



<<PERSBERICHT>>

Brussel, 08/01/2019

Chathulp van de CLB's richt zich nu ook op ouders!

Met CLBch@t spelen de centra voor leerlingenbegeleiding reeds langer in op een groeiende behoefte bij jongeren. Maar ook ouders zijn welkom met hun vragen.

Stijgend aantal chatgesprekken

In het afgelopen schooljaar verzorgden 115 CLB-medewerkers met gemiddeld 27 gesprekken per avond in totaal meer dan 4350 chatsessies. Het aantal oproepen is met 9% gestegen ten opzichte van het schooljaar 2016-2017. Dit schooljaar zet deze stijgende trend zich verder, met bijvoorbeeld in oktober 2018 een record aantal van maar liefst 616 gesprekken. Om tegemoet te komen aan de toenemende vraag werd het aantal chatmedewerkers verhoogd tot 140.

Ook ouders bezoeken CLBch@t

Niet alleen leerlingen brachten vorig schooljaar een bezoek aan de chat: ongeveer 5% van de bezoekers bestond uit ouders. Zij kwamen met vragen over de studiekeuze, het welbevinden en de gezondheid van hun kind, leermoeilijkheden die zoon of dochter ervaart, enz.

De meeste vragen van ouders betreffen informatie of advies.

Ruim 67% van de ouders contacteerde CLBch@t met het oog op informatie en advies. Vaak is een informatievraag de belangrijkste reden om contact op te nemen met de chat. Meer dan de helft van de ouders, met name 54,9%, werd vervolgens verwezen naar het CLB. Daarnaast werd 9,8% verwezen naar andere netwerkpartners. Een kleiner deel van de ouders had vooral behoefte aan (emotionele) ondersteuning (5,9%).

Grote tevredenheid bij ouders

Ouders die naar CLBch@t surften, waardeerden de gesprekken na afloop met gemiddeld maar liefst met 4,6 sterren op een schaal van 1-5.

De waardering van ouders blijkt uit opmerkingen die ze na afloop van het gesprek achterlieten:

- "Snel antwoord, vriendelijk, goede informatie"
- "Duidelijk informatie gekregen en ook gerustgesteld :-)"

- *"Ik kreeg bevestiging en ik kreeg ook een oplossing aangereikt waarmee ik nu weer verder kan."*

CLBch@t is laagdrempelig en anoniem

Bezoekers van CLBch@t konden vorig schooljaar in 65% van de gevallen binnen de minuut een gesprek opstarten. Dat is een pak sneller dan de wachttijd waarop u en ik gemiddeld moeten rekenen wanneer we bijvoorbeeld contact opnemen met de klantendienst van een internetbedrijf. Door de inzet van 140 chatmedewerkers kan gegarandeerd worden dat tijdens de openingsuren voortdurend een multidisciplinair team van 4 chatmedewerkers online is. Voor ouders is het online vragen stellen niet meer weg te denken uit het dagelijkse leven. Het verlaagt voor hen de drempel naar het CLB.

Ontwikkeling van een nieuwe folder

Om het aanbod van CLBch@t bekend te maken bij ouders werd een nieuwe minifolder ontworpen: Een drieluik op maat van een creditcard. Ouders kunnen deze makkelijk wegsteken in hun portefeuille en zo de contactgegevens van CLBch@t bij zich houden.

De chatmedewerkers zijn bijzonder gemotiveerd

De 140 chatmedewerkers volgen 2 maal per schooljaar intervisie en vorming. In december 2018 werden ze voorbereid om meer vragen van ouders op te vangen op de chat. Hun motivatie blijkt onder meer uit dit citaat van een chatmedewerker: *"Dit is voor mij inspelen op de hedendaagse tendensen. Kanalen gebruiken die leerlingen en ouders vaak en snel gebruiken."*

Vlaams minister van Onderwijs Hilde Crevits aan het woord:

"In elke fase van je leven worstel je wel met vragen over hoe je iets moet aanpakken of hoe je met een bepaalde situatie moet omgaan. Opgroeien en opvoeden is nooit eenvoudig. Het is dan ook goed dat de centra voor leerlingenbegeleiding met CLBch@t ervoor zorgen dat leerlingen en ouders er met al hun vragen heel laagdrempelig en klantvriendelijk na de schooluren terecht kunnen. Dat dit gesmaakt wordt, bewijzen de steeds toenemende chatsessies. Een dikke pluim voor de 140 professionele medewerkers die zich met hart en ziel inzetten voor CLBch@t."

Samenwerking over de CLB-netten heen

De Centra voor Leerlingenbegeleiding breidden in 2016 hun werking uit met een chataanbod. Leerlingen en ouders kunnen chatten met een CLB-medewerker. En dit buiten de gebruikelijke CLB-openingsuren. Tijdens de chatsessies zijn telkens vier professioneel geschoolde CLB-medewerkers online beschikbaar om een antwoord te geven op een ruim gamma aan vragen.

CLBch@t is een gezamenlijk initiatief van de 4 CLB netten. Maatschappelijk werkers, psychologen & pedagogen, artsen en verpleegkundigen engageren zich ten volle. Ze zijn ieder om de vier tot vijf weken gedurende 2 tot 3u online. Dankzij CLBch@t kunnen jongeren op een hedendaagse, laagdrempelige en vertrouwde manier terecht bij een CLB-medewerker.

Een CLBch@t-sessie starten?

Chatten met het CLB doe je door te surfen naar clbchat.be. Je kan er terecht op maandag, dinsdag en donderdag van 17u tot 21u en op woensdag van 14u tot 21u. Wanneer je op de chatknop klikt word je gevraagd een nickname op te geven. Je hoeft je echte naam dus niet bekend te maken.

Wat mag je verwachten?

Naargelang de noden zal de chatoperator anders reageren: Hij kan luisteren, adviseren, mee antwoorden zoeken of doorverwijzen. De operatoren zijn allen professionals en hiertoe opgeleid en kunnen waar nodig telefonische of online ondersteuning vragen aan een coördinator of collega.

Zie ook: www.clbchat.be

Meer info?

Tom Billiet, coördinator CLBch@t, Tel: 0485 81 27 66, tom.billiet@clbonline.be.