogelijk zijn, zodat de technologie toegankelijk is voor iedereen. Dit laat toe dat mensen met een laag inkomen en weinig middelen kansen hebben om gebruik te maken van de technologie (Manhal-Baugus, 2001).

Wat betreft middelen kan er een duidelijk verschil zijn in bevolkingsgroepen. Het gebruik van technologie kan gerelateerd zijn aan de inkomen, leeftijd, etniciteit, opleiding van personen. Deze factoren kunnen leiden tot sociale uitsluiting. (Steyaert & Gould, 2009). Anno 2013 constateerde Pew Institute American Life project nog altijd een kloof tussen groepen in de toegang tot ICT (Lopez, 2014). Deze kloof is vooral merkbaar tussen hoogopgeleiden en laagopgeleiden (Rainie, 2013). In 2012 werd vastgesteld dat 20 % van de Vlamingen nog altijd niet over een internetaansluiting beschikt (Lopez, 2014). In 2014 beschikte 8 % nog niet over internet. Dit evolueert jaarlijks zeer snel volgens iMinds (2013). Het gebruik van mobiele telefoons is wereldwijd. Studenten en adolescenten beschouwen de telefoon als het belangrijkste ICT-apparaat (Taylor & Harper, 2002). De GSM is een sociaal en cultureel fenomeen (Geser, 2005). Applicaties overtreffen het gebruik van andere ICT-toepassingen, deze zijn ondertussen meer ontwikkeld (Nijs, 2012).

Ook de informatie op een website moet toegankelijk zijn voor verschillende gebruikers (overheidsdiensten Office, 2006). Dit kan verwezenlijkt worden door middel van verbeterde technologie met onder andere: een pagina-lezer, een spraakbutton voor diegenen die geen gebruik kunnen maken van een toetsenbord (Lopez, 2014).

Verder dienen ook hulpvragers over een aantal competenties te beschikken om te kunnen deelnemen. Het vereist vaardigheden op het vlak van het instrument (knoppenkennis), de strategie (belang van de bron), de interactie (kunnen bediscussiëren) en het taalgebruik.

Een andere belemmering tijdens onlinehulpverlening kan zijn dat jongeren met meerdere activiteiten tegelijkertijd achter het scherm zitten (Vanhuele & Vertommen, 2008). Deze multitasking kan ervoor zorgen dat de gebruiker later reageert en ook verdeelde aandacht heeft (Dooghe, 2005).

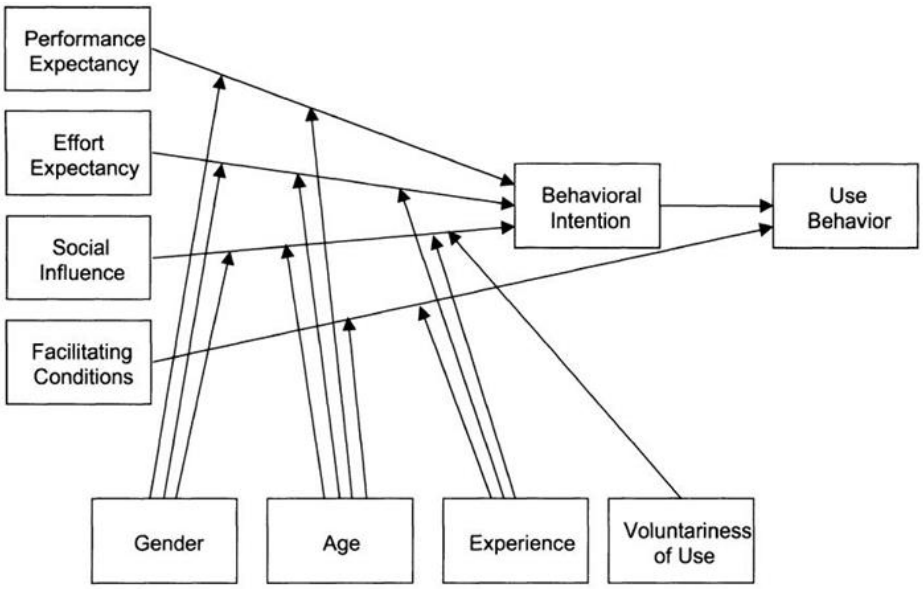
Tijdens chathulpverlening heeft de hulpverlener de drang om snel te willen helpen, hij is ongerust voor het geval van contactverbreking. Het contact kan bijvoorbeeld verbroken worden door een slechte verbinding. Zo kan een diepgaand gesprek onderbroken worden (Barak, 2007). Echter is het een valkuil om te denken dat er tijdens onlinehulp direct aan oplossingen te moeten komen (Stas & Beelen, 2011).

Kritiek en vooroordelen die over online hulpverlening bestaan, zijn de afstandelijkheid in vergelijking met telefoongesprekken, het beschikken over weinig informatie over de hulpvrager, online is een virtuele wereld en verloopt traag (Vanhuele & Vertommen, 2008). Om een technologisch model als CLBch@t te onderzoeken, is beroep gedaan op een theoretisch model, Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).

2.4 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Venkatesh, Davis, Davis en Morris (2003) brachten verschillende voorgaande modellen samen en integreerden die tot een uniform model: de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. Het UTAUT-model is generiek toepasbaar op een breed gamma van technologische tools in verschillende contexten en gebruikersgroepen. Het is een hulpmiddel om de succesgraad van de nieuwe technologie te beoordelen en onderzoekt individuele invloeden op de intentie tot het gebruik van technologie (Venkatesh et al., 2003).

Het model (schematische weergave in figuur 3) wordt opgedeeld in verschillende determinanten die verband houden met elkaar. De eerste vier determinanten zijn beschreven als kerndeterminanten of 'constructs': performance expectancy (uitkomstverwachting), effort expectancy (inspanningsverwachting), social influence (sociale invloed) en facilitating conditions (faciliterende condities). Deze constructs zijn significant voor behavioral intention (gebruikersintentie of acceptatie) en use behavior (gebruiksgedrag). Bijgevolg is er een betekenisvol verband tussen de intentie tot gebruik en gebruikersgedrag, de intentie bepaalt het gedrag. Daarnaast zijn er vier modererende determinanten of moderators die als volgt worden opgesomd: gender (geslacht), age (leeftijd), experience (ervaring) en voluntariness of us (vrijwillig of gedwongen gebruik) (Venkatesh et al., 2003). Deze kunnen een bijdrage hebben tot het gebruik van een technologisch model.



FIGUUR 3: UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (VENKATESH ET AL., 2003).

2.4.1 Vier kerndeterminanten

1) **Performancy acceptancy** of prestatieverwachting is de mate waarin een individu denkt dat hij geholpen kan worden in zijn werk of prestatie door het gebruik van een systeem (De Witte & Van Daele, 2017). Een individu gelooft dat hij zijn job of taak succesvol zou verrichten door de bijdrage van het systeem (Venkatesh et al., 2003).

2) **Effort acceptancy** of inspanningsverwachting heeft betrekking op de mate van inspanningslevering om met een technologisch systeem overweg te kunnen. Bovendien wordt dit met de graad van gebruiksgemak geassocieerd. Hiertoe behoort ook de moeilijkheidsgraad van het aanleren van een technologisch systeem (leercurve) (Venkatesh et al., 2003).

3) **Social influence** of sociale invloed is getypeerd als de invloed van andere individuen: de mate waarin anderen een effect hebben op het individu om het gebruik van het systeem(Venkatesh et al., 2003).

4) **Facilitating conditions** of faciliterende voorwaarden zijn de organisatorische en technische infrastructuur die nodig is om deel te nemen aan het systeem. Deze determinant situeert de mate waarin een individu denkt dat deze middelen hem ondersteuning bieden in het gebruik van het systeem (Venkatesh et al., 2003).

2.4.2 Modererende determinanten

De modererende determinanten duiden de sterkte aan tussen twee variabelen. Ten eerste speelt geslacht (1) een rol bij het gebruik van een technologiesysteem. Geslacht heeft een invloed op de prestatieverwachting, de inspanningsverwachting en de sociale invloed. Verder heeft leeftijd (2) een effect op dezelfde determinanten als geslacht. Bijkomend hebben de faciliterende condities (3) een effect. Bovendien heeft de factor experience of ervaring (4) een aandeel. Hierbij heeft ervaring een effect op de inspanningsverwachting, sociale invloed en de faciliterende condities. Verder komt voluntariness of use of vrijwilligheid tot gebruik aan bod. Deze factor heeft enkel effect op sociale invloed. Als er sprake is van ongedwongen gebruik, wordt gekeken naar de sociale groep om te bepalen wat mensen willen doen (Venkatesh et al., 2003).

2.4.3 Besluit

UTAUT beschrijft de verbanden van de bovenvermelde kerndeterminanten en modererende determinanten. Deze aspecten hebben in het geheel effect op de gedragsintentie (behavioral intention) van het gebruik van technologie waaruit het gebruikersgedrag (use behaviour) voortvloeit.

Vragenlijsten zijn gebaseerd op UTAUT om zo meer inzicht te krijgen in de kansen en bedreigingen van technologische toepassingen bij eindgebruikers (De Witte & Van Daele, 2017). De factoren in het UTAUT-model verklaren zeventig procent van de variantie in de intentie tot gebruik.

DEEL 2: DATA EN METHODE

1. Onderzoeksopzet

Het doel van dit onderzoek is om enerzijds de toegankelijkheid van de CLBch@t te analyseren en anderzijds de chat te optimaliseren voor de toekomst. Het type onderzoek wordt bepaald door het type onderzoeksvraag. Deze studie maakt gebruik van een mixed-method-onderzoeksopzet, een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek Baarda et al., 2016). Er is gekozen voor vragenlijsten om kennis over de CLbch@t, houdingen en meningen tegenover de chat te kunnen meten (Baarda et al., 2015).

Daarnaast zijn focusgroepen afgenomen, zodat deelnemers elkaar konden aanvullen, waardoor de verzamelde gegevens vanuit diverse invalshoeken werden benaderd (Baarda et al., 2013). Nog een voordeel van een focusgroep is dat de deelnemers elkaar kunnen aanmoedigen en discussie kan ontstaan (Baarda et al., 2016).

Een mixed method onderzoek laat toe dat er aanvullende informatie wordt verkregen op data uit vragenlijsten. Zo komen er diepgaande inzichten naar boven. Tabel 1 geeft het overzicht van dit design weer.

TABEL 1: OVERZICHT ONDERZOEKSDESIGN

	Vragenlijst	Focusgroepen
1. In hoeverre is de CLBch@t bekend en toegankelijk voor de leerlingen van het secundair onderwijs?	x	x
2. Welke voorkeuren en verwachtingen hebben leerlingen bij het stellen van een vraag aan het CLB?	x	x
3. In welke mate konden leerlingen na een chatsessie verder met hun vraag?	x	

In voorstel en samenspraak met het CLB zijn drie secundaire scholen uit verschillende provincies via de e-mail gecontacteerd en uitgenodigd voor het onderzoek. Deze uitnodigingsmail (zie bijlage A) bood een kort overzicht van het doel en het proces van het onderzoek. Oorspronkelijk deden drie Vlaamse scholen mee waarvan één gelegen is in Antwerpen, één in het Brussels hoofdstedelijk gewest en de laatste in Limburg.

Na toestemming van de scholen is een contactpersoon gegeven om contact te leggen voor verdere afspraken in verband met de datum, locatie, et cetera (zie bijlage B) Vervolgens is na een eerste e-mailwisseling een afspraak gemaakt voor een klassenronde. De onderzoeker is tijdens de klassenronde rondgegaan in alle klassen van de scholen. De bedoeling was om telkens twee minuten de leerlingen toelichting te geven over het onderzoek. Hierbij werd verzocht om de vragenlijst in te vullen en is een oproep gedaan over de focusgroepen.

2. Dataverzamelingsmethode

Het onderzoek heeft twee delen. Het kwantitatieve gedeelte is onderzocht met vragenlijsten en het kwalitatieve gedeelte is bestudeerd aan de hand van focusgroepen.

2.1 Vragenlijsten

In eerste instantie is half januari 2019 een digitale vragenlijst (zie bijlage C) verspreid via de smartschool. Het doel hiervan is om zoveel mogelijk leerlingen te bevragen door de bestaande situatie waar te nemen (Baarda, et al., 2014). Met deze vragenlijst is nagegaan in hoeverre de leerlingen van drie Vlaamse secundaire scholen kennis hebben over de CLBch@t en of deze chat toegankelijk, doelmatig en klantgericht is voor deze doelgroep. Bij het opmaken van de vragenlijst is er deels geïnspireerd door de 'evaluatieschaal voor apps binnen het onderwijs en de logopedische revalidatie' (zie bijlage F) die via de HoGent beschikbaar is (Coppens, De Coster, Detollenaere & Vandevelde, 2017).

Deze vragenlijst is opgemaakt in het programma Qualtrics en via een link verspreid. De ingevulde gegevens werden in het programma opgeslagen. De vragen zijn gebaseerd op schalen die bestaan en gevalideerd zijn (Baarda et al., 2014). Het eerder genoemde UTAUT-model (Venkatesh et al., 2003) is als uitgangspunt gebruikt. De oorspronkelijke schalen zijn gemaakt in het Engels, met behulp van Vlaamse onderzoeken die op het UTAUT zijn gebaseerd De Witte & Van Daele, 2017). Na afwerking is deze vragenlijst voorgelegd aan het CLB en bijgestuurd. Nadien hebben ook onafhankelijke mensen de vragenlijst getest en zijn onduidelijkheden doorgegeven en bijgewerkt.

De leerlingen mochten de vragenlijst invullen mits zij toestemming hadden van de ouders. Indien ze toestemming kregen of ouder dan zestien jaar zijn, konden ze verder klikken om de enquête te starten. Deze vragenlijst was tot eind maart 2019 actief en is in totaal ingevuld door 286 leerlingen.

De vragenlijst heeft twee gedeelten: enerzijds een deel voor de leerlingen die de chat reeds gebruiken (N = 7) en anderzijds voor de leerlingen die de chat nog nooit hebben gebruikt. Bij de gebruikers werd gefocust op hun ervaringen. Eerst is gefocust op het kanaal waarvan ze de chat kenden. Verder werd gepolst hoeveel ze de chat gebruikten en voor welke vragen in welke gebieden. De verwachtingen en hun tevredenheid zijn ook in kaart gebracht. Dat leidt tot de vraag over doorverwijzen en het al dan niet volgen van dit doorverwijsadvies. Nadien komen er vragen over het al dan niet beschikken van technologische middelen om te kunnen deelnemen aan zo een chat. Tot slot eindigden door toekomstgebruik en eventuele toevoegingen van leerlingen.

Het tweede gedeelte van de vragenlijst is gericht op niet-gebruikers van de CLBch@t. Er is gevraagd welke kanaal ze zouden kiezen om een persoonlijke vraag te stellen. Zo zijn een aantal redenen opgesomd en ook bepaald waarom mensen een kanaal kozen. Daaropvolgend werden bekende thema's opgesomd en gevraagd welke kanaal de participanten zouden gebruiken voor de desbetreffende thematiek. Verder werd gevraagd via welke bekendmakingskanaal leerlingen zich aangemoedigd zouden voelen om al dan niet de CLBch@t te gebruiken. Opnieuw werd ook in dit luik

gevraagd naar beschikbare technologische middelen die zullen toelaten om aan de CLBch@t deel te nemen. De motieven voor de deelname aan de chat werden aangehaald. Dit deel is afgesloten met een vraag omtrent toekomstgebruik van de CLBch@t.

2.2 Focusgroepen

In tweede instantie zijn op dezelfde scholen vier focusgroepen (zie bijlage E) afgenomen om dieper inzicht te krijgen in het fenomeen. Meer specifiek gaat het om half gestructureerde focusgroepen (De Witte, 2014), wat betekent dat gevraagd wordt naar vooraf opgestelde topics waarbij ruimte is voor bijkomende vragen (Baarda et al., 2015). Tijdens de focusgroepen werd naar de meningen, de belevingen en de ervaringen van de respondenten gevraagd (Mortelmans, 2013). Elke respondent kreeg de mogelijkheid om zijn eigen opinie te delen. De data bestaan dus uit verscheidene meningen (Baarda et al., 2013). De leidraad van de focusgroepen is opgesteld op vraag van het CLB, ze hebben thema's opgegeven die dan vertaald zijn in vragen. Hierop is feedback gevraagd en na bevestiging van het CLB zijn deze vragen opgenomen.

Er zijn twee focusgroepen gepland op drie scholen, dus in totaal zes. Een eerste focusgroep betreft leerlingen van het eerste tot en met het derde secundair onderwijs en de tweede behelst leerlingen van het vierde tot en met het zesde (eventueel ook zevende) secundair onderwijs. Na nieuw contact met de leerlingen bleek dat er een aantal waren weggevallen van twee scholen. Hierdoor waren de mogelijkheden anders per school. Om deze reden is besloten om met twee scholen telkens één focusgroep per school uit te voeren. Bij de derde school zijn beide focusgroepen doorgegaan. Alle focusgroepen hebben plaatsgevonden op de scholen zelf, zodat de leerlingen zich niet hoefden te verplaatsen (Mortelmans, 2007). Uiteindelijk zijn in totaal vier focusgroepen gerealiseerd. Tabel 2 geeft een overzicht van de details. Er was gepland om focusgroepen van zes tot acht personen af te nemen. Er was een variatie in de grootte van de groepen, waardoor de kleinste groep drie en de grootste groep acht deelnemers bevat. De duur van de focusgroepen was tussen 43 minuten en 59 minuten.

TABEL 2: OVERZICHT FOCUSGROEPEN

FOCUSGROEP	PROVINCIE VAN DE SCHOOL	AANTAL DEELNEMERS	M/V	DUURTIJD
1	ANTWERPEN	8 DEELNEMERS	1 M, 7 V	44 MINUTEN
2	BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST	3 DEELNEMERS	1 M, 2 V	43 MINUTEN
3	LIMBURG	6 DEELNEMERS	4 M, 2 V	55 MINUTEN
4	LIMBURG	6 DEELNEMERS	0 M, 6 V	59 MINUTEN

Bij de aanvang van de focusgroepen werden de ingevulde informed consents (zie bijlage D) verzameld die de ouders hadden ingevuld. Op de informed consent was vermeld dat een audio-opname zou plaatsvinden. Daarmee gingen de ouders van de leerlingen ook akkoord.

Vervolgens stelden de onderzoeker en de deelnemers zich kort aan elkaar voor. Het onderzoek werd kort toegelicht en de anonimiteit benadrukt, evenals het feit dat er geen juiste of foute antwoorden bestaan. Daarna is begonnen met de inhoudelijke vragen door te vragen naar de bekendheid van de CLBch@t. Aansluitend is gevraagd via welke weg de leerlingen de chat kenden en of deze door hen gebruikt werd. Het eerste deel ging over een vergelijking tussen de reguliere hulpverlening en de online hulpverlening. Er werd gevraagd wie welke zou kiezen en waarom. Verder kwam naar boven of bepaalde onderwerpen elders toegankelijker zijn. Bovendien werden twee voorbeeldsituaties geschetst. Nadien werd gevraagd naar de ideale tools waarover een CLB zou moeten beschikken.

Het tweede deel van de focusgroep ging over praktische aspecten zoals openingsuren. Eerst gaven leerlingen hun mening over de actuele openingstijden. Daarop kregen leerlingen per persoon een weekrooster van maandag tot en met zondag waarop zij negentien ideale uren mochten invullen als ideale openingstijden. Verder werd gevraagd naar de toegangstaal van de chat en welke suggesties ze hiervoor hebben.

Tot slot ging het derde deel over tips over de wijze waarop de CLBch@t bij hun leeftijdsgenoten bekend kan worden gemaakt en welke kanalen volgens hen geschikt zijn. Deze hebben ze individueel genummerd op een post-it. Verder werden algemene tips gevraagd en werd afgesloten met eventuele toevoegingen.

3. Deelnemers

De deelnemers zijn telkens vanuit de deelnemende scholen. Echter zijn de deelnemers van de focusgroepen beperkt tot mindere personen tegenover de vragenlijsten. Hier beneden wordt per dataverzamelingsmethodiek een overzicht gegeven.

3.1 Vragenlijsten

De personen die in aanmerking komen voor deze studie zijn leerlingen van het secundaire onderwijs. Elke leerling kreeg een digitale vragenlijst via zijn eigen smartschool. De Antwerpse school heeft in het totaal 535 leerlingen, de Brusselse 294 en de Limburgse 210. In totaal zijn er 1139 leerlingen, waarvan 286 de vragenlijst hebben ingevuld. In tabel 3 worden de percentages per school opgesomd.

TABEL 3: PROCENTUELE RESPONDENTEN PER SCHOOL

SCHOOL	AANTAL RESPONDENTEN	RESPONDENTEN IN %
ANTWERPSE	182	63,6 %
BRUSSELSE	48	16,8 %
LIMBURGSE	40	14,3 %
MISSINGS	16	5,3 %
TOTAAL	286	100 %

De respondenten van de vragenlijst worden kort in tabel 4 besproken. Van de leerlingen heeft 25,11 % (N = 286) de vragenlijst ingevuld. Hiervan is de grootste groep de meisjes (65,9 %) en de jongens beslaan 29,3 %. Van de leerlingen is 1,1 % als 'anders' aangeduid als geslacht. Verder meldt 3,7 % van de leerlingen het geslacht het liefst niet. Binnen deze respondenten is 23,4 % tussen 12 en 14 jaar, 27,5 % tussen 15 en 16 jaar, 41,4 % tussen de 17 en 19 jaar, 7,7 % is 20 of ouder dan 20 jaar, zie tabel 5. Van deze leerlingen is 23,5 % afkomstig uit de eerste graad, 75.6 % uit de tweede of derde graad, 1 % BUSO en 1,1 %, zoals weergegeven in tabel 6.

TABEL 4: PROCENTUELE WEERGAVE GESLACHT

GESLACHT	AANTAL IN %
MEISJES	65,9 %
JONGENS	29,3 %
ANDERE	1,1 %
ONDUIDELIJK	3,7 %

TABEL 5: LEEFTIJDEN DEELNEMERS VRAGENLIJST

LEEFTIJD	AANTAL IN %
12-14 JAAR	23,4 %
15-16 JAAR	27,5 %
17-19 JAAR	41,4 %
20-21 JAAR	7,7 %

TABEL 6: ONDERWIJSVORMEN DEELNEMERS VRAGENLIJST

GRAAD	AANTAL IN %
EERSTE GRAAD	23,5 %
TWEEDE GRAAD	75,6 %
BUSO	1,1 %

3.2 Focusgroepen

Voor de focusgroepen gaven leerlingen zich vrijwillig op bij de desbetreffende leerkracht, aldus de contactpersoon voor dit onderzoek. De deelnemers zijn vervolgens geselecteerd door deze leerkracht om overvloed in de focusgroepen te vermijden. De steekproef is dus gevormd door de samenstelling

van de bovengenoemde leerkrachten op elke school. Zij hebben geprobeerd om een diverse groep te vormen door rekening te houden met de studierichting, de studiegraad en het geslacht. De respondenten werden geïnformeerd door een oproep via smartschool, door een infobalk onder de vragenlijst en door klassenrondes die de onderzoeker heeft gedaan om leerlingen per direct te informeren. Deze laatste benadering had het meeste succes. De onderstaande tabellen (7, 8, 9 en 10) geven achtergrondinformatie over de deelnemers per focusgroep.

TABEL 7: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 1 (ANTWERPSE SCHOOL)

PSEUDONIEM	M/V	LEEFTIJD*	ONDERWIJSGRAAD*	STUDIERICHTING*
MEYRA	V	15	3 BSO	HAARTOOI
HUMA	V	15	3 BSO	HAARZORG
CHANTAL	V	16	3 BSO	HAARTOOI
YANA	V	15	4 BSO	BIO-ESTHETIEK
MEVA	V	16	4 BSO	VOEDING VERZORGING
ERIK	M	17	4 BSO	VOEDING-VERZORGING
AMINE	V	17	3 BSO	HAARTOOI
FRAN	V	19	6 BSO	SCHOONHEIDSVERZORGING

TABEL 8: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 2 (BRUSSELSE SCHOOL)

PSEUDONIEM	M/V	LEEFTIJD*	ONDERWIJSGRAAD*	STUDIERICHTING*
LIEKE	V	14	3 BSO	BANKET BAKKERIJ
NERIMANE	V	15	3 BSO	BANKET BAKKERIJ
ZEB	M	15	3 BSO	RESTAURANT EN KEUKEN

TABEL 9: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 3 (LIMBURGSE SCHOOL)

PSEUDONIEM	M/V	LEEFTIJD*	ONDERWIJSGRAAD*	STUDIERICHTING*
MELIS	V	12	1 A	LATIJN
CEYDA	V	12	1 A	LATIJN
METIN	M	12	1 A	STEM
HAMIT	M	12	1 A	STEM
KOEN	M	12	1 A	STEM
SEMIH	M	16	3 ASO	WETENSCHAPPEN

TABEL 10: RESPONDENTEN FOCUSGROEP 4 (LIMBURGSE SCHOOL)

PSEUDONIEM	M/V	LEEFTIJD*	ONDERWIJSGRAAD*	STUDIERICHTING*
AZRA	V	15	4 ASO	ECONOMIE
SUMEYRA	V	16	5 ASO	HUMANE WETENSCHAPPEN
HELIN	V	17	5 ASO	HUMANE WETENSCHAPPEN
RUMEYSA	V	17	6 ASO	WETENSCHAPPEN WISKUNDE

DILA	V	17	6 ASO	WETENSCHAPPEN WISKUNDE
NIL	V	19	6 TSO	HANDEL

*telkens op het moment van de focusgroep

4. Analyseprocedure

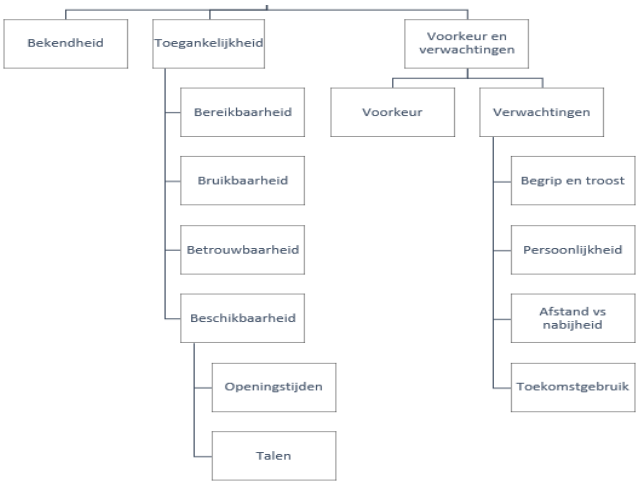
4.1 Vragenlijsten

De verkregen data werden gedownload in het programma SPSS om de analyses te starten. De genomen stappen worden bewaard in syntax, zodat het onderzoek herhaald kan worden. In eerste instantie zijn beschrijvende statistieken, frequenties en percentages besproken. Verder worden groepen met elkaar vergeleken op basis van het geslacht, de leeftijd, de scholen en de onderwijsvormen. In een latere fase wordt bestudeerd welke variabelen in de vragenlijst in het kader van UTAUT tot stand zijn gekomen, ook de Conbrach's alpha wordt weergegeven.

4.2 Focusgroepen

De methodologische stappen van een onderzoek tonen de betrouwbaarheid. De focusgroepen werden afgenomen door een onderzoeker en een notulist. Deze notulist maakte notities en hield bij welke deelnemers hoe vaak aan het woord kwamen. De onderzoeker kon dit ook volgen en doorvragen bij de vereiste momenten. Voor de verdere verwerking van de data werd alle focusgroepen uitgetypt door de opnames te beluisteren. Deze data werden getranscribeerd in Word. Alle gesproken taal werd uitgeschreven met uitzondering van prosodische eigenschappen (Smith & Osborn, 2015). De gegevens werden anoniem verwerkt en hebben allemaal een pseudoniem gekregen.

De analyse gebeurde via het programma MAXQDA. Er werden labels (zie analyseschema onderaan, figuur 4) opgesteld met behulp van de onderzoeksvragen of de focusgroepsvragen. De thematische analyse is gebruikt omwille van het gebruiksgemak. Dit laat toe om te analyseren over suggesties door eigen ervaring (Braun & Clarke, 2006). Ook zijn er citaten geïllustreerd.



FIGUUR 4: ANALYSESCHEMA

DEEL 3: RESULTATEN

In dit onderdeel zijn de resultaten van het mixed-method-onderzoek besproken. De bespreking is gebaseerd op de chronologie van de dataverzameling, waardoor eerst de vragenlijst is behandeld. De vragenlijst bestaat uit twee delen: de gebruikers en de niet-gebruikers van de CLBch@t. Na de focusgroepen vindt een analyse plaats. Daar wordt de voorkeur van leerlingen wat betreft de hulpverlening weergegeven met hun motivatie. Daarnaast wordt de ideale chat volgens leerlingen besproken. Aansluitend komen tips en adviezen van leerlingen aan bod.

4. Vragenlijsten

1.1 Algemeen: percentages

Eerst is gevraagd naar achtergrondinformatie, zoals geslacht, leeftijd, school en onderwijsgraad. Deze aspecten zijn reeds geschetst in het onderdeel 'Data en methode'. Na het verkrijgen van de achtergrondinformatie is in de inleiding gevraagd of de participanten eerder gebruik hebben gemaakt van online chathulpverlening.

Verder is gevraagd of leerlingen de CLBch@t kennen en gebruiken, weergegeven in tabel 11. Hierop heeft 86,1 % (N = 235) nee geantwoord en slechts 13,9 % (N = 38) ja geantwoord. Alle leerlingen die de chat kenden, moesten daarna antwoorden via welke weg ze daarmee bekend waren. Het was opvallend dat de meeste leerlingen de chat kennen via een CLB-medewerker. Een groot deel noemde bij deze vraag ook de Smartschool. Weinig leerlingen kennen de chat via sociale media. Van de leerlingen heeft 2,6 % (N = 7) aangegeven het programma ooit gebruikt te hebben en 97,4 % (N = 263) gebruikte het niet.

TABEL 11: KENNERS EN GEBRUIKERS VAN DE CLBCH@T

(NIET) KENNERS & (NIET) GEBRUIKERS	AANTAL IN %
KENNERS	13,9 %
NIET KENNERS	86,1 %
GEBRUIKERS	2,6 %
NIET GEBRUIKERS	97,4 %

Er is een weergave gemaakt tussen verschillende groepen. Er wordt een vergelijking gemaakt tussen de gebruikers van de CLBch@t en het geslacht, de leeftijd, de school en de onderwijsvorm. Daarna wordt dezelfde vergelijking gemaakt voor de niet-gebruikers.

Er zijn 2,6 % (N = 7) gebruikers van de CLBch@t. Tabel 12 geeft het profiel en achtergrond van deze gebruikers weer. Hiervan bestaat 71,4 % (N = 5) uit meisjes en 28,6 % uit jongens (N = 2). De leeftijden van de gebruikers zijn tussen twaalf en eenentwintig jaar. Van de gebruikers heeft 57,1 % (N = 4) aangegeven dat ze tussen 12 en 16 jaar zijn. De overige 42,9 % (N = 3) is tussen de 17 en 21 jaar oud. Van deze gebruikers gaat 71,4 % (N = 5) naar de Antwerpse school en 28,6 % (N

= 2) naar de Brusselse school. Er zijn geen gebruikers van de Limburgse school. Verder beslaat het profiel van deze gebruikers voor 28,6 % (N = 2) de B-stroom van de eerste graad en 71,4 % (N = 5) bevindt zich in het beroepsonderwijs van de tweede of de derde graad.

TABEL 12: PROFIEL EN ACHTERGROND GEBRUIKERS CLBCH@T

GESLACHT	71,4 % (N = 5) VROUW 28,6 % (N = 2) MAN
LEEFTIJD	57,1 % (N = 4) 12-16 JAAR 42,9 % (N = 3) 17-21 JAAR
SCHOLEN	71,4 % (N = 5) ANTWERPSE SCHOOL 28,6 % (N = 2) BRUSSELSE SCHOOL
ONDERWIJSGRAAD EN VORM	71,4 % (N = 5) EERSTE GRAAD, B-STROOM 28,6 % (N = 2) TWEEDE OF DERDE GRAAD, BSO

Er zijn 97,4 % (N = 263) niet-gebruikers geconstateerd, waarvan het profiel en achtergrond is weergegeven in tabel 13. Binnen deze groep betreft 66,5 % (N = 175) meisjes en 28,5 % (N = 75) jongens. Daarnaast bestaat geen kennis over het geslacht van 4,9 % (N = 13). Deze leerlingen kozen voor 'andere' of 'zeg ik liever niet'. De leeftijden van gebruikers zijn opnieuw tussen de twaalf en de eenentwintig jaar. Van de niet-gebruikers geeft 51,4 % (N = 135) aan dat ze tussen de 12 en 16 jaar oud zijn. De overige 47,1 % (N = 124) is tussen de 17 en 21 jaar. Slechts 1,5 % (N = 4) geeft aan ouder te zijn dan 21 jaar. Deze niet-gebruikers zijn voor 66,9 % (N = 176) leerlingen van de Antwerpse school, voor 18,3 % (N = 48) leerlingen van de Limburgse school en voor 14,4 % (N = 38) leerlingen van de Brusselse school. Er werd ook een missing (0,4 %) (N=1) geconstateerd. Het profiel van de niet-gebruikers is als volgt: een aanzienlijk groot deel bestaat uit leerlingen van het beroepsonderwijs uit de tweede of derde graad 59,3 % (N = 156). Er is een responsgraad van 12,2 % (N = 32) in de eerste graad van de B-stroom. Verder bevindt 11,4 % (N = 30) van de leerlingen zich in de eerste graad van de A-stroom. Aansluitend is 9,9 % (N = 26) van de leerlingen van het ASO en KSO uit de tweede en de derde graad. Daaropvolgend is 6,1 % (N = 16) van de leerlingen gesitueerd in het TSO van de tweede en derde graad. Tot slot rapporteert slechts 1,1 % (N = 3) van de leerlingen BUSO.

TABEL 13: PROFIEL EN ACHTERGROND NIET GEBRUIKERS CLBCH@T

GESLACHT	66,5 % (N=175) VROUW 28,5 % (N = 75) MAN 4,9 % (N=13) ONBEKEND
LEEFTIJD	51,4 % (N = 135) 12-16 JAAR 47,1 % (N = 124) 17-21 JAAR 1,5 % (N = 4) OUDER DAN 21 JAAR
SCHOLEN	66,9 % (N = 176) ANTWERPSE SCHOOL 14,4 % (N = 48) BRUSSELSE SCHOOL 18,3% (N = 38) LIMBURGSE
ONDERWIJSGRAAD EN VORM	12,2 % (N = 32) EERSTE GRAAD, B-STROOM

	11,4 % (N = 30) EERSTE GRAAD, A-STROOM 59,3 % (N = 156) TWEEDE OF DERDE GRAAD, BSO 9,9 % (N = 26) TWEEDE OF DERDE GRAAD, ASO OF KSO 6,1 % (N = 16) TWEEDE OF DERDE GRAAD, TSO 1,1 % (N = 3) BUSO

1.2 UTAUT

In het kader van UTAUT is voor verschillende vragen de betrouwbaarheid nagegaan door middel van Cronbachs alpha, weergegeven in tabel 14. Voor de vragen met betrekking tot social influence kon geen Cronbrachs alpha berekend worden door de beperkte vragen die hierover zijn gesteld. Voor zes onderdelen is dit aspect nagegaan. Hieruit blijkt dat de performancy acceptancy voor de gebruikers (α = 0.60) is en de effort acceptancy voor de niet-gebruikers (α = 0.63) twijfelachtig is. Voor de rest is de betrouwbaarheid acceptabel voor de performancy acceptancy (α = 0.78) en voor de facilitating conditions (α = 0.73) van de niet-gebruikers. Tot slot schijnt het resultaat goed te zijn voor de effort acceptancy (α = 0.94) en de facilitating conditions (α = 0.84) voor de gebruikers.

TABEL 14: CPNBRACHS ALPHA

	Cronbachs α
PERFORMANCY ACCEPTANCY: GEBRUIKERS	0,60
PERFORMANCY ACCEPTANCY: NIET-GEBRUIKERS	0,78
EFFORT ACCEPTANCY: GEBRUIKERS	0,94
EFFORT ACCEPTANCY: NIET-GEBRUIKERS	0,63
SOCIAL INFLUENCE: GEBRUIKERS	/
SOCIAL INFLUENCE: NIET-GEBRUIKERS	/
FACILITATING CONDITIONS: GEBRUIKERS	0,84
FACILITATING CONDITIONS: NIET-GEBRUIKERS	0,73

1.2.1 Performancy acceptancy van gebruikers

In het kader van prestatieverwachting (performance acceptancy) is gekeken naar verschillende vragen, weergegeven in tabel 15. Uit de vraag over de frequentie van het chatgebruik, blijkt dat 28,6 % (N = 2) meerdere malen de chat heeft gebruikt. Daarnaast heeft 71,4 % (N = 5) de CLBch@t eenmalig gebruikt. Daarop werd gevraagd waarvoor leerlingen gebruik hadden gemaakt van de chat. Het thema dat het meeste aan bod komt, is gezondheid (N = 4), daarop volgt studiekeuze (N = 2) en daarna sociaal-emotioneel welbevinden (N = 1). Vervolgens komen de verwachtingen van de chathulp aan bod en hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk. De antwoorden 'een oplossing voor mijn vraag' (N=3) en 'tips om met mijn problemen om te gaan' (N = 3) zijn het meest aangeduid. Daarop volgt 'het lichter aanvoelen van mijn problemen' (N = 2). Tot slot zijn 'een luisterend oor' (N = 1),'erkenning voor mijn problemen' (N = 1) en 'ik weet het niet' (N =1) het minst gekozen als verwachting van chathulp.

TABEL 15: PERFORMANCY ACCEPTANCY VAN GEBRUIKERS

AANTAL KEREN GEBRUIK VAN DE CLBCH@T	71,4 % (N = 5) EENMALIG 28,6 % (N = 2) MEERMALIG
THEMA'S	57, 1 % (N = 4) GEZONDHEID 28,6 % (N = 2) STUDIEKEUZE 14,3 % (N = 1) SCOIAAL-EMOTIONEEL WELBEVINDEN
VERWACHTINGEN CHATHULP (MEERDERE ANTWOORDEN MOGELIJK)	27,3 % (N = 3) EEN OPLOSSING VOOR DE VRAAG 27,3 % (N = 3) TIPS OM MET MIJN PROBLEMEN OM TE GAAN 18,1 % (N = 2) LICHTER AANVOELEN VAN MIJN PROBLEMEN 9,1 % (N = 1) LUISTEREND OOR 9,1 % (N = 1) ERKENNING VOOR MIJN PROBLEMEN 9,1 % (N = 1) IK WEET HET NIET

Wat betreft doorverwijzen geeft tabel 16 weer dat 42,9 % (N = 3) van de leerlingen aan te zijn doorverwezen. De rest, 57,1 % (N = 4) van de leerlingen, gaf aan niet te zijn doorverwezen. Er is twee keer aangegeven dat ze doorverwezen zijn naar het CLB van de school, een keer naar de ouders en een keer naar de leerlingenbegeleider. Op de vraag of deze leerlingen het doorverwijsadvies hebben gevolgd, is geantwoord dat ze dit allemaal hebben gedaan (N = 3).

TABEL 16: DOORVERWIJZEN

	DOORVERWEZEN	**NIET DOORVERWEZEN**
AANTAL IN %	42,9 % (N = 3)	57, 1 % (N = 4)
DOORVERWEZEN NAAR?	CLB, OUDERS, LEERLINGENBEGELEIDER	/

De gebruikers zijn allemaal eerder akkoord gegaan dat een vraag stellen via de CLBch@t een goed idee is (N = 7). Hiervan is 71,4 % (N = 5) eerder akkoord dat de gekregen informatie bruikbaar is, de overige 28,6 % (N=2) is niet akkoord. Na het chatgesprek kon 85,7 % (N = 6) van de leerlingen een stap verder. Alle leerlingen waren het ermee eens dat het chatgesprek zorgde voor steun. Hiervan heeft 85,7 % (N = 6) een beter gevoel en slechts 14,3 % (N = 1) gaat hiermee niet akkoord. De meerderheid van de leerlingen (83,4 %) (N = 5) geeft aan dat er een verbetering was na het chatgesprek. Meer dan de helft (66,7 %) (N = 4) vermeldt dat het chatgesprek de moeilijkheid van de situatie verlichtte. Het overgrote deel (83,3 %) (N = 5) gaf aan verder te kunnen met de gegeven tips. Verder vindt 66,7 % (N = 4) het aangenaam om een vraag te stellen via de CLBch@t. Over het toekomstgebruik is 40 % (N = 2) onzeker en 60 % (N = 3) zeker.

1.2.2 Performancy acceptancy van niet gebruikers

Er is gevraagd via welke weg niet-gebruikers een persoonlijke vraag zouden stellen, weergegeven in tabel 17. Hieruit blijkt dat 41,1 % (N = 108) een face-to-facegesprek kiest, 16,0 % (N = 42) online chathulpverlening en 10,8 % (N = 31) verkiest beide wegen. Daarnaast kiest 7 % (N = 20) geen van beide en 21,7 % (N = 61) weet het niet. Diegenen die face to face kiezen, geven als belangrijkste redenen het directe contact met de hulpverlener aan 24,8 % (N = 71) en 21,3 % (N = 61) vindt het persoonlijker. Daarnaast vindt 16,1 % (N = 46) lichaamstaal van belang en 16,1 % (N = 46) vindt dat er meer diepgang zou zijn in het gesprek. Verder stelt 13,6 % (N = 39) dat ze zich mondeling beter kunnen verantwoorden. Diegenen die een online chatgesprek verkiezen (18,2 %) (N = 52), doen dat vanwege de anonimiteit. De mogelijkheid dat het op elk moment en op afstand kan, vinden

23.8% (N=67) een argument om ervoor te kiezen. Verder kiest 11,2 % (N = 32) voor onlinehulpverlening omdat het eenvoudig te bereiken is en 9,8 % (N = 28) kan zich beter schriftelijk beantwoorden.

TABEL 17: PERFORMANCY ACCEPTANCY VAN NIET GEBRUIKERS

REGULIERE OF FACE-TO-FACE GESPREKKEN	41,1 % (N = 108)
ONLINE CHATHULPVERLENING	16,0 % (N = 42)
BEIDE WEGEN	10,8 % (N = 31)
GEEN VAN BEIDE	7 % (N = 20)
WEET HET NIET	21,7 % (N = 61)

Leerlingen geven per thema aan via welke weg ze hun vraag kunnen stellen, zie tabel 18. De meeste onderwerpen, op één na, scoren boven de 50 % bij de keuze voor een face-to-facegesprek. Enkel bij onderwerpen aangaande seksualiteit, kiest slechts 48,5 % van de leerlingen voor een face-to-facegesprek. Bij dat onderwerp kiest 33,6 % van de leerlingen voor een chatgesprek en 17,6 % voor beide vormen, aldus reguliere en onlinehulpverlening.

TABEL 18: THEMA'S EN HULPVERLENINGSKANALEN

THEMA'S	REGULIERE OF FACE-TO-FACE GESPREKKEN	ONLINE CHATHULPVERLENING	BEIDE WEGEN
THUIS EN FAMILIE	64,6 %	19,9 %	15,4 %
SCHOOL: LEREN & STUDEREN	60,2 %	24,1 %	15,8 %
ONDERWIJSLOOPBAAN: STUDIEKEUZE	61,2 %	18,4 %	20,4 %
SOCIAAL-EMOTIONEEL WELBEVINDEN (HOE JE JE VOELT, JE WELZIJN)	55,5 %	27,5 %	16,9 %
VRIENDSCHAP EN RELATIES	60,5 %	21,8 %	17,6 %
SEKSUALITEIT	48,5 %	33,6 %	17,9 %
LICHAMELIJKE GEZONDHEID EN UITERLIJK	58,6 %	23,2 %	18,1 %
VRIJE TIJD EN MAATSCHAPPIJ	53,0 %	22,2 %	24,8 %
GEESTELIJKE GEZONDHEID	59,3 %	20,3 %	20,3 %
FYSIEKE GEZONDHEID	62,9 %	16,5 %	20,7 %
GRENSOVERSCHRIJDEND GEDRAG	54,1 %	28,1 %	17,7 %

Bij de vraag over de intentie van chatgebruik in de toekomst, weergegeven in tabel 19, geeft 12,2 % van de leerlingen aan daar zeker gebruik van te willen maken en voor 28,4 % is dat ook eerder zeker. De meerderheid is onzeker, daarvan is 26,6 % helemaal onzeker en 32,8 % eerder onzeker.

TABEL 19: TOEKOMSTGEBRUIK CLBCH@T

ZEKER	12,2 %
EERDER ZEKER	28,4 %
EERDER ONZEKER	32,8 %
ONZEKER	26,6 %

Er is gevraagd wat de niet-gebruikers vinden van de CLBch@t, hier zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij de vraag of het een goed idee is om een vraag via CLBch@t te stellen, is 62,8 % van de leerlingen het eens. Hierbij gelooft 60,8 % van de leerlingen dat het gebruik van de CLBch@t ze kan helpen als ze een vraag zouden hebben. Opnieuw gaf de meerderheid (72,1 %) van de leerlingen aan dat de CLBch@t zou zorgen voor steun.

1.2.3 Effort acceptancy van gebruikers

In hoeverre de gebruikers inspanningen moeten verrichten, wordt in dit deel besproken. Hier zijn opnieuw meerdere antwoorden mogelijk, dit is weergegeven on tabel 20. Wat betreft de vindbaarheid van de site van de CLBch@t vindt 80 % (N = 5) dat die snel te vinden is en ook dat de chatknop op de site zichtbaar en eenvoudig te lokaliseren is. Slechts de helft (N = 4) vindt dat de site overzichtelijk is. Verder vindt 75 % (N = 3) dat de site duidelijk en gebruiksvriendelijk is. Daarentegen vindt 75 % (N = 3) van de gebruikers toch dat een handleiding het gebruik van de chat eenvoudiger kan maken. Vervolgens is gevraagd naar het vertrouwen in de CLBch@t. Hierop antwoordde 33,3 % (N = 2) leerlingen dat ze onzeker zijn over het vertrouwelijk en het anoniem behandelen van hun gegevens. Wel is de meerderheid (66,7 %) hierover zeker.

TABEL 20: EFFORT ACCEPTANCY VAN GEBRUIKERS

VINDBAARHEID CLBCH@T	80 % (N = 5)
ZICHTBAARHEID CHATKNOP	50 % (N = 4)
OVERZICHTELIJKHEID VAN DE WEBSITE	75 % (N = 3)
DUIDELIJKHEID EN GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID	75 % (N = 3)
NOOD AAN EEN HANDLEIDING	75 % (N = 3)
VERTROUWEN IN DE CLBCH@T	33,2 % (N = 2)

1.2.4 Effort acceptancy van niet gebruikers

Bij de niet-gebruikers (zie weergave in tabel 21) geeft 37,2 % aan dat ze nood hebben aan toelichting over het gebruik van de CLBch@t en 62,8 % heeft hier geen nood aan. Opnieuw geeft de meerderheid (67,3 %) aan dat ze zonder hulp hun weg zouden vinden op de site van het CLB. Slechts 43,4 % geeft aan een infosessie te willen volgen over het gebruik van de CLBch@t. Op het vlak van vertrouwen heeft 58 % van de leerlingen volledig vertrouwen dat hun gegevens anoniem blijven.

TABEL 21: EFFORT ACCEPTANCY VAN NIET-GEBRUIKERS

NOOD AAN TOELICHTING OVER HET GEBRUIK	37,2 %
ZONDER HULP DE WEG OP DE SITE VINDEN	67,3 %
INFOSESSIE VOLGEN	43,4 %
VERTROUWEN IN ANONIMITEIT	58,0 %

1.2.5 Social influence

Er is gevraagd of de gebruikers de chat zouden aanraden aan anderen. Hierbij raadt 60 % (N = 3) het programma aan en 40 % (N = 2) is onzeker.
Om de sociale invloed bij de niet-gebruikers te achterhalen, is de vraag gesteld via welke persoon of via welk kanaal ze het meest aangemoedigd zouden worden. Door de onduidelijkheid van deze vraag, kunnen hierover echter geen conclusies getrokken worden.

1.2.6 Facilitating conditions

De faciliterende condities zijn weergegeven in tabel 22. Alle gebruikers (N = 5) kunnen een technologisch apparaat gebruiken indien nodig. De meerderheid van 80 % (N=4) heeft een dagelijkse internetaansluiting. Onder de niet-gebruikers geeft 88,5 % aan een technologisch apparaat te kunnen gebruiken. Daarvan beschikt 84 % dagelijks over een internetaansluiting.

TABEL 22: FACILITATING CONDITIONS

	GEBRUIK TECHNOLOGISCH APPARAAT	BESCHIKKING DAGELIJKS INTERNETAANSLUITING
GEBRUIKERS	100 %	80 %
NIET GEBRUIKERS	88,5 %	84 %

5. Focusgroepen

2.1 Bekendheid

De vraag in hoeverre de leerlingen reeds over enige kennis van de existentie van de CLBch@t beschikten, is in deze paragraaf behandeld. In totaal is er sprake over drieëntwintig leerlingen die deelnamen aan de focusgroepen. Hiervan hebben acht ooit gehoord van de CLBch@t, de rest nog niet. Van deze acht respondenten hebben twee aangegeven dat ze ooit gebruik hebben gemaakt van de CLBch@t. De leerlingen die de chat kenden, hadden het over verschillende kanalen. Deze kanalen zijn onder andere de school (via leerkrachten en posters), medisch onderzoek op het CLB. Er waren respondenten die Verwezen naar andere gelijkaardige toepassingen, ze vroegen of die toepassingen hetzelfde zijn als de CLBch@t.

> *Ik ben als eens hulp gaan vragen over mijn pestverleden en dan heb ik ook nooit met de chat gepraat. Want dan kon ik me beter uitleven. Dan heb ik gepraat over wat ik allemaal had meegemaakt. Dat was wel fijn om mee te kunnen praten* (Zeb, focusgroep 2)
>
> *Ik heb vroeger van de CLBch@t gehoord. Ik zie het ook vaak op posters op school. Ik ben er nooit opzoek naar gegaan omdat het niet echt iets is waar ik nood aan heb.* (Ceyda, focusgroep 3)

Om de bekendheid van de CLBch@t te vergroten, geven respondenten verschillende kanalen aan. Bij deze vraag is ook gebruikgemaakt van post-its waarop leerlingen verschillende kanalen hebben opgeschreven. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat sociale media geschikt zijn om de CLBch@t te promoten. Daarna kiest een deel van de leerlingen de school en zij verwachten informatie via smartschool, spreekuren, bespreking in lesonderwerpen. De overige deel geven aan dat flyers, de radio, door middel van activiteiten en een klassenronde door CLB een mogelijkheid zijn.

> *Ook op school. Dat er elk jaar op school CLB medewerkers komen en in de klassen komen vertellen wat ze doen. En als je vragen hebt, kan je dat dan ook aan hen vragen. Heb je dan meer informatie.* (Helin, focusgroep 4)

2.2 Toegankelijkheid

In dit onderdeel is de toegankelijkheid van de CLBch@t besproken. Als eerste stap is bekeken in welke mate de CLBch@t bereikbaar is voor leerlingen. Nadien is nagegaan in welke mate het programma bruikbaar en betrouwbaar is voor leerlingen. Daarna volgt een analyse van de beschikbaarheid van de chat.

2.2.1 Bereikbaarheid

Om de bereikbaarheid van de CLBch@t te onderzoeken, zijn de resultaten in dit deel opgedeeld in directheid en het contact.

Directheid is opgesplitst in tijdsduur en locatie. Bij het vergelijken van online hulp en reguliere gesprekken speelt afstand een rol voor leerlingen. Het niet moeten verplaatsen is duidelijk comfortabel bij online hulpverlening. Er kan altijd en overal gebruikgemaakt worden van online hulpverlening. Daarentegen is de locatie een drempel bij reguliere gesprekken. Om hieraan deel te nemen moet een traject afgelegd worden waar een reistijd aan verbonden is. Verschillende leerlingen benadrukken de toestemming die ze voor reguliere hulpverlening moeten krijgen, want dit is een hindernis voor velen.

> *Ook als je nu tegen je ouders zegt dat je naar de CLBch@t gaat om dingen aan te vertellen. Dat gaan ze niet appreciëren. Plus we zijn jongeren, we moeten zeggen waar we naartoe gaan. Je moet laten weten waar je naartoe gaat. Je kan het geheim doen, maar in vele gevallen moet je het melden. Dus via chat zit je goed, je kan typen en alles vertellen.* (Azra, focusgroep 4)

De mogelijkheid om zelf onder de beschikbare tijden het tijdstip te kunnen kiezen, zonder een afspraak te hoeven boeken, is gewaardeerd. Echter, is ook aangegeven dat de hulpvrager in reguliere gesprekken direct het antwoord krijgt. Ook dat het uitleggen van het 'probleem' gemakkelijker kan gaan als de persoon ten naaste is.

> *De vragen die je wil stellen face to face want dan is dat ook sneller en een direct antwoord. Soms begrijpen ze het*

anders dan is het moeilijk om uit te leggen. En als je dat face to face zegt, gaat het soms wel makkelijker. (Azra, focusgroep 4)

Op het vlak van contact lijkt online hulpverlening afstandelijk. Dit wordt vooral benadrukt door het niet kunnen tonen van emoties in de chat. In dit opzicht wordt de chat ook wel als onpersoonlijk beschreven. De redenen hiervoor zijn verschillend. Het kunnen zien van de persoon en het kunnen aflezen van gezichtsuitdrukkingen zijn volgens leerlingen essentiële zaken. Nabijheid vindt de grote meerderheid cruciaal. Het feit om achter een scherm te zitten, maakt online hulpverlening ook afstandelijk.

Euhm ook face to face omdat ik het makkelijker vind om met iemand te praten die naast je zit dan voel je die connectie die je met elkaar hebt. En via chat is dat niet, want via chat dan weet je ook niet tegen wie dat je praat. (Humeyra, focusgroep 4)

Er is gevraagd naar toevoegingen. Het kwam binnen één focusgroep voor dat sommige leerlingen het CLB afstandelijk vinden, een klein deel vermeldde expliciet hun standpunten hieromtrent. In het algemeen wijzen leerlingen erop dat het CLB niet bekend is bij hen en dat wordt als een soort belemmering ervaren.

Ik vind dat CLB heel afstandelijk is tegenover ons. Ik zou niet echt naar de CLB stappen en mijn probleem kunnen vertellen. Dat is meer iets formeel. Ik ervaar een drempel. We kennen CLB niet als een plaats waar je met je problemen terecht kunnen. Dat je daar over je problemen kan praten en verwelkomt wordt. Dat je door een leerkracht verwijst wordt naar het CLB. (Dila, focusgroep 4).

2.2.2 Bruikbaarheid

Veel respondenten geven aan dat ze graag willen weten tegen wie ze praten. De redenen om de hulpverlener te willen ontmoeten zijn divers. Sommigen vinden het vertrouwelijker als ze weten tegen wie ze praten. Anderen zijn van mening dat het vreemd is om tegen een onbekende te praten. Er zijn ook respondenten die aangeven dat ze via reguliere gesprekken specifiekere vragen kunnen stellen. Er zijn echter ook respondenten die vermelden dat zij de hulpverlener niet wezenlijk hoeven te kennen om hulp te kunnen vragen. Ze geven aan dat er soms zaken zijn die ze ook willen vertellen aan iemand die ze niet kennen.

Ik zou liever kijk stel je praat altijd via chat. Je krijgt advies van iemand, maar je weet niet wie dat is dan zou ik het wel fijner vinden dat ik diezelfde persoon één keer face to face vragen kan stellen. Want wie weet krijg je heel veel advies, maar ik zou toch willen weten met wie ik praat. Van wie ik advies krijg. (Hamit, focusgroep 3).

2.2.3 Betrouwbaarheid

Ondanks dat gewezen wordt op het beroepsgeheim, zijn er verschillende meningen over vertrouwelijkheid. Sommigen vertrouwen de hulpverlener alleen als ze die ontmoeten. Anderen vertrouwen diegene ook als ze elkaar niet kennen. Leerlingen die verkiezen om een chatgesprek te voeren, vinden de belangrijkste reden het anoniem kunnen zijn. Veel respondenten benadrukken dit

als het gaat over de mogelijke meerwaarde van de chat. Er wordt dan gewenst dat niemand de situatie kent.

> *Ik vind een chatgesprek ook beter want ik kan beter schrijven over mijn gevoelens dan erover te praten. En die anonimiteit vind ik ook wel belangrijk. Want dat zal niet leuk zijn dat je die persoon op straat ziet en je erover aanspreekt. Stel er is iets gebeurd met je vrienden en je wil niet dat ze dat weten of dat het met jou is gebeurd. Ook al gaat niemand erachter komen, ik zou het fijn vinden dat niemand het weet. Dan heb ik liever dat ik anoniem blijf. Ik vertrouw de persoon als ik anoniem ben want dan kan die persoon niets doorvertellen.* (Lieke, focusgroep 2)

Wat betreft het doorverwijzen vinden sommige leerlingen adviezen zoals 'spreek er met je ouders over' niet altijd evident. Als ze het CLB contacteren, willen ze graag adviezen waarmee ze zelf aan de slag kunnen.

2.2.4 Beschikbaarheid

Bij beschikbaarheid wordt enerzijds gekeken naar de openingstijden en anderzijds naar de beschikbare talen.

Elk leerling kreeg een weekschema waarin ze negentien uren mochten aangeven waarop ze contact zouden opnemen met de CLBch@t. Dit is geanalyseerd en aanzienlijk veel uren zijn schoolvrije uren. Leerlingen hebben veel gekozen voor uren tussen 19.00 en 00.00. De voorkeur voor de dagen is over het algemeen gelijk, maar er bestaat een lichte voorkeur voor het weekend. Verder zijn in het weekend ook veel nachtelijke uren gekozen, omdat jongeren aangeven dat de ouders dan slapen en zij wakker zijn. De uren tussen 12.00 en 13.00 zijn vaak gekozen. Een leerling heeft hierover aangegeven dat dan de middagpauze is op school. Het is opvallend dat uren zoals 16.00-17.00 nooit zijn gekozen, waarschijnlijk omdat ze zich dan tussen school en thuis verplaatsen. De uren tussen 05.00-07.00 zijn ook niet gekozen.

> *Het is beter dat ze 24/7 klaar voor ons staan ipv een paar uurtjes.*(Hamit, focusgroep 3)

Er werd gevraagd of de CLBch@t ook in andere talen beschikbaar is. Op twee leerlingen na zijn meeste leerlingen van mening dat de chat in meerdere talen beschikbaar moet zijn. Daarbij worden vooral het Engels en Frans genoemd. Daarna volgen Arabisch en Turks. Verder wordt slechts twee keer verwezen naar het Duits en één keer naar het Russisch.

2.5 Voorkeuren en verwachtingen

Leerlingen hebben een voorkeur als ze een vraag zouden stellen aan het CLB. Daaraan is ook een aantal verwachtingen gelinkt. De verwachtingen kaderen zich als begrip en troost, persoonlijkheid van het gesprek, afstand en nabijheid en tot slot toekomstgebruik.

2.5.1 Voorkeur

De focusgroepen beginnen telkens met de vraag via welke weg leerlingen een CLB-medewerker willen spreken. Dit hebben leerlingen individueel geschreven op post-its. Hieruit blijkt dat de meeste

leerlingen een regulier face-to-facegesprek verkiezen. Dit wordt beargumenteerd door het vertrouwen en het persoonlijke karakter van reguliere hulpverlening. Aansluitend is een ander argument de directheid en openlijkheid. Het kunnen uiten van emoties en steun krijgen, zijn ook redenen voor de keuze. Daarnaast vermeldt de minderheid van de respondenten dat ze de chat eerder zouden gebruiken om een gesprek te voeren omwille van de mogelijkheid om anoniem te blijven en het open karakter van een chatgesprek. Tot slot verkiest de minderheid van de leerlingen beide wegen om contact te leggen met een CLB-medewerker. Een deel van deze leerlingen kiest om persoonlijke zaken face to face te bespreken. De anderen zouden het omgekeerde doen en een meer persoonlijkere weg zoeken via online hulpverlening. Leerlingen geven daarbij aan dat alles sneller gaat via face-to-facehulpverlening. Het lijkt eenvoudiger om rechtstreeks antwoord te krijgen. Face to face bestaat meer de mogelijkheid tot uitgebreide antwoorden en ook tot het kunnen doorvragen. Als laatste zou de chat volgens de leerlingen het proces vertragen door het typen en eventuele typfouten.

2.5.2 Begrip en troost

Leerlingen die contact opnemen met het CLB, zouden dit om verschillende redenen doen. Er zijn respondenten die een luisterend oor zoeken of ondersteund willen worden door informatie of advies. In de focusgroepen geven twee personen aan dat ze hun hart kunnen luchten, wat neerkomt op het zoeken naar een luisterend oor.

> *Ze kunnen niets doen omdat het bij je thuis gebeurt. Maar tips zijn altijd welkom. Maar die persoon heeft wel zijn hart kunnen luchten, ook al hebben ze niet echt iets kunnen doen.* (Meyra, focusgroep 1)

Daarbij verwachten ze begrip en troost. Als gevraagd wordt wat begrip is, wordt empathie genoemd.

> *luisterend oor die meeleeft belangrijker.* (Amine, focusgroep 1)

Er wordt verwacht dat de reactie van de hulpverlener afgestemd wordt op de hulpvrager. Daarbij is een gebeurtenis aangehaald.

> *Als je naar een CLB medewerker gaat dat ze geen korte antwoorden geven en lief praten. Want ik heb vaak meegemaakt van vrienden dat wanneer ze naar Awel of CLB stapten dat het niet aankomt zoals ze hadden gehoopt. Ze waren niet heel open. Ze waren kort, alsof ze boos zijn. Maar als je dan voorbeeld met een jongere praat dat je echt zegt dat je weet hoe ze voelen, je troosten. (*Helin, focusgroep 4)

Wat betreft het informeren of adviseren, zouden respondenten vragen hoe ze een conflict kunnen oplossen. Aansluitend verwachten ze tips of adviezen over bepaalde specifieke situaties. Verder wensen meerdere leerlingen expliciet bruikbaar advies waarmee ze daadwerkelijk iets kunnen.

> *En euhm dan zou ik ook advies willen, maar niet dat die persoon voorbeeld zegt van je moet dat negeren ofzo. Want dat is niet echt waar ik iets mee kan doen. Dan kan ik ook niet met die praten als ik weet dat die gaat zeggen dat ik moet negeren. Want dat is vaak een antwoord wat je krijgt*." (Nil, focusgroep 4)

Respondenten wijzen op de expertise van hulpverleners binnen bepaalde situaties. Er is één keer verwezen naar intervisie die moet plaatsvinden zodat uitwisseling is tussen verschillende hulpverleners.

> *De CLB is toch een groep? De mensen kunnen samenkomen om te vergaderen en de meest voorkomende problemen kunnen bespreken en dat ze samen oplossingen zoeken voor die problemen. En omdat het veel naar die problemen wordt gevraagd, kunnen ze sneller antwoord geven omdat ze het hebben besproken met iedereen.* (Metin, focusgroep 3)

Verder is af en toe genoemd dat hulpverleners ervaren personen moeten zijn wat betreft specifieke onderwerpen. Er zou de mogelijkheid moeten zijn dat de meest ervaren hulpverlener de vragen behandeld die aansluiten bij zijn expertise.

> *Is je voorbeeld in de chat komt dat je verschillende onderwerpen kan kiezen. Een effect dat je kan aangeven over welk onderwerp je wil praten. En dat er specifieke medewerkers zijn die je daarbij helpen, die er meer over kent. Dat je moet klikken op een onderwerp en dat je dan ergens komt waar je met een medewerker over kan praten die er ervaring over heeft.* Zeb, focusgroep 2)

Er is paar keer op gewezen dat de hulpverleners een ander referentiekader kunnen hebben dan de hulpvragers. Deze leerlingen vrezen ervoor dat het referentiekader van een hulpverlener zijn reactie beïnvloedt. Dit referentiekader kan bijvoorbeeld het verschil in leeftijd betreffen. Ook het feit dat er culturele verschillen zouden zijn, zou volgens een leerling de hulp die hij/zij krijgt niet van toepassing zijn op zijn/haar situatie.

> *Ik zou eerlijk gezegd niet naar de CLB stappen. Voorbeeld ik ben zelf een allochtoon. Sommige dingen kunnen Belgen niet begrijpen. Ze zouden het probleem anders aanpakken. De Belgische cultuur is anders dan de Turkse cultuur. Voorbeeld als ik verkracht ben geweest en ik kan dat niet aan mijn ouders vertellen. Ik zou me ervoor schamen, maar*
>
> *Want dat is wel een serieus probleem, maar ik zou dat nooit kunnen doen. Ook bv., ik heb een vriendje, bij de Turkse cultuur is dat niet gepast, dus ik kan dat niet vertellen aan mijn ouders. Dan kan ik bij de CLB terecht die ook een Turkse medewerker is. Dan kan ik bij haar terecht. Dan kan ze me advies geven, goede voorbeelden geven en zeggen wat ik kan doen. Maar als ze zegt dat ik dat met mijn ouders moet spreken. Kan ik dat niet, dat is ook mijn grootste probleem. Ik kan het niet aan mijn ouders vertellen. Dat bedoel ik met cultuurverschil.*
>
> *Ik vind ook dat er jongere medewerkers mogen zijn in de chat. Ik voel me dan ook op mijn gemak en je kan je taalgebruik ook een beetje aanpassen. Je moet geen schrik hebben om sommige dingen te zeggen die je hebt gedaan.* (Azra, focusgroep 4)

2.5.3 Persoonlijk versus onpersoonlijk

Tijdens de focusgroepen is gesproken over voorkeuren wat betreft persoonlijke en onpersoonlijke zaken. Leerlingen geven veel aan dat ze persoonlijke dingen graag face to face bespreken, met name 'erge en grote problemen'. Anderzijds bestaat ook een aantal respondenten dat persoonlijke en diepere zaken het liefst via de chat zou spreken.

> *Chat zou ik zo minder persoonlijke dingen doen. Zoals ik echt diep van binnen met iets zit zou ik eerder face to face willen doen, omdat ik dan weet die zijn er voor mij enzo en die kunnen beter in me inpraten.* Fran, focusgroep 1)

Er wordt benadrukt dat face-to-facegesprekken serieuzer zijn, wat de zaak persoonlijker maakt.

> *van iemand rechtstreeks dat ze niet serieus worden genomen. Ik heb het gehoord van een vriendin. Zij had iets gedaan en ze kon daarom alleen terecht bij de CLB omdat ze zich schaamde. Ze durfde het niet aan haar familie te vertellen. Ze had het via chat gedaan en ze werd niet serieus genomen. Dus daarom.* Azra, focusgroep 4)

2.5.4 Afstand versus nabijheid

De afstand wordt soms als positief gezien wanneer mensen verlegen zijn. Een deel van de leerlingen benadrukken dat de chat een optie is als een leerling zich verlegen voelt of schaamt. Daarnaast is er één leerling die zegt dat wanneer een persoon zich verlegen zou voelen, de chat ook geen optie zou zijn. De voorkeur zou van de persoon in kwestie afhangen.

> Nil, focusgroep 4)

De afstand wordt soms als een nadeel beschouwd wanneer het gaat over expressiviteit. Meerdere leerlingen zijn van mening dat het tonen van emoties beter zou gaan in face-to-facegesprekken.

> *Face to face, want ik vind het moeilijk om achter de gsm met iemand te spreken. Ik moet met iemand spreken waar ik mijn emoties kan uiten.* (Melis, focusgroep 3)

2.5.5 Toekomstgebruik

Er is gebrainstormd over de ideale chat. Een gebruiker van de chat gaf aan dat de chat op deze manier behoorlijk is. Verder is de vraag telkens aangevuld door alle leerlingen en daardoor is een mix ontstaan van gebruikers en niet-gebruikers. Een leerling geeft aan dat een link over veelgestelde vragen bruikbaar kan zijn. Vervolgens is aangegeven dat een groepschat met een aantal leerlingen en één begeleider ook handig kan zijn om uit te wisselen over hetzelfde onderwerp. Aanvullend wordt over een forum gesproken dat ingeschakeld kan worden wanneer de chat niet beschikbaar is, zodat er elk moment een hulpaanbod is.

Meerdere leerlingen gaven aan dat een belfunctie ook geschikt kan zijn. Daaraan voegt een leerling toe dat de benadering dan niet meer anoniem zou zijn. Een respondent stelt dat een videochat ook een optie kan zijn. Een andere leerling vult aan dat bijvoorbeeld de belfunctie op latere uren kan plaatsvinden. Deze optie zou volgens een leerling ook ervoor zorgen om niet helemaal tot de website te moeten gaan en te kunnen bellen.

Op de vraag of de komst van een videochat het face-to-face gedeelte kan vervangen, antwoordt de meerderheid positief. Slechts weinig benadrukken dat het voor haar nog altijd een chat is en face to face toch anders is. Tot slot geven leerlingen aan dat een applicatie ook een goed idee is op het vlak van gebruikersgemak.

> *Ik denk dat een app ook handig zou kunnen zijn. Om het makkelijk te maken om te kunnen bellen en het makkelijker te maken. Euhm dat het gemakkelijker is en dat je niet eerst helemaal naar de website moet gaan. Lijkt me wel leuk.* (Semih, focusgroep 3)

Aan het einde van de focusgroepen is gevraagd of leerlingen de CLBch@t in de toekomst zouden gebruiken. Heel weinig respondenten hebben ja en misschien gezegd met verschillende redenen. Enerzijds zegt men dat het zou gebruiken als het persoonlijke probleem is. Anderzijds ook als er een groot probleem is. Een groot probleem is suggestief en anders voor elke deelnemer. Verder heeft de meerderheid aangegeven de clbch@t niet willen gebruiken, omdat ze in hun omgeving mensen hebben waarbij ze terecht kunnen. Een kleine minderheid die nee zei had andere argumenten, zoals het zelf kunnen zoeken naar een oplossing of geen nood hebben aan hulp.

> *Ik wist niet dat het enkel voor secundair was. Nu dat ik het weet. Neen , want je komt stilletjes aan uit de puberteit en je beseft alles. Je kijkt anders naar het leven vind ik. Dan kan je er ook makkelijker over praten met je ouders of dan zoek je zelf logischere oplossingen. Ik vind wel dat het iets goed is.* (Dila, focusgroep 4)

De meerderheid van de leerlingen gaf aan dat de CLBch@t gepromoot kan worden middels sociale media. Aansluitend kwam het ook veel voor dat de school een rol kan hebben. Verder hebben weinig participanten flyers, de radio, een klassenronde of een infostandje door het CLB genoemd.

DEEL 4: DISCUSSIE & CONCLUSIE

In dit onderdeel zijn de belangrijkste resultaten van het onderzoek beschreven. Deze worden gevolgd door de beperkingen en de aanbevelingen voor verder onderzoek. Vervolgens zijn de praktische en de beleidsaanbevelingen geformuleerd. Tot slot volgt een algemene conclusie.

1. Bespreking resultaten

De toegankelijkheid van de CLBch@t en de ervaringen daarmee van leerlingen, zijn in dit onderzoek onder de loep genomen. Enerzijds zijn er gebruikers die raadgeven op basis van hun ervaring. Anderzijds zijn er niet-gebruikers die ook suggesties deden. Voor dit onderzoek zijn drie deelonderzoeksvragen geformuleerd die in het vervolg zijn beantwoord.

In hoeverre is de CLBch@t bekend voor de leerlingen van het secundair onderwijs?

Een opvallend resultaat is dat de minderheid de CLBch@t kent en dat slechts een klein deel deze heeft gebruikt. Toch vinden ze allemaal dat een vraag via de CLBch@t stellen een goed idee kan zijn. De meerderheid van de leerlingen geeft ook aan dat de informatie bruikbaar was. Deze resultaten bevestigen de bereikbaarheid en de laagdrempeligheid van online hulpverlening (Pwc, 2015). Iets meer dan de helft is zeker over toekomstig gebruik van de chat en dit toont aan dat deze leerlingen geholpen zijn bij hun eerdere gebruik (N = 7).

De meerderheid vindt dat de site snel en eenvoudig bereikbaar is. Dit bevestigt de bevindingen van Bocklandt (2014) over het gebruiksgemak. Hoewel de meerderheid de chat gebruiksvriendelijk vindt, vinden deze mensen ook dat een handleiding handig kan zijn.

De meeste leerlingen hebben vertrouwen in het vertrouwelijk behandelen van hun gegevens. Deze resultaten komen overeen met de resultaten van Dabbagh en Kitsantas, die in 2005 aantoonden dat anonimiteit het betrouwbaar zijn toelaat. Hoewel de anonimiteit en de betrouwbaarheid waardering krijgen, blijven er soms toch twijfels bestaan. Volgens (Bocklandt et al., 2014) is het nodig om informatie te verschaffen over de digitale afdruk.

Terwijl het contact via online hulpverlening afstandelijk lijkt, waarderen leerlingen toch de bereikbaarheid. Zoals Verschueren en Jonniaux (2015) aangeven, ligt de autonomie ook bij de leerling zelf. Uit de analyse van de onderzochte gegevens is op te maken dat de CLBch@t eenvoudig bereikbaar is voor leerlingen. Echter, ze vinden het toch essentieel om een beeld te hebben van de hulpverlener.

Hoewel de niet-kenners en niet-gebruikers van de CLBch@t een alinea uitleg krijgen over wat de chat is, verkiest de meerderheid toch een face-to-facegesprek. De minderheid die voor online hulpverlening kiest, doet dit vooral omdat die vorm anoniem is. Als per onderwerp een kanaal gekozen kan worden, hebben face-to-facegesprekken het meeste succes. Enkel bij taboegerelateerde

onderwerpen, zoals seksualiteit, kiest iets minder dan de helft voor face-to-facegesprekken, hoewel dit toch de grootste groep blijft. Deze resultaten bevestigen deels het standpunt dat taboegerelateerde onderwerpen sneller online besproken kunnen worden wegens anonimiteit (Schalken, 2013; Vlaeminck, e.a., 2009; King, e.a., 2006; Bocklandt, e.a., 2013b).

In focusgroepen blijven leerlingen benoemen dat online hulpverlening afstandelijk lijkt. Tegelijkertijd wordt deze afstand ook als een voordeel benoemd voor verlegen leerlingen. Dit brengt het bij de vraag over toekomstgebruik waarover ook onzekerheden zijn. Tegelijkertijd vindt de meerderheid het toch een goed idee om een vraag te kunnen stellen via de chat. De meerderheid geeft aan dat de site zonder toelichting te gebruiken is en dat er vertrouwen is in het betrouwbaar behandelen van hun gegevens.

De resultaten van dit onderzoek over de faciliterende condities tonen aan dat de meerderheid van leerlingen beschikt over de benodigde middelen om de CLBch@t te kunnen gebruiken.

Welke voorkeuren en verwachtingen hebben leerlingen bij het stellen van een vraag aan het CLB?

De resultaten bevestigen dat meeste leerlingen de openingsuren beperkt vinden. Als er dan toch gekozen moet worden voor bepaalde uren, zijn schoolvrije uren populair. Met betrekking tot de vraag over de beschikbare talen geven de leerlingen ook meerdere talen aan. Vooral Engels, Frans, Arabisch en Turks worden genoemd.

Typfouten zijn volgens de leerlingen mogelijk in online hulpverlening en die kunnen zorgen voor vertragingen, zoals Dooghe (2005) beschrijft. Uit de analyse van de gegevens blijkt dat leerlingen verschillende doelen hebben. Sommigen willen graag een luisterend oor en anderen meer ondersteuning. Er zijn er ook leerlingen die informatie zouden opvragen, zoals is aangegeven in de focusgroepen. Deze verschillende doelen zijn bevestigd door Schalken (2013), elk leerling heeft een andere situatie en anderenoden.

De resultaten van dit onderzoek wijzen uit dat leerlingen vragen naar expertise door hulpverleners. Ook wijzen de resultaten dat de referentiekader van de hulpverlener speelt ook een rol. Sommige leerlingen verwijzen naar medewerkers die hen zou helpen vanuit de culturele opvattingen die de leerling zelf heeft en niet uit een verschillend referentiekader.

Uit het huidige onderzoek blijkt dat leerlingen aanvullende diensten verwachten van het CLB. Er is aangegeven om een link met welgestelde vragen op te nemen, een groepschat en een forum op te stellen (Lopez, 2014). Aansluitend wordt het advies om te kunnen bellen of videochatten genoemd. Tot slot vinden leerlingen een applicatie ook handig. De resultaten bevestigen het standpunt dat internet tegenwoordig toegankelijk is op mobiele apparaten (Joyce, 2012). Om die reden is het mogelijk dat een applicatie meer succes kan hebben. Nijs (2012) geeft aan dat applicaties het gebruik van andere ICT overtreffen.

In welke mate kunnen leerlingen na een chatsessie verder met hun vraag?

De meerderheid van de gebruikers (N = 7) heeft de CLBch@t slechts eenmaal gebruikt (N = 5), de minderheid (N = 2) heeft deze meermalig nodig gehad. De gebruikers wilden meestal een oplossing voor hun vraag of tips voor hun problemen.

Er zijn doorverwijsadviezen gegeven aan sommige leerlingen, die deze allemaal hebben opgevolgd. Het is geen betrouwbaar gegeven om op deze onderzoeksvraag volledig betrouwbaar te beantwoorden doordat er zeven gebruikers zijn geconstateerd.

2. Beperkingen van het onderzoek

Er zijn verschillende beperkingen aanwezig in dit onderzoek. Zo kan de kleine dataset bij het gedeelte van de vragenlijst over de gebruikers als een beperking gezien worden. Er zijn weinig leerlingen die gebruiker zijn van de CLBch@t. Dit draagt niet bij aan het vormen van een betrouwbaar beeld over de gebruikers van de CLBch@t. Een vragenlijst van zeven gebruikers is te weinig om concrete besluitvorming op te baseren. Er is ook een responsgraad van 25,11 %.

Daarnaast is een focusgroep een momentopname waarbij de kans bestaat dat de respondenten sociaal-wenselijk antwoorden geven of zaken kunnen vergeten (Everaert & van peet, 2006). De verwerking van de datasets is enkel gedaan door de onderzoeker. De kwaliteit van het onderzoek kan verminderen, doordat de data niet door verschillende onderzoekers zijn geanalyseerd (Silverman, 2001).

De bevraging is algemeen opgesteld. Dit kan ertoe leiden dat respondenten soms onduidelijkheid ondervonden en beantwoorden met andere gedachten, terwijl het onderzoek toegespitst is op het CLB.

Verder kan er sprake zijn geweest van subjectiviteit bij de onderzoeker (Everaert & van Peet, 2006). Hoewel dit onderzoek gecombineerd is met een kwantitatief onderzoek, bestond een deel uit kwalitatief onderzoek, waarbij het risico van subjectiviteit bestaat.

3. Aanbevelingen verder onderzoek

Vervolgonderzoek zou kunnen focussen op het UTAUT model . Aangezien in het UTAUT model de modererende determinanten het geslacht, de leeftijd zijn, is het interessant om hieromtrent verder onderzoek uit te voeren. Het is zinvol om de factoren die aantonen dat ze hierop een invloed hebben, verder te onderzoeken en te combineren met andere variabelen. Dit zou nieuwe inzichten kunnen opleveren dat een bijdrage kan hebben op de CLBch@t.

Vervolgonderzoek dient te worden uitgevoerd om na te gaan welke ervaringen hulpverleners hebben. Er kan bekeken worden wat de noden van hulpverleners zijn gedurende het proces. Zij kunnen aan de hand van praktijkvoorbeelden ook een effect hebben op een laagdrempelig chat. Deze resultaten

zou men kunnen vergelijken met de verwachtingen van leerlingen. Zo kan er gewerkt worden naar een optimale CLBch@t voor alle partijen.

4. Praktische en beleidsaanbevelingen

Uit de resultaten van dit onderzoek blijkt dat de CLBch@t weinig bekend is bij leerlingen. Toch lijkt de CLBch@t nuttig zijn en is er intentie tot toekomstgebruik. Om bekendheid te vergroten, is inzet via verschillende methodieken nodig. Leerlingen gaven verschillende kanalen door zoals de sociale media en alsook het contact met het CLB zou bekendheid kunnen vergroten.

De website kan uitbreiden door een forum in te schakelen en alsook een vragenlink met de mees gestelde vragen. Dit kan ervoor zorgen dat leerlingen die op de site geraken maar toch niet hun vraag stellen, hiermee zijn geholpen. Verder wordt ook een groepschat aangeraden waar meerdere leerlingen samen met een hulpverlener over eenzelfde situatie/probleem kunnen spreken. Dit kan zorgen voor een uitwisseling van tips en adviezen onder leerlingen.

Vervolgens kan de ontwikkeling van een specifieke CLB-chatapplicatie een optie zijn voor het praktijk. In deze applicatie zouden verschillende knoppen zijn die leerlingen richting geven. Deze app zou wel gratis moeten aanbieden. Uit het onderzoeksrapport van Apestaartje (2014) blijkt dat 65,5 % van de jongeren nooit betalen voor een app.

Online hulpverlening wordt niet volledig als vervanging van de traditionele hulpverlening gezien, het is een aanvulling (Manhal-Baugus, 2001). Er kan beroep gedaan worden op blended hulpverlening. De combinatie van hulpverleningskanalen kan aantrekkelijk zijn voor leerlingen. Vooral in tijden van tegenwoordig, wanneer Covid19 maatregelen actief zijn, zou online hulpverlening en blended hulpverlening aantrekkelijk kunnen zijn.

5. Conclusie

Dit onderzoek had als doel de toegankelijkheid van het CLBch@t voor leerlingen te onderzoeken. Hiervoor is nagegaan hoe bekend dit programma bij leerlingen is en welke verwachtingen ze ervan hebben. Er is ook gekeken in hoeverre leerlingen verder konden met het oplossen van hun probleem. Het is duidelijk dat de CLBch@t in beperkte mate toegankelijk is voor leerlingen. Hierdoor zijn ook beperkte ervaringen gedeeld en geanalyseerd. Er is afgeleid dat er acties ondernomen kunnen worden op dit vlak. De bekendheid kan vergroten door verschillende manieren van promoting. De technische functies kunnen uitbreiden tot meerdere mogelijkheden wat eventueel voor meer aantrekkingskracht kan zorgen. Hoewel er sprake is van vertrouwen zijn er ook twijfels waarop de CLB zou kunnen bouwen op vertrouwen. Verder kan er geëvolueerd worden op vlak van beschikbaarheid en de openingstijden licht aanpassen of uitbreiden. Ook de mogelijkheid tot reguliere hulpverlening moet blijven bestaan. Dit kan er mogelijk voor zorgen dat de chat meer gebruikt wordt.

REFERENTIELIJST

Baarda, B., Bakker, E., van de Hulst, M., Julsing, M., Fischer, T., & van Vianen, R. (2014). *Basisboek Methoden en Technieken* (Vijfde druk). Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Julsing, M., Goede, M. P. M. de, Peters, V., & Velden, T. M. H. van der. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek: handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.

Barak, A. (2007). Emotional support and suicide prevention through the Internet: A field project report. *Computers in Human Behavior*, *23*(2), 971–984. https://doi.org/10.1016/j.chb.2005.08.001

Barak, A., & Bloch, N. (2006). Factors Related to Perceived Helpfulness in Supporting Highly Distressed Individuals through an Online Support Chat. *CyberPsychology & Behavior*, *9*(1), 60–68. https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9.60

Beattie, D., Cunningham, S., Jones, R., & Zelenko, O. (2006). 'I Use Online so the Counsellors can't Hear Me Crying': Creating Design Solutions for Online Counselling. *Media International Australia Incorporating Culture and Policy*, *118*(1), 43–52. https://doi.org/10.1177/1329878X0611800107

Beelen, S. (2010).

creëert (Publicatie MK2010/01). Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. https://www.kennisplein.be/Documents/Online/Methodiekmap%20online%20-%20def3dec-light.pdf

Beelen, S., & Van Den Meerschaute, K. (2010). *Toegankelijke hulpverlening: Online!?* (Brleidsdossier BD/2010/2). Steunpunt Algemeen Welzijnswerk. https://www.kennisplein.be/Documents/Toegankelijke%20hulpverlening%20online%20-%20Beleidsdossier.pdf

Best, P., Gil-Rodriguez, E., Manktelow, R., & Taylor, B. J. (2016). Seeking Help From Everyone and No-One: Conceptualizing the Online Help-Seeking Process Among Adolescent Males. *Qualitative Health Research*, *26*(8), 1067–1077. https://doi.org/10.1177/1049732316648128

Billiet, T. (2018). *Jaarverslag CLBch@t 2017-2018*. CLB. https://cdn.nimbu.io/s/a3p8eso/channelentries/74vnszd/files/CLBchat_jaarverslag2018-2019.pdf?loc6zrl

Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H., & Vandecasteele, A. (2014). *Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp* (Nr. 18). Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. https://www.kennisplein.be/Pages/Bouwstenen-voor-een-Vlaams-Actieplan-Onlinehulp.aspx

Bocklandt, P., De Zitter, M., Ryckaert, A., & Vanhove, T. (2013). *Ch@dvice Gids: Voor 1-op-1-chathulpverlening in eerstelijnswelzijnswerk (met focus op seksueel misbruik)*. https://onlinehulp-arteveldehogeschool.be/_files/200000137-a9b6aab862/Ch%40dvice%20Gids%20-%20NL.pdf

Bocklandt, P., De Zitter, M., Saelens, C., & Saelens, S. (2013). *Draagvlak, dromen en drempels voor onlinehulp in Vlaams welzijnswerk*. https://onlinehulp-arteveldehogeschool.be/_files/200000176-34b91366a1/Brochure%20Draagvlak%20dromen%20drempels%20onlinehulp%20in%20Vlaams%20welzijnswerk.pdf

Borzekowski, D. L. G., & Rickert, V. I. (2001). Adolescents, the Internet, and health: Issues of access and content. *Journal of Applied Developmental Psychology*, *22*(1), 49–59. https://doi.org/10.1016/S0193-3973(00)00065-4

Casier, P. (2015). *De CLB-ch@t DEL your problems, take CTRL of your life! M_B840/126*. https://www.kuleuven.be/thomas/algemeen/obed/item/5/39989/

CBS. (2012). Verdere groei mobiel internetgebruik. *Centraal Bureau voor de Statistiek*, *PB12-060*, 3.

Chao, C.-M. (2019). Factors Determining the Behavioral Intention to Use Mobile Learning: An Application and Extension of the UTAUT Model. *Frontiers in Psychology*, *10*, 1652. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01652

Doijen, F. P. L. (2013). *Chathulp, çava? Een onderzoek naar de interesse van Belgisch- Limburgse middelbare scholieren voor chathulp door* [Onderzoek, Zuyd Hogeschool]. https://docplayer.nl/5172095-Chathulp-cava-f-p-l-doijen-0713589-zuyd-hogeschool-faculteit-sociale-studies-uitstroomprofiel-maatschappelijk-werk-sittard-2013.html

Döveling, K. (2015). "Help me. I am so alone." Online emotional self-disclosure in shared coping-processes of children and adolescents on social networking platforms. *Communications*, *40*(4). https://doi.org/10.1515/commun-2015-0018

Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. *Journal of Technology in Human Services*, *31*(1), 1–21. https://doi.org/10.1080/15228835.2012.728508

Glasheen, K. J., Shochet, I., & Campbell, M. A. (2016). Online counselling in secondary schools: Would students seek help by this medium? *British Journal of Guidance & Counselling*, *44*(1), 108–122. https://doi.org/10.1080/03069885.2015.1017805

Joyce, D. (2012). *Text Messaging To Encourage Help-Seeking by College Students Suffering from Psychological Distress* [National College of Ireland]. https://www.semanticscholar.org/paper/Text-

Messaging-To-Encourage-Help-Seeking-by-College-Joyce/c9dbfed6c60f25391838e58642c55f4c76b150c9

Joyce, D., & Weibelzahl, S. (2011). Student counseling services: Using text messaging to lower barriers to help seeking. *Innovations in Education and Teaching International*, *48*(3), 287–299. https://doi.org/10.1080/14703297.2011.593705

Kanani, K., & Regehr, C. (2003). Clinical, Ethical, and Legal Issues in E-therapy. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, *84*(2), 155–162. https://doi.org/10.1606/1044-3894.98

Lopez, A. (2014). Social Work, Technology, and Ethical Practices: A Review and Evaluation of the National Association of Social Workers' Technology Standards. *Social Work in Health Care*, *53*(9), 815–833. https://doi.org/10.1080/00981389.2014.943454

Manhal-Baugus, M. (2001). E-Therapy: Practical, Ethical, and Legal Issues. *CyberPsychology & Behavior*, *4*(5), 551–563. https://doi.org/10.1089/109493101753235142

Meulewaeter, L. (2016). *De Centra voor Leerlingenbegeleiding in cijfers 2015-2016*. 96.

Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden.*

Ravijts, J. (2015). . PWC. https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/2015-11-12-audit-CLB.pdf

Rijsdijk, S. (2014). *De E-lerende Werknemer: Onderzoek naar de Acceptatie van E-learning*. Universiteit Utrecht.

Stewart, M., Barnfather, A., Magill-Evans, J., Ray, L., & Letourneau, N. (2011). Brief report: An online support intervention: Perceptions of adolescents with physical disabilities. *Journal of Adolescence*, *34*(4), 795–800. https://doi.org/10.1016/j.adolescence.2010.04.007

Thompson, C. M., Crook, B., Love, B., Macpherson, C. F., & Johnson, R. (2016). Understanding how adolescents and young adults with cancer talk about needs in online and face-to-face support groups. *Journal of Health Psychology*, *21*(11), 2636–2646. https://doi.org/10.1177/1359105315581515

Tonissen, N. (2016). *Een tool voor acceptatieonderzoek naar IT*. Radboud Universiteit.

Touloumakos, A. K., Goozée, R., Papadatou-Pastou, M., Barley, E., Haddad, M., & Tzotzoli, P. (2016). Online support system for students in higher education: Proof-of-concept study. *DIGITAL HEALTH*, *2*, 205520761665501. https://doi.org/10.1177/2055207616655012

Van Coillie, G. (2011). *Onlinehulpverlening: Chathulp als volwaardige hulp*. 3.

van der Houwen, K., Stroebe, M., Schut, H., Stroebe, W., & van den Bout, J. (2010). Online mutual support in bereavement: An empirical examination. *Computers in Human Behavior*, *26*(6), 1519–1525. https://doi.org/10.1016/j.chb.2010.05.019

Vanhove, T., & Vercaigne, C. (2011). *Ervaren baat in éénmalige chathulp: Een driehoeksanalyse van bevraging van oproepers, beantwoorders en transcripten uit eerstelijnswelzijnswerk in Vlaanderen*. 72.

Vanhuele, H., & Vertommen, M. (2008). Online: Een meerwaarde voor de eerstelijnshulpverlening? *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, *17*(2), 46. https://doi.org/10.18352/jsi.70

Veldeman, B. (2016). *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY TOEGEPAST OP WEARABLES*. Universiteit Gent.

Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, *27*(3), 425. https://doi.org/10.2307/30036540

Venkatesh, V., Hong Kong University of Science and Technology, Xu, X., The Hong Kong Polytechnic University, & University of Arkansas. (2016). Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead. *Journal of the Association for Information Systems*, *17*(5), 328–376. https://doi.org/10.17705/1jais.00428

Vervoort, E., & Nijs, S. (2015). *Leerlingenbegeleiding in een internationaal perspectief een reviewstudie* [KU Leuven en Universiteit Antwerpen]. https://onderwijs.vlaanderen.be/sites/default/files/atoms/files/2015-11-12-review-CLB-eindrapport.pdf

Vlaeminck, H., Vanhove, T., De Zitter, M., & Bocklandt, P. (2009). *ch@tlas: Methodiek onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk*. OnlineHulpUitwisselingsplatform (OHUP). https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/news/ch-tlas-methodiek-onlinehulp-in-eerstelijnswelzijnswerk/

Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. Mis Quarterly, 27(3), 425-478.

Vogels, L. (2005). *Face-to-face communicatie versus digitale communicatie Een experimenteel onderzoek naar de communicatiestijl van Nederlandse en Marokkaanse studenten aan de UvT*. Universiteit van Tilburg.

Vranken, J., Boyser, K. de, & Dierckx, D. (2006). *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2006.* ACCO.

Walther, J. B., & D'Addario, K. P. (2001). The Impacts of Emoticons on Message Interpretation in Computer-Mediated Communication. *Social Science Computer Review*, *19*(3), 324–347. https://doi.org/10.1177/089443930101900307

Wells, M., Mitchell, K. J., Finkelhor, D., & Becker-Blease, K. A. (2007). Online Mental Health Treatment: Concerns and Considerations. *CyberPsychology & Behavior*, *10*(3), 453–459. https://doi.org/10.1089/cpb.2006.9933 (Z.d.).

Bijlagen

Bijlage A: Eerste contact met scholen

Beste,

Via mijn contactpersoon op het CLB, nl. x, kreeg ik jullie namen door, met het oog op het uitvoeren van een onderzoek. Als eerst bedank ik jullie om mee te willen doen!

Ik, Leyla Elmaci, ben studente sociale-agogische wetenschappen aan de Vrije Universiteit van Brussel (VUB). Ik schrijf dit jaar mijn **thesis**, die ik uitwerk **in samenwerking met de CLB-sector.** Mijn onderzoeksonderwerp is de **tevredenheid** onderzoeken van leerlingen in het secundair over de online tools van het CLB (onder andere **CLBch@t)**.

CLBch@t is een tool waar jongeren terecht kunnen met bezorgdheden over hun studiekeuze, gezondheid, sociaal-emotionele problemen en nog veel meer. Mijn onderzoek zal nagaan in welke mate jongeren hiermee vertrouwd zijn en wat nog beter kan. Graag wil ik met u concrete afspraken maken over de **verspreiding van vragenlijsten** en over **de organisatie van een éénmalige focusgroep.**

Als eerste zou ik aan de slag gaan door **een digitale vragenlijst te verspreiden via Smartschool**. Deze vragenlijst bevraagt of de leerlingen al dan niet gebruik maken van CLBch@t. We willen graag onderzoeken of de leerlingen verder zijn geholpen na een chatsessie via de CLBch@t. Uiteraard zullen er ook vragen zijn voor niet-gebruikers, deze hebben onder meer als bedoeling om na te gaan of CLBch@t al dan niet bekend is.

Verder zou ik een **focusgroep** willen organiseren, dit door middel van het afnemen van een groepsinterview over de verwachtingen die jongeren hebben bij CLBch@t. Ook andere thema's, zoals de nieuwe online (blended) tools die de CLB-sector wil implementeren, zullen dan aan bod komen.
Om leerlingen tot deelname te motiveren, zijn er op het einde van de rit cinematickets te winnen. Dit zal meegedeeld worden aan de leerlingen in het bericht dat via Smartschool verspreid wordt.

Bij wijze van afsluiting, wil ik graag mijn concrete vragen aan jullie samenvatten:

1. Mag ik **de link naar de digitale vragenlijst, deze week nog** bezorgen aan jullie, zodat u deze kan verspreiden aan alle leerlingen, via Smartschool?

2. Vervolgens zou ik zoals afgesproken een **éénmalige focusgroep organiseren** in de maand februari 2019. **Kunnen we concrete afspraken over de focusgroepen vanaf 14 januari maken?** (ps: : Om leerlingen warm te maken om deel te nemen aan de focusgroep, zou ik graag via Smartschool een bericht willen (laten) verzenden. Later zal er ook een tweede oproep gebeuren wanneer de datum vastligt. Om de focusgroep te begeleiden zal ik, op een nog af te spreken datum, langskomen op school. Ik zou hiervoor ongeveer 1 lesuur nodig hebben. Ideaal gezien zou ik een gesprek hebben met een twaalftal leerlingen van verschillende leerjaren en studierichtingen.
   Hiervoor heb ik 1 lokaal nodig dat ik een gedurende het afgesproken lesuur zou nodig hebben. Verder moeten de deelnemers van de focusgroep, op voorhand een toestemmingsverklaring laten invullen door hun ouders, deze zal u ook tijdig (begin januari) ontvangen via mij.)

3. Tot slot wil ik vragen of er dit jaar of in de voorbije jaren, reeds initiatieven werden genomen om CLBch@t bekend te maken onder jullie leerlingen? Ik wil graag benadrukken dat dit op dit moment niet zou moeten, maar dat ikzelf benieuwd ben of er via de school al informatie werd gegeven aan de leerlingen?

   Alvast bedankt voor uw reactie en voor uw medewerking aan het onderzoek!

   Met vriendelijke groeten,

   Leyla Elmaci

Bijlage B: Oproep scholen

Beste,

Via deze link kan u de beloofde vragenlijst vinden.

Zoals afgesproken zou u deze verspreiden over alle leerlingen van de school, samen met het onderstaande tekstje.

Beste leerling, Onze secundaire school neemt deel aan een onderzoek dat in samenwerking met het CLB wordt uitgevoerd door een studente aan de Vrije Universiteit Brussel. Het onderzoek peilt naar jullie ervaringen met en/of kennis over de online hulpverlening van het CLB: CLBch@t. Via deze link kan je anoniem een vragenlijst afleggen over CLBch@t. Jouw deelname kan het CLB helpen om in de toekomst CLBch@t nog beter uit te werken. Alvast bedankt voor je medewerking!

Voor het geval dat de hyperlink niet zou werken, geef ik u ook de link mee: http://vubpsych.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_5mUm8FT9LcIm9V3 .

Verder geef ik u bij deze nog wat informatie over de focusgroepen die ik zal organiseren:

> Op het einde van de vragenlijst wordt er hieromtrent een oproep gedaan, waar de leerlingen hun namen kunnen noteren.
> Ook heb ik een affiche gemaakt die u op verschillende plaatsen van de school kan hangen, zodat leerlingen ook via die weg aangespoord kunnen worden om deel te nemen aan het onderzoek.
> Verder heb ik een vraag: is er een mogelijkheid dat ik binnen ongeveer 2 weken mag langskomen voor een klassenronde om informatie te geven over deze studie? Indien u dit toelaat is mijn bedoeling om per klas maximum 2 à 3 minuten het onderzoek toe te lichten en leerlingen te motiveren om deel te nemen. Uit ervaring weet ik dat er meer deelname kan zijn als ze mij als onderzoeker eens gezien hebben. Hoe staat u hier tegenover? Zou ik bv. op XXX DATUM INVULLEN XXX mogen langskomen?
> Kunnen we misschien nu een moment inplannen voor de focusgroepen? Ik wil dit graag tussen 11 en 27 februari 2018 inplannen. Zoals in mijn eerste mailtje beschreven heb ik hiervoor 1 lokaal nodig dat ik gedurende 1,5u kan gebruiken voor (de focusgroep duurt maximum 1 lesuur, maar ik zeg 1,5u zodat ik me vooraf wat kan voorbereiden).
> Tot slot: ik zou nadien graag nog een laatste oproep willen doen om deel te nemen aan de vragenlijst en de focusgroepen. Is het opnieuw mogelijk om een tweede oproepingsmail via smartschool te zenden rond begin februari (ik zou u dan een reminder sturen)?

In bijlage vindt u de volgende documenten:

1) Informed consent: dit is een toestemmingsformulier dat de ouders moeten invullen waarvan de kinderen zullen deelnemen aan de focusgroep. De exacte datum en het uur van de focusgroep is nog aan te vullen door u, wanneer wij een datum geprikt hebben. Ik verwacht dus eigenlijk dat elke leerling die graag wil deelnemen dit heeft laten invullen door zijn/haar ouder(s) zodat ik dit op de dag van de focusgroep kan ontvangen. Zonder toestemming mogen ze helaas niet deelnemen.
2) Affiche om op een aantal plekken op school te hangen. De eerste pagina bevat beperkte informatie maar op de volgende pagina wordt het duidelijker beschreven.

Indien u nog vragen heeft kan u mij altijd contacteren via e-mail of bellen.

Hartelijk dank voor uw medewerking in dit onderzoek!

Met vriendelijke groeten,

Leyla Elmaci

Affiche

MEER INFORMATIE

GROEPSGESPREK

Wil je kans maken op een gratis cinematicket? Lees dan zeker nog even verder!

Tijdens de maand februari kom ik éénmalig naar jouw school om met verschillende leerlingen (max. 12) een groepsgesprek van 1 lesuur te voeren. Dit zal gaan over de technische functies (openingstijden, skypen ...) van de CLBch@t waarover ik een aantal vragen heb voorbereid. Om de chat te kunnen verbeteren, hebben we jouw inbreng nodig. Het gesprek zal anoniem verwerkt worden en er zal niemand van het schoolpersoneel aanwezig zijn tijdens dit groepsgesprek. De school krijgt ook geen informatie over jouw persoonlijke antwoorden. Ik ben ervan overtuigd dat jouw ervaring ons kan helpen om de CLBch@t in de toekomst te verbeteren.
Wil je graag deelnemen aan het groepsgesprek?
Stel je kandidaat door onderaan je naam en e-mailadres op te geven te mailen naar leyla.elmaci@vub.be.

Of, je kan ook je naam en e-mailadres doorgeven aan de volgende personen:
- je klastitularis
- de leerlingenbegeleider/ zorgcoördinator

Door deel te nemen aan het groepsgesprek maak je kans om één van de 3 cinematickets te winnen!

Bijlage C: Vragenlijst

Start of Block: Algemeen

Q0 Beste leerling,

Ik ben studente sociale agogische wetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel. In het kader van mijn eindwerk doe ik in samenwerking met het CLB onderzoek naar de CLBch@t. De bedoeling van deze vragenlijst is om te weten komen of leerlingen de CLBch@t kennen en of ze er door geholpen worden. Op basis daarvan wil het CLB acties ondernemen om de CLBch@t te verbeteren. De vragenlijst gaat over jouw persoonlijke ervaringen waardoor er geen foute antwoorden bestaan. Het is de bedoeling om de antwoorden te kiezen die het best aansluiten op jouw ervaringen. De info die je deelt blijft zeker anoniem en zal niet meegedeeld worden aan derden.

De vragenlijst neemt ongeveer 10 minuten in beslag. Ze zal beschikbaar blijven tot midden februari 2019.

Als je toestemming van je ouders hebt, mag je de vragenlijst starten.

Indien je nog vragen hebt kan je me steeds contacteren via e-mail: leyla.elmaci@vub.be .

Veel succes en alvast bedankt voor je medewerking!

Vriendelijke groeten,
Leyla Elmaci

O Ik heb toestemming van mijn ouders om deel te nemen aan deze enquête, of ben 16 jaar of ouder. (4)

Q1 Hoe zou je jezelf noemen?

O Meisje (1)

O Jongen (2)

O Andere (3)

O Zeg ik liever niet (4)

Q2 Hoe oud ben je?

O 10-12 jaar (1)

O 13-15 jaar (2)

O 16-18 jaar (3)

O 19-21 jaar (4)

O Ouder dan 21 jaar (5)

Q3 Naar welke middelbare school ga je?

O Stedelijk Lyceum Olympiade Antwerpen (1)

O Lucernacollege Houthalen (2)

O COOVI Anderlecht (3)

O Andere: (4) _____

Q4 Welke onderwijsvorm volg je?

O B-stroom (eerste graad: Hout, elektriciteit, mechanica, textiel, voeding, verzorging, kantoor, mode ...) (1)

O A-stroom (eerste graad: Latijn, moderne talen, moderne wetenschappen, STEM, economie, handel, kunst ...) (2)

O BSO (tweede of derde graad) (3)

O ASO (tweede of derde graad) (4)

O TSO (tweede of derde graad) (5)

O KSO (tweede of derde graad) (6)

O BUSO (7)

Q5 Heb je ooit al gebruik gemaakt van online chathulpverlening (Awel, Zelfmoordlijn, Teleonthaal, Holebifoon, Teleblok, JAC/CAW, Druglijn, Nupraatikerover.be ...)?

O Ja (1)

O Nee (2)

Q6 Ken je de CLBch@t?

O Ja (1)

O Nee (2)

Display This Question:

If Ken je de CLBch@t? = Ja

Q7 Via welke weg ken je de CLBch@t?
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

CLB-medewerker (1)

Sociale media (Twitter, Facebook, Instagram ...) (2)

Vriendenkring/ klasgenoten (3)

Folder CLB (4)

Smartschool (5)

Familie (6)

Poster CLBch@t op school (7)

Andere: (8) _____

Q8 Heb je de CLBch@t gebruikt?

O Ja (1)

O Nee (2)

Na deze vraag gebeurt er een splitsing, de vragenlijst verloopt anders voor beide groepen: gebruikers vs. niet gebruikers.

<u>Vragenlijst gebruikers</u>

Q9 Hoe vaak heb je de CLBch@t gebruikt?

O Eenmalig (1)

O Meerdere keren (2)

Q10 Je gebruikte de CLBch@t om vragen te stellen over:

Gezondheid (1)

Leren & studeren (2)

Studiekeuze (3)

Sociaal-emotioneel welbevinden (hoe je je voelt, je welzijn) (4)

Andere: (5) _____

Q11 Wat verwachtte je van de chathulp via de CLBch@t?
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

Een oplossing voor mijn vraag (1)

Erkenning voor mijn problemen (2)

Tips om met mijn problemen om te gaan (3)

Een luisterend oor (4)

Verder kunnen met mijn vraag (5)

Mijn problemen wat lichter aanvoelen (6)

Ik had weinig of geen verwachtingen (7)

Ik weet het niet (8)

Ik had andere verwachtingen, namelijk: (9)

Q12 Duid per stelling aan in hoeverre je akkoord/ niet akkoord bent met de volgende stellingen.

	.			
	Helemaal niet akkoord (1)	Eerder niet akkoord (2)	Eerder akkoord (3)	Helemaal akkoord (4)
Het is een goed idee om een vraag via de CLBch@t te stellen. (12)	O	O	O	O
De informatie die ik kreeg via de CLBch@t was bruikbaar voor mij. (1)	O	O	O	O
Na het chatgesprek kon ik een stap verder. (2)	O	O	O	O
Het chatgesprek zorgde ervoor dat ik beter kon omgaan met de situatie. (3)	O	O	O	O
Het chatgesprek zorgde voor steun. (4)	O	O	O	O
Het chatgesprek heeft invloed gehad op mijn situatie. (5)	O	O	O	O
Na het chatgesprek had ik een beter gevoel. (6)	O	O	O	O
Na het chatgesprek was er een verbetering in de situatie. (7)	O	O	O	O
Het gebruik van de CLBch@t heeft mijn problemen kunnen verlichten. (8)	O	O	O	O

Q13 Verwees de CLB-medewerker je door naar een persoon of een dienst?
(Bv. Je ouders, het CLB op school, je leerkracht, de leerlingenbegeleider, Zelfmoordlijn, Teleonthaal, Holebifoon, Teleblok, JAC/CAW, Druglijn, Nupraatikerover.be ...)

O Ja (1)

O Nee (2)

Q14 Naar wie/waar werd je doorverwezen door de CLB-medewerker?
(Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.)

Je ouders (1)

Het CLB op school (2)

De leerlingenbegeleider (3)

Een andere dienst (Zelfmoordlijn, Teleonthaal, Holebifoon, Teleblok, JAC/CAW, Druglijn, Nupraatikerover.be ...) (4)

Andere: (5) _____

Q15 Heb je het verwijsadvies opgevolgd door contact op te nemen met de persoon/ dienst?

O Ja (1)

O Nee, omdat: (2) _____

Q16 Duid per stelling aan in hoeverre je eens/oneens bent met de volgende stellingen.

	Click to write Column 1			
	Helemaal oneens (1)	Eerder oneens (2)	Eens (3)	Helemaal eens (4)
Ik kan een technologisch apparaat (Smartphone, Tablet, PC, laptop ...) gebruiken indien nodig. (Q15_1)	O	O	O	O
Ik beschik dagelijks over internetaansluiting. (Q15_2)	O	O	O	O
De site van de CLBch@t is snel te vinden. (Q15_4)	O	O	O	O
De chatknop op de site is zichtbaar. (Q15_6)	O	O	O	O
Ik vond de site overzichtelijk. (Q15_7)	O	O	O	O
Ik vond de site duidelijk. (Q15_8)	O	O	O	O
Ik vond de chatknop makkelijk op de site. (Q15_9)	O	O	O	O
Ik vond de chat gebruiksvriendelijk. (Q15_10)	O	O	O	O
Een handleiding zou het gebruik van de site makkelijker maken. (Q15_11)	O	O	O	O

Q17 Duid per stelling aan in hoeverre je zeker/onzeker bent met de volgende stellingen.

	.			
	Helemaal onzeker (1)	Eerder onzeker (2)	Eerder zeker (3)	Zeker (4)
Ik heb vertrouwen dat mijn gegevens volledig anoniem blijven als ik zou chatten met het CLB. (1)	O	O	O	O
Ik zou in de toekomst gebruik willen maken van de CLBch@t. (2)	O	O	O	O
Ik zou de CLBch@t aanraden aan anderen. (3)	O	O	O	O

End of Block: Gebruikers

VRAGENLIJST NIET GEBRUIKERS

Start of Block: Niet-gebruikers

Display This Question:

If Ken je de CLBch@t? = Nee

Or Heb je de CLBch@t gebruikt? = Nee

Q17.1 De CLBch@t is een vorm van online hulpverlening die georganiseerd wordt door de Centra voor Leerlingenbegeleiding. Via de site clbchat.be kan je anoniem chatten met een CLB-medewerker. Je kan een vraag stellen, je verhaal vertellen, advies vragen over verschillende zaken. De 4 hoofddomeinen waarmee de CLBch@t je kunnen helpen, zijn: leren & studeren, je onderwijsloopbaan (studiekeuze), gezondheid en sociaal welbevinden.
Je stelt jouw persoonlijke vraag via de CLBch@t aan de CLB-medewerker die je op weg helpt om verder te kunnen met jouw vraag.

Display This Question:

If De CLBch@t is een vorm van online hulpverlening die georganiseerd wordt door de Centra voor Leerl... Is Displayed

Q18 Als je een persoonlijke vraag zou hebben, via welke weg zou je dan jouw vraag het liefst willen stellen?

O Face-to-face gesprek (1)

O Onlinechathulpverlening (2)

O Beide (3)

O Geen van beide (4)

O Ik weet het niet (5)

Q19 Waarom zou je jouw vraag via een face-to-face gesprek willen stellen?

Ik heb graag direct contact met de hulpverlener (1)

Ik vind de waarde van lichaamstaal belangrijk in een gesprek (2)

Ik vind het persoonlijker (3)

Ik kan me mondeling beter verantwoorden (4)

Het gesprek kan meer diepgang hebben (5)

Andere: (6) _____

Display This Question:

If Als je een persoonlijke vraag zou hebben, via welke weg zou je dan jouw vraag het liefst willen s... = Onlinechathulpverlening

Or Als je een persoonlijke vraag zou hebben, via welke weg zou je dan jouw vraag het liefst willen s... = Beide

Q20 Waarom zou je jouw vraag via een online chatgesprek willen stellen?

Het is anoniem: de hulpverlener kent mij niet (1)

Het kan op afstand (2)

Het kan op elk moment (3)

Makkelijk te bereiken (4)

Ik kan me schriftelijk beter verantwoorden (5)

Andere: (6) _____

Q21 Duid per onderwerp aan of je jouw vraag eerder via een face-to-face gesprek of via de CLBch@t zou stellen.

	CLBch@t (1)	Face-to-face gesprek (2)	Beide (3)
Thuis en familie (1)	O	O	O
School: leren & studeren (2)	O	O	O
Onderwijsloopbaan: studiekeuze (3)	O	O	O
Sociaal-emotioneel welbevinden (hoe je je voelt, je welzijn) (4)	O	O	O
Vriendschap en relaties (5)	O	O	O
Seksualiteit (6)	O	O	O
Lichamelijke gezondheid en uiterlijk (7)	O	O	O
Vrije tijd en maatschappij (8)	O	O	O
Geestelijke gezondheid (9)	O	O	O
Fysieke gezondheid (10)	O	O	O
Grensoverschrijdend gedrag (11)	O	O	O

Q22 Via welke weg zou je aangemoedigd worden om je vraag te stellen aan de CLBch@t?
Rangschik van het meest effectieve naar het minst effectieve (1=meest effectief, 7=minst effectief).

_____ CLB-medewerker (1)
_____ Sociale media (Twitter, Facebook, Instagram ...) (2)
_____ Vriendenkring/ klasgenoten (3)
_____ Folder CLB (4)
_____ Smartschool (5)
_____ Familie (6)
_____ Poster CLBch@t op school (7)
_____ Andere: (8)

Q23 Duid per stelling aan in hoeverre je eens/oneens bent met de volgende stellingen.

	Helemaal oneens (1)	Eerder oneens (2)	Eerder eens (3)	Helemaal eens (4)
Ik beschik dagelijks over internetaansluiting. (1)	O	O	O	O
Ik kan een technologisch apparaat (Smartphone, Tablet, PC, laptop ...) gebruiken indien nodig. (2)	O	O	O	O
Ik zou een infosessie willen volgen over het gebruik van de CLBch@t. (3)	O	O	O	O
Ik heb geen nood aan toelichting over het gebruik van de CLBch@t. (4)	O	O	O	O
Ik zou alleen, zonder hulp, mijn weg op de site vinden. (5)	O	O	O	O
Ik vind het een goed idee om mijn vraag te stellen via de chat. (6)	O	O	O	O
Ik geloof dat het gebruik van de CLBch@t me zal helpen bij de omgang van mijn problemen. (7)	O	O	O	O
Ik heb vertrouwen dat mijn gegevens volledig anoniem blijven. (8)	O	O	O	O
Ik geloof dat de chat een effect zal hebben op mijn vraag. (9)	O	O	O	O

Q24 Zou je in de toekomst gebruik willen maken van de CLBch@t?

O Onzeker (1)

O Eerder onzeker (2)

O Eerder zeker (3)

O Zeker (4)

Q25 Wil je nog iets meedelen over deze enquête?

O _____

End of Block: Niet-gebruikers

Q26 Einde van de vragenlijst! Bedankt voor je deelname!
Overtuig zeker je medeleerlingen om deze vragenlijst in te vullen!

Wil je kans maken op een gratis cinematicket? Lees dan zeker nog even verder!

Tijdens de maand februari kom ik éénmalig naar je school om met verschillende leerlingen (max. 12) een groepsgesprek van 1 lesuur te voeren. Dit zal enkel gaan over de technische functies (openingstijden, skypen ...) van de CLBch@t waarbij ik een aantal vragen heb voorbereid. Om de chat voor de toekomst te kunnen optimaliseren, hebben we jouw inbreng nodig. Het is anoniem en er zal niemand van het schoolpersoneel hier aanwezig zijn. De school krijgt ook geen informatie over jouw persoonlijke antwoorden.

Ik ben ervan overtuigd dat jouw ervaring ons kan helpen om de CLBch@t in de toekomst te verbeteren.
Wil je graag deelnemen aan het groepsgesprek?
Stel je kandidaat door hier je naam en e-mailadres op te geven:

Of, je kan ook je naam en e-mailadres doorgeven aan de volgende personen:
- je klastitularis
- de leerlingenbegeleider/ zorgcoördinator
- mij, door te mailen naar: leyla.elmaci@vub.be

Door deel te nemen aan het groepsgesprek maak je kans om één van de 3 cinematickets te winnen!

Bijlage D: Informed consent focusgroepen

Toestemmingsformulier ouders

[redacted]

Onderzoek naar '**ervaringen van leerlingen secundair onderwijs over de CLB-chat'**.

Leyla Elmaci, studente 'Agogische wetenschappen' aan de Vrije Universiteit Brussel.

Omschrijving en doel van de studie

Deze masterthesis gaat over de 'ervaringen van de leerlingen secundair onderwijs met betrekking tot de CLBch@t'. De CLBch@t is een online platform (www.clbchat.be) waar leerlingen anoniem hun vragen kunnen stellen over 4 domeinen: leren en studeren, preventieve gezondheidszorg, psychosociaal functioneren en schoolloopbaan. Via de chat kunnen leerlingen geholpen worden met hun specifieke vragen. De CLB-medewerker waarmee de leerlingen chat, geeft concrete tips aan de leerling en verwijst de leerling indien nodig door.

In functie van deze masterproef, organiseer ik een groepsgesprek (focusgroep) over de CLBch@t met ongeveer 12 leerlingen. De school van uw kind stemde in om deel te nemen aan dit onderzoek in samenwerking met het CLB.

Dit groepsgesprek zal voornamelijk de technische aspecten nagaan over de CLBch@t, inhoudelijke aspecten gaan niet expliciet bevraagd worden. Het groepsgesprek zal ons een beeld geven over de ervaringen die leerlingen hebben i.v.m. meer concrete subthema's zoals de openingstijden van de CLBch@t, het belang van beeldbellen of de aanwezigheid van een chatbot op de site …

Praktische informatie over de studie

In dit onderzoek wordt er per school 1 focusgroep georganiseerd. Uw kind wil deelnemen aan 1 van deze gesprekken, die ongeveer 1 uur in beslag zal nemen. Het gesprek zal in samenspraak met de school vastgelegd worden en doorgaan in de school.

Het groepsgesprek gaat door op …../02/2019 tussen …. - ….. uur.

Privacy en anonimiteit

Het gesprek wordt via audio opgenomen voor een latere verwerking. Deze opnames zullen uitsluitend gebruikt worden voor analyse en/of wetenschappelijke rapportage.. Wij staan in voor de discretie van de opname die nooit openbaar wordt gemaakt. In de verwerking en rapportage van de gegevens zal elke deelnemende leerling worden geanonimiseerd (vb. door pseudoniemen). De naam van uw zoon/dochter zal hierdoor niet gekoppeld worden aan de verzamelde gegevens of verspreid worden.

We verzekeren u dat alle informatie tijdens het gesprek vertrouwelijk zal worden behandeld.

U hebt het recht om voor het even welke reden en op elk tijdstip de deelname van uw zoon/dochter aan dit onderzoek stop te zetten.

Bij vragen/onduidelijkheden kan u me altijd contacteren via mail: leyla.elmaci@vub.be .

Toestemming

Ik,…… (naam ouder/voogd) stem in met de inhoud van dit document en stem toe dat ……(naam zoon/dochter) mag deelnemen aan deze focusgroep.

Handtekening (ouder/voogd): Datum:

Bijlage E: Leidraad focusgroep(en)

- Informed consents verzamelen!
- Inleiding: mezelf voorstellen, het onderzoek + bedoeling, er wordt opgenomen …
- Afspraken: luid spreken, eerst je naam zeggen, ieders mening telt, maar er wordt niet door elkaar gesproken; er is telkens één persoon aan het woord.
- Deelnemers mogen zichzelf kort voorstellen, wie ben je, wat doe je …?
- Inleiding: sommige hebben van de chat gehoord en anderen niet. Wie wel en via welke weg? Denken jullie dat de chat veel wordt gebruikt? Waarom wel/niet?

1. Face-to-face vs. online

Als je een gesprek met een CLB-medewerker wilt, zou je dan eerder verkiezen voor een face-to-facegesprek of een chatgesprek?

1.1 Waarom wel? Waarom niet?

1.2 Wanneer is het een chatgesprek of een face-to facegesprek wel een meerwaarde?

Scope: Wat bepaalt of je zou kiezen voor een chatgesprek of een face-to face gesprek?

1.3 Zijn bepaalde onderwerpen toegankelijker via face-to-face gesprekken of via de chat? Hoe zien jullie dit?

Scope: Via welke weg zou je bv. de volgende onderwerpen bespreken: problemen in de relatie met je ouders, gepest worden, niet goed in je vel zitten, geestelijke gezondheid (zelfmoordgedachten),… Waarom?)

1.4 Welke mening heb je over dat een leerling volledig online begeleid wordt door het CLB, zonder zelfs maar 1 keer een CLB-medewerker in 'real life' te ontmoeten?

1.5 Je leeft voortdurend in conflict met je ouders of-met je vrienden. Je komt dit vertellen in de chat, wat verwacht je van de medewerker?

1.6 Over welke online tools zou een CLB moeten beschikken in een ideale wereld om leerlingen te ondersteunen? Wat zou zo'n 'tool' moeten kunnen? Welk effect zou die tool moeten hebben op leerlingen?

2. Technische aspecten

2.1 CLBch@t is nu open op ma, di, do van 17-21u en op wo van 14-21u. Dat zijn in totaal 19 uren. Zijn dat goede openingsuren en -tijden? Waarom wel of niet? Wanneer kunnen jongeren het makkelijkst chatten?

Stel: 19u is het maximum aantal uren dat de chat wekelijks open kan zijn. Als je die 19 openingsuren zelf zou mogen inzetten op de tijdstippen die je wilt, hoe zou je die dan verdelen?

2.2 De chat is enkel functioneel in het Nederlands. Wat vinden jullie hiervan? Zouden jullie het ook in andere talen willen kunnen gebruiken. Zo ja, in welke talen? Waarom wel/niet?

3. Tips

3.1 Niet iedereen heeft van de CLB-chat gehoord of kent het. Waarom niet? Hoe kan dit aanbod nog meer verspreid worden? Scope: Welk bekendmakingskanaal zou het meest gebruikt moeten worden CLBch@t meer bekend te maken bij leerlingen? Hou zouden we de CLBch@t kunnen promoten bij u medeleerlingen?

3.2 Hebben jullie nog tips die jullie graag willen meegeven? Het kan gaan over onderwerpen die vandaag misschien niet zijn besproken maar ons toch kunnen helpen om de CLBch@t te ontwikkelen? Alles is welkom.

- Slotwoord: bedankt allemaal voor jullie inzet en medewerking!
  (Naam noteren cinematicket)

Bijlage F: Evaluatieschaal voor apps binnen het onderwijs en de logopedische revalidatie (HoGent)

Evaluatieschaal voor apps binnen het onderwijs en de logopedische revalidatie

HoGent

Naam van de app: ..... ☐ iOS ☐ Android ☐ Windows

CRITERIA	INDICATOREN				SCORE
Flexibiliteit	Mogelijkheid om instellingen aan te passen (bv. snelheid, lettertype)	Er zijn verschillende niveaus met een logische opeenvolging/ correcte opbouw en met telkens voldoende oefenkansen	De gebruiker kan bepalen welke (deel)aspecten of op welk niveau hij wil oefenen	De categorieën en/of niveaus worden goed gedefinieerd	
Instructies	Duidelijke instructies en/of het is duidelijk wat er verwacht wordt	Gesproken instructies (≠ oefening) ter ondersteuning	Visuele instructies ter ondersteuning	Instructies aangepast aan het niveau/ de mogelijkheden van de zorgvrager	
Feedback	Er wordt aangegeven of het antwoord goed of fout is	Er wordt inhoudelijke feedback gegeven/ er is geen begeleiding nodig i.f.v. feedback	De app biedt hulp aan om tot het juiste antwoord te komen	Fouten worden opnieuw aangeboden en/of het correct antwoord wordt weergegeven	
Toegankelijkheid	Het is mogelijk om verschillende accounts aan te maken	Kan gebruikt worden door verschillende accounts tegelijk	Houdt rekening met kenmerken van de doelgroep (bv. motorische beperkingen)	Men heeft de mogelijkheid om op elk moment terug te keren naar het hoofdmenu	
Datatoegankelijkheid voor de zorgverstrekker	Mogelijkheid om gebruikersgeschiedenis op te slaan (m.n. wat of wanneer men oefende)	Mogelijkheid om de resultaten door te sturen	Mogelijkheid om evolutie bij te houden	Resultaten worden na de oefening weergegeven	
Evidence Based Practice	Er is een duidelijke doelstelling aan de app te koppelen	Er werden reeds effectstudies uitgevoerd met positieve resultaten	Er wordt verwezen naar literatuur en/of onderzoek	Vertrekt vanuit een duidelijk (theoretisch) concept	
Presentatie	Weinig of geen reclame	Iconen/ symbolen zijn duidelijk	De app is vrij van taal-, spelling- en andere fouten	Er zijn geen storende aspecten (bv. achtergrondgeluid, instructiestem)	
Techniek	Korte laadtijd	Er is geen andere randapparatuur nodig	Er is een helpfunctie beschikbaar	Updates worden aangeboden om fouten aan te passen en/of om de werking van de app te garanderen na een software-update	

Motivatie manier van bekrachtigen (verbaal en/of visueel) is aangepast aan de doelgroep ☐

Prijs/ kwaliteit ☐ zwak ☐ matig ☐ sterk

CLBch@t: toegankelijkheid & verwachtingen

Inleiding

Dit onderzoek tracht een algemeen beeld te schetsen over de verwachtingen op de CLBch@t en haar en toegankelijkheid. Het functioneren in een digitale samenleving is meer en meer een ritueel (Bocklandt, 2008). Onlinehulpverlening is een nieuwe trend (Bocklandt, 2014). De groeiende vraag naar mentale gezondheidszorg wordt ingevuld door online interventies (Dowling & Rickwood, 2013). Barak en Grohol (2011) noemen het een geestelijke gezondheidsinterventie met gebruik van technologie als communicatiemiddel. Schalken (2013) specificeert de hulp door psychische, sociale of maatschappelijke problemen te benoemen. Beelen (2010) stelt een aantal minimumvoorwaarden aan onlinehulpverlening. Deze voorwaarden zijn beschikbaarheid, bereikbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid, betaalbaarheid, betrouwbaarheid en bekendheid.

De hoofdonderzoeksvraag luidt als volgt: " In welke mate is de CLBch@t toegankelijk voor de leerlingen van Vlaamse secundaire scholen en welke ervaringen hebben deze leerlingen met de CLBch@t?", opgedeeld in de volgende drie deelvragen:

1. In hoeverre is de CLBch@t bekend voor de leerlingen van het secundaire onderwijs?
2. Welke voorkeur en verwachtingen hebben leerlingen bij het stellen van een vraag aan het CLB?
3. In welke mate kunnen leerlingen na een chatsessie verder met hun vraag?

Data & Methode

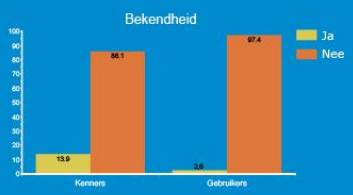
Dit is een mixed method onderzoek waarbij twee dataverzamelingstechnieken werden gebruikt.

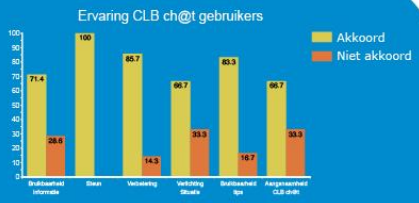
Enerzijds werden alle leerlingen (1139) van drie Vlaamse secundaire scholen bevraagd aan de hand van een digitale vragenlijst. Het werd opgesteld door middel van de UTAUT model (Venkatesh et al., 2003). Deze vragenlijst had een luik voor gebruikers en niet gebruikers en liet toe om een groot aantal mensen te bereiken. De data werden verzameld met Qualtrics en de analyses werden uitgevoerd met SPSS versie 25.

Anderzijds zijn vier focusgroepen doorgegaan met een totale deelname van vijfentwintig leerlin gen. Hier zijn de voorkeuren en verwachtingen van de leerlingen bevraagd. De resultaten werden geanalyseerd met behulp van het programma MAXQDA.

Resultaten

In totaal heeft 25.11 % van de leerlingen de vragenlijst volledig ingevuld.





Verwachtingen

Leerlingen verwachten begrip en troost bij een chatgesprek, er wordt verwezen naar empathie.
Leerlingen kiezen soms om persoonlijke zaken via de chat te bespreken door het anonieme karakter. Ook kiezen sommigen om dit face-to-face te bespreken door het directe contact.
De afstand tijdens onlinehulpverlening lijkt geapprecieerd voor verlegen leerlingen. Daarnaast vinden ze nabijheid in face-to-face gesprekken belangrijk in het kader van expressiviteit.

Discussie & Conclusie

De minderheid van de leerlingen kent CLBch@t en slechts 7 leerlingen hebben het gebruikt. CLBch@t is bruikbaar voor leerlingen en er is een intentie tot toekomstgebruik. Echter zijn face-to-face gesprekken ook nog aantrekkelijk met een uitzondering voor taboe-gerelateerde onderwerpen, daar opteren ze voor onlinehulpverlening. De verwachtingen zijn : uitbreiding openingsuren en beschikbare talen, expertise hulpverleners, link met veel gestelde vragen, forum, een applicatie …

Aanbevelingen
- Vervolgonderzoek met focus op de verbanden binnen het UTAUT model.
- Visie van hulpverleners.
- Werken naar blended hulpverlening (Schalken, 2013).

Dankwoord & Referenties

Met dank aan mijn promotor, begeleiders, GO! CLB, familie en vrienden.

Beelen, S. (2010). Methodisch kader: Voor onlinehulpverlening in de CAW's: Wanneer afstand nabijheid creëert (Publicatie MK2010/01). Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.
Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H., & Vandecasteele, A. (2014). Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp (Nr. 18). Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online Counseling and Therapy for Mental Health Problems: A Systematic Review of Individual Synchronous Interventions Using Chat. Journal of Technology in Human Services, 31(1), 1–21.
Vervoort, E., & Nijs, S. (2015). Leerlingenbegeleiding in een internationaal perspectief – een reviewstudie [KU Leuven en Universiteit Antwerpen].
Schalken, F. e.a. (2013a) Handboek online hulpverlening – met internet zorg en welzijn verbeteren. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
Venkatesh, Morris, Davis, & Davis. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. MIS Quarterly, 27(3), 425. Werken naar blended hulpverlening (Schalken, 2013).

Auteur: Leyla Elmaci (leyla.elmaci@outlook.com)
Promotor: Prof. dr. Katrien Struyven