

## **Goede praktijk in OCJ Brussel/Halle/Vilvoorde: beeldbellen in de praktijk**

Heel wat collega's in de Jeugdhulp hebben intussen de weg naar diverse digitale platforms gevonden om zowel met hulpverleners als met kinderen, jongeren en ouders te communiceren. Ook Jonas De Maeseneer, consulent OCJ Brussel/Halle/Vilvoorde, ging aan de slag en werkte zelf een presentatie uit om het beeldbellen met nieuwe gezinnen te ondersteunen.

### **Hoe heb je het concreet aangepakt?**

In mijn eerste ervaringen met videochat probeerde ik verschillende toepassingen uit: zoals een evolutiebespreking, maar ook een intake- of opvolgingsgesprek. Daarbij maakte ik me de bedenking dat het voor 'nieuwe aanmeldingen', waarbij gezinnen in normale omstandigheden al zenuwachtig naar onze dienst komen, vreemd moet zijn om plots iemand op een scherm te zien en daarmee te praten. Zowel voor de jongere en ouder, als voor de consulent is dit een rare eerste kennismaking. Om het toch wat te officialiseren, maakte ik een [powerpoint](#) op basis van de jongerenbrochure "Jij en het OCJ". Die presentatie gebruik ik als leidraad tijdens het eerste gesprek via screen-sharing. Ook pas ik mijn achtergrond aan met de logo's van Jeugdhulp en Opgroeien. Zo oogt het officiëler en kijkt men ook niet binnen in je woonkamer.

### **Wat zijn volgens jou de voor- en nadelen daarbij?**

Het voordeel is dat je als consulent zekerder bent in het gesprek, en dat het officiëler oogt (het OCJ is dan ook een gemandateerde voorziening). Ook kijken de jongeren en ouders niet continu naar jou, maar lezen ze mee met wat je toont. Een echt nadeel heb ik nog niet ondervonden.

### **Hoe reageren de gezinnen?**

Tot nu toe heb ik deze werkwijze een viertal keren toegepast, aangezien de aanmeldingen blijven komen. Ik merk wel dat de jongeren en ouders tot rust komen en mee kijken naar wat wordt getoond. Het maakt het soms beter te begrijpen, bijvoorbeeld als de klank even wegvalt en ze toch mee kunnen lezen wat je vertelt.

### **Heb je nog concrete tips waarop je moet letten als je beeldbelt?**

Wanneer je met een grotere groep beeldbelt (bijvoorbeeld een netwerkoeverleg met 10 cliënten), dan kan het helpen om iedereen te vragen het geluid af te zetten ("mute"). Bij enkele tools voor beeldbellen kan je dit ook zelf doen als moderator. Je kan verder vragen om de chatfunctie te gebruiken, bijvoorbeeld om vragen te stellen of te vragen om aan het woord te komen. Kort gezegd: wie wilt spreken zet zich op "unmute", wie niets te zeggen heeft zet zich op "mute". Zo voorkom je dat lastige omgevingsgeluiden impact hebben op het geluid. Het helpt om aan het begin van een gesprek enkele afspraken te maken rond wie wanneer aan het woord komt en hoe het gesprek zal verlopen. Zo voorkom je chaos in het gesprek en verloopt het beeldbellen voor iedereen veel relaxter!