

'Speedboot' binnen CKG De Schommel experimenteert met blended dienstverlening

Een innovatief digitaliseringsproject als antwoord op wachtlijsten

De Schommel is een centrum voor kinderzorg en gezinsondersteuning met afdelingen in Averbode, Tienen en Leuven. Hun voornaamste uitdaging? De vraag naar mobiele opvoedingshulp groeit enorm, waardoor de wachttijd durft oplopen tot wel 15 maanden. Daarom koos de organisatie ervoor een nieuw aanbod te verkennen: een digitale omgeving waar ouders meteen hulp vinden, in afwachting van persoonlijke begeleiding. Ook tijdens de thuisbegeleiding kunnen ze het digitale opvoedingsplatform blijven gebruiken. In de laatste rechte lijn van dit 'blended' traject bliken voortrekkers Emmelien Bens en Laurien Tielens terug op een onvergetelijke ontdekkingstocht.

“Het kost ouders heel veel energie om eindelijk de telefoon te pakken en ons te bellen om hulp te vragen. Als je ze dan moet vertellen dat het nog 15 maanden gaat duren, voel je de ontgoocheling aan de andere kant van de lijn. Het is alsof je naar de dokter gaat met buikpijn en die je vertelt dat hij er over anderhalf jaar wel eens naar kan kijken”, valt projectmedewerker Laurien Tielens met de deur in huis. “Om iets aan die schrijnende problematiek te doen, groeide het idee om een 'blended' oplossing te ontwikkelen: via digitale weg zouden we dan meteen 'zelfhulp' kunnen aanbieden, in afwachting van de mobiele gezinsondersteuning. Zo hoef je op termijn zelfs niet meer over een wachtlijst te spreken, want de gezinnen kunnen onmiddellijk aan de slag. Ze kunnen het digitale platform later ook tijdens de thuisbegeleiding gebruiken.”



Vlnr: Laurien, Tine, Emmelien en Mark.

Stafmedewerker digitalisering Emmelien Bens blikt met voldoening terug op de begindagen: “In 2017 besloot de Raad van Bestuur om in te zetten op digitalisering en innovatie. Daarvoor kwam er ook voldoende budget. Want als de extra taak bovenop iemands gewone functie komt, weegt dat op de kwaliteit. Laurien en ik werkten toen niet voltijds, maar al onze tijd ging wel integraal naar het project. We vertrokken vanuit het speedboot-principe. Een grootschalige organisatie is vaak een logge olietanker die je niet zomaar van koers verandert. Daarom stelden we een vijfkoppig team samen, dat als een spreekwoordelijke speedboot de innovatieve wateren zou verkennen. Omdat ik uit een hele andere sector kwam, kon ik alles met een frisse blik bekijken en in vraag blijven stellen. Zo voorkom



“Een grootschalige organisatie is vaak een logge olietanker die je niet zomaar van koers verandert”

Emmelien

je dat je in vastgeroeste patronen blijft hangen. Dat is belangrijk, want om tot een waardevol resultaat te komen, moet je als organisatie een duidelijke keuze en strategie hebben.”

Voorzitter als katalysator

Wat volgde was een studieronde van een half jaar, waarin de bestaande oplossingen in kaart werden gebracht. Daarbij kreeg het team de volle steun van zowel directie als bestuur, weet Laurien: “We huurden zelfs een externe locatie in Scherpenheuvel. Zo kwamen we – letterlijk – volledig los van de bestaande aanpak. Telkens we rapporteerden over onze ontdekkingen en de mogelijke voordelen, werden we aangevuurd door onze voorzitter en collega’s. Dat motiveerde om door te gaan.”

“Onze voorzitter Dirk Lips was een echte katalysator in het project”, ervaart ook Emmelien. “De leefgroepen hier in Averbode bestaan al sinds mensenheugenis. En onze voorzitter was er tijdens zijn jeugd al actief als monitor. Dat maakt dat hij ook een persoonlijke band met het project heeft. Intussen runt hij een groot woonzorgcentrum in Oost-Vlaanderen. Hoewel zijn tijd schaars en kostbaar is, moedigt hij ons altijd aan. Hij maakt tijd vrij voor onze vragen en hij spreekt zijn netwerk aan voor de juiste antwoorden. Dan zegt hij bijvoorbeeld: ‘In het woonzorgcentrum zijn we in contact gekomen met persoon X. Bel hem of haar maar eens op’. Tegelijk zette hij het blended platform als vast punt op de agenda van de Raad van Bestuur.”

Het vizier op scherp

Na die snuffelronde stelden ze het vizier wat scherper af. Laurien: “We besloten ons volop te richten op een oplossing voor de lange wachttijden. Dat bleek een waardevolle zet. Want die focus voorkomt dat we als team verloren zouden lopen. Tegelijk is het ook fijn dat Emmelien en ik omgekeerd denken – en dus complementair in elkaar zitten. Ik ben eerder van ‘kom, we gaan’, terwijl Emmelien de zaken eerst nog eens wil dubbelchecken. Die tegenstelling voorkomt dat je onbezonnen te werk gaat of eindeloos ter plekke blijft trappelen.”

Dankzij hun minutieuze zoektocht bouwden de dynamische dames een relevant netwerk op. “Als je merkt dat je via verschillende wegen uiteinde-

lijk bij dezelfde mensen of gelijkaardige oplossingen komt, weet je dat de verkenning rond is”, zo blikt Emmelien terug. “Dat punt bereiken we tegen het einde van 2018, ongeveer een jaar nadat we aan het project begonnen. En ... aan het einde van een telefoonronde met alle ouders die toen op de wachtlijst stonden. Toen kristalliseerde onze aanpak op maat van de eindgebruiker uit in een drietrapsaanpak: informeren, zelfhulp bieden en blended begeleiden. Daarvoor haalden we inspiratie uit platformen zoals alcoholhulp.be, depressiehulp.be en gokhulp.be. Die zijn allemaal opgebouwd rond diezelfde drietrapsaanpak.”

Stroomversnelling dankzij VLAIO-subsidie

Eens de projectfocus duidelijk was, dook de volgende vraag op: hoe financier je een dergelijk innovatief project? “Naast de zoektocht naar oplossingen, brachten we ook de subsidiemogelijkheden in kaart. Het was bij momenten schrikken hoeveel tijd er in zo’n projectaanvraag kruipt. Maar het loont echt de moeite. Zo sleepten we via een oproep van het Programma Innovatieve Overheidsopdrachten (PIO) van VLAIO een ondersteuningstraject met PWC binnen. Daar volgden we samen met onze voorzitter een workshop. Dat op zich was al uniek. We motiveerden elkaar om groot te durven denken. Ik herinner me nog levendig hoe iemand tijdens een brainstorm een gewaagd voorstel deed. Tot onze verrassing moedigde de voorzitter ons aan om nog grootser te denken”, aldus Laurien.

Emmelien vervolgt: “Dankzij de begeleiding kwamen we tot een duidelijke beschrijving van onze online oplossing. Het blended platform bevat twee onderdelen. Een daarvan is het platform waarop de ouders meteen concrete zelfhulp vinden om de gezinssituatie draaglijker te maken. Het andere deel van onze tool ondersteunt de mobiele gezinsbegeleiding eens we die – na de wachttijd – kunnen opstarten.”

Programmeur als laatste puzzelstukje

Snel daarna volgde de lancering van het project. In hun zoektocht naar een geschikte programmeur hoopten Emmelien en Laurien op een handvol reacties. Maar de realiteit overtrof de verwachtingen, zegt Emmelien: “Uiteindelijk schreven 18 verschillende creatieve bureaus zich

in om ons platform te programmeren. Door de beschrijving op te delen in afgelijnde gunningscriteria kan je de inschrijvingen gedetailleerd quoteren en onderling vergelijken. Dat proces vergde tijd, maar het zorgde er wel voor dat we in contact kwamen met een gedreven ontwikkelaar als Linguineo. Zij zijn ooit – vanuit gesprekken met pedagogische mensen – gestart met het praktisch taaltaakspel ‘Taalheld’. Daarin praat een student met een virtueel personage en krijgt hij feedback. Daaruit sproot een type chatbotplatform voort dat ook ons idee mogelijk maakt.”

Klaar voor de ultieme sprong

Bijna vier jaar na de start gaat het project de laatste rechte lijn in. “We praten momenteel over de concrete verwerking en uitbouw van alles wat we tot nu toe verzamelden. Voorzie dus zeker voldoende tijd als je aan zo een vernieuwingstraject begint. Want als je echt innoverend wil zijn, vraagt elke stap zijn tijd”, strooit Emmelien met tips. “Daarbij ontdekten we dat het loont om ons verhaal aan zoveel mogelijk mensen te vertellen. Want in ruil daarvoor krijg je extra leads en tips. Die leiden niet allemaal meteen tot een concreet resultaat. Maar ze helpen om de basis te verstevigen.”

“Nu zijn we klaar voor de laatste sprong”, aldus een ambitieuze Laurien. “Want we dromen van een opschaling naar andere centra voor kindercare en gezinsondersteuning. Daarom houden we nu al rekening met de *look and feel*. Die mag niet te specifiek voor De Schommel zijn. Zonder daarbij af te wijken van ons basisidee. Bovendien willen we de tool in verschillende talen uitbrengen – in het Nederlands, Frans en Engels. Dat maakt het voor veel meer organisaties en gezinnen toegankelijk.”

“We merken dat het in heel veel organisaties moeilijk ligt om zo een intense investering open te stellen voor anderen. Maar op dat vlak zijn wij ervan overtuigd dat je meer bereikt door de oplossing te delen. Tegelijk heeft het ons team op persoonlijk vlak dichterbij elkaar gebracht. Dat is sowieso al van goudwaarde”, besluit Emmelien.

Emmelien en Laurien presenteerden hun verhaal tijdens een Groeilabz-bootcamp.

Hun 10 tips in vogelvlucht:

1. Verdiep je
2. Ga in gesprek
3. Dompel je onder
4. Laat je goed begeleiden
5. Betrek je doelgroep actief
6. Vind subsidies
7. Ga op je gezicht
8. Blijf naïef optimistisch
9. Accepteer dat niet alle ideeën af zijn
10. Weet dat er weerstand zal komen

Binnen dit begeleidingstraject van Verso en haar ledenfederaties inspireerde hun case de deelnemers die zelf werk willen maken van digitalisering. Wij polsten bij twee initiatiefnemers naar hun ervaring met hun 'blended platform opvoedingsondersteuning'- project.

Mark Vanhumbecq (Vlaams Welzijnsverbond)

“Iedereen wil dat je slaagt”

Mark Vanhumbecq (stafmedewerker Welzijnsgericht Ondernemen bij het Vlaams Welzijnsverbond): “Toen Emmelien en Laurien in 2018 aan hun project begonnen, bestond Groeilabz nog niet. Maar dat opleidingsaanbod voor sociale ondernemingen is er wel gekomen net om dit soort ideeën een zo groot mogelijke levenskans te geven. Want je voelt dat in het platform veel elementen samenvloeien tot een sterke digitale oplossing.”

“Door te vertrekken vanuit de missie en visie van de organisatie zelf, krijg je een perfecte pasvorm voor De Schommel. Maar tegelijk ook voor andere centra voor kindercare en gezinsondersteuning. Vanuit het Vlaams Welzijnsverbond is het interessant om die vernieuwing als federatie ook bij onze andere leden aan te moedigen. De succeservaring van Laurien en Emmelien bewijst dat het echt mogelijk is.”

“Waarop ik hoop bij andere vernieuwers? Dat ze actief om hulp vragen. Een periode van verandering zorgt voor stress. Maar het is net zoals bij alle andere ‘examens’ en proefwerken: iedereen hoopt dat je het haalt. Vraag daarom inhoudelijke en financiële ondersteuning. Als je verhaal grondig doordacht is, staan er veel mensen klaar om het ook effectief op de wereld te krijgen.”

Tine Holvoet (Verso)

“Inspirerend praktijkvoorbeeld uit de social profit”

Tine Holvoet is sinds begin 2021 beleidsadviseur ondernemen en innoveren bij Verso: “Ik leerde Emmelien en Laurien kennen toen ze hun project introduceerden tijdens een sessie van Groeilabz. Ik was meteen verkocht. Ze brengen het zo enthousiast en aanstekelijk dat je ook aan de slag wil gaan. Het is indrukwekkend hoe ze in een proces waar heel wat onzekerheid is, iedereen blijven betrekken en enthousiasmeren, van collega's en bestuur tot de ouders die hulpverlening zoeken.”

“Hun case kwam als geroepen. Want in onze opleidingen geven de trainers reële voorbeelden, maar die komen vaak uit de businesswereld. Verschillende deelnemers vroegen daarom naar specifieke praktijkervaringen uit de social profit. En dit project blended platform opvoedingsondersteuning is natuurlijk een schoolvoorbeeld.”

“Ik hoop dat het anderen in de social profit op ideeën brengt. Bij Groeilabz helpen we alvast om die ideeën open te laten bloeien. We organiseren bijvoorbeeld met Blikopener online matchmaking events om werknemers uit sociale ondernemingen in contact te brengen met experts uit verschillende hogescholen. Zo erkennen we sociale ondernemingen als eerste ondernemende bondgenoot in de realisatie van een duurzame, innovatieve en digitale toekomst.”

Ook op zoek naar een bootcamp rond Digitaal leiderschap? Schrijf je in op groeilabz.be.