

# Oproep: Incentives onlinehulp voor welzijn en gezondheid 2020-2021 – *Blended hulp* introduceren en implementeren

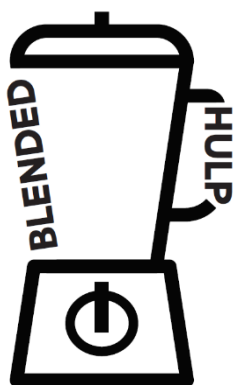
*Voor 2020-2021 lanceren we een oproep voor incentives voor onlinehulpprojecten gericht op het introduceren en implementeren van blended hulp.*

Met deze incentive willen we organisaties een extra startimpuls bieden voor de aankoop (en implementatie) van een onlinehulpprogramma of –licentie, voor het inkopen van procesbegeleiding bij het implementeren van onlinehulp, het vormen en opleiden van personeel of voor ondersteuning om in samenwerking met andere partners een onlinetoepassing te ontwikkelen.

We maken 100.000 euro vrij om organisaties hun project te laten realiseren. Voor een project kan maximaal 20.000 euro financiële steun gevraagd worden.

## 1 INCENTIVES VOOR ONLINEHULP – BLENDED HULP

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



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

Het is echter een uitdaging om een onlinetool effectief in te zetten en volwaardig deel uit te laten maken van het hulpverleningstraject. De introductie moet doordacht gebeuren. Er moet voldoende aandacht ingebouwd worden voor het selecteren van een goede onlinetool en voor het opleiden en

vormen van de medewerkers. De medewerkers moeten het gebruik van onlinehulp als een integraal onderdeel van hun werk zien.

## 2 DOELSTELLINGEN

Deze oproep streeft vier doelstellingen na:

- **Samenwerking tussen organisaties** stimuleren bij het uitwerken van een onlinehulpaanbod;
- Het realiseren van **nieuw onlinehulpaanbod** bevorderen, met de nadruk op **blended hulp**;
- Aandacht besteden aan **begeleiding en/of intervisie en/of supervisie** om de onlinehulp-component met face-to-facecontacten te combineren tot een blended hulpaanbod;
- Ruimte creëren voor het ontwikkelen van een **visie op het onlinehulpaanbod**, met aandacht voor het **implementatieproces** op korte en langere termijn en met oog voor de inbreng van de eindgebruikers.

## 3 EEN DRIEDUBBELE INCENTIVE

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

- De **financiële ondersteuning** bedraagt **max. 20.000 €** per project.  
Dit bedrag kan besteed worden aan ...
  - ... de aankoop van software voor een onlinehulptoepassing en/of
  - ... werkmiddelen<sup>1</sup> voor overleg en afstemming met projectpartners en/of
  - ... personeelskost voor het uitwerken van het onlinehulpaanbod en/of
  - ... (externe) begeleiding via intervisie of supervisie om de online component te combineren met face-to-facecontactenHet bedrag mag niet volledig besteed worden aan de aankoop van software.
- Het **begeleidingsaanbod** bestaat uit **vijf werkdagen** begeleiding door een expert per project. Deze kan besteed worden aan ...
  - ... deskresearch en/of
  - ... voorbereiding, realisatie en opvolging van consultgesprekken met de projectpartners en/of
  - ... vorming voor projectmedewerkers.Na de goedkeuring van het project wordt in overleg met de expert besproken hoe de begeleiding eruit zal zien.
- Een **intervisietraject** waarbij over de onlinehulpprojecten heen thematische expertise-input en ervaringsuitwisseling zal georganiseerd worden.  
De concrete invulling van dit intervisietraject wordt bepaald als de projecten geselecteerd zijn en de 'intervisienoden' duidelijk zijn.  
Per project kunnen een beperkt aantal medewerkers gratis deelnemen aan dit intervisietraject.  
Minimum **1 medewerker** per project wordt op (minstens) **5 halve dagen intervisie** verwacht.  
Deze intervisie wordt gespreid over kalenderjaar 2021.

---

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

## 4 CRITERIA VOOR INCENTIVEPROJECTEN ONLINEHULP 2020-2021

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

Ontvankelijkheidscriteria:

- Het nieuwe **onlinehulpaanbod bestaat expliciet uit een combinatie van onlinehulp en face-to-facecontacten, of blended hulp.**
- Het project gaat expliciet over **onlinehulp voor welzijn en gezondheid.** Dat omvat elke interventie tussen een hulpvrager, cliënt of patiënt en een hulpverlener, zorgverstreker of diens welzijns- of zorgorganisatie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT. Ook peer-to-peercommunicatie tussen hulpvragers, cliënten en patiënten die georganiseerd en ondersteund worden door de welzijns- of zorgorganisatie behoren tot de mogelijkheden. Zowel het uitwerken van informatietools, online communicatietoepassingen als ondersteunende onlinehulptoepassingen komen in aanmerking. Projecten die enkel en alleen focussen op het inzetten van monitoring, robotica en domotica komen niet in aanmerking.
- Een project kan enkel **ingediend worden door erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties<sup>2</sup>.** Andere organisaties/bedrijven kunnen als partners in een project mee opgenomen worden maar kunnen geen aanvrager zijn.
- Het project moet starten tussen 1 januari 2021 en 1 maart 2021 en kan maximaal 12 maanden lopen. Het project is dus **realiseerbaar in de loop van 2021.**

Beoordelingscriteria zijn:

- De mate waarin het om **een nieuw onlinehulpaanbod** gaat. Dit betekent concreet dat via dit project ofwel het bestaande onlinehulpaanbod van de betrokken organisaties uitgebreid wordt met een nieuwe onlinehulptoepassing, ofwel het onlinehulpaanbod in de betrokken organisaties opgestart wordt.
- De mate waarin het om **blended hulp** gaat, een combinatie van onlinehulp en face-to-face contacten.
- De mate waarin **aandacht** wordt besteed **aan het implementeren van het nieuwe onlinehulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties, zowel in het projectjaar als na 2021. Er moet voldoende tijd geïnvesteerd worden in het vormen van de medewerkers.
- De mate waarin in het project **met meerdere organisaties wordt** samengewerkt. Dit betekent concreet dat het de bedoeling is dat de nieuwe onlinehulptoepassing vanuit meerdere organisaties aangeboden wordt.
- De mate waarin **aandacht** wordt besteed **aan visie-ontwikkeling rond het nieuwe onlinehulpaanbod** in de werking van de betrokken organisaties;

---

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

## 5 PROCEDURE

### 5.1 INDIENEN PROJECTAANVRAAG

Alle aanvragen worden ingediend via het aanvraagformulier. De uiterste datum van indienen is maandag 31 augustus 2020 om 12 uur 's middags. Indienen gebeurt elektronisch via de website van Flanders' Care (<https://www.flanderscare.be/steunmaatregelen/incentives-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-2020-2021>). Enkel erkende Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties kunnen een aanvraag indienen.

In het formulier wordt gevraagd naar:

- Identificatie van de hoofdaanvrager en de projectpartner(s)
- Omschrijving nieuw onlinehulpaanbod en doelgroep
- Situering van het onlinehulpaanbod in de werking van de betrokken organisaties (visie en positie)
- Projectplan (aanpak, verloop, betrekken partners en eindgebruikers, implementatie tijdens en na 2021)
- Begroting

### 5.2 BEOORDELING PROJECTEN

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

Bij de selectie kan aanvullend rekening gehouden worden met:

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

Uiterlijk 15 december 2020 krijgen alle betrokken organisaties bericht of ze al dan niet weerhouden zijn.

### 5.3 UITVOERING EN OPVOLGING VAN DE PROJECTEN

De projecten moeten starten tussen 1 januari 2021 en 1 maart 2021 en lopen maximaal 12 maanden.

De uitbetaling van de subsidie gebeurt in twee schijven.

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

Voor alle projecten – ongeacht hun looptijd – moet de indiener het departement WVG bij de aanvraag tot uitbetaling van de tweede schijf, naast een schuldvordering, een eindverslag, de bewijsstukken m.b.t. het project en een staat van alle ontvangsten en uitgaven doorgeven. Het eindverslag is een

samenvatting van het volledige project. Het eindrapport wordt elektronisch naar het departement WVG verzonden ([flanderscare@vlaanderen.be](mailto:flanderscare@vlaanderen.be)).

## 5.4 VOOR MEER INFORMATIE

Voor meer informatie kan u contact opnemen met:

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