



Sterk  
Sociaal  
Werk

# Nabijheid in digitale tijden

**SOCIAALWERKCONFERENTIE**

Online - 5 MEI 2022

**Sociaal  
Werk  
doet  
ertoe**



Jana Verplancke  
Arteveldehogeschool



Davy Nijs  
Mediawijs



Martine De Zitter  
Arteveldehogeschool

# Situering



Sociaal werk is in de eerste plaats 'mensen-mensenwerk'



*"ik krijg vaak een foto van een pleegkind in het zwembad of een foto van een goed rapport in het weekend"*



*"De relatie met mijn cliënten kan niet gevat worden in een one-size-fits-all tool."*



*"..... maar het menselijke/authentieke is wel wat weg via digitale tools."*



**Vlaanderen**  
is kansrijk opgroeien

**Opgroeien**



Dikke Freddy schrijft ...

**'Het lukt me niet om in contact te komen met een levende mens van mijn mutualiteit die mijn formulierenpuzzel kan oplossen.'**

**SOCIAAL.NET**

## Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?

20 april 2022 Tine Danckaers

In de voorbije twee jaar werd ons leven digitaal dan ooit tevoren. Heeft de digitale sneltrein ook voldoende haltes en zitjes voor mensen in <sup>[[Geen titel]]</sup>armoede, nieuwkomers, ouderen, anderstaligen en laaggeletterden? "Die hele digitalisering bezorgt me angst en slapeloze nachten omdat ik me er zo dom bij voel." [🔗](#)



16 maart 2022 Erik Vlamincq  
Erik Vlamincq is roman- en theaterauteur.

Geachte Heer,

Omdat ik dacht dat het leven daar simpeler zou zijn heb ik me een tijdje geleden teruggetrokken op het platteland. Helaas moet ik vaststellen dat het leven daar helemaal niet simpeler is. simpelweg omdat het loket zo goed als helemaal uit het Vlaamse dorpsbeeld is verdwenen. Het schijnt dat er voor de uitbraak van corona hier en daar nog een loket te vinden was, maar blijkbaar zijn de laatste loketbedienden aan de pandemie bezweken.

Ik ben hier op de buiten al twee keer een levende vos tegengekomen, maar het lukt me niet om in contact te komen met een levende mens van mijn mutualiteit die mij kan bijstaan om mijn formulierenpuzzel op te lossen.

**'Het lukt me niet om in contact te komen met een levende mens van mijn mutualiteit die mijn formulierenpuzzel kan oplossen.'**

Een nachtwinkel vinden is nergens een probleem, maar omdat ik niet over internet beschik moet ik het vergeten om aan een abonnement van De Lijn te geraken en daardoor zit ik





## 2 vaststellingen tijdens pandemie:

- 1) Niet iedereen gewonnen of voorbereid, de digitale aanpak werkte vaak wel.
- 2) Ook de realiteit van digitale ongelijkheid werd duidelijk.

# Focus vandaag : digitalisering als middel om "anders nabij" te realiseren

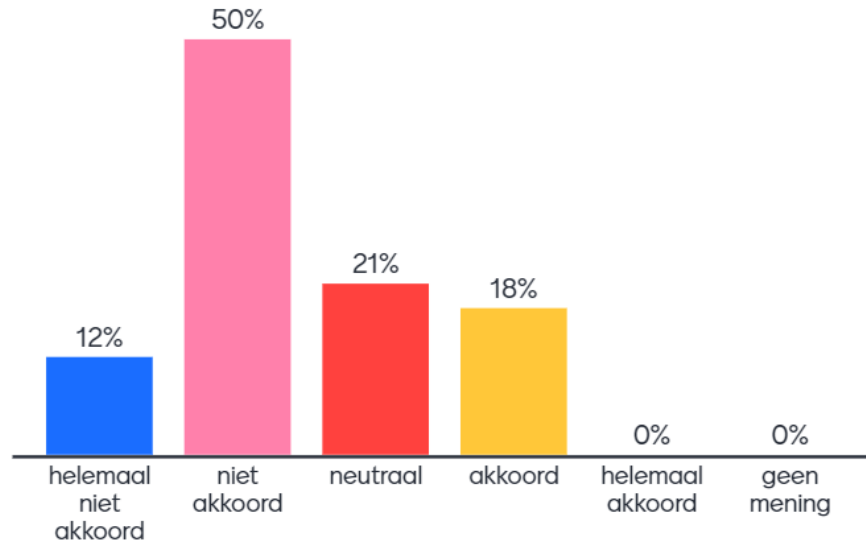


Sterk  
Sociaal  
Werk

- Meerwaarde voor de mensen met wie we werken?
- Hoe bestaande digitale drempels aanpakken?



# Online sociaal werk kan geen echte nabijheid creëren



# Digitale inclusie én Digitale praktijken



01

# Wat is digitale inclusie/exclusie?

## Wat kan een organisatie doen?

- opnemen in heel je werking
- toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Dan krijg je apps die veel beter zijn toegespitst op die noden van die mensen.



<https://youtu.be/5JE2O7KeP44>

# Ook de welzijnssector zoekt snel naar antwoorden...

- *Er was een grote nood aan hardware, zowel voor cliënten als voor personeel.*
- *Deze toestellen zijn nodig om de communicatie in het kader van een hulpverleningstraject verder te zetten, online.*
- *Voor meer dan de helft van alle cliënten is er extra nood aan gratis (of betaalbare) toegang tot internet.*
- *Er is een grote nood aan het installeren van beeldbelsoftware en andere communicatiesoftware op de toestellen van cliënten en personeel.*
- *Organisaties, hun personeel en cliënteel hebben ook nood aan externe ondersteuning in het gepast kunnen gebruikmaken en implementeren van deze digitale middelen.*

# Vier voorwaarden voor digitale inclusie



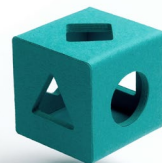
toegang



vaardigheden



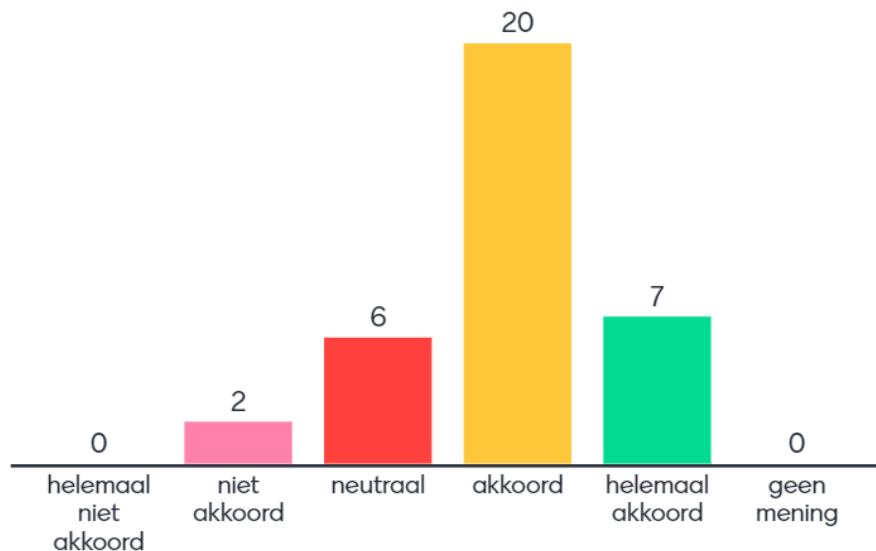
netwerk



Inclusion-by-design

Sterk  
Sociaal  
Werk

Het is mijn opdracht als sociaal werker om mijn cliënt mee te nemen op de digitale trein



## Voorwaarde 1: faciliteer toegang



<https://youtu.be/pNG5F1jZPy0>

# Voorwaarde 1: faciliteer toegang



<https://youtu.be/WmFrYDFHMKg>

# Voorwaarde 2: verbeter digitale competenties



## Voorwaarde 2: verbeter digitale competenties



[https://youtu.be/CQT48J0c\\_Jk](https://youtu.be/CQT48J0c_Jk)





Maaike Joris

do 21 apr 09:48

## Openingsuren Antwerpse stadsloketten gaan drastisch wijzigen, oppositie spreekt van "brutale afbouw"

Vanaf december zullen de openingsuren van de stadsloketten in Antwerpen en de districten drastisch aangepast worden. De stad gaat inzetten op vier stadsloketten waar de openingsuren worden uitgebreid. In de andere districten zullen de loketten nog maar twee dagen open zijn. Oppositiepartij Groen spreekt van een "brutale en ondoordachte afbouw van de dienstverlening", maar de stad zegt dat ze net meer mensen zal kunnen helpen.



### Meer digitaal

De stad wil ook meer administratie digitaal laten gebeuren, met de app van de stad en selfservicezuilen in de districten. Groen is bang dat het een zelfde verhaal zal worden als bij de banken. "Een "trek uw plan"-mentaliteit", zegt Preneel. "Niet iedereen kan dat. Je hebt een grote groep oudere mensen en je hebt ook mensen die onvoldoende Nederlands kennen. Bovendien kan niet alles online, voor de aanvraag van een identiteitskaart moet je nog altijd fysiek naar het loket. Het gaat hier dus wel degelijk om een afbouw van de dienstverlening."

# Voorwaarde 3: zet in op ondersteuningnetwerk



Sterk  
Sociaal  
Werk

## Voorwaarde 3: zet in op ondersteuningnetwerk



<https://youtu.be/oNgkxSL2MRw>

# Voorwaarde 4: inclusion-by-design

## Ux-tips in het kort

- Besteed aandacht aan het toegankelijk maken van je app. De doelgroep is groter dan je denkt.
- Probeer de doelgroep echt te leren kennen en begrijpen. Betrek ze bij de realisatie.
- Houd teksten in de voorleesmode kort en bondig. Zo kan er sneller door de app gescand worden.
- Probeer zo vroeg mogelijk in het proces rekening te houden met het toegankelijk houden van je app.
- Gebruik zoveel mogelijk de standaardcomponenten. Deze zijn eenvoudiger toegankelijk te maken.
- Een app achteraf toegankelijk maken? Wacht niet tot je volledig toegankelijk bent maar lever tussentijds al verbeterde versies op.

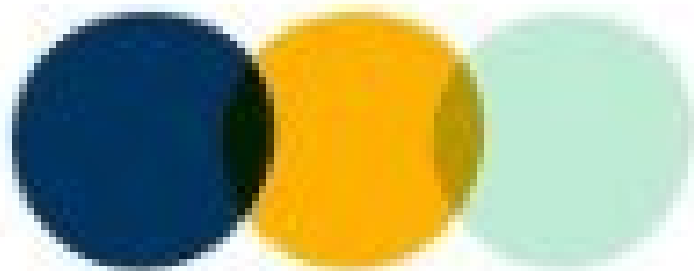
<https://www.computable.nl/artikel/achtergrond/development/7320033/1444691/in-6-stappen-naar-een-app-voor-iedereen.html>

# Digitale inclusie én Digitale praktijken



02

# Inspirerende praktijken in sociaal werk



# onlinehulp-apps

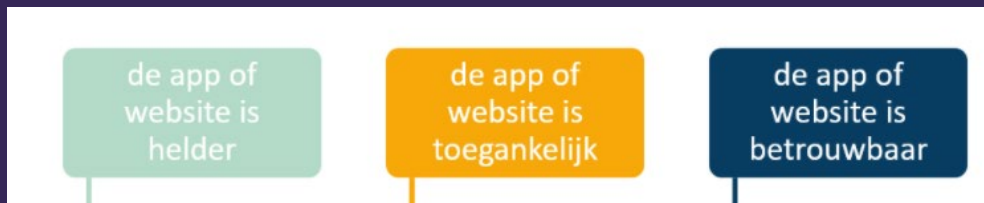
<https://youtu.be/-Yh4qyzidq8>

[www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be)



# Inspirerende digitaal sociaal werk: wat werkt?

- Naast 'objectieve criteria voor een online aanbod', bijv.



- zal blended sociaal werk maar écht gerealiseerd worden
  - ... als **meerwaarde duidelijk** is
  - ... als 'eindgebruikers' **geïnspireerd / enthousiast** zijn om onlinetools in te zetten (= subjectieve criteria)

# Wat is inspirerend aan ...

Ingezette tools



Blended sociaal werk

SW's zijn  
enthousiast over online  
praktijken als ....

## inspirerende ingezette tools

Lage drempel voor client



Gekend – geen inlog – gratis ...

Flexibel personaliseren



Visueel – auditief ...

Gebruiksvriendelijk



Eenvoudig – intuïtief – plaatsloos ...

Doelgroepgericht



Meertalig – voorleesfunctie ...

# Vzw Kompas beeldbelt met mensen met een beperking via Starleaf

Lage drempel voor client



<https://youtu.be/Pu7jECwcKQA>

# Helper

Thuishulpplatform voor en door buren

Tool is  
gebruiksvriendelijk  
: duidelijk  
& overzichtelijk



<https://youtu.be/onHmBb6pHQE>

Gekende en  
vertrouwde tools

*“Dan hoor ik bij ons in de dienst heel veel whatsapp naar boven komen. Vooral omwille van dat cliënten dat al kennen, begrijpen hoe het in elkaar zit. Dus dat ze dat al heel snel kunnen gebruiken... Zeker als je ze wil bereiken, dus het nog niet samen met hen doet, dat dan wel makkelijker is.” (R 7 – F1)*



*“Ik zou het aanraden voor iedereen met diverse doelgroep en multiculturele doelgroepen, met anderstaligen, met mensen die kwetsbaarder zijn...”  
(Sociaal werker Violet over whatsappondersteuning bij sekswerkers)*

Sterk  
Sociaal  
Werk



# Brug 9 – Begeleiding Autonoom Wonen Via Whatsapp & Messenger

Doelgroepgericht werken &  
Personaliseren



<https://youtu.be/jOjHHJNeVUg>

# Parameters van blended sociaal werk

SW's gaan graag blended aan de slag als ze hier mee ....

Sneller en doeltreffender werken

Verbondenheid versterken

Meer netwerk  
Meer vertrouwen

Krachtlijnen SW realiseren

Nabijheid versterken  
Zelfredzaamheid vergroten  
Verdiepend en verbredend werken

# Meer en andere doelgroepen bereiken via blended werken

# Online Jeugdhuis Pakhuis

Meer en andere  
doelgroepen bereiken



<https://youtu.be/kbEQVg4xRWc>

# Online keuzehulp ongepland zwanger Faravzw

Iedereen bereiken &  
Taboedoorbrekend

Voorleesfunctie

<https://youtu.be/5Wccmoz8K78>

# Online praatavonden voor partners van transgenders - Transgender infopunt

Tijdsbesparend voor  
doelgroep



<https://youtu.be/wFXXjxpP1YM>

# Verbondenheid via blended werken



Sterk  
Sociaal  
Werk

# Hoplr maakt van buurt een échte buurt

Meer netwerk , meer verbondenheid



<https://youtu.be/Y-ygDXwc7Is>



# Participatie bevorderen & impact creëren via blended werken

# JESvzw – via Lomap maken jongeren de stad

Opent dialogen/geeft  
de buurt een stem



[https://youtu.be/0qBXNrko\\_kk](https://youtu.be/0qBXNrko_kk)

# Give a day

## Matchmaking platform organisaties en vrijwilligers

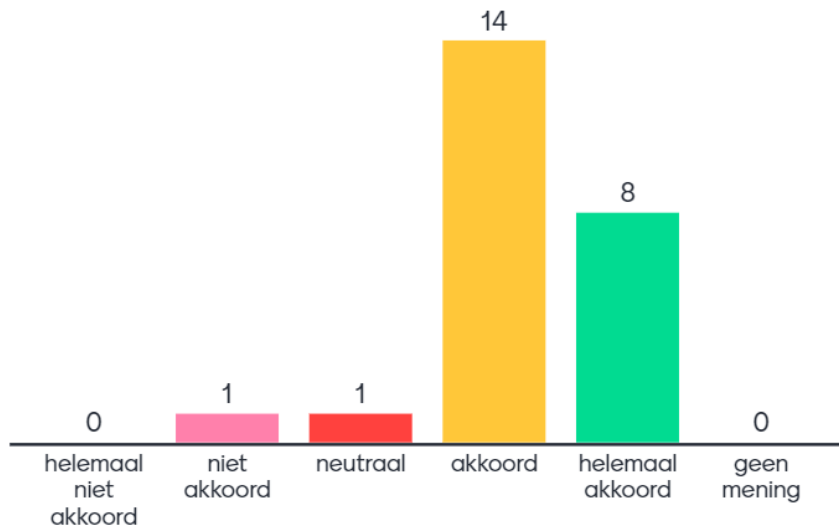
Sneller en  
doeltreffender werken

Impact



<https://youtu.be/f9W7F7Y8ARs>

## De inzet van digitale tools is een meerwaarde voor mijn sociaal werk praktijk



03

# Spanningsvelden digitalisering

# Spanningsvelden

Goed sociaal werk is per  
definitie fysiek

Online sociaal werk biedt veel  
mogelijkheden

Veilige tools inzetten

Werken met tools die  
doelgroep kent

Click-call-connect  
principe

Connect first in sociaal werk

E-inclusie geen sociaal  
werk-opdracht

E-inclusie = zeker sociaal  
werk-opdracht

Online niet toegankelijk  
voor iedereen

Toegankelijkheid vergroten dankzij  
online aanbod

04

# En verder

# Digitale inclusie: is iedereen mee?

Actueel

De digitalisering gaat razendsnel. Voor steeds meer diensten kan of moet je online, of je nu je treinticket wil kopen of je belastingaangifte wil indienen. Handig, maar niet voor iedereen. Daarom moeten we met z'n allen oog hebben voor wie (nog) niet meekan met de digitale snelheidstrein, door in te zetten op digitale inclusie.

Vragen over digitale inclusie? Contacteer onze experts [Alenka Le Compte](#), [Davy Nijs](#) en [Tom Seymoens](#).

Op deze pagina: [Wat is digitale inclusie?](#) [Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?](#) [Digitale inclusie in jouw organisatie](#) [Tools](#) [Video's](#) [Onderzoek](#)  
[Inspirerende projecten](#) [Inspiratie uit het buitenland](#) [Subsidies](#) [Kalender](#) [Nieuwsbrief](#)

## Zoek in dit dossier Alle artikels

Zoek op titel, trefwoord

[www.digitaleinclusie.be](http://www.digitaleinclusie.be)





In nieuw jasje vanaf 15 mei

# Onlinehulp-Vlaanderen

verken.verbind.versterk.e-hulp

## Kennishub voor online en blended welzijnswerk en zorg

Onlinehulp Vlaanderen is de kennishub voor online en blended welzijnswerk en zorg. Sociale, welzijns- en zorgorganisaties





steunpunt mens  
en samenleving

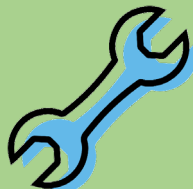
 **artevelde**  
hogeschool

Sterk  
Sociaal  
Werk

partners om jou te ondersteunen bij ...



uitklaren  
blended aanbod



procesbegeleiding  
implementeren  
blended werken



professionaliseren  
online communiceren  
(e-mail – chat – beeldbellen – apps)

# Niet dezelfde sociale media



Als volwassene gebruik je misschien  
niet dezelfde sociale media als jongeren.

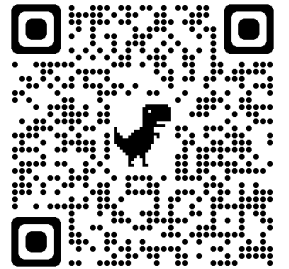
<https://youtu.be/GCVkPPHNw2k>

Alle aangehaalde praktijken en meer via

[www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/inspiratie](http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/inspiratie)

[www.onlinehulp-apps.be](http://www.onlinehulp-apps.be)

[www.mediawijs.be](http://www.mediawijs.be)



Weet ons te vinden:  
[jana.verplancke@arteveldehs.be](mailto:jana.verplancke@arteveldehs.be)  
[davy.nijs@imec.be](mailto:davy.nijs@imec.be)

Schrijf je in voor de nieuwsbrief via:  
[www.sterksociaalwerk.be](http://www.sterksociaalwerk.be)

# Met de medewerking van



steunpunt mens  
en samenleving

