

# Dossier - Sterk sociaal werk in digitale tijden

Een verslag van de programmalijn digitalisering op de Europese Sociaal Werk Conferentie 2024

**Publicatiedatum 26/07/2024**

## Digitalisering als rode draad

Terwijl technologische vooruitgang voor mens en samenleving tal van mogelijkheden biedt, brengt het ook uitdagingen met zich mee. Wat dit betekent voor het sociaal werk zagen en hoorden we op de **Europese Sociaal Werk Conferentie**, waar het thema digitalisering één van de speerpunten was. De impact van digitalisering werd vanuit verschillende invalshoeken belicht.



- **Digitale inclusie en toegankelijkheid.** Heel wat basisdienstverlening digitaliseert. Dit brengt een risico op digitale uitsluiting met zich mee. Sociaal werk heeft als opdracht om uitsluiting tegen te gaan. Hoe kan sociaal werk bijdragen aan digitale inclusie? Digitalisering biedt tegelijkertijd mogelijkheden voor een betere toegankelijkheid van basisdiensten, hulpverlening, en sociale rechten. Op welke manier kunnen digitalisering en automatisering hefbomen zijn in plaats van drempels?
- **Data krijgen steeds meer waarde.** Automatische rechtentoekenning wordt mogelijk door de toenemende koppeling van gegevens. Hoe kan het digitale een hulpmiddel zijn in de strijd tegen onderbescherming? Hoe kijkt het sociaal werk naar een datagedreven beleid? Wat zijn de voordelen en zwakke punten daarvan?
- **Ons leven speelt zich ook online af.** Het digitale heeft dus ongetwijfeld een invloed op hoe we in relatie gaan met elkaar. Werkers kunnen snel contact maken met mensen via

sociale media of berichtenapps. Binnen het jeugdwerk, sociaal-cultureel werk en gemeenschapswerk zien we interessante experimenten opduiken die zich richten op verbinding. Welke effect heeft het digitale op de relatie tussen hulpverlener en cliënt?

- **Online en blended werken vereist bijkomende competenties van sociaal werkers.** Welke kennis, vaardigheden en attitudes zijn nodig, en hoe kunnen die versterkt worden?
- **Apps en VR voor welzijn en geestelijke gezondheid.** De drempel voor het gebruik van digitale tools in de praktijk blijkt vaak hoog te zijn: er is een overvloed aan keuze aan websites en apps voor (mentaal) welzijn, maar wat is bruikbaar? Wat is veilig? Ook met innovaties zoals virtual reality is nog maar weinig ervaring. Wat zijn de mogelijkheden? En wat zijn kansen en bedreigingen van het digitale voor onze mentale gezondheid?



## Digitale inclusie en toegankelijkheid

Digitale inclusie betekent het realiseren van gelijke toegang tot (het gebruik van) digitale technologieën voor iedereen, ongeacht sociaaleconomische status, leeftijd, geslacht of andere factoren. In het sociaal werk is "digitaal inclusief" werken een essentieel principe. Het digitale kan helpen om de toegang tot rechten en ondersteuning te verbeteren. Anderzijds loopt een aanzienlijk deel van de bevolking, vooral ouderen, mensen met een laag inkomen, en mensen met een beperking, een verhoogd risico op digitale uitsluiting.

Om digitale inclusie te bevorderen kan het sociaal werk een breed publiek bewustzijn creëren en samen met andere actoren in het werkveld initiatieven ontwikkelen die gericht zijn op het

overbruggen van de digitale kloof. Dit kan onder meer gaan over het aanbieden van computerlessen, het verstrekken van goedkope of gratis toegang tot internet en technologie, en het mee ontwikkelen van gebruiksvriendelijke platforms die rekening houden met diverse behoeften. Sociaal werkers spelen ook een cruciale rol in het begeleiden van cliënten bij het navigeren door de digitale wereld, en bij het benutten van de voordelen die deze technologieën bieden. In de sessie “Toegankelijkheid van basisdiensten en werken aan e-inclusie” kwamen verschillende inspirerende praktijken uit België en Europa aan bod die inzetten op digitale inclusie door:

- Het verbeteren van de toegang tot technologie
- Het versterken van digitale vaardigheden
- Het vergroten van ondersteuningsmogelijkheden bij technische problemen
- "Inclusion by design" bij de ontwikkeling van digitale technologie.

Ook het “click, call, connect”-principe als basis voor toegankelijke dienstverlening werd besproken. Click, call, connect wil zeggen dat essentiële diensten voor iedereen toegankelijk moeten blijven: zowel digitaal, als fysiek en telefonisch. **Kom op tegen kanker** voegt daar nog “home” aan toe voor mensen die niet digitaal vaardig zijn en zich ook niet kunnen verplaatsen. Ze brengen het belang van outreachende methodieken zoals het huisbezoek mee onder de aandacht als het gaat over een toegankelijke hulpverlening.

[Cybersoek](#) , [Link in De Kabel](#) en [Fundación Cibervoluntarios](#) kwamen hun goede praktijken toelichten. De presentatie kan je hier downloaden: [Toegankelijkheid van basisdiensten en werken aan e-inclusie](#).

Deze sessie werd gehost door [Mediawijs](#)

## Data krijgen steeds meer waarde

De strijd tegen onderbescherming is ook de strijd tegen non-take up van rechten. Rechthebbenden van kortingen, steunmaatregelen, uitkeringen en subsidies missen deze nog steeds veel te vaak omdat ze geen weet hebben van die maatregelen, niet weten of ze er recht op hebben, of omdat de aanvraagprocedures te ingewikkeld zijn. Voor sociaal werkers veroorzaakte dit veel tijdrovende administratie. Heel wat OCMW's en sociale diensten zetten daarom in op het verminderen van de administratieve lasten. Gerechtigden krijgen zo sneller waar ze recht op hebben en bij de sociaal werker komt er meer tijd vrij voor de begeleiding van hun cliënten. De beschikbaarheid van data en de koppeling van gegevens en van databanken maakt dit mogelijk.

Tijdens een korte sessie op dag 1 van de Europese sociale werkconferentie ging de **VVSG** in gesprek met **Stad Gent, Stad Oostende, KU Leuven en het Netwerk tegen armoede** . Ervaringen en expertise werden uitgewisseld en dat leverde boeiende gesprekken op: [Geautomatiseerde besluitvorming in sociaal werk](#) .

Via [de website van de VVSG](#) kunnen lokale besturen en ocmw's kennis opdoen en goede praktijken delen. Heb je interesse of wil je ook een goede praktijk delen? Grasduin dan zeker eens in deze verzameling, of neem contact op met [nele.schroyen@vmsg.be](mailto:nele.schroyen@vmsg.be) .



## Ons leven speelt zich (ook) online af

En zeker voor jongeren is dat zo. Kunnen we online (h)echte relaties met jongeren aangaan? Wat is online of digitaal jeugdwerk? Waar liggen kansen en wat loopt lastig? Lessen uit de praktijk van het jeugdwerk.

“Digital youth work means proactively using or addressing digital media and technology in youth work. Digital media and technology can be either a tool, an activity or content in youth work. Digital youth work is not a youth work method. Digital youth work can be included in any youth work setting and it has the same goals as youth work in general”.

In de sessie *Hold the line: verbinding zoeken in een digitale wereld* gaan [VOEM](#), SMIT-VUB en [Jint vzw](#) op zoek naar hoe het jeugdwerk omgaat met deze uitdaging. De sessie werd gehost door de **AP Hogeschool**.

Hier kan je de presentaties herbekijken.

- [Inclusief digitaal jeugdwerk](#)
- [Diversiteitstad](#)

## De invloed van het digitale op de relatie

De kwaliteit van de relatie tussen sociaal werker en cliënt is bepalend voor de mate waarin de geboden hulp effectief is.

In het digitale tijdperk verandert de dynamiek van deze relatie. Terwijl traditionele face-to-face interacties directe menselijke verbinding en non-verbale communicatie mogelijk maken, moeten we online vertrouwen en empathie overbrengen via digitale middelen. Hoe beïnvloed het gebruik van digitale tools de interactie en communicatie tussen werker en cliënt? Hoe beïnvloedt het gebruik van digitale tools het relationeel werken? Welke strategieën ontwikkelen sociaal werkers om hun handelingsruimte te vrijwaren in een tijdsgeest van controleren, rapporteren en verantwoorden? **Vormt de toenemende digitalisering een gevaar voor de kern van het sociaal werk en voor de relatie tussen sociaal werkers en cliënten? Of zien we ook kansen?** Dit vraagstuk vormde de rode draad doorheen deze boeiende keynote sessie, gehost door [SAM, steunpunt Mens en Samenleving](#). De wetenschappelijke voorzet werd gegeven door **Prof. Dr. Kettil Nordesjö** (Universiteit van Malmö), waarna we in gesprek gingen met **Iwein Denayer** en **Anne Lenaerts** van het [CAW Halle Vilvoorde](#), die vertellen vanuit hun ervaring als werker en cliënt.

- [Keynote: De relatie tussen maatschappelijk werker en cliënt in het digitale tijdperk](#)

### **ENKELE CONCLUSIES**

- Het digitale kan zorgen voor meer (doelgerichte) focus in de relatie. Met als mogelijk nadeel dat contacten functioneel, korter en meer gestandaardiseerd worden.
- Het digitale kan hulpverlening toegankelijker maken. Het contact kan plaats vinden onafhankelijk van plaats en tijd, het kan anoniem zijn waardoor het gemakkelijker kan zijn om over delicate onderwerpen te spreken.
- Tegelijk zien we ook dat door de digitalisering heel wat diensten net minder toegankelijk zijn geworden (digitale uitsluiting).
- Het digitale brengt nieuwe ethische vraagstukken met zich mee zoals privacykwesties, kwesties met betrekking tot het veilig opslaan en delen van (cliënt)gegevens, gesprekstranscripten van -opnames, afwisselende machtsverhoudingen en controlemechanismen, en het binnendringen van de persoonlijke levenssfeer via de alomtegenwoordige sociale media .

## Apps en VR voor welzijn en geestelijke gezondheid

De drempel voor het gebruik van digitale tools blijkt in de praktijk vaak nog hoog te zijn. Bij digitale technologieën zoals websites en apps is er zo een overvloed aan mogelijkheden dat dit zorgt voor twijfel over welke apps (niet) te gebruiken. Bij innovaties zoals virtual reality is er nog

te weinig praktijkervaring wat zorgt voor koudwatervrees en een gebrek aan geloof in de meerwaarde ervan voor het sociaal werk. Tijdens deze sessie werden de volgende thema's besproken:

- De uitdagingen bij het gebruik van apps en websites voor welzijn en mentale gezondheid.
- Het belang van "gecureerde" databanken zoals [www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be)
- Wetenschappelijke basis en mogelijke relevantie van virtual reality voor de praktijk.
- De beschikbaarheid van virtual reality-ontspanningsapplicaties en hun concrete werking.

Deze sessie werd verzorgd door **Onlinehulp-Vlaanderen, Thomas More** en **SAM, steunpunt Mens en Samenleving**.

- [Digitale innovatie in de praktijk: apps voor welzijn en virtual reality voor ontspanning](#)



## Online en blended hulpverlening vragen bijkomende competenties van sociale professionals

**Online en blended hulpverlening** verwijst naar het gebruik van digitale technologieën om hulp en ondersteuning te bieden, hetzij volledig online (online hulpverlening) of in combinatie met traditionele face-to-face interacties (blended hulpverlening).

Digitale toepassingen zoals beeldbellen, e-mail en chatdiensten stellen sociaal werkers in staat om regelmatige contacten te onderhouden met cliënten, zelfs in geografisch afgelegen gebieden. Blended hulpverlening combineert de voordelen van online en face-to-face interacties, waardoor een meer holistische benadering van zorg mogelijk wordt. Bijvoorbeeld, een cliënt kan via een online platform deelnemen aan therapiegroepen, terwijl persoonlijke sessies worden gebruikt voor diepgaandere, vertrouwelijke gesprekken.

Het is cruciaal dat sociaal werkers digitale gespreksvaardigheden ontwikkelen die hen in staat stellen om een warme, ondersteunende en betrouwbare relatie op te bouwen, zelfs via een scherm. Dit vereist een bewust gebruik van communicatievaardigheden, zoals actief luisteren, duidelijke en empathische communicatie, en het creëren van een veilige en vertrouwde online omgeving. Daarnaast moeten sociaal werkers alert zijn op signalen van stress of ongemak bij cliënten die mogelijk niet gewend zijn aan digitale communicatie. En dat is nog maar het begin...

**Digitale competenties** verwijzen naar het geheel van vaardigheden, kennis en houding die nodig zijn om effectief gebruik te maken van digitale technologieën. Voor sociaal werkers zijn deze competenties cruciaal om de kwaliteit van hun dienstverlening te waarborgen en hun cliënten optimaal te ondersteunen. Waarom zijn digitale competenties zo belangrijk voor sociaal werkers? Het team van **Onlinehulp Vlaanderen** ging hier samen met 50 deelnemers dieper op in. Welke digitale competenties hebben sociaal werkers van de 21<sup>e</sup> eeuw nodig en hoe kunnen we die ontwikkelen en versterken? Het werd een boeiende mix van onderzoek, praktijkuitwisseling en dialoog. De presentaties en het bijbehorende materiaal vind je hier.

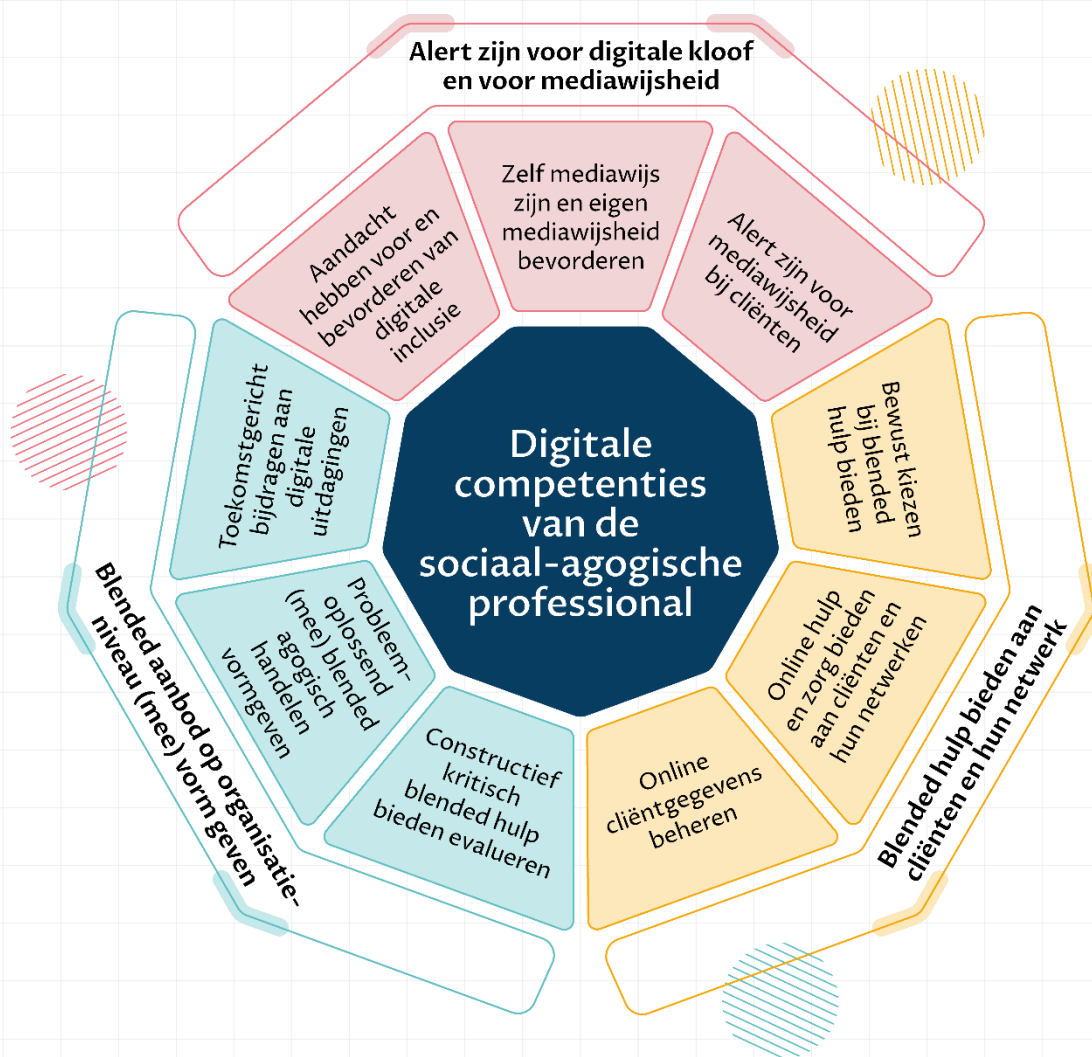
**Keynote:** [Digital competences for social workers providing blended support and working on digital inclusion](#)

### Inspirerende praktijken:

- [Digiwijzer.be](#) - Arteveldehogeschool
- [B-Wise](#) - ENSIE
- [Digital skills of the social service professionals in South Africa](#) - University of Pretoria

**Panelgesprek:** Leen Sebrechts - AP Hogeschool; Sandra Beelen - SAM, steunpunt Mens en Samenleving; Ruth Allen - British Association of Social Workers; Peter Cousaert, VVSG.

De sessie werd gehost door **SAM, steunpunt Mens en Samenleving**.



## Meer lezen?

Deze bijdragen kan je raadplegen of downloaden in onze [mediatheek](#).

- DIGIWIJZER.BE: E-INCLUSION GUIDE FOR WEST-FLANDERS**  
*Vanbleu, C.*  
 Voorstelling van het project Digiwijzer: een e-inclusie gids voor de provincie West-Vlaanderen, in samenwerking met Arteveldehogeschool, POM West-Vlaanderen en Huis van het leren. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.
- Digital innovation in practice: Apps & VR for relaxation**  
*Bernaerts, S & Van Daele, T.*  
 Apps en VR inzetten voor mentaal welzijn.
- B-Wise. Blueprint for skills strategies in social economy.**  
*Paterniti, M.*  
 Online en blended hulpverlening vragen bijkomende competenties van sociale professionals. B-Wise, een project van ENSIE laat zien wat dit betekent in de sector van



de sociale economie. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **The Fight against Underprotection. Uses of and Reflections on Automated Decision Making in Social Work**

*Schroyen, N. & Spiessens, S.*

Inzichten en praktijkvoorbeelden over proactieve dienstverlening en automatische rechtentoekenning als sleutelementen in de strijd tegen onderbescherming. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **Inclusive digital youth work**

*Jint vzw & VUB*

Digitaal jeugdwerk. Voorbeelden uit de praktijk en uitdagingen voor de toekomst. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **Accessibility of basic services and working towards e-inclusion**

*Mediawijs, Cybersoek, LidK, FUNDACION CIBERVOLUNTARIOS*

Over het belang van digitale inclusie en toegankelijke basisdiensten. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **Digital competences for social workers providing blended support and working on digital inclusion**

*Verplancke, J. & Bocklandt, P.*

Online en blended hulpverlening vragen bijkomende competenties van sociale professionals. Onlinehulp Vlaanderen presenteert een kader voor digitale competenties van sociaal-agogische professionals. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **Op weg naar een kader voor digitale competenties van sociaal-agogische competenties**

*Bocklandt, P.*

Dit kader in ontwikkeling zet je op weg om concreter te bepalen welke digitale competenties je verwacht van je medewerkers. Een bijdrage aan [Blender 2024](#) door Philippe Bocklandt, medewerker van Mens, Samenleving & Digitalisering aan de Arteveldehogeschool.

- **Digital skills of the social service professionals in South Africa**

*Claassens, E.*

Een praktijkvoorbeeld van digitaal sociaal werk in de context van Zuid-Afrika. Deze presentatie werd gegeven tijdens het Europees Sociaal Werk Congres 2024 te Brugge.

- **Blended hulp voor meer verbinding in een digitale wereld**

*Beelen, S.*

In dit nieuwsbericht in VIEWZ getuigt de auteur van de evolutie in digitale hulp rond welzijn en gezondheid. Zo blijkt dat het digitaal aanbod in hulpverlening en zorg een sleutel is naar meer toegankelijkheid. Dit artikel kadert in een reeks die [VIEWZ - tijdschrift voor visie en expertise in welzijn en zorg](#) - rond digitalisering uitbracht.

- **Social worker client relationship in the digital era**

*Nordesjö, K.*

Over de impact van het digital op de relatie tussen hulpverlener en cliënt. Presentatie naar aanleiding van de Europese sociaal werk conferentie 2024 te Brugge.

## Meer info?

### **Sandra Beelen**

- [sandra.beelen@samvzw.be](mailto:sandra.beelen@samvzw.be)
- [LinkedIn](#)