



Digitale oefenkansen in cliëntcontacten

**HO
GENT**

Samenwerking met Stad en OCMW Gent



Eén van de opdrachten van een sociaal werker is inzetten op digitale inclusie.

?

Digitale uitsluiting

Mensen in kwetsbare leefsituatie ondervinden nadelen van de digitalisering. Het is vaak een extra factor om er niet bij te horen.

Enkele voorbeelden:

- Inschrijving sociale woningen : enkel digitaal
- Afspraak maken bij dienst burgerzaken: vaak enkel digitaal
- Digitaal bankieren
- Inschrijving kinderopvang: enkel digitaal

De kansen die digitalisering kan bieden, lijken soms ver weg .



Visie OCMW en Stad Gent = zoveel mogelijk Gentenaren mee op de digitale trein of toegang tot hulp hierbij mogelijk maken.

Samen met HoGent en Arteveldehogeschool



Project digitale oefenkansen

- Versterken van digitale vaardigheden van Gentenaren in kwetsbare leefsituaties
- Via het hulpverleningstraject die ze al lopen
- Via het ondersteunen van de hulpverleners in dit traject

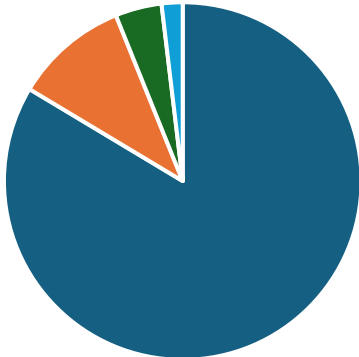
Hoe kan de digitale zelfredzaamheid van cliënten vergroot worden binnen een cliëntcontact?

Gelopen traject

- Bevraging Gentse eerstelijns werkers (n= 234)
 - Digitale handelingen in een cliëntcontact
 - Digitale vaardigheden cliënten en sociaal werker
 - Digitale oefenkansen
 - Doorverwijzen naar e-inclusieaanbod
- Focusgroep Digicoaches
- Ontwikkeling vorming
- Try-out vorming
- Uitvoering en aanpassen vorming

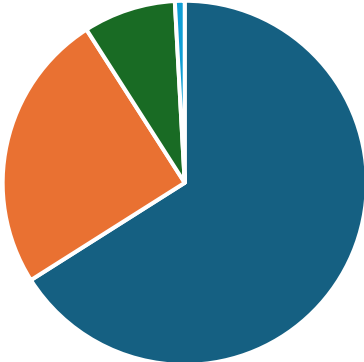
Bevraging – Digitale handelingen in cliëntcontact

Digitaal communiceren



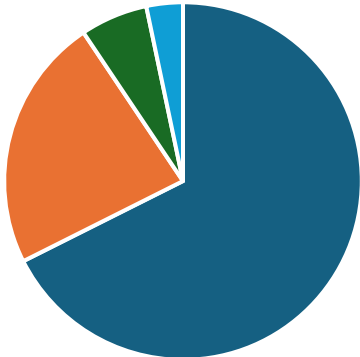
■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Opzoeken van informatie



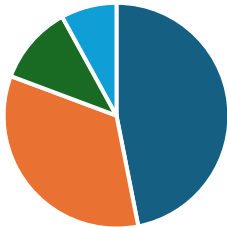
■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Docs doorsturen en opladen



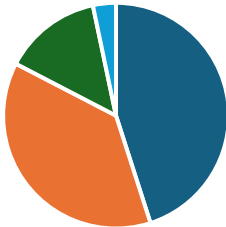
■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Digitale aanvragen



■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Digitaal afspraken maken



■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit



Bevraging – Digitale vaardigheden van cliënten

Digitaal communiceren



■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Opzoeken van informatie



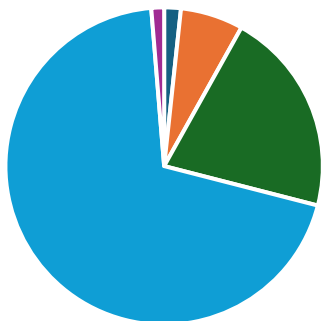
■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Docs doorsturen en opladen



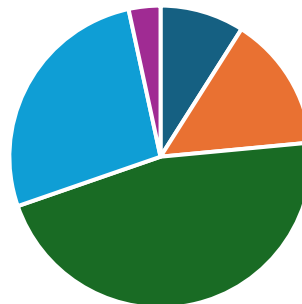
■ Veel ■ Soms ■ Zelden ■ Nooit

Digitaal communiceren



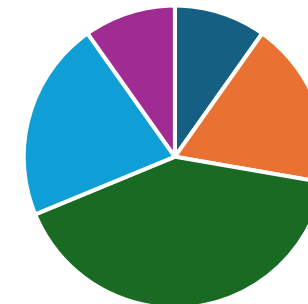
■ Voor hen ■ Veel ondersteuning
■ Beperkte ondersteuning ■ Zelfstandig

Digitaal opzoeken van info



■ Voor hen ■ Veel ondersteuning
■ Beperkte ondersteuning ■ Zelfstandig
■ Niet in te schatten

Doc.doorsturen en uploaden

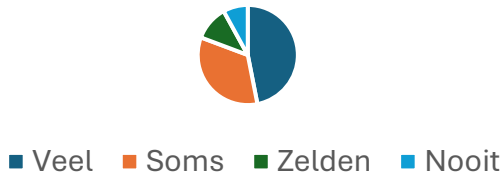


■ Voor hen ■ Veel ondersteuning
■ Beperkte ondersteuning ■ Zelfstandig
■ Niet in te schatten

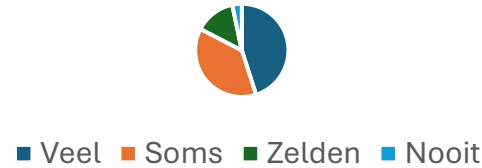


Bevraging – Digitale vaardigheden van cliënten

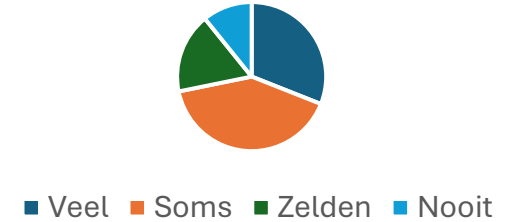
Digitale aanvragen



Digitaal afspraken maken



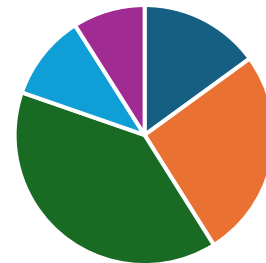
Accounts aanmaken/beheren/raadplegen



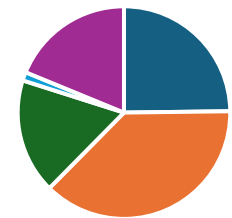
Digitale aanvragen



Digitaal afspraken maken



Accounts aanmaken/beheren/raadplegen



- Voor hen
- Veel ondersteuning
- Beperkte ondersteuning
- Zelfstandig
- Niet in te schatten

- Voor hen
- Veel ondersteuning
- Beperkte ondersteuning
- Zelfstandig
- Niet in te schatten

- Voor hen
- Veel ondersteuning
- Beperkte ondersteuning
- Zelfstandig
- Niet in te schatten



Digitale bril

- Geen extra taak
- Een extra focus
- Doorverwijskader
 - Minder of meer dan 10 minuten?
 - Eigen kennis en vaardigheden?
 - **Digitale kwetsbaarheid van de cliënt**
- Een waaier aan prikkels en oefenkansen



Waaier aan prikkels en oefenkansen in een cliëntcontact

Online inschrijving op de VDAB-site laten doen

Cliënt leren werken met app van Fluvius

De instellingen van meldingen tonen op smartphone van cliënt

Route op Google Maps van woning
Cliënt naar bepaald adres bekijken

Doktersafspraak online maken

Samen en overschrijving doen via 2^{de} scherm

Mijn burgerprofiel eens samen verkennen

Tonen hoe je doorlopende opdracht instelt in de bankapp van een cliënt

Tonen hoe je geluid van smartphone stiller zet

Leren hoe je een digitale handtekening plaatst

Cliënt informeren over een app waarmee je makkelijk je budget kan bijhouden

Filters op immo-site tonen

Tonen hoe je een scan-app gebruikt

Bankuittreksels leren opvragen in bankapp

Attest opvragen bij de vakbond

**HO
GENT**

mens, samenleving & digitalisering
arteveld hogeschool



Conclusies tot nu toe

- Sociaal werkers stoten heel vaak op digitale uitsluiting bij hun cliënten
- Tijd is de grootste drempel om in een cliëntcontact iets aan te gaan aanleren/oefenkans te bieden
- Zoektocht wat ze zelf opnemen en wat ze doorsturen naar digicoach of digihulp
- Bewust een digitale bril opzetten is niet evident
- Onderschatten sociaal werkers hun bijdrage aan digitale inclusie?
- Minimaliseren ze de prikkels en oefenkansen die ze aanbieden?

Bedankt!

- Meer info?
 - Charlotte.vanbleu@arteveldehs.be
 - Geertrui.vanvlem@hogent.be
 - Sarah.voets@ocmw.gent