



## Dossier 'inspirerend digitaal sociaal werk'

*publicatiedatum: 17 november 2022*

### Waarom is dit belangrijk?

Sociaal werk, maar ook het bredere welzijnswerk en de zorg, zijn domeinen waar van nature uit minder digitaal gewerkt wordt. De algemene maatschappelijke ontwikkeling waarbij digitale toegang en digitale vaardigheden steeds bepalender worden voor mensen om volwaardig te kunnen participeren aan de samenleving zijn al langer een realiteit en tijdens Covid is dat plots voor iedereen enorm duidelijk geworden. De organisatie van dienst- en hulpverlening werd ingrijpend ontregeld. 'Bereikbaar zijn' betekende meer dan ooit 'zoeken naar hoe we nabij kunnen zijn én blijven ... als afstand de regel is.

Deze noodzaak tot nabijheid en bereikbaarheid hebben veel werkers er toe aangezet om toch te gaan experimenteren met digitale communicatie en tools. En dan zagen we plots **een grote groei van allerlei digitale praktijken**. We zien dat in het breed sociaal werk volop digitale tools worden ingezet. Blended werken wordt het nieuwe normaal. De sociale professional van vandaag én van morgen gaat blended aan de slag.

Toch is blended werken of online werken nooit een doel op zich. Digitale tools en online communicatie zijn een middel om je dienst-, hulp of zorgverlening te verbeteren. Daarom is op het zien van troeven of meerwaarde-elementen van digitale hulpmiddelen een belangrijke stap, zowel voor de cliënt als voor de professional en voor organisaties.

Er is een brede variatie aan apps en tools beschikbaar maar professionals hebben soms weinig overzicht van welke kwaliteitsvolle tools er bestaan en welke digitale praktijken werken. Er is vaak te weinig doordrongen kennis van digitale werkpraktijken én te weinig zicht op de inspirerende meerwaarde van deze digitale praktijken.

Kennis van digitale tools enerzijds én hun inspirerende meerwaarde anderzijds is een noodzaak om verdere implementatie mogelijk te maken. Blended werken zal maar écht gerealiseerd worden als de meerwaarde duidelijk is voor jou en voor je client.

### Waar gaat het over?

**Onlinehulpverlening** omvat elke interventie voor welzijn en gezondheid (dus niet enkel de enge definitie van hulpverlening) waarbij gebruik gemaakt wordt van informatie- en communicatietechnologie (ICT) tussen de doelgroep onderling (mogelijk gemaakt door een organisatie) en/of tussen de doelgroep en de organisatie/medewerker met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruime zin van het woord.

Als we spreken over **blended hulpverlening** dan hebben we het over de combinatie van, en/of de integratie van face-to-face hulpverlening en onlinehulpverlening. Dat wil zeggen dat:

- Een hulp- of begeleidingstraject bijvoorbeeld bestaat uit een combinatie van online en offline interventies en/of
- Dat digitale toepassingen zoals websites, apps, behandelprogramma's, zelfhulptoepassingen, etc... geïntegreerd worden in een face-to-face hulp- of begeleidingstraject.



Blended hulpverlening veronderstelt daarnaast dat **de digitale leefwereld van de mensen met wie we werken** wordt meegenomen bij het begeleidingswerk op de klassieke levensdomeinen (zoals daar zijn lichamelijk welbevinden, zelfbepaling, emotioneel welbevinden, interpersoonlijke relaties, sociale inclusie, persoonlijke ontwikkeling, materieel welzijn en rechten).

(Nieuwe) sociale, psychische en lichamelijke problematieken gerelateerd aan digitalisering komen mee in het vizier, alsook de maatschappelijke impact van digitalisering op bestaande sociale problemen zoals uitsluiting, armoede...

Tot slot moet er bij de ontwikkeling van blended hulp naar gestreefd worden om **geen bijkomende drempels** tot hulp- dienst- en zorg te creëren. Toegankelijkheid is dus ook hier een kwaliteitscriterium.

De Vlaamse beleid van het afgelopen jaar riep op tot het aanreiken van digitale oplossingen voor de gevolgen van de coronamaatregelen. Dit stelde de digitale ongelijkheid en de impact van digitale uitsluiting op de deelname van mensen aan de samenleving opnieuw op scherp. Er is daarom lokaal en Vlaams sterk ingezet op een brede waaier aan **e-inclusie** initiatieven die ervoor moeten zorgen dat (de meest kwetsbare) burgers kunnen (blijven) participeren aan de digitale wereld. Deze focussen op

- **digitale toegang** hebben via toestellen en internet;
  - praktische **ondersteuning en informatie** krijgen bij digitale vragen en problemen;
  - de mogelijkheid hebben om **mediawijze digitale vaardigheden** aan te leren en in te oefenen
- Ook en vooral organisaties als Mediawijs zetten hier al jaren sterk op in.

## Een appstore voor welzijn en geestelijke gezondheid

Dagelijks verschijnen nieuwe apps en websites voor welzijn en geestelijke gezondheid. Hoe vind je als sociale professional een kwaliteitsvol aanbod? Hoe onderscheid je kwaliteitsvolle apps van minder professioneel aanbod?

Om het kaf van het koren te scheiden ontwikkelden we in Vlaanderen: [www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be). Een handig overzicht van nuttige apps en tools voor wie online wil bezig zijn rond welzijn en geestelijke gezondheid.



Alle apps op de appstore zijn bruikbaar voor de sociale professional. De apps die aangeboden worden zijn niet alleen bruikbaar binnen de hulpverleningscontext maar voor verschillende sociaalwerk doelen zoals gezondheidspreventie, sociale participatie, toeleiden naar tewerkstelling, sociale grondrechten ... Verbreding van de appstore naar het brede sociaal werkveld blijft een verdere uitdaging. Als kleine stap in deze richting, werd onder andere ook een [favorietenpagina Sterk sociaal werk](#) ontwikkeld

Naast een appstore voor welzijn en gezondheid heb je in België ook de complementaire appstore M-health Belgium <https://mhealthbelgium.be/nl/> voor medische apps die CE gemarkeerd zijn als medisch hulpmiddel.

Ook in Nederland is een gelijkaardig aanbod voor welzijn en geestelijke gezondheid uitgewerkt. De [www.ggz-appwijzer.nl](http://www.ggz-appwijzer.nl) helpt op dezelfde manier je zoektocht naar apps in Nederland vergemakkelijken. Daarnaast heb je ook de [www.ggd-appstore.nl](http://www.ggd-appstore.nl) die een begrijpelijk en transparant overzicht biedt van relevante en betrouwbare gezondheidsapps en websites.

Onlinehulp-apps.be wordt continu up-to-date gehouden, hiervoor laat het team zich graag inspireren door de praktijk dus gebruik jij, als professional, een specifieke app of tool, laat dit gerust weten. Dit kan via: <https://www.onlinehulp-apps.be/app-indienen>

## Maar welke apps en website worden nu in het welzijnswerk écht gebruikt?

Al was niet iedereen voorbereid op of gewonnen voor die digitale aanpak, er werd de afgelopen twee jaar wel veel geprobeerd en geëxperimenteerd. De digitale aanpak werkte niet altijd overal even goed maar bood wel vaak nieuwe opportuniteiten en zorgde hier en daar voor een innovatieve en duurzame aanpak.

De ontwikkeling van [www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be) is een eerste stap in de goede richting om zicht te krijgen op dit uitgebreide en diverse aanbod. Anderzijds merken we dat er nog te weinig doordrongen kennis is van digitale werkpraktijken én dat sociale professionals geen zicht hebben op de inspirerende meerwaarde van deze digitale praktijken. Wat maakt dat een tool wordt ingezet in de praktijk? Waar lopen sociale professionals warm van? Wat maakt dat ze deze tools inspirerend vinden?

'Onderzoek naar digitale praktijken/interventies die écht werken' is eerder zeldzaam. In een praktijkgericht onderzoek in Arteveldehogeschool, mede ondersteund door Onlinehulp Vlaanderen, werd [onderzocht wat maakt dat digitaal sociaal werk wel werkt en wat sociaal werkers en hun doelgroepen inspireert](#) om die digitale tools duurzaam in te zetten.

## En wat blijkt?

Sociale professionals blijken enthousiast over die sociaal werk praktijken waarbij volgende elementen aanwezig zijn:

### Inspirerende ingezette tools



Met stip op nummer één staat voor de sociaal werker **het belang van de laagdrempeligheid**. De laagdrempeligheid van een app, een tool is cruciaal om deze wel of niet in te zetten. De startpositie is dat de tool vertrouwd aanvoelt, toegankelijk en gratis is voor de cliënt maar eens men er mee aan de slag gaat, komt de gebruiksvriendelijkheid als tweede cruciaal element naar voor.

De tool moet eenvoudig en intuïtief in gebruik zijn. Sociaal werkers zetten die digitale tools in die ervoor zorgen dat men het traject flexibel kan personaliseren en kan aanpassen aan het specifiek begeleidingstraject. Een sociaal werker ziet vaak de meerwaarde van een tool in als hierdoor meer doelgroepgericht kan gewerkt worden vb. meertalige apps en/of ingebouwde voorleesfuncties.

Maar er is meer nodig dan een gebruiksvriendelijke tool. Cliënten en hulpverleners gaan graag blended aan de slag als die specifieke tool ook bijdraagt aan de werkdoelstellingen. Sociale professionals worden enthousiast over het inzetten van online tools als:

- je hierdoor sneller en efficiënter aan de slag kan met de doelgroep
- de tool bijdraagt om de doelgroep meer en diepgaander te bereiken en de verbondenheid versterkt wordt door de continue beschikbaarheid, plaatsloosheid en mogelijkheid op anoniem contact op te nemen.
- tools die doelstellingen realiseren zoals zelfregie versterken, nabijheid creëren, zelfredzaamheid verhogen, burgers een stem geven, verdiepend werken,...

#### Parameters van blended sociaal werk



Post covid zien we bij sociaal werkers een verlangen om terug meer face tot face te werken en moeten we durven kijken naar wat overblijft van die digitaliseringsgolf. Duidelijk is dat sociale professional van vandaag en zeker die van morgen BLENDED aan de slag gaat waarbij die naast face2face contacten ook heel wat online middelen inzet om beter te begeleiden, beter hulp te bieden. De vraag stelt zich dus: Waar zitten nu juist de opportuniteiten zijn die we verder willen vast houden? Voer voor verder onderzoek.

### Inspirerende getuigenissen uit de praktijk

Focus bij digitaliseringstrajecten ook op 'wat inspireert' en 'wat werkt' en niet alleen op de moeilijkheden en struikelblokken. Dat was de motivatie in de Arteveldehogeschool om 38 inspirerende digitale praktijkgetuigenissen te verzamelen, omdat enthousiasme triggert, aanwakkert en stimuleert.

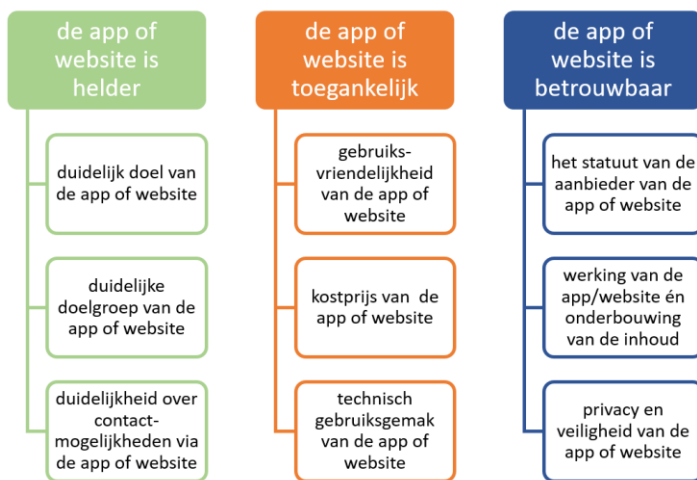


Hier vind je de [38 getuigenissen over digitale praktijken voor sociaal werk](#)  
 Heb je ook een inspirerende digitale praktijk?

Breng je die ook graag mee in beeld om andere te enthousiasmeren, laat het ons weten.

## Het vertrekt bij kwaliteitsvolle tools

De appstore bundelt meer dan 130 gescreende apps en tools die kunnen ingezet worden in hulp-, zorg- en dienstverleningstrajecten. Het team achter onlinehulp-apps screent het aanbod op 9 criteria rond helderheid, betrouwbaarheid en toegankelijkheid. Daarbij wordt geen kwaliteitslabel gegeven aan een app of tool maar het betekent wél dat deze apps op de volgende screeningscriteria een voldoende antwoord kregen.



- Een heldere app of website betekent dat deze expliciet als doel heeft om het welzijn of de geestelijke gezondheid van je cliënt te behouden of verbeteren. Ook de doelgroep van en de contactmogelijkheden via de app of website zijn duidelijk.
- Een toegankelijke app of website betekent dat deze gebruiksvriendelijk is en weinig technische drempels heeft. Het is ook duidelijk wat de kostprijs van de app is.
- Een betrouwbare app of website betekent dat achter deze tools een organisatie met relevante ervaring zit. De onlinetool werkt vlot en is gemaakt op basis van wetenschappelijke info en/of praktijkkennis. Deze app of website geeft ook duidelijke info over gebruik met respect voor de privacy van je cliënt.

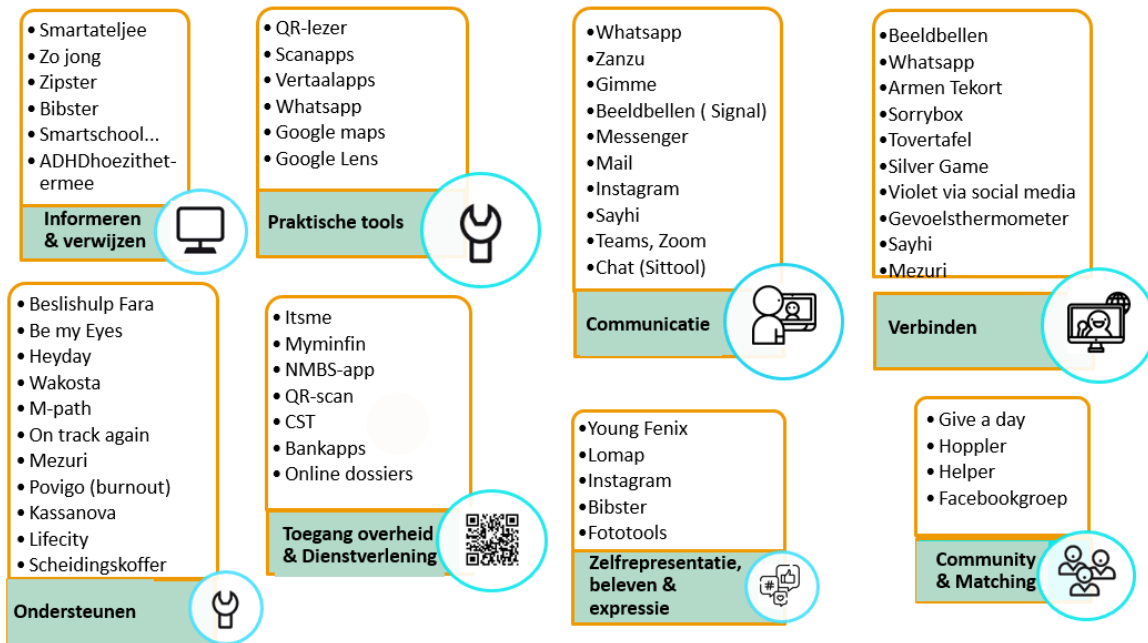
Wil je meer gedetailleerde info, klik dan op [dit screeningskader](#)

## Verkenning: Welke apps en tools zetten praktijkwerkers in?

De noodzaak tot nabijheid en bereikbaarheid heeft tijdens de pandemie veel sociaal werkers er toe aangezet om te experimenteren met digitale communicatie en tools.

[In een praktijkgericht onderzoek](#) in Arteveldehogeschool werd onderzocht wat maakt dat digitaal sociaal werk wel werkt en wat sociaal werkers en hun doelgroepen inspireert.

Uit de focusgroepen bleek dat apps en tools voor verschillende doeleinden worden ingezet.



Figuur: Digitale tools voor verschillende doeleinden – (bron ‘focusgroepen SWIPe-project’ en BAP-project)

Toch mag het niet verwonderen dat **vooral tools om te communiceren en verbinding te maken** worden ingezet.

Whatsapp wordt bijv. opvallend vaak vermeld door praktijkwerkers. Het is dan ook een app die veel mensen al kennen en gebruiken, waardoor deze manier van contact maken laagdrempelig is.

*“We merken dat ze op die manier heel gemakkelijk contact met ons leggen, heel gemakkelijk vragen stellen, dingen doorsturen dus ik denk dat dat voor ons ook wel de meest gebruikte vorm is.*

*(respondent OCMW over gebruik van Whatsapp)*

Maar naast communicatie via beeldbellen en chat zijn er nog andere inspirerende digitale praktijken.

Een mooi voorbeeld is de opstart van een online jeugdhuis door Pakhuis. Jeugdhuismedewerkers [getuigen in dit filmpje](#) enthousiast hoe ze met hun online initiatief andere doelgroepen bereiken, breder dan hun reguliere jeugdhuispubliek.

Of er is ook Violet, een organisatie die sekswerkers ondersteunt, en contact maakt via de social mediakanalen van haar doelgroep. Of de tovertafel, een interactieve mobiele activiteitentafel in Woonzorgcentrum Het Heiveld, die verbinding tussen (dementerende) ouderen en hun omgeving mogelijk maakt ...

Verder worden vooral **praktische, direct bruikbare tools** vaak ingezet: vertaalapps, bankapps, QR-lezers, Google Lens ...

Vertaaltools worden al breed gebruikt: van [Google Translate](#) en [DeepL](#), het [Travis-vertaalapparaat](#) dat wordt ingezet in straathoekwerk, de [Fact-app](#) die oa. mee werd ontwikkeld met VDAB tot de [Taalboost-oortjes](#) op de werkvloer. We kregen meerdere inspirerende getuigenissen van praktijkwerkers die warm lopen van hun vertaaltool. Zo is er ook de [Zanzu website](#): verschillende organisaties maken hiervan gebruik om met anderstaligen te communiceren over seksuele gezondheid. Bekijk een getuigenis op <https://www.youtube.com/watch?v=fXRxR5SK8gc>



Daarnaast zien we tools opduiken die het buurtgericht werken ondersteunen en stimuleren.. Een voorbeeld is ‘[Give a day](#)’ een website voor het matchen van mensen met een hulpvraag, vrijwilligers, en organisaties. Bekijk een getuigenis op <https://www.youtube.com/watch?v=f9W7F7Y8ARs>

Digitale tools worden ook : s om tegemoet te komen aan bepaalde lacunes of structurele problemen zoals bijvoorbeeld de problematiek van **wachttijden in de geestelijke gezondheidszorg en in jeugdzorg**. Zo startte CKG De schommel een Instagramcursus rond opvoedingsthema’s. Bekijk het filmpje op <https://www.youtube.com/watch?v=fAZzUA9BLCg>

Een aparte categorie tools zijn de **overheidsapps** zoals Minfin, Mijn gezondheid of Itsme. Praktijkwerkers hebben het soms over ‘moet-apps’, omdat burgers ervaren dat ze zonder die apps bijna geen toegang hebben tot hun persoonlijke informatie. De app Itsme bijvoorbeeld, vraagt best veel moeite om geïnstalleerd te krijgen. Toch bleek tijdens Covid, de motivatie groot om met dergelijke apps te leren werken, vooral omwille van de toenemende onbereikbaarheid van de fysieke dienstverlening ... En vaak vormden de ‘moet-apps’ een opstap naar andere apps of naar het verruimen van digitale vaardigheden.

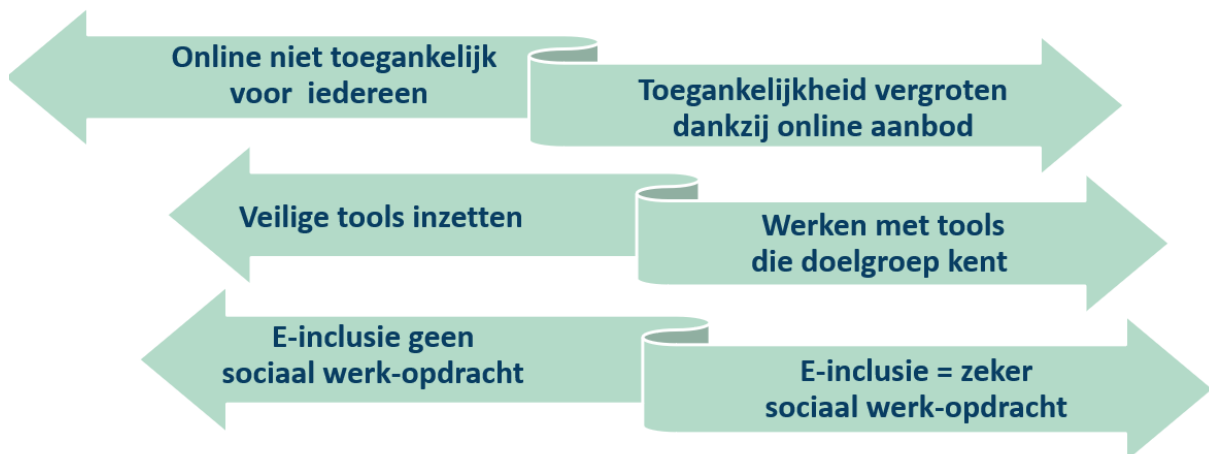
*“Smartschool. Mensen moeten daarmee kunnen werken. Alhoewel dat nu wel een app is ... daarvoor komen ze niet actief. [Er is] echt veel schaamte. Maar gelijk die Itsme en die CovidSafe, daarvoor komen mensen wel actief. Ze schamen zich niet echt ... van ze kunnen dat niet installeren of ik heb gene kaartlezer. Dus dat is een heel gemakkelijke manier om een opening te krijgen en ook te polsen. Plus het voordeel ook aan die Itsme is ... ze hebben een gsm maar ze hebben daarvoor ook een laptop nodig. En dan vragen wij altijd aan de mensen zelf van: ‘kijk kun je een keer naar die website surfen. En dan zie je gelijk heel goed ... kunnen die überhaupt me een computer werken, kunnen die typen of niet?’ ”*

Dossiers van mutualiteiten en vakbonden kun je de dag van vandaag online raadplegen. Dat maakt het voor heel wat mensen makkelijker om documenten te raadplegen of op te vragen.

*“Vroeger moesten die fysiek naar een kantoor gaan of soms heel lang aan de lijn te hangen om hun documenten op te vragen en dan opgestuurd te krijgen. Dat merken wij wel echt, dat dat veel gemakkelijker en vlotter gaat ... We doen dat samen MET cliënten. Dan leren we ze eigenlijk op die manier hoe ze dat gemakkelijk kunnen raadplegen.” (praktijkwerker in focusgroep project SWIPE)*

Het verkennend onderzoek naar inspirerende digitaal sociaal werk maakt duidelijk dat er al veel bestaat en ingezet wordt. Toch is meer verdiepend onderzoek wenselijk. Om blended aanpak te kunnen realiseren hebben sociale professionals nood aan inspiratie en verdieping.

De verzameling inspirerende getuigenissen op <https://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/inspiratie/> is een eerste aanzet, maar bijkomend, verdiepend onderzoek blijft wenselijk. Overzichten van tools én gebruikservaringen zijn zinvol voor diverse sectoren en doelgroepen: denk aan e-coaching, arbeid, geestelijke gezondheidszorg, senioren, mensen met een beperking ... Daarnaast is onderbouwde kennis over online tools effectief en blended inzetten nog te ontginnen terrein.



Bij nieuwe ontwikkelingen duiken onvermijdelijk spanningsvelden op en dat is zeker ook het geval als het gaat over digitale praktijken in sociaal werk.

We lichten hier een drietal spanningsvelden uit.

#### **Toegankelijkheid versus digitale kloof**

*“Het digitale zorgt ervoor dat sommige mensen moeilijker te bereiken zijn juist of moeilijker toegang hebben tot hulp.” F1 – R5*

Een eerste spanningsveld is het potentieel van digitale tools om **toegankelijkheid van diensten te versterken terwijl de digitale kloof voor een groep mensen net die toegankelijkheid hypothekeert**. Het online of blended aanbod is niet toegankelijk voor iedereen, maar kan anderzijds wel de toegankelijkheid vergroten.

Dit spanningsveld raakt ook aan de visie en positionering van online en blended hulp. Als je je fysiek aanbod meer en meer of exclusief vervangt door een digitaal aanbod, dan sluit je een grote groep mensen uit. Dat kan nooit de bedoeling zijn. Een digitaal of blended aanbod is altijd complementair aan het fysieke aanbod en moet op zo een manier uitgewerkt worden dan er geen, of zo weinig mogelijk bijkomende drempels worden gecreëerd. Organisaties, praktijkwerkers en ICT aanbieders moeten daar goed over nadenken voor ze digitale tools inzetten.

Vanuit de verschillende bilaterale en focusgesprekken, kwam naar voor dat blijvend inzetten op e-inclusie de basis moet blijven van het digitaliseringsverhaal. Ondanks de vele opportuniteiten zorgt digitalisering er nog steeds voor dat de sociale ongelijkheid versterkt wordt en bepaalde doelgroepen minder of niet bereikt worden.

Nieuwe initiatieven zoals digibanken, digipunten zorgen ervoor dat er kansen gecreëerd worden om mensen mee te nemen in het digitaal verhaal. Vanuit verschillende organisaties die een kwetsbaar publiek vertegenwoordigen zoals Licht & Liefde en netwerkarmoedeorganisaties wordt duidelijk dat het digitaliseringsverhaal een blijver is én het tempo hoogt ligt.

Vandaar het belang om:

... blijvend in te zetten op niet-digitaal sociaal werk

... blijvend in te zetten op de ontwikkeling van digitale vaardigheden



Dienstverlening in het algemeen en bijv. gemeenten kiezen meer en meer voor 'click -call-connect'. In sociaal werk zal het fysieke contact steeds prioritair zijn en zal/kan het digitale ondersteunend zijn. Zeg maar 'connect' en bijkomend 'click'.

### **Gekende tools versus veilige tools gebruiken**

Een veel voorkomend spanningsveld is dat tussen **privacy/gegevensveiligheid enerzijds en het gebruik van laagdrempelige en gekende digitale tools** die mensen allemaal op hun telefoon hebben staan. Gekende tools zijn laagdrempelig en werken het best werken voor cliënten. Maar die tools zijn niet altijd veilig of GDPR-proof. Dat stelt sociaal werkers soms voor een dilemma.

Een concreet voorbeeld. Whatsapp is een populaire commerciële tool die door veel mensen al in de privésfeer wordt gebruikt en bijna standaard op de telefoon staat geïnstalleerd. Signal daarentegen is een GDPR-veilige tool maar veel minder gekend. Aan de slag gaan met Signal is aan te bevelen maar het kost zowel hulpverleners als cliënten moeite om die stap te zetten, al is het maar omdat ze die app moeten installeren en extra ruimte moeten vrijmaken op hun telefoon.

Het is daarom belangrijk dat organisaties krijtlijnen uitwerken voor hun medewerkers. Welke mate van vrijheid in het kiezen van (communicatie)tools met de doelgroep is wenselijk? Wanneer wegen privacy-overwegingen door en wanneer staat bereikbaarheid tout court voorop?

Tenslotte speelt ook **het bredere e-inclusie** verhaal een grote rol op de werkvloer. Dat geldt voor het brede sociaal werk maar eigenlijk voor elke welzijns- of zorgorganisatie die met kwetsbare burgers aan de slag gaat: Wie voelt zich medeverantwoordelijk om de e-inclusie te realiseren en de digitale vaardigheden van de cliënten te versterken? Moet dit een deel zijn van het takenpakket van elke professional? Kent iedereen voldoende de mogelijkheden om samen te werken en door te verwijzen naar e-inclusie-initiatieven zoals digibuddy's en digipunten? En is doorverwijzen voldoende of moet ingezet worden op actieve toeleiding en samenwerking?

Het is belangrijk om in organisaties en het brede zorg -en welzijnswerkveld deze spanningsvelden te benoemen en te bespreken. Bovenstaande dilemma's brengen twijfels en onzekerheden mee op de werkvloer. Ruimte vrijmaken om hierover in gesprek te gaan en/of kaders aanreiken waarbinnen sociaal werkers kunnen en mogen navigeren, is daarom wenselijk.

### Meer lezen?

Bocklandt, P. (17 juni 2020). Geluk bij een ongeluk: onlinehulp zorgde voor extra veerkracht.

➤ [Download](#)

### Bocklandt, P. (2022) **Blended werken in sociaal werk**

In dit artikel in het tijdschrift VIEWZ wordt duidelijk hoe in de Covid-pandemie een rijke verscheidenheid aan onlinetools werd ingezet in het sociaal werk ... omdat er een sense-of-urgency was. De auteur maakt concreet hoe 'het werken aan pijnpunten in je organisatie' én 'inspirerende getuigenissen van online of blended hulp' ook in de toekomst ervoor kunnen zorgen dat de mix van online en fysieke hulp duurzaam kan geïmplementeerd worden.

Bocklandt, P.; Custers, S.; Drooghmans, N.; Hermans, K.; Nijs, D.; Van Daele, T. & Wyverkens, E. (2020) Online veerkracht van welzijns- en geestelijke gezondheidszorgorganisaties in de lockdownperiode.

In de lockdownperiode tijdens de coronapandemie - maart-juni 2020 - schakelden welzijns- en zorgorganisaties noodgedwongen over op online contacten.

In dit rapport brengen de auteurs verslag van hoe 270 organisaties onlinetools hebben ingezet.

➤ [Download](#)

Custers, S.,; Bocklandt, P., Beelen, S. (e.a.) (2022) Digitale ondersteuning van samenwerking in de jeugdhulp

Onderzoek bij jongeren, hun netwerk en professionals naar de behoeften omtrent een digitaal samenwerkingsplatform voor de jeugdhulp. 70 digitale samenwerkingsplatformen werden verzameld. 9 kwaliteitsvolle platformen werden diepgaander gescreend en beschreven. Een opdracht van Vlaams Agentschap Opgroeien

➤ [Download](#)

De Witte, N., & Joris, S. (. (2021). Technologische en digitale toepassingen in zorg & welzijn: een richtingwijzer. Leuven: Steunpunt WVG.

In dit rapport bieden de auteurs een overzicht van onderbouwde technologieën die relevant zijn voor de Vlaamse welzijn en zorg. Daarnaast worden concrete beleidsaanbevelingen geformuleerd om eHealth in vlaanderen verder te optimaliseren.

➤ [Download](#)

Hartman - van der Laan, M. (2019) Sociaal werk in de digitale samenleving

In dit boek biedt de auteur inspiratie, kaders en voorbeelden van wat digitaal sociaal werk – anno 2020 kan betekenen. De nadruk ligt vooral op het versterken van de mediawijsheid van cliënten – maar ook andere aspecten komen aan bod – ook de online uitdagingen voor organisaties en de signaleringsopdracht over ‘online communiceren’ naar de overheid. Een duidelijk kader en een stappenplan rond Digitaal Sociaal Werk maken dit een heel bruikbaar handboek – zowel voor studenten, welzijnswerkers als leidinggevendenden.

➤ [Winkelwagentje](#)

Versteegh, H. (2019) Digivaardig sociaal werk. Handboek voor de digitale transitie.

In dit boek – met focus op sociaal werkers – gaat de auteur in op de urgentie en trends van digitalisering in de hulpverlening. Concrete casussen en voorbeelden rond het gebruik van specifieke tools en sociale media werken inspirerend. De auteur staat ook stil bij de nodige competenties van sociaal werkers om in deze digitale wereld professioneel aan de slag te gaan.

➤ [Winkelwagentje](#)

Nijs, D., Custers, S., Dekelver, J. & Loyen, D., (2020) Een lockdown biedt unieke kansen voor digitale inclusie.

Corona deed ook het welzijnswerk halsoverkop schakelen naar onlinehulp en digitaal communiceren. In dit artikel op Sociaal.net verduidelijken de auteurs dat deze crisis een unieke kans is voor een e-inclusiebeleid zodat kwetsbare mensen niet in een digitale lockdown blijven steken. De onderzoekers capteerden een duidelijk signaal uit het werkveld.

- [Naar het artikel](#)

Mediawijs, VVSG, Dirtrict09, CIBG, (2022) Aan de slag als digihelper.

Via de inzichten en tips in deze brochure, kan je als digihelper:

- beter begrijpen waarom iemand risico loopt op digitale uitsluiting;
  - de signalen herkennen die aangeven dat iemand niet digitaal vaardig is;
  - deze digistarters beter begeleiden, zowel in groep als 1-op-1; en
  - hen correct doorverwijzen naar professionele actoren.
- [Download](#)

Contactpersonen:

Meer info? Contacteer dan:



Jana Verplancke



[jana.verplancke@arteveldehs.be](mailto:jana.verplancke@arteveldehs.be)



[Jana Verplancke](#)

Martine De Zitter



[martine.dezitter@arteveldehs.be](mailto:martine.dezitter@arteveldehs.be)



[Martine De Zitter](#)

Je kan dit dossier online vinden op:

<https://onlinehulp-vlaanderen.be/dossier-inspirerend-digitaal-sociaal-werk>