



UC Leuven
Limburg
MOVING MINDS

ACADEMIEJAAR 2021-2022

HOE ERVAREN MAATSCHAPPELIJK WERKERS DE DIGITALISERING BINNEN DE SECTOR VAN DE INTEGRALE JEUGDHULP IN VLAANDEREN

Scriptie ingediend door Febe Buelens, Nathalie Teniers, Lisa Foriers, Nawal Bousakla,
Justine De Laet en Gust Peeters voor het behalen van het
bachelordiploma in het sociaal werk

HOE ERVAREN MAATSCHAPPELIJK WERKERS DE DIGITALISERING BINNEN DE SECTOR VAN DE INTEGRALE JEUGDHULP IN VLAANDEREN?

FEBE BUELENS, NATHALIE TENIERS, LISA FORIERS, NAWAL BOUSAKLA, JUSTINE DE LAET EN GUST PEETERS

SAMENVATTING

Digitalisering is vandaag de dag bijna overal in onze samenleving terug te vinden. Het is geëvolueerd tot een norm die ons dagelijks handelen sterk beïnvloedt. Niet alleen voor het individu, ook binnen de hulpverlening speelt digitalisering een belangrijke rol. Omwille van de huidige coronacrisis is digitalisering binnen de hulpverlening enorm toegenomen, vaak omdat men niet anders kon. Net omwille van deze tendens, is het essentieel om onderzoek te doen naar het begrip digitalisering. Digitalisering beïnvloedt met al zijn verschillende aspecten de hulpverlening. We willen daarom als studenten maatschappelijk werk met een gemeenschappelijke interesse rond dit thema zelf hierin onze bijdrage leveren.

Dit onderzoek heeft als doel om de ervaringen van maatschappelijk werkers binnen de integrale jeugdhulp op vlak van digitalisering in kaart te brengen. De hoofdonderzoeksvraag luidt als volgt: "Hoe ervaren maatschappelijk werkers de digitalisering binnen de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen?".

Wij formuleren een antwoord op onze onderzoeksvragen aan de hand van kwalitatief onderzoek. We begonnen met een literatuurstudie naar relevante thema's en bevroegen enkele experts. Nadien namen we tien diepte-interviews af bij maatschappelijk werkers van verschillende organisaties binnen de integrale jeugdhulp. Uit onze interviews blijkt dat hulpverleners digitalisering zowel positief als negatief kunnen ervaren. De visie van hun organisaties varieert van 'geen concrete zienswijze' tot een duidelijker beeld over digitalisering binnen hun werking. De toekomstvisie van onze respondenten lijkt aan te tonen dat er gestreefd moet worden naar een heldere visie binnen een hulpverleningsorganisatie. Als we kijken naar hun competenties, blijkt dat maatschappelijk werkers vaak enkel over basis 'digivaardigheden' beschikken voor het uitvoeren van hun job. Verder komt naar voor dat er ondersteuningsnoden zijn voor zowel het werkveld als voor de cliënten. Er is behoefte aan infrastructuur, concrete vormingen, technische ondersteuning en beleid. Tot slot is er de suggestie om digitalisering verder te integreren in opleidingen zoals het sociaal werk.

Op basis van onze resultaten worden aanbevelingen gedaan op verschillende niveaus. In eerste instantie moeten er duidelijke richtlijnen (beleidsniveau) en afspraken (organisatorisch en interpersoonlijk niveau) worden gemaakt omtrent de plaats van digitalisering in de hulpverlening. Daarnaast moeten er meer technologische middelen en opleidingen op maat worden aangereikt.

Met ons onderzoek is er een volgende stap gezet om digitalisering breder in kaart te brengen binnen de hulpverlening van de integrale jeugdhulp. We doen daarom graag een oproep naar vervolgonderzoek om nog dieper in te gaan op het thema. Zelf denken we dat het relevant zou zijn om te analyseren hoe digitalisering geïmplementeerd kan worden binnen opleidingen of cursussen.

Kernwoorden: online hulpverlening, maatschappelijk werkers, digitalisering, Integrale Jeugdhulp, digivaardigheid

ACADEMIEJAAR 2021-2022

Scriptie ingediend voor het behalen van het bachelordiploma sociaal werk

*Mensen willen niet alleen maar méér technologie; we willen
technologie die menselijker is.*

Rob Mulder

Voorwoord

We horen vaak zeggen dat hulpverleners superhelden zijn, maar de toenemende digitalisering is niet voor iedereen vanzelfsprekend. Wij zijn zes leergierige studenten die in het kader van onze bachelorproef ons verenigden rond het thema "Hoe ervaren maatschappelijk werkers de digitalisering binnen de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen?".

Digitalisering is een trend waar we elke dag mee geconfronteerd worden en we willen zien hoe dit zich uit in het werkveld. Tijdens onze tweedejaarsstage merkten we reeds op dat het toch niet altijd zo simpel is om met digitalisering aan de slag te gaan binnen de organisaties. Een belangrijke vraag die we ons stellen is: 'Gaan wij als toekomstige maatschappelijk werkers voldoende voorbereid zijn op de digitalisering?'. Dit is daarom meteen één van de grootste redenen waarom we kozen voor dit thema. Digitalisering is haast niet weg te denken in het dagelijks leven en dus ook niet in het werkveld.

Via een literatuurstudie, twaalf diepte-interviews met diverse organisaties binnen de integrale jeugdhulp en twee expertinterviews probeerden we deze vraag zo goed mogelijk te beantwoorden. Door overmacht zijn er helaas twee geplande interviews niet kunnen doorgaan.

Digitalisering binnen de hulpverlening is een vrij recent thema, waardoor er nog niet zo veel onderzoek naar is gedaan. We zijn de uitdaging niet uit de weg gegaan en zijn als auteurs tevreden over onze geleverde bijdrage.

We willen graag enkele partijen bedanken voor het mede mogelijk maken van onze bachelorproef. Op de eerste plaats komt Lut Lenaerts voor de intensieve begeleiding tijdens ons onderzoeksproces. Daarnaast willen we ook Stijn Custers bedanken voor het geven van deze interessante opdracht en bijhorende begeleiding. Verder danken we Davy Nijs, Tom Seymoens en Birgit Goris voor hun expertise die we verder verkregen in de verwerking van onze literatuurstudie. Tot slot deden we in ons onderzoek ook beroep op enkele maatschappelijk werkers vanuit de integrale jeugdhulp. Ook hen willen we hartelijk bedanken om mee te werken aan ons praktijkonderzoek.

Inhoudsopgave

Inhoud

Voorwoord	i
Inhoudsopgave	ii
Lijst van afkortingen	iv
Inleiding	1
Literatuuroverzicht	3
1 Digitalisering	3
1.1 Definitie	3
1.2 Geschiedenis	4
1.3 Sociale uitsluiting en digitale uitsluiting	5
2 Integrale jeugdhulp	6
2.1 Wat is integrale jeugdhulp	6
2.2 Het nieuwe decreet	6
2.3 Werking	7
2.3.1 Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp	7
2.3.2 Intersectorale toegangspoort	8
2.3.3 Niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening	8
2.4 Sectoren en werkvormen	10
2.5 Profiel van een maatschappelijk werker	10
2.5.1 Kenmerken van een maatschappelijk werker	10
2.5.2 Taken van een maatschappelijk werker	11
3 Digitalisering binnen de hulpverlening	12
3.1 Definitie	12
3.2 Toepassingen	13
3.2.1 Onlinehulp	13
3.2.2 Blended hulp	15
3.2.3 Verloop van digitalisering binnen de werkcontext	16
3.3 Digitalisering binnen de integrale jeugdhulp	17
3.4 Competenties	18
3.4.1 Mediawijsheid	18
3.4.2 Digivaardigheden van professionals	19
3.5 Beleid	22
3.6 Sociaal werk en digitalisering: een kritische blik	23
Onderzoek	26

Resultaten	28
Conclusies	42
Kritische reflecties en aanbevelingen.....	47
Onze visie.....	51
Bibliografie	53
Bijlage 1.....	
Bijlage 2.....	

Lijst van afkortingen

1. AWW: algemeen welzijnswerk
2. CAW: Centrum Algemeen Welzijnswerk
3. CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding
4. CGG: Centrum voor Geestelijke Gezondheid
5. IJH: Integrale Jeugdhulp
6. K&G: Kind & Gezin
7. VAPH: Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
8. NRTJ: Niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp
9. RTJ: Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp
10. GV: gemandateerde voorziening
11. MDT: Multidisciplinaire teams
12. ITP: Intersectorale toegangspoort
13. Sam Vzw: Steunpunt Mens en Samenleving
14. VK: Vertrouwenscentrum kindermishandeling
15. OCJ: Ondersteuningscentrum jeugdzorg
16. OESO: Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling

Inleiding

Corona zorgde ervoor dat de digitale wereld een duw in de rug kreeg. Thuiswerken werd de norm. Hierdoor zijn we massaal online beginnen werken, maar is dit voor iedereen even gemakkelijk? Heeft iedereen de toegang en de mogelijkheden om online te werken? Ook in de welzijnssector had corona veel gevolgen. Hulpverleners moesten mensen online gaan begeleiden en huisbezoeken vonden online plaats. Er werd gezocht naar kanalen en verschillende manieren om zo veilig mogelijk online te beeldbellen. Zowel voor de hulpverlener als de cliënt was dit niet altijd even vanzelfsprekend.

Wij zijn zes studenten Sociaal Werk aan de Sociale Hogeschool te Heverlee. Samen schrijven we een bachelorproef. Naast onze begeleider Lut Lenaerts sluit ook onderzoeker Stijn Custers, tevens onze opdrachtgever, aan. Hij heeft al enkele onderzoeken uitgevoerd rond digitalisering en op deze bouwen wij verder. Eén onderzoek heeft betrekking op digitale noden binnen de jeugdhulp. Het ander onderzoek gaat over de online veerkracht van welzijns- en geestelijke gezondheidszorgorganisaties in de lockdownperiode. Later in de scriptie worden deze onderzoeken duidelijker omschreven. Dit is meteen één van onze redenen waarom we kozen om digitalisering binnen de integrale jeugdhulp verder te onderzoeken. Een andere reden voor onze keuze heeft betrekking op de haalbaarheid van het onderzoek. Wij hebben ervoor gekozen om ons toe te spitsen op één sector binnen het sociaal werk. Zo konden we enkel binnen deze sector op zoek gaan naar respondenten, aangezien het sociaalwerkveld heel breed is. De jeugd is ook de toekomst.

De hoofdonderzoeksvraag is "Hoe ervaren maatschappelijk werkers de digitalisering binnen de sector van de Integrale Jeugdhulp in Vlaanderen?". Aangezien dit een heel brede vraag is hebben we de volgende vier deelvragen opgesteld ter ondersteuning:

- Hoe zien ze onlinehulp/blended hulp een plaats krijgen in de (nabije) toekomst? Welke visie hebben ze?
- In welke mate bezitten professionals de nodige competenties op vlak van het inzetten van digitale middelen in hun werk?
- Welke ondersteuningsnoden ervaren maatschappelijk werkers nog op vlak van digitalisering?
- Hoe kunnen we maatschappelijk werkers beter voorbereiden op de digitalisering in de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen? Welke aanbevelingen zijn hier nog?

Deze vragen zullen ons een antwoord bieden op zowel micro-, meso- als macroniveau. Allereerst kijken we op microniveau naar de hulpverlener en diens persoonlijke ervaringen, noden, competenties en visie op vlak van digitalisering. Vervolgens kijken we op mesoniveau naar de verschillende organisaties en beogen we een beeld te vormen over hoe digitalisering al dan niet een invulling krijgt binnen hun werking/aanbod. Tot slot bekijken we op macroniveau in welke mate het beleid van de overheid, evenals het beleid van de koepelorganisaties, de maatschappelijk werkers en hun werkveld duidelijke richtlijnen kan toereiken alsook op welke vlakken zij ondersteuning kunnen bieden.

Deze scriptie is onderverdeeld in twee delen, de literatuurstudie en het onderzoek. In de literatuurstudie starten we met een definiëring van digitalisering en wat het juist betekent. Zo beschrijven we enkele evoluties evenals uitsluitingsmechanismen van digitalisering. Vervolgens leggen we uit wat de integrale jeugdhulp juist inhoudt, maar ook wat de plaats van een maatschappelijk werker hierin is om een duidelijke basis te leggen voor het onderzoek. Nadien gaan we een stap verder en lichten we digitalisering binnen de integrale jeugdhulp toe. Dit doen we aan de van een definitie, mogelijke toepassingen zoals online- en blended hulp, competenties van maatschappelijk werkers, het beleid en een kritische blik. In het tweede deel van scriptie starten we met het onderzoek, waarbij we eerst toelichten hoe we te werk zijn gegaan. Daarna gaan we over tot het presenteren van de resultaten, conclusies en tot slot eindigen we met enkele kritische reflecties, aanbevelingen en onze eigen visie.

Literatuuroverzicht

1 Digitalisering

We lichten het begrip digitalisering toe. Er wordt een definitie geformuleerd en een korte geschiedenis, om een helder beeld te schetsen van digitalisering. Enkele belangrijke begrippen zoals sociale uitsluiting en digitale uitsluiting worden ook verduidelijkt.

1.1 Definitie

Rutten (2007) definieert digitalisering als een moderne manier waarop informatie wordt ontwikkeld, verwerkt, verspreid en geconsumeerd. Hierbij sluit aan dat zaken zoals afbeeldingen, teksten, beelden en muziek in een simpele informatiestroom kunnen worden geïntegreerd. Dit verloopt langs een elektronische weg zoals via internet.

Een belangrijk begrip binnen digitalisering is technologie. Dit wordt beschreven als een resultaat van het denken en handelen van de mens. Er zijn ook consequenties verbonden aan technologie. Rutten (2007, p. 11) definieert dit als volgt: "Technologische doorbraken sturen de samenleving op weg naar een onbekende bestemming, die zich tijdens de reis openbaart". Hiermee wordt bedoeld dat technologie vaak wordt ingezet om problemen van gisteren of vandaag op te lossen, maar dat er ook maatschappelijke effecten, problemen en vraagstukken kunnen ontstaan.

Hieruit blijkt dat digitalisering voor veel verandering in de communicatie en in de samenleving zorgt. Rutten (2007) spreekt over een samenleving die grondig zal veranderen door digitalisering, zowel op cultureel als op economisch, politiek en maatschappelijk vlak. Hij geeft aan dat het belangrijk is om dat proces grondig en kritisch te bestuderen en vanuit kennis er mee vorm aan te geven.

Naast de voorgaande beschrijving hebben we ook aan de hand van een expertinterview met Davy Nijs en Tom Seymoens, een recentere omschrijving van digitalisering geformuleerd.

Nijs en Seymoens (persoonlijk interview, 9 november 2021) geven aan dat digitalisering een concept is dat zich in alle delen van de samenleving bevindt. In het verleden werd er een opsplitsing gemaakt tussen digitaal en face-to-face maar dat onderscheid is nu helemaal weg. We moeten geen stap meer zetten om online te gaan. Het is iets mainstream geworden dat sterk ingeburgerd is. Denk maar aan het feit dat er vandaag de dag, bijna overal internettoegang is. Hieraan zijn dan ook uitdagingen verbonden. Zeker voor sectoren die van nature uit niet digitaal zijn.

1.2 Geschiedenis

Door een digitale revolutie, kunnen we op de dag van vandaag veel technologie gebruiken en deze inschakelen als een middel in ons dagelijks leven. Deze revolutie is een vrij recent gegeven, de doorbraak vond plaats in de 20ste eeuw na de tweede wereldoorlog. Deze doorbraak had haar hoogtepunt in 1960, met dank aan het allereerste computerspel wat zeer populair was. Hierna werden snel opeenvolgend nieuwe ontwikkelingen gedaan zoals cd's, teletekst en GPS. Tijdens de jaren 90 was er de opkomst van internet, mobiele telefoons... (Historiek, 2020).

In het interview met Nijs en Seymoens (persoonlijk interview, 9 november 2021) wordt ook verwezen naar de snelle evolutie van digitalisering. Het ontstaan van nieuwe technologieën zoals sociale media heeft hier een groot effect op gehad. Veel diensten zijn ook gedigitaliseerd zoals muziek en film. Dit heeft veel invloed op de bereikbaarheid van deze zaken. Daarnaast heeft het ook effect op hoe je in interactie treedt met familie, vrienden en collega's. Net door deze evolutie is digitalisering stelselmatig vanuit de samenleving alsook in verschillende diensten binnengetreden.

Deze digitale revolutie heeft ook invloed gehad op de hulpverlening binnen onze maatschappij. Organisaties kunnen nu verschillende soorten hulp aanbieden, zoals online hulpverlening en blended hulp. Maar dit soort hulpverlening heeft ook een aantal evoluties ondergaan. Meerdere sectoren zetten online hulp in en cliënten gebruiken dit ook. Zo blijkt uit cijfers dat er 4377 chatgesprekken via het CLB gebeurden in 2017, terwijl dit er in 2014 slechts 228 waren (Bocklandt, 2019).

Onlinehulp onderging enkele evoluties:

1. Meer online hulp in de dagdagelijkse hulpverlening en deze wordt meer gebruikt door de hulpvrager
2. Gebruik van specifiekere professionele tools (online-depressiehulp, teleonthaal, ...)
3. Groter aanbod van de mogelijk te gebruiken tools binnen de sector
4. Overleg en afstemming gebeurt vandaag efficiënter online
5. Meer aandacht voor het betrekken van de 'peer group' via online 'peer support'
6. Belang van onderzoek

1.3 Sociale uitsluiting en digitale uitsluiting

Bij sociale uitsluiting bevinden individuen zich in een positie, waarin ze in beperkte mate kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven, omwille van verschillende problemen zoals werkloosheid, slechte huisvesting, een laag inkomen, een laag opleidingsniveau, gezondheidsproblemen en beperkte toegang tot diensten en informatie (Mariën, et al., 2013, p. 228).

Het niet hebben van een job, gebrek aan geld, informatiediensten en sociale relaties zijn kenmerken van sociale uitsluiting. De verschillende oorzaken en gevolgen werken elkaar in de hand en zorgen ervoor dat het individu in een vicieuze cirkel terecht komt (Mariën et al., 2013, p. 228).

Grosemans (2020) stelt vast dat sociale uitsluiting en digitale uitsluiting sterk met elkaar verbonden zijn. Uit haar onderzoek blijkt dat het overkomen van drempels die personen in complexe situaties ondervinden, niet vanzelfsprekend is. Dit leidt tot sociale uitsluiting.

In het onderzoek van Grosemans (2020) wordt er verwezen naar drie dynamieken van Mariën en Van Damme (2016). De eerste dynamiek is dat sociale en digitale uitsluiting vooral aanwezig zijn bij kwetsbare groepen in de samenleving. Een tweede dynamiek is dat sociale uitsluiting wordt versterkt door digitale uitsluiting. De laatste dynamiek is dat de intense evolutie van digitalisering nieuwe mechanismen van digitale en sociale uitsluiting tot stand brengen. Dit toont aan dat beide concepten sterk met elkaar verbonden zijn.

Digitale uitsluiting betekent dat individuen zich in verschillende posities kunnen bevinden. Deze posities variëren van geen toegang hebben, er geen gebruik van maken of geen vaardigheden hebben tegenover kwaliteitsvolle toegang hebben, uitstekende vaardigheden en divers meerwaardegebruik (Mariën et al., 2013, p. 228).

Digitale uitsluiting verwijst ook naar het gegeven dat bepaalde groepen op een makkelijkere en snellere manier voordeel halen uit media, zowel op sociaal als economisch vlak. Dit betekent dat de voornaamste oorzaak van digitale uitsluiting zich bevindt op informatie- en gebruiksvoorkeuren en de vaardigheid van de persoon (Mariën et al., 2013, p. 228).

Digitale uitsluiting gaat tot slot ook samen met digitale ongeletterdheid. Grosemans (2020, p.3) beschrijft in haar onderzoek digitale ongeletterdheid bij kwetsbare groepen als volgt: "Niet-gedigitaliseerde personen zijn personen die niet of onvoldoende over digitale vaardigheden beschikken, waardoor ze digitaal uitgesloten raken. Binnen de groep niet gedigitaliseerde personen kunnen enkele deelgroepen geïdentificeerd worden. Vaak gaat het om kansarmen, ouderen, nieuwkomers, werklozen en laagopgeleiden" (Mariën & Vleugels, 2011).

2 Integrale jeugdhulp

Het volgende deel van de literatuurstudie is een weergave van de integrale jeugdhulp (IJH). Dit aan de hand van een omschrijving en het nieuwe decreet. Daarna zal de werking, sectoren en werkvormen ook worden toegelicht. Tot slot wordt het profiel van een maatschappelijk werker geformuleerd.

2.1 Wat is integrale jeugdhulp

Integrale jeugdhulp is een netwerk of samenwerking van verschillende organisaties die werken met jongeren (Agentschap Jongerenwelzijn, z.d. p.3). De doelgroep zijn jongeren van 0-25 jaar met een hulpvraag die zich bevinden in een verontrustende situatie of een misdrijf omschreven feit hebben gepleegd. In uitzonderlijke gevallen zet men de hulpverlening verder wanneer de jongere meerderjarig is. De hulp die wordt aangeboden, geldt ook voor het gezin of de bredere context van de jongere (Jeugdhulp, z.d.).

2.2 Het nieuwe decreet

Het Vlaams parlement keurde op 3 juli 2013 het nieuwe decreet integrale jeugdhulp goed. Op 1 maart 2014 trad het in het hele Vlaamse gewest in werking. Het decreet hertekent het gehele jeugdhulplandschap volledig. Het is de bedoeling dat met het nieuwe decreet elke jongere die hulp nodig heeft, zo snel mogelijk in zo weinig mogelijk stappen, passende hulp vindt (Dessel, 2014).

Het nieuwe decreet stelt bepaalde doelstellingen voorop. De eerste en de belangrijkste doelstelling is continuïteit garanderen binnen de hulpverlening (Jeugdhulp, z.d.). Dit betekent dat de hulpverlening ononderbroken, vlot en gepast is. Zo moet de jongere niet elke keer opnieuw zijn verhaal doen en komt hij/ zij meteen bij de juiste organisatie. Wanneer de hulpverlening dreigt te stoppen, proberen ze alsnog via cliëntoverleg of bemiddeling de hulpverlening voort te zetten. Ook eigen kracht en participatie van jongeren en hun omgeving staan centraal. Hulpverleners moeten op een gepaste manier omgaan met een verontrusting, dit is ook een doelstelling. Ten slotte is crisishulp ontstaan voor de meest dringende zaken (Jeugdhulp, z.d.; Germeijs, z. d. p.3).

Het decreet is aangepast aan het veranderingstraject van de sector. In het kader van het wijzigende zorglandschap moeten voorzieningen evolueren van een aanbod gestuurde zorg naar een op maat gevraagde zorg waarbij de regie bij de aanvrager zelf blijft. De voorzieningen gaan zich op de kaart van de 'zorgmarkt' moeten plaatsen en ervoor zorgen dat de gebruiker hen vindt. Binnen het decreet wordt dit beschreven als 'de vermaatschappelijking' van de zorg die nu al even aan de gang is. Voor bepaalde organisaties zorgt deze omwenteling ervoor dat ze zichzelf voor een deel gaan moeten heruitvinden. Ze gaan op vlak van kennis, vaardigheden en competenties aanpassingen moeten doen (Dessel, 2014).

2.3 Werking

Om de werking van de integrale jeugdhulp kort te beschrijven is het schema van de integrale jeugdhulp een handige tool (zie bijlage 1). In de hierop volgende onderdelen gaan we kort in op de werking. Het is de bedoeling een inleiding te geven tot de sector aan mensen die nog niet vertrouwd zijn met het gegeven. De werking van de integrale jeugdhulp is natuurlijk veel uitgebreider en complexer.

2.3.1 Rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp

Ongenuanceerd, is het de bedoeling dat cliënten op de minst ingrijpende manier verder geholpen worden en een hulpverlener eventueel al kan inschatten of een langdurig traject noodzakelijk is. De rechtstreeks toegankelijke hulpverlening kunnen we verdelen in drie grote delen; de brede instap, probleem gebonden hulp en de multidisciplinaire teams (Germeijs, 2013).

Ten eerste kunnen jongeren terecht bij organisaties die deel uit maken van de zogenoemde 'brede instap'. Het is de bedoeling dat die brede instap aan bepaalde criteria voldoet opdat een uniforme basiskwaliteit gegarandeerd is. De brede instap moet daarom; bruikbaar, betaalbaar, beschikbaar, bereikbaar en begrijpbaar zijn. Deze criteria zijn noodzakelijk omdat men merkt dat hulpvragers vaak niet weten waar ze moeten aankloppen met een hulpvraag of tegen drempels aanlopen die ervoor zorgen dat ze de hulp uitstellen of zelfs afwijzen (Germeijs, 2013).

Jongeren kunnen er terecht met zowat alles, los van de aard van hun probleem. De brede instap voorziet: onthaal, vraagverheldering, uitleg van het aanbod, hulpverleningsvoorstellen, snelle kortdurende hulp en een verwijzing moest dit nodig zijn. De bedoeling is dat dit aanbod bekend wordt gemaakt opdat jongeren en hun ouders weten dat het bestaat en dat ze er beroep op kunnen doen. Huisartsen, leerkrachten, politiediensten, ziekenhuispersoneel, maatschappelijk werkers, ... spelen daarom een belangrijke rol om jongeren te leiden naar die brede instap met rechtstreeks toegankelijke hulp (Germeijs, 2013).

Diensten die onder die 'brede instap' vallen zijn: Centra voor leerlingenbegeleiding, preventieve zorg in consultatiebureaus (Kind en Gezin), inloopteams (Kind en Gezin), centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (Kind en Gezin), vluchthuizen, teleonthaal, jongerenadviescentra of JAC (AWW), opvangcentra, modules van de centra geestelijke gezondheidszorg, centra voor integrale gezinszorg, centra voor ontwikkelingsstoornissen en diensten voor thuisbegeleiding (VAPH) (Germeijs, 2013).

Ten tweede is er de probleem gebonden hulp. Als er specifiek hulp moet worden geboden aan een bepaalde problematiek komt de cliënt terecht in deze groep. Men denkt dan aan de Centra Geestelijke Gezondheidszorg (CGG), Centra voor kinderzorg en gezinsondersteuning (CKG, Kind en Gezin), vluchthuizen en diensten voor thuisbegeleiding (VAPH), ... De jongere kan hier zelf terecht of via doorverwijzing van de brede instap (Germeijs, 2013).

De laatste groep zijn de multidisciplinaire teams. Als er geen gepaste hulp kan aangeboden worden via de rechtstreeks toegankelijke hulp zal de hulp ingrijpender moeten worden, waardoor er meer diagnostisch onderzoek nodig is. Via dit onderzoek worden

problematieken verder beschreven en doen ze een beroep op de intersectorale toegangspoort zodat de jongeren toegang kan krijgen tot niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Zowel voorzieningen binnen als buiten het toepassingsgebied van de integrale jeugdhulp kunnen worden erkend als een multidisciplinair team. Zo zijn zowel de gemandateerde voorzieningen als de sociale dienst voor gerechtelijke jeugdhulp erkend (Germeijs, 2013).

2.3.2 Intersectorale toegangspoort

De intersectorale toegangspoort regelt de toegang tot ingrijpende hulp, de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Een aanmelding kan door elke jeugdhulpverlener en hulpverleners buiten de IJH (Germeijs, 2013).

Er zijn twee manieren waarop zo'n aanmelding bij de toegangspoort kan verlopen. Ofwel meldt een erkend MDT de hulpvrager aan ofwel is er de 'gewone' aanmelding vanuit de rechtstreeks toegankelijke hulpverlening (Germeijs, 2013).

Het is niet of slechts uitzonderlijk het geval dat cliënten zelf de stap zetten naar de ITP. Het moet telkens samen met een hulpverlener gebeuren. Zo wil men garanderen dat hulpvragen die bij de toegangspoort terechtkomen voldoende overwogen zijn en er goed is nagedacht over welke opties er nog allemaal mogelijk zijn buiten die ingrijpendere hulp van de NRTJ (Germeijs, 2013).

De toegangspoort is opgedeeld in twee teams; het team indicatiestelling en het team jeugdhulpregie. Team indicatiestelling controleert de aanvraag en werkt een voorstel voor hulp uit op basis van de noden van de cliënt zonder al verder te kijken hoe dit praktisch gebeurt. Daarna bekijkt Team jeugdhulpregie hoe men dit effectief gaat realiseren voor de cliënt, binnen het beschikbare aanbod van de NRTJ (Germeijs, 2013).

2.3.3 Niet rechtstreeks toegankelijke hulpverlening

Wanneer de NRTJ opstart, stopt de toegangspoort met het behandelen van de casus. Het kan wel gebeuren dat er een vraag wordt gesteld maar praktisch wordt er door de intersectorale toegangspoort niets meer ondernomen (Germeijs, 2013).

Tot slot komen we bij de gemandateerde voorzieningen (Germeijs, 2013). Zij regelen de toegang tot de aanklappende soms onvrijwillige hulpverlening. Het gaat hier om hulp die geboden wordt als er sprake is van verontrusting zoals (bijv. kindermishandeling) of afwezige vrijwilligheid. Als er sprake is van verontrusting wordt er van hulpverleners verwacht dat ze eerst nadenken wat ze zelf kunnen doen vooraleer ze een gemandateerde voorziening aanschrijven. In het nieuwe decreet staat beschreven dat elke hulpverlener met zulke situaties om moet kunnen gaan en pas als de hulpverlener of organisatie alle mogelijkheden hebben benut ze de gemandateerde voorzieningen om hulp moeten vragen.

Er zijn twee soorten gemandateerde voorzieningen; het vertrouwenscentrum kindermishandeling en het ondersteuningscentrum jeugdzorg. Ze hebben elk dezelfde taken die verband houden met het principe van maatschappelijke noodzaak. Dit principe houdt in dat de aanmelder denkt dat de veiligheid van de jongeren niet is gewaarborgd en de overheid moet ingrijpen. Maar het VK spitst zich meer toe op de gevallen waarbij er sprake is van kindermishandeling. De opdrachten van gemandateerde voorzieningen bestaan uit:

1. Ondersteunen hulpverleners en voorzieningen bij verontrusting
2. Na aanmelding of kennisgeving via het parket onderzoeken of hun hulp noodzakelijk is
3. Opvolgen van hulp eerder bestempeld als maatschappelijke noodzaak
4. Doorverwijzen naar het parket

Blijkt uit hun onderzoek dat maatschappelijke noodzaak aangewezen is, doet de voorziening opnieuw een aanvraag samen met de hulpverlener bij de ITP (Germeijs, 2013). Het VK en OCJ zijn erkende MDT's. Verder is het belangrijk dat de hulpverlener eerst door het proces van het bespreken van de verontrusting gegaan is. Waardoor zowel de hulpverlener als de cliënt een beeld hebben van welke NRTJ het beste past bij die bepaalde situatie. De hulpverlener doet dan zelf de aanvraag, hier komt de gemandateerde voorziening niet tussen.

Een gemandateerde voorziening kan in twee situaties hun casus doorsturen naar het jeugdparket. Ten eerste als er sprake is van maatschappelijke noodzaak en er na een gesprek met de jongere en opvoedingsverantwoordelijke geen vrijwillige hulp wordt aanvaard. Ten tweede als er geweigerd wordt om mee te werken als men wil onderzoeken of er sprake is van maatschappelijke noodzaak. Verder kunnen er ook rechtstreeks via politiediensten zaken bij het parket terecht komen (Germeijs, 2013).

Het parket kan bij deze gevallen een jeugdrechter vorderen die een vonnis kan uitspreken naar aanleiding van de doorgestuurde casus (Germeijs, 2013). De uitvoering van dat vonnis of die beslissing van de jeugdrechter, wordt uitgevoerd door de sociale dienst gerechtelijke jeugdhulp. Deze dienst is erkend als MDT en werkt rechtstreeks samen met het team jeugdhulpregie (onderdeel van de ITP).

Een jeugdrechter kan een jongere ook plaatsen in een gemeenschapsinstelling. Vaak is er dan sprake van een misdrijf omschreven feit of een problematische leefsituatie. Hiervoor gebruiken ze het centraal informatie- en aanmeldpunt (het CAP). Dit aanmeldpunt regelt de instroom van de jongeren in de voorzieningen en helpt zo snel mogelijk geschikte opvang te bieden naargelang het aantal beschikbare plaatsen binnen de residentiële voorziening (Germeijs, 2013).

2.4 Sectoren en werkvormen

Jeugdhulp werkt op verschillende manieren. De hulp die je krijgt hangt af van de frequentie, intensiteit en de duur van de hulp. Zo kan je geholpen worden doordat hulpaanbieder bijstand in het eigen huis komt verlenen. Dit noemen ze mobiele teams. Daarnaast kan je ook in een voorziening terecht komen waar je overdag bijvoorbeeld een cursus gaat volgen. Dit wordt ambulante werking genoemd. Ten slotte is er een residentiële werking waarbij de jongeren in de voorziening verblijven voor een bepaalde tijd (Jeugdhulp, z.d.).

Daarnaast is integrale jeugdhulp een samenwerking van verschillende sectoren. Een betere samenwerking tussen deze sectoren was ook van de aandachtspunten in het nieuw decreet. Er zijn zes verschillende sectoren namelijk Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), Jongerenwelzijn, algemeen welzijnswerk (AWW), Kind & Gezin (K&G), Centrum voor Geestelijke Gezondheid (CGG) en het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) (Germeijs, z. d. p.1).

2.5 Profiel van een maatschappelijk werker

Definitie van sociaal werk volgens de International Federation of Social Workers (2014) zegt het volgende:

Sociaal werk is een op de praktijk gebaseerd beroep en een academische discipline die sociale verandering en ontwikkeling, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve sociale verantwoordelijkheid en respect voor vormen van diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door sociaalwerktheorieën, sociale- en menswetenschappen en inheemse of lokale vormen van kennis, engageert sociaal werk mensen en structuren om problemen aan te pakken en welzijn te bevorderen.

2.5.1 Kenmerken van een maatschappelijk werker

Maatschappelijk werkers zetten cliënten centraal en hebben aandacht voor inter- en intrapersonlijke problemen. Intrapersoonlijk problemen spelen zich af binnenin de cliënt. Interpersoonlijke problemen betreffen zich buiten de persoon zelf ofwel tussen personen. Zo staat de leefwereld en zijn cliëntensysteem even centraal als de cliënt zelf (Wouters & Gehre, 2018, p.151). Maatschappelijk werken proberen de krachten van de cliënt te leren kennen. Daarnaast dient de omgeving van de cliënt als ondersteuning. Zo kunnen de maatschappelijk werkers inzetten op participatie en krachtgericht werken (Wouters & Gehre, 2018, p153).

Vaak werken ze ook in teamverband omdat het probleem van een cliënt zich op meerdere levensdomeinen speelt. Maatschappelijk werkers zijn dan ook een expert in het generieke. Ze zoeken naar de verwevenheid tussen de verschillende levensdomeinen (Wouters & Gehre, 2018, p155). Maatschappelijk werkers werken drempelverlagend en terwijl toetsen ze de toegankelijkheid af aan de hand van de zeven B's; bekend, bereikbaarheid, betaalbaarheid, betrouwbaar, beschikbaar, begrijpelijk en bruikbaar (Wouters & Gehre, 2018, p155).

Kennis van kaders en methodieken, maar ook de basishouding van de maatschappelijk werker zijn van belang. Ze gaan hiermee aan de slag met onze cliënt en ze doorlopen samen een proces. Dit proces begint met contact leggen, dan de hulpvraag verhelderen, interdisciplinaire samenwerken, daarna begeleiden ze de cliënt, ten slotte zetten ze in op preventie en ronden ze het proces af met een evaluatie (Wouters & Gehre, 2018, p156). Maatschappelijk werkers hebben een reflectieve-normatieve professie. Dit betekent dat ze reflecteren over welke vragen en hoe ze deze vragen gaan stellen maar ook reflecteren over hun handelen, gebruikte methode of methodieken (Wouters & Gehre, 2018, p157). Maatschappelijk werkers zijn kritisch naar de maatschappij toe. Ze zien de ongelijkheid, machtsverschillen en de sociale uitsluiting. Daarnaast zijn ze een bruggenbouwer tussen individuen, organisatie en beleid. Maatschappelijk werkers signaleren naar het beleid om zo structurele problemen aan te kaarten (Wouters & Gehre, 2018, p158).

2.5.2 Taken van een maatschappelijk werker

De eerste taak is een algemeen en breed aanspreekpunt zijn. Maatschappelijk werkers voeren een intakegesprek uit om de vraag te verhelderen en terwijl werken ze aan het opbouwen van een vertrouwensrelatie (Wouters & Gehre, 2018, p158). Dit maakt dat zij dan ook een vertrouwensfiguur proberen te zijn voor de cliënt (Wouters & Gehre, 2018, p.159). Daarna geven ze info, advies of verwijzen ze door naar een gepastere organisatie. Maatschappelijk werkers verlenen dan ook sociale hulp en diensten (Wouters & Gehre, 2018, p.159). Sociaal werkers zijn gebonden aan beroepsgeheim en daarbovenop heeft elke sector nog meer specifieke regels hierover.

Maatschappelijk werkers bouwen aan een netwerk. Netwerk zorgt ervoor dat je meer mensen kan aanspreken om een casus te bespreken en zo samen zoeken naar een oplossing. Naast netwerkers zijn ze ook belangenverdediger of bemiddelaars (Wouters & Gehre, 2018, p.160). Hierbij kiezen ze de kant van de meest kwetsbare maar belangrijk is het verhaal van alle partijen te beluisteren. Sociaal werkers proberen preventief te werken zodat problemen eerder kunnen voorkomen worden in plaats van het zoeken naar een oplossing. Ze zijn ook beleidswerkers. Ze staan tussen de burger en de beleidsmakers. Signaleren is dan ook een belangrijk punt. Het doel is om invloed uit te oefenen op het beleid zodat niemand in achtergestelde situaties terecht komen (Wouters & Gehre, 2018, p161).

3 Digitalisering binnen de hulpverlening

In het laatste deel wordt weergegeven hoe digitalisering een plaats krijgt binnen de hulpverlening. Dit aan de hand van een definitie en toepassingen zoals online- en blended hulp. Daarnaast zal er ook een specifieke situering van digitalisering binnen de integrale jeugdhulp besproken worden. Hierna is er een weergave van de competenties van maatschappelijk werkers. Vervolgens wordt ook het beleid op vlak van digitalisering binnen de integrale jeugdhulp verklaard. Tot slot beschrijven we een kritische blik met betrekking tot de digitalisering.

3.1 Definitie

Digitalisering is overal aanwezig in onze samenleving. We kunnen daarom spreken van een digitale transformatie. Het creëert kansen, maar dat is natuurlijk niet zonder risico's. Als de hulpverlening deze kansen wil grijpen, zal de hulpverlener en cliënt vaardig moeten worden met digitalisering (Versteegh, 2019).

Het begrip digitalisering binnen de hulpverlening eist het kritisch nadenken over je professioneel online handelen. Dit betekent reflecteren over mogelijke effecten, online-veiligheid, beroepsgeheim, afstand en nabijheid. Daarnaast is er potentieel binnen verschillende thema's en leefgebieden om de situatie van cliënten te verbeteren. Denk maar aan thema's zoals; eenzaamheid, gezondheid en participatie (Versteegh, 2019).

Digitalisering is elke dag aanwezig in ons leven. Het brengt positieve invloeden met zich mee zoals meer toegang tot informatie en het verbeteren van de menselijke productiviteit. Er zijn aan de andere kant ook risico's verbonden aan digitalisering. Denk maar aan cyberpesten, onjuiste informatie en hacking (Versteegh, 2019).

Uit onderzoek van de OESO (2019) worden drie basisvoorwaarden aangehaald om effectief situaties van mensen te verbeteren. De eerste voorwaarde stelt dat digitalisering om gelijke digitale kansen vraagt voor het welzijn van mensen. De tweede voorwaarde is dat er voor digitalisering een sterke digitale beveiliging nodig is. Tot slot is er ook een digitale geletterdheid noodzakelijk.

Digitalisering is dus niet meer weg te denken uit de maatschappij. Toegang hebben tot het internet en er gebruik van maken is zo sterk ingeburgerd, dat het zich heeft ontwikkeld tot een norm. Er wordt snel verondersteld dat iedereen toegang heeft tot internet, een gsm of een computer. Dit geeft aan dat een groot deel van de bevolking internet nodig heeft om te kunnen functioneren in de samenleving, bijvoorbeeld bij participatie op de arbeidsmarkt of onderwijs volgen. Toch hebben veel mensen niet die toegang die wordt verwacht. Dit draagt bij tot sociale uitsluiting en ongelijkheid. Het is de taak van sociaal werk om die digitale kloof aan te pakken. Dit door bijvoorbeeld in de praktijk een breed en laagdrempelig aanbod te creëren rond computercursussen (Steyaert, 2008).

Tot slot speelt corona een grote rol in het verhaal van digitalisering. Het heeft ervoor gezorgd dat digitalisering tegen een versneld tempo zijn plaats heeft ingenomen binnen de hulpverlening. Zo moesten hulpverleners vaak voor de eerste keer gebruik maken van digitale tools zoals beeldbeltools, websites en apps (Stinckens, Missiaen & Van Daele, 2020).

Onderzoek naar online veerkracht van welzijns- en geestelijke gezondheidszorgorganisaties heeft aangetoond dat, tijdens de lockdownperiode, digitalisering een belangrijke plaats heeft ingenomen binnen de hulpverlening. Organisaties uit verschillende sectoren gaven aan dat er een breed draagvlak is voor onlinehulp. Daarnaast is er ook de motivatie om de combinatie van face-to-face hulpverlening en onlinehulp verder te zetten (Bocklandt, Custers, Drooghmans, Hermans, Nijs, Van Daele, & Wyverkens, 2020).

Uit het onderzoek blijkt dat het online aanbod van de organisaties een belangrijk steunpunt was bij het behouden en versterken van het contact met cliënten. Onlinehulp was tijdens de lockdownperiode een essentieel communicatiemiddel binnen de hulpverlening. Organisaties die deelnamen aan het onderzoek gaven aan dat beeldbellen, e-mail, chat en sociale media het meest werden ingezet om te communiceren (Bocklandt et al., 2020).

De conclusie van het onderzoek vertelt ons dat er op een duurzame wijze moet ingezet worden op digitalisering (Bocklandt et al., 2020). Er is vanuit verschillende sectoren nood aan ondersteuning, zowel voor de hulpverleners als voor de cliënten. Dit is nodig omdat digitalisering zal blijven evolueren. Het heeft zich ontwikkeld tot een belangrijke speler die in de toekomst niet meer weg te denken is.

3.2 Toepassingen

3.2.1 Onlinehulp

Deze toenemende invloed van digitalisering op onze maatschappij zien we ook in de hulp. Organisaties gaan steeds meer gebruik maken van online hulpverlening.

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT tussen een hulpvrager, cliënt of patiënt en een hulpverlener of zorgverstrekker. Het is gericht op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruimste zin van het woord. Onlinehulp kan ingezet worden in een heel continuüm van hulp en zorg (Bocklandt, 2015).

Online hulpverlening wil dus zeker niet zeggen dat je minder met mensen gaat werken en meer met de computer. Het betekent wel dat je, afgestemd op je cliënt of doelgroep, meer zorg op maat gaat aanbieden. Online hulp betekent een verruiming van het aanbod van instrumenten waar je als hulpverlener gebruik van kan maken (Onlinehulp-Vlaanderen, z.d.).

Een netwerk waar je veel informatie kan vinden over hoe je online hulpverlening precies kan toepassen en wat het allemaal inhoudt, is Onlinehulp Vlaanderen. Onlinehulp-Vlaanderen is een website gerealiseerd door Steunpunt Mens en Samenleving, Netwerk Onlinehulp Vlaanderen en Steunpunt Geestelijke Gezondheid. Meer bepaald gaat het om een platform waarop kennis, ervaringen, ... in verband met online hulp gedeeld worden. Het doel van dit platform is dan ook om door deze uitwisseling van informatie de kwaliteit van de bestaande online hulpverlening van de ledenorganisaties te verbeteren, te verdiepen en te verruimen (Onlinehulp-Vlaanderen, z.d.).

Er zijn verschillende redenen waarom online hulp interessant is. Zo kan je met deze soort hulp doelgroepen bereiken die je nu misschien niet of moeilijk bereikt. Het verbetert de toegankelijkheid van de hulp. Daarnaast kan je extra diensten aanreiken aan je cliënten

en een deel van je dienstverlening vervangen door onlinehulpverlening (Onlinehulp-Vlaanderen, z.d.). Volgens Davy Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021) gaan cliënten vaak van de ene hulpverlening naar de andere. Met de digitalisering zijn dossiers veel eenvoudiger te delen waardoor ze tegelijk ook toegankelijk zijn voor anderen. Het kan de kwaliteit van de zorg verbeteren. Bovendien zorgt online hulp ook voor veerkracht. Dit wil zeggen dat het de zelfredzaamheid van je cliënten versterkt (Onlinehulp-Vlaanderen, z.d.). Volgens Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021) kan je zó veel digitale oplossingen bedenken die een meerwaarde kunnen hebben. Zeker als je vanuit een aantal dogma's, een aantal principes kijkt die in de hulpverlening leven. De cliënt die centraal staat, is één van deze principes. Vroeger konden cliënten nooit aan hun dossier komen om hier zelf dingen aan toe te voegen, nu wel. Zo krijgt de stem van de cliënt automatisch aandacht. Ook heeft een cliënt het recht om met zijn familie en advocaat contact te hebben. Kinderen in een gesloten instelling moeten vaak hun technologie afgeven. Ouders mogen wel op bezoek komen, maar niet zelden is dit te ver. Via beeldbellen kan dit probleem opgelost worden. Zo zijn er meerdere zaken die wij kunnen realiseren via digitalisering, zegt Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021).

In de zorg en welzijn onderscheiden we vijf soorten onlinehulptoepassingen: informatieve tools, ondersteunende tools, communicatietools, evaluatietools en dienstverleningstools. Bij deze soorten tools horen diverse methodieken. Zo verloopt de communicatie vanuit één richting bij de informatieve tools, namelijk vanuit de hulpverlener of de organisatie. Organisaties gebruiken deze tools om hun doelgroep te informeren. De interactie tussen de hulpvrager en de hulpverlener is er dus vrijwel niet. Informatieve websites zijn een voorbeeld van deze soort tool. Een zelftest en een onlinedagboek zijn voorbeelden van ondersteunende tools. Ze dienen het online hulpverleningsproces of face-to-face contact te realiseren en inhoudelijk te intensifiëren. Bij de communicatietools staat de interactie tussen de hulpverlener en de hulpvrager centraal. Hulpvragers kunnen op platformen terecht met hun persoonlijke hulpvragen, waarop de hulpverleners antwoorden via diezelfde tool. Deze vragen kunnen zowel rechtstreeks gesteld worden, bijvoorbeeld via videogesprekken of chathulp, als onrechtstreeks, bijvoorbeeld via een onlineforum of e-mailhulp. Deze tools worden gebruikt om de interactie tussen beide partijen te verwezenlijken via ICT (Bocklandt, 2015). Evaluatietools worden gebruikt om de gekregen hulpverlening te evalueren en feedback te ontvangen om de hulpverlening bij te schaven en zo te optimaliseren. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een enquête. Dienstverleningstools worden bijvoorbeeld gebruikt om de cliënt te helpen om de gekregen informatie samen te voegen zodat het voor hen overzichtelijker wordt (Bocklandt, 2017).

3.2.2 Blended hulp

“Onlinehulp wordt vaak in één adem vermeld met blended hulp” (Onlinehulp-Vlaanderen, 2017). “Blended hulp is de combinatie van face-to-face, telefonische en onlinehulp. Als hulpverlener maak je met andere woorden gebruik van verschillende manieren om contact te leggen en te onderhouden met je cliënt” (Centrum Algemeen Welzijnswerk [CAW], z.d.).

De term blended hulp bestaat uit het Engelstalige woord ‘to blend’, wat vertaald kan worden naar mengen of combineren (“Blend”, z.d.). Deze vertaling geeft duidelijk weer waar blended hulp voor staat:

Blenden gaat over naadloos vermengen van kleuren, dranken, ingrediënten. Denk maar aan een blender of mixer. Je mengt verschillende ingrediënten samen om een resultaat te krijgen dat nog beter smaakt dan alle ingrediënten apart. Het recept wordt samengesteld door de cliënt in dialoog met zijn of haar hulpverlener (Onlinehulp-Vlaanderen, 2018).

Onderzoek rondom blended hulpverlening, in vergelijking met online hulpverlening, is nog beperkt en de effectiviteit ervan vertoont fluctuerende resultaten. Dit komt door de manier van aanpak die vaak sterk kan verschillen van organisatie tot organisatie, aangezien er nog geen concrete leidraad beschikbaar is (Online-hulpverlening, 2016).

Het gebruik van blended hulpverleners kan volgens Bocklandt (2017) wachttijden nuttig helpen overbruggen. De wachttijd zal zich kunnen transformeren van een periode waarin cliënten zich in de steek gelaten voelen naar een periode waarin ze nieuwe methodes en inzichten kunnen verwerven om verandering te brengen in hun context. “Het feit dat cliënten thuis of op andere locaties aan de slag kunnen, betekent ook een uitbreiding van de mogelijkheden” (Claeys, 2014). Volgens Claeys (2014) zorgt het gebruiken van blended hulpverlening voor een soepele transfer van de gesprekskamer naar het leven thuis. Door middel van chats en huiswerkopdrachten kan de cliënt veel meer doen dan alleen maar wachten op hulp, de cliënt kan zelf aan de slag gaan.

Met dit in gedachte heeft het Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (CKG) De Schommel een nieuw netwerk ontwikkelt. De gezinnen krijgen na een eerste ontmoeting met de hulpverlener toegang tot de website van de organisatie, waarop ze met vier huiswerkopdrachten aan de slag kunnen gaan. “Bovendien kunnen ouders deelnemen aan een vijfdelige groepscursus ‘positief opvoeden’ waarbij na elke sessie via de website online zelfhulp wordt meegegeven” (Onlinehulp-Vlaanderen, 2020). Zo laat de organisatie de gezinnen niet langer in de kou staan tijdens een wachttijd van acht maanden.

“Blended hulp geeft de mogelijkheid om nog meer op maat te gaan werken. Maar zoals elke methodiek is blended hulp niet altijd voor iedereen de meest geschikte optie” (Onlinehulp-Vlaanderen, 2017). Het is een zaak van in dialoog treden met de cliënt en nagaan wat diens voorkeuren, noden en vaardigheden zijn. Volgens Wentzel, Van der Vaart, Bohlmeijer en Van Gemert-Pijnen (2016) kan het ‘fit for blended care’ instrument hierbij helpen. De onderzoekers beschrijven het doel van het ‘fit for blended care’ instrument als volgt:

Het doel van het instrument is om input te leveren voor een gesprek dat leidt tot gedeelde besluitvorming over de opzet van blended hulp, en bewustzijn creëert bij

zowel cliënt als hulpverlener over zaken die relevant zijn voor het succes van blended hulp (Wentzel et al., 2016).

“Het instrument omvat een aantal vragen voor cliënt en hulpverlener die eerst checken of aan noodzakelijke basisvoorwaarden is voldaan. Vervolgens worden belemmerende en bevorderende factoren nagekeken” (Onlinehulp-Vlaanderen, 2017). Aan de hand van de antwoorden op deze aspecten wordt er in samenspraak met de cliënt besproken hoe het traject van blended hulpverlening zal verlopen (Wentzel et al., 2016).

3.2.3 Verloop van digitalisering binnen de werkcontext

Digitalisering binnen de huidige werkcontext van een maatschappelijk werker is niet van vandaag op morgen gekomen, men spreekt van een aantal golven die het werkveld heeft doorlopen en die men op dit moment nog doorloopt. Vijftien jaar geleden zaten hulpverleners in zo’n eerste golf. Ze werden geconfronteerd met dingen die gedigitaliseerd moesten worden. Neem bijvoorbeeld de dossiers, vroeger stond zo’n dossier van een cliënt op papier in een map en moest je die uit de kast halen om erin te kunnen bladeren. De eerste digitaliseringsprocessen zijn daar gebeurd. Denk aan “Binc”; een voorbeeld van zo’n registratiesysteem binnen de jeugdhulp, er zijn nog een aantal anderen. Zo’n dingen zijn er gekomen bij die eerste golf, al zeker 10 jaar geleden (persoonlijk interview, 9 november 2021). Er zijn nog grote veranderingen geweest maar op dat moment stond het in zijn kinderschoenen. Men moest sociaal werkers eerst nog overtuigen dat het op die manier werkbaar is, dat het een meerwaarde heeft en dat het niet te veel extra tijd kost om op die manier te werken. Na een tijd merkte ze zelf ook dat je andere dingen kan doen met die digitale dossiers. Stel dat je met kinderen met gedragsstoornissen werkt en je kan in elk dossier makkelijk even terugkijken hoe je het met ieder hebt aangepakt. Je kan er misschien zelfs onderzoek naar doen en een ideale aanpak of hulpmiddel uit halen die zowel voor jou als voor andere hulpverleners in de toekomst van nut kan zijn. Digitalisering maakt zo’n dingen mogelijk, meer en meer maatschappelijk werkers beginnen dit in te zien (persoonlijk interview, 9 november 2021).

Het enige probleem wat men toen had, was dat de meeste maatschappelijk werkers daar echt geen zin in hadden. Men weet niet of ze echt een afkeer hebben van technologie, maar het werk doen waarvoor ze gestudeerd hebben is om kort bij die mensen te staan en hen op die manier te helpen. Men denkt dat er nog wat argwaan is ten opzichte van de computer. Maar het zit hem ook bij een gebrek aan de nodige competenties; snel kunnen typen, in het algemeen met ‘Word’ kunnen werken of je uren ingeven in een ‘Excel’ tabel. Veel mensen kunnen er niet goed mee overweg (persoonlijk interview, 9 november 2021).

Er zijn ondertussen ook al andere golven gekomen. Nu zit men met de vraag: Hoe moeten we digitaal communiceren met onze cliënten? Corona was hierin wel echt een gamechanger. De hulpverleners zijn zoom of teams moeten gaan gebruiken om cliënten toch nog te horen en te spreken. Maar ook om hen te ondersteunen en te kunnen helpen als een fysiek gesprek niet mogelijk was. Dat is nu al zo’n vijf tot zes jaar bezig, men ziet online- en blended hulpverlening belangrijk worden om te ondersteunen. Corona heeft ons voor een stuk doen inzien dat het digitaal ook mogelijk is om een band op te bouwen met mensen en laagdrempelig te kunnen communiceren (persoonlijk interview, 9 november 2021).

Verder had de overheid ook een grote interesse in die digitalisering. Men keek naar de tijdswinst en geldwinst die je hebt als je een aantal dingen geautomatiseerd kan laten gebeuren. Maar ook de mensen zelf zijn niet blijven stilstaan. Je cliënten, de samenleving in het algemeen hebben vaker een smartphone of een computer. Het is belangrijk om dan ook conform een hulpverlening aan te bieden die aansluit op die verandering. Kijk naar de laatste beweging, die van het Covid Safe Ticket. Een aantal groepen hebben de vaardigheden niet om zo een ticket op hun mobiele telefoon bij te houden. Het is belangrijk dat een maatschappelijk werker deze groepen bijstaat en dat die hulpverleners zelf weten hoe het in elkaar zit. Die vraag naar vaardigheden of in onze term 'mediawijsheid' is tegenwoordig heel actueel. Het zou een van de taken van een hulpverlener moeten zijn om mensen op dit vlak verder te kunnen helpen (persoonlijk interview, 9 november 2021).

In andere sectoren binnen onze samenleving zie je dat die overstap van het analoge naar het digitale gepaard gaat met voordelen. Je kan een cliënt makkelijker opzoeken, informatie makkelijker verspreiden, ... Maar let op, er zijn ook gevaren aan verbonden. De data kunnen soms gebruikt worden voor doeleinden waar die oorspronkelijk niet voor bedoeld zijn. Het is belangrijk dat er iemand in een organisatie aanwezig is die die gevaren goed kan inschatten. Men merkt soms dat er bij hulpverleners daarom een angst aanwezig is. Dit heeft met die veiligheid te maken. Bijvoorbeeld: 'als ik nu die data van een cliënt ingeef, waar komt die dan terecht en wie heeft er nog toegang?' Verder is er de angst voor de cliënt zelf. Als een hulpverlener zijn cliënt leert hoe hij of zij sociale media of bepaalde apps moet gebruiken. Weet die persoon hoe hij hier mee moet omgaan? Hulpverleners werken met groepen die al kwetsbaarder zijn, digitaal zijn ze ook kwetsbaarder. Er is een zeker soort angst aanwezig bij hulpverleners (persoonlijk interview, 9 november 2021).

3.3 Digitalisering binnen de integrale jeugdhulp

Binnen de integrale jeugdhulp neemt digitalisering een belangrijke plaats in. Davy Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021) vertelt dat we digitalisering moeten omarmen en verder nadenken over hoe we het optimaal kunnen benutten. Hij geeft aan dat er veel projecten binnen de integrale jeugdhulp worden ontwikkeld rond digitalisering. Zoals het project Bandbreedte, waar men op digitalisering inzet om het op een functionele manier te gebruiken binnen de jeugdhulp. Dit project zet in om jongeren op meer manieren te helpen en via bredere kanalen hun weg te vinden naar jeugdhulp. Dit door zowel in real life, als online bereikbaar te zijn. Hierbij vertrekt het project vanuit het netwerk van de kinderen en jongeren. De focus ligt bij de noden van de doelgroep en de ondersteuning hiervan. Het uiteindelijke doel van dit project is om toegang tot applicaties en testtools te geven. Eveneens een aanbod voor hulpverleners te voorzien, om hun kennis te verbreden in bepaalde aspecten van online hulpverlening (Vlaanderen, 2021).

Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021) zegt dat deze initiatieven noodzakelijk zijn omwille van onze veranderende digitale samenleving. Voor veel cliënten is digitalisering gewenst of al een gewoonte. Daarnaast maakt de overheid keuzes om die digitalisering aan te moedigen. Dit zorgt ervoor dat organisaties binnen de jeugdhulp hierdoor worden beïnvloed vanuit het hogere kader.

Nijs & Seymoens (persoonlijk interview, 9 november 2021) geven beiden aan dat we nu pas beseffen hoe functioneel digitalisering is. We kunnen het toepassen in ons dagelijks leven en dat geldt ook binnen de integrale jeugdhulp. Hier hangt wel de voorwaarde aan verbonden, dat er moet worden ingezet op de effectiviteit en de meerwaarde die

digitalisering kan bieden binnen de integrale jeugdhulp en andere sectoren. Het moet hulpverlening verbeteren en niet moeilijker maken. Bijvoorbeeld beeldbellen kan al heel lang maar nu pas zien we hoe efficiënt het ingezet kan worden in de hulpverlening. Het is daarbij belangrijk om steeds te kijken naar het doel van de organisaties, waarin digitalisering een aanvullende rol kan spelen. Bij deze voorwaarde sluit aan dat de hulpverlener over de juiste vaardigheden beschikt, om technologie in te zetten.

3.4 Competenties

3.4.1 Mediawijsheid

De definitie luidt als volgt:

Mediawijsheid is het geheel van kennis, vaardigheden en attitudes waarmee burgers zich bewust en kritisch kunnen bewegen in een complexe, veranderende, gedigitaliseerde en gemediatiseerde wereld. Het is het vermogen tot een actief en creatief media- en ICT-gebruik dat gericht is op maatschappelijke participatie (onlinehulp-Vlaanderen, z.d.).

Mediawijsheid is een belangrijk beleidsthema voor de Vlaamse overheid. Het wil zeggen dat we bewust, actief, met een kritische blik, en creatief moeten omgaan met alle vormen van media vandaag en in de toekomst. Het is een breed thema; het gaat over media als expressiemiddel, toegang tot media en ICT, een passief en actief mediabegrip, media kritisch bekijken, omgaan met 'fake news', e-inclusie, weerbaarheid tegen gevaren van (nieuwe) media en bewustwording van de vele mogelijkheden en opportuniteiten die het concept kan bieden (onlinehulp-Vlaanderen, z.d.).

Het begrip slaat op zowel nieuwe als traditionele media. Het evolueert naargelang er nieuwe vormen worden ontwikkeld en is daarom geen eenmalig verworven competentie. Het is een kwestie van levenslang leren. Om bij te blijven met de snelle digitalisering en verdere 'mediatisering' van onze samenleving zet de Vlaamse overheid in op verschillende manieren om 'mediawijs' te blijven. Burgers hebben nu eenmaal nood aan de juiste kennis, vaardigheden en attitudes om op een bewust, kritische, creatieve manier om te gaan met de media van vandaag en morgen. Het is de bedoeling hen weerbaarder te maken tegen onder andere; cyberpesten, desinformatie, bedreigingen van hun privacy, haatspraak, de beperking van toegang tot media en ICT, online radicalisering en het misbruik van je persoonlijke gegevens op het internet (Versteegh, 2019).

3.4.2 Digivaardigheden van professionals

Digivaardigheid is kort door de bocht de mate waarin je in staat bent om via onlinetools je doel te bereiken (Versteegh, 2019). Kan je digitaal meedoen met je omgeving, ben je vaardig genoeg om bijvoorbeeld je werk te doen door middel van computer, tablet, smartphones? Weet je hoe je efficiënt gebruik maakt van apps en websites? Weet je wat er gebeurt met alles dat je online doet? Er is niet altijd iemand in de buurt om hulp aan te vragen dus je zal het wel allemaal zelf moeten kunnen. Zowel je leidinggevende als je doelgroep verwachten dat je hiermee om kan. Deze digitale vaardigheden maken je 'duurzaam inzetbaar', dat is zowel voor jou als voor je leidinggevende prettiger.

Digivaardigheid is van toepassing op meerdere vlakken:

1. Ondersteuning
1. Aansluiting
2. Communicatie
3. Organisatie
4. Het vinden van een nieuwe balans

Ten eerste is er de ondersteuning. Binnen het sociaal domein is er sprake van de digitale kloof. Er zijn bepaalde groepen binnen onze samenleving die niet mee kunnen met onze digitale versnelling. We leven in een maatschappij waarin bijna alles wat we willen wordt ondersteund door een of andere computer. Je moet je weg kennen in dit landschap en jezelf digitale vaardigheden eigen maken. Voor ontmoetingen, geldbeheer, uitkeringen, het vinden van een job, studies, het zoeken naar informele steun en vele andere digitale kanalen zijn de maatschappelijk werkers diegene die hierin moeten begeleiden voor een volwaardige deelname aan de samenleving. Het is dan logisch dat maatschappelijk werkers zelf digivaardig zijn. Maar voor hen is dit natuurlijk ook niet altijd vanzelfsprekend. Toch wordt er van hen verwacht deze mensen te kunnen ondersteunen, ze dienen kwetsbare groepen en hun netwerken de weg te wijzen en hen bij te staan. Deze groepen moeten we betrekken als we streven naar een inclusieve samenleving en dat in een tijd waarin polarisatie toeneemt (Versteegh, 2019).

Ten tweede is er de aansluiting; digitaal werken biedt kansen. Het kan ervoor zorgen dat je als maatschappelijk werker kan aansluiten bij netwerken die voor je doelgroep van waarde kunnen zijn. Zo denken we aan informele steunnetwerken als familie, vrienden, burens, ... Maar ook initiatiefrijke (lokale) netwerken van inwoners en ondernemers die werken met maatschappelijke thema's. Via online contact kunnen ook doelgroepen bereikt worden die niet zo vertrouwd zijn met de sociale sector, eventueel om actief te worden als coach of vrijwilliger (Versteegh, 2019).

Ten derde spreken we over communicatie. Maatschappelijk werkers vinden het werk dat ze doen soms zo vanzelfsprekend dat ze er nauwelijks over communiceren. Ze beseffen vaak onvoldoende dat de buitenwereld soms een vertekend beeld heeft van hun werk. Door hun verhaal te vertellen krijgen buitenstaanders, financiers, politici, collega-instellingen en hun doelgroep een beter beeld van wat ze precies doen. Die communicatie kan handig zijn als er moet worden beslist of maatschappelijk werkers en hun organisaties subsidie kunnen krijgen of niet. Sociale media kunnen er bijvoorbeeld voor zorgen dat maatschappelijk werkers aan storytelling doen. Aan de hand van foto's, filmpjes, blogs,

vlogs of video's laat je je doelgroep of collega's aan het woord zodat zij met een krachtig verhaal jouw werk in de schijnwerpers kunnen zetten (Versteegh, 2019).

Ten vierde hebben we het over de organisatie. De manier waarop ons werk vandaag is georganiseerd leunt sterk op de ICT en onlinediensten. Dan heeft de auteur het over interne communicatie, rapportering en tijdschrijven. Maar ook binnen de samenwerking worden apps en tools ingezet om het werk uit te voeren. Per thema of activiteit kan je een onlinegroep maken, je kan tegelijk werken aan een document waar je ook bent (Versteegh, 2019).

Tot slot spreken we over het vinden van een nieuwe balans. Bij het ondersteunen, aansluiten, communiceren en organiseren worden laptops, mobiele telefoons en tablets vaak gebruikt. Je kan er plaats- en tijdsafhankelijk mee werken, ze zijn overal toegankelijk, zelfs buiten je werkuren. Werken van negen tot vijf is daardoor achterhaald en het is daarom belangrijk voor maatschappelijk werkers dat ze hun grenzen bewaken. Niet iedereen krijgt graag na het werk nog meldingen van e-mails of berichten via sociale media van de doelgroep. Hoe ga je als professional zelf om met de druk die die bereikbaarheid je geeft. Voor elke professional ligt de balans tussen werk en privé anders (Versteegh, 2019).

Wat zeggen maatschappelijk werkers zelf over hun eigen gebruik van digitale middelen? Dit deel is gebaseerd op cijfers uit de online enquête van 'onlinebasistraining sociale media voor sociaal werkers'. Het wordt aangevuld door bevindingen van meerdere workshops en strategische sessies die de auteur zelf organiseerde doorheen Nederland. Let op: er is sprake van een momentopname waardoor het een indruk geeft van de realiteit waarmee maatschappelijk werkers bezig zijn op het werk (Versteegh, 2019).

Uit de enquête komen enkele nuttige bedenkingen naar voor (men bevroeg eerst enkele groepen vooraleer men een conclusie trok voor de hele beroepsgroep); Een kwart van de respondenten ziet zichzelf als beginneling wat sociale media betreft. De meerderheid; zo'n 82% als beginner met ervaring. De groep die hierop volgt met 70% noemt zich een ervaren gebruiker en de overige 27% durft van zich stellen dat ze zeer ervaren zijn. Het wijst uit dat het grootste deel van de ondervraagden er zowat tussenin zit. Als je dit als norm zou nemen voor de hele beroepsgroep is dit eigenlijk nog niet zo slecht. Als ze zichzelf een cijfer op 10 zouden geven, geven ze zich zelfs een 7 of een 8. Zij hebben best een goed vertrouwen in hun eigen kunnen, al zien ze wel dat verbetering zeker mogelijk is. Het lijkt er op dat met de nodige coaching ze best snel resultaten kunnen boeken. Een belangrijke kanttekening is wel dat het hier gaat om organisaties die 'iets' met digitalisering willen doen binnen hun werkcontext (Versteegh, 2019).

Als het gaat om actuele kennis van bepaalde sociale media zijn ze minder enthousiast over hun eigen capaciteiten. De meeste professionals geven zichzelf een cijfer tussen vier en zeven geschaald op tien. Als men naar de vaardigheden zelf kijkt, geven de meesten zichzelf een zeven, gevolgd door de groep die zichzelf een vijf of een drie geven. Er is dus wel zeker ruimte voor verbetering wat dat betreft.

Uit bovenstaande gegevens zou je denken dat het er best slecht uitziet vandaag de dag maar daar staat tegenover dat men best positief staat tegenover meer kennis van sociale media in de toekomst. 51% van de professionals zijn nieuwsgierig naar meer digitale middelen op het werk en daarmee bedoelen we sociale media in het algemeen. 77% ziet

het zelfs als een kans, 49% vindt het simpelweg interessant en 45% als een leuk onderwerp (Versteegh, 2019).

Welke maatschappelijk werkers voelen zich nu vaardig met het digitale en welke minder? Als millennial ben je van een generatie die best vertrouwd is met het internet. Het was er al voor je geboren werd zelfs, je bent een 'digital native'. Je bent iemand die niets anders kent en er simpelweg gebruik van maakt. Inmiddels zijn de meesten wel zo vertrouwd met internet, sociale media, smartphones en apps dat we er in ieder geval in de privé mee overweg kunnen. Maar die mogelijkheden ook inzetten als professional op het werk is een ander paar mouwen. Daar hebben werknemers en leidinggevenden, ongeacht de leeftijd een zekere moeite mee. Tijdens gastlessen en als hogeschooldocent digitalisering merkte de auteur (Hans Versteegh) dat studenten er perfect informatie mee konden opzoeken en hun sociale leven mee onderhouden. Het is echter een stuk moeilijker als je van tevoren moet gaan denken wat je er precies mee wil bereiken en dus bewust digitalisering betreft in je dagelijks werk. Voor opleidingen ligt hier een duidelijke opdracht, ze leveren immers de maatschappelijk werkers van morgen. In dit geval kan het niet zo zijn dat jong professionals de praktijk in stappen zonder iets te weten van de onlinemogelijkheden. Want het zijn net die personen waarvan het werkveld verwacht dat ze kunnen gidsen. Gelukkig lijkt het erop dat het besef is doorgedrongen en dat de hogeschool opleidingen maatschappelijk werk meer aandacht besteden aan de digitale competenties van hun studenten. Een aandachtspunt houdt in dat net als in het werkveld de gemiddelde leeftijd van de docenten die in deze opleidingen lesgeven vergelijkbaar is met de werkers in de sociale sector, dit betekend dat ze vaak zogenoemde 'digital immigrants' zijn. Ze leren bijgevolg vaak meer van hun studenten of van collega's in het werkveld dan andersom (Versteegh, 2019).

En tot slot, wat houdt dit nu eigenlijk concreet in; "digivaardig" zijn en wat moet je kunnen om jezelf digivaardig te mogen noemen? Je hoeft het gelukkig niet helemaal uit te zoeken, er is sinds 2018 een online platform waarin opgelijst staat wat je allemaal moet kunnen en kennen. Op de site: www.digivaardigindezorg.nl, is er voor het eerst beschreven aan welke basiseisen je moet voldoen, opgelijst door 's Heeren Loo. Alleen al de basiscompetenties zijn 3 bladzijden lang, dan spreken we nog niet over de aparte vereisten voor het professioneel gebruiken van sociale media, privacy, apps en domotica.

Enkele voorbeelden:

1. Kunnen uitleggen wat een virus is.
2. Een SPAM- mail herkennen.
3. phishingmail herkennen en weten wat er mee te doen.
4. Weten wanneer een wachtwoord sterk is.
5. Weten wat opslaan in de Cloud betekend.
6. Een link van een website kunnen delen met anderen.

Digivaardigheid is echt niet onbelangrijk of iets waar je licht over kan gaan. En je hoeft daarom niet alles te kunnen maar we hebben er wel veel van nodig om te kunnen functioneren (Versteegh, 2019).

3.5 Beleid

De Vlaamse Overheid heeft een budget van 4,3 miljard euro vrijgemaakt dat ze zullen investeren in veel verschillende domeinen, waaronder jeugdzorg. De coronaperiode is een moeilijke en onzekere tijd voor veel jongeren. Via het relanceplan Vlaamse Veerkracht, dat inzet op de digitalisering, willen zij organisaties en jongeren ondersteunen. De Vlaamse Regering zet zich in voor 5 initiatieven: Huis van het kind versterken, initiatieven ontwikkelen die éénmalig zijn als hulp voor psychische kwetsbaarheden, het lokaal niveau van geestelijke gezondheidszorg uitbreiden, intra familiaal op een efficiëntere manier aanpakken, lokale initiatieven binnen een buurt versterken (Vlaanderen.be, z.d.).

Het plan Vlaamse Veerkracht van 25 juni 2021 zet een budget van 30 miljoen euro ter beschikking voor de verbetering van jeugdinfrastructuur. De Vlaamse regering keurde het plan van aanpak 'blended care jeugdhulp' goed, dit valt ook binnen het plan Vlaamse Veerkracht. Ze willen via dit plan de onlinehulp en digitalisering versterken en stimuleren op een duurzame manier. Voor dit plan is in totaal 5 miljoen euro ter beschikking en het zal zich focussen op 4 pijlers, uitgevoerd door het agentschap Opgroeien.

De eerste pijler geeft aandacht aan veilig digitaal communiceren. Deze pijler heeft betrekking op de jongeren, maar ook op hun sociaal netwerk en hulpverleners. Op deze manier kan elke jongere op een veilige manier onlinehulp krijgen. Deze pijler is belangrijk omdat jongeren steeds meer communiceren via het internet door gebruik te maken van chats of beeldbellen. Wanneer ze gebruik maken van deze digitale middelen, is het belangrijk dat ze zich veilig en comfortabel voelen binnen die hulpverleningsrelatie. Deze pijler wordt gerealiseerd door het bieden van ondersteuning wanneer een organisatie er gebruik van wil maken, door onderzoek uit te voeren en door meer mogelijkheden aan te bieden (Plan Vlaamse Veerkracht: blended care jeugdhulp, 2021).

De tweede pijler legt de focus op het implementeren van blended care. Onlinehulp en online tools zijn nieuw binnen de hulpverlening. Deze middelen ondersteunen, bieden nieuwe mogelijkheden en behoren tot de leefwereld van de jongeren. Maar digitalisering brengt ook een aantal gevaren met zich mee, zoals hacking, privacy, het lekken van persoonsgegevens. Blended care kan een oplossing zijn voor deze gevaren omdat je nog steeds een fysieke connectie hebt met een hulpverlener. "Dit wordt gerealiseerd door meer mediacoaches aan te werven binnen de jeugdhulp, digitale pedagogische competenties ontwikkelen, experimenten opzetten met jongeren en jeugdhulpverleners, kaders en draaiboeken creëren om nieuwe zorgprocessen te omschrijven" (Plan Vlaamse Veerkracht: blended care jeugdhulp, 2021).

De derde pijler gaat over transparantie en toegankelijkheid van eigen gegevens voor jongeren. Tijdens een hulpverleningsproces komt er vaak veel informatie vrij over de jongere en wordt deze ook gedeeld. Het moeilijke hier is dat die jongere meestal niet weet wat er geweten is over hem. Dit kan de hulpverleningsrelatie op verschillende aspecten negatief beïnvloeden omdat de jongeren niet volledig betrokken wordt, het kan leiden tot een gebrek aan vertrouwen. Om dit te voorkomen zal de jongere de informatie zelf terug kunnen vinden en beheren, op deze manier heeft hij zijn proces mee in handen (Plan Vlaamse Veerkracht: blended care jeugdhulp, 2021).

De vierde en laatste pijler wil de samenwerking in netwerken digitaal ondersteunen. Het is belangrijk dat de jongere, zijn netwerk en alle andere actoren een veilige ruimte hebben

waar ze ondersteuning krijgen rond de samenwerking. Deze pijler streeft naar continuïteit binnen de hulpverlening, waardoor de verschillende actoren op elkaar inspelen en de cliënt zo geholpen wordt. Ook hier is de transparantie naar zowel de jongeren als naar zijn sociaal netwerk van groot belang. Het is belangrijk dat er geluisterd wordt naar de behoeften en de noden van betrokkenen (Plan Vlaamse Veerkracht: blended care jeugdhulp, 2021).

3.6 Sociaal werk en digitalisering: een kritische blik

“Het sociaal werk gebruikt al ruim tien jaar onlinehulptoepassingen, en het aanbod groeit jaar na jaar” (Van Looveren et al., 2019). Het inzetten van deze onlinetoepassingen zorgt ervoor dat mensen op verschillende manieren een antwoord kunnen vinden op hun vragen. Zo kunnen mensen op zoek gaan naar informatie door simpelweg de website van de organisatie te bezoeken of een vraag stellen in een anonieme chat. Echter heeft de coronapandemie ertoe geleid dat talloze sociaal werk organisaties digitalisering aan een stroomversnelling moesten aanpassen en toepassen binnenin hun werking (Steunpunt Mens en Samenleving, z.d.).

Voor sommigen ging dit heel goed en voor anderen was het sluiten van de deuren de enige mogelijke optie (Blomme, Hubar & Morelli, 2020). Dit had heel wat nefaste gevolgen voor kwetsbare mensen. “Mensen die in pre-coronatijd weinig netwerken hadden, bleven moederziel alleen achter. Door de forse digitalisering hadden mensen zonder computer geen toegang tot verschillende diensten. Mensen stelden niet enkel hun medische zorgen maar ook hun administratieve en psychosociale hulpvragen uit” (Blomme et al., 2020). Daarom is het volgens Blomme et al. (2020) meer dan ooit belangrijk om fysieke contacten met de cliënten voorop te stellen. Mensen hebben nood aan iemand die in hun ogen kan kijken.

Volgens Floortje Scheepers (Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie, 2020), hoogleraar Innovatie in de geestelijke gezondheidszorg is het noodgedwongen gebruik maken van digitale hulpverlening door de coronapandemie een goed gegeven geweest. Zij benadrukt dat het heel belangrijk is om hiermee weloverwogen verder te gaan binnen de jeugdhulp, maar dat we aandacht moeten hebben voor de gevaren. Een mogelijke valkuil die zeker in de gaten dient gehouden te worden is het te snel tevreden zijn. “Wat we nu doen is oude wijn in nieuwe zakken: het traditionele hulpverleners in een digitaal jasje” (Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie, 2020). Floortje Scheepers (Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie, 2020) vindt dan ook dat er voor echte vernieuwing veel meer nodig is dan alleen maar fysiek contact om te zetten in digitaal contact. Volgens Hans Versteegh (2019) kan digitalisering leiden tot innovatie van de dienstverlening. Zo stelt hij dat nieuwe technologieën gebruikt moeten worden om een nieuw aanbod in het sociaal werkveld te creëren.

“Als het op vernieuwing aankomt, hinken het jeugdwerk en het bredere sociaal werk vaak achterop” (Claerhout, 2019). Volgens Broos Claerhout (2019) is digitalisering een maatschappelijke evolutie die steeds sneller evolueert en wanneer hulpverleners het zien als iets futuristisch zal de kloof op een bepaald moment onoverbrugbaar worden. Zo is facebook als communicatiemiddel bij jongeren al enige tijd verdwenen. De jongeren van vandaag zitten ondergedompeld in de digitale wereld in tegenstelling tot het jeugdwerk dat het tempo maar niet lijkt te kunnen volgen. Digitalisering mag niet gezien worden als

een doel van een organisatie, maar eerder als een hulpmiddel om actief deel te kunnen nemen in de huidige leefwereld van jongeren.

De toename in het gebruik van digitale tools brengt verschillende vragen met zich mee. Bezitten hulpverleners voldoende competenties en bereidheid om aan de slag te gaan met digitale tools? Kunnen deze tools antwoorden bieden op uitdagingen in de sectoren? Met een onderzoek uitgevoerd door Quality in Treatment in samenwerking met het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen zoeken ze naar antwoorden op deze vragen in de geestelijke gezondheidszorg (Missiaen, Stinckens & Van Daele in Quality in Treatment, 2020).

Uit het onderzoek blijkt dat maar liefst 92 procent van de hulpverleners weinig tot geen ervaring heeft met het gebruik van digitale tools. Dit percentage betekent echter niet dat de hulpverleners een negatieve houding nemen tegenover de tools, het gaat eerder om een afwachtende houding. De hulpverleners ervaren twijfelachtige gevoelens om hun vertrouwde routine om te gooien voor nieuwe digitale tools die boven op hun takenpakket zullen komen. Het onderzoek laat blijken dat er nog weinig bereidheid is om te veranderen. Volgens Missiaen et al. (in Quality in Treatment, 2020) is het daarom belangrijk dat de overheid en organisaties ondersteuning bieden aan de hulpverleners om deze twijfelachtige gevoelens te overwinnen. "Overheid en zorgorganisaties moeten niet enkel investeren in de digitale tools zelf, maar ook in de training en coaching van de zorgverstrekkers" (Missiaen et al., 2020).

Ook komen Sociaal werkers door de toenemende digitalisering steeds vaker in aanraking met spanningsvelden die worden uitvergroot zoals het veilig online delen van informatie, maar ook het kunnen waarborgen van privacy. "Ethisch verantwoord handelen in digitale tijden is voor werkers en hun organisaties een grote uitdaging" (Departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin, z.d.).

SAM vzw (z.d.) heeft een meerjarenplan opgestart (2021-2025) waarin digitalisering en onlinehulp één van doelstellingen is. Hierbij hebben ze enkele vragen zoals hoe ethische verantwoord is digitalisering? Hoe ga je om met de privacy, beroepsgeheim en het delen van gegevens?

Ook zegt SAM vzw nog het volgende over digitalisering: online hulpverleners vult het face-to-face hulpverleners aan maar zal het nooit volledig vervangen. Digitalisering schept veel voordelen maar er zijn ook mensen die niet mee kunnen waardoor er een digitale kloof ontstaat. Deze kloof mag niet worden verdergezet in de maatschappelijke dienstverlening. Digitale uitsluiting zoals eerder vermeldt in de bachelorproef (Van Looveren et al., 2019).

SAM vzw heeft een actieplan (2020-2024). Sterk sociaal werk en digitalisering is één van de 8 punten op dat plan. Hierdoor werkt SAM vzw samen met Artevelde Hogeschool Gent. Zij starten sinds september 2021 een project op met als doel een appstore te ontwikkelen waar alle digitale tools in staan (Sam vzw, z.d.).

Sociaal werk heeft een aantal specifieke kenmerken. Om een goed beeld te krijgen over sociaal werk en digitalisering bevroegen we Birgit Goris. Birgit is een docente Sociaal Werk aan de Sociale hogeschool. Ze staat nog deels in het werkveld en is lid van Sterk Sociaal Werk. We vragen haar visie rond digitalisering en de kern van sociaal werk.

Birgit ziet dat digitalisering drie uitdagingen heeft. Er zijn mensen die niet mee kunnen maar er zijn ook mensen die niet mee willen gaan met deze trend. Sociaal werk heeft een aantal specifieke kenmerken zoals presentie, nabijheid en generalistisch werken. Er bouwen zich wel wat drempels op om dit op een digitale manier te doen (persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Sociaal werk en digitalisering is dus een en-en verhaal. Alles volledig digitaal is geen optie maar dat gecombineerd met fysiek contact, langskomen of een telefonisch gesprek is wel mogelijk (Birgit Goris, persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Er zijn volgens Birgit heel veel voordelen. Het werk gaat vlotter omdat er bepaalde tools bestaan die dat werk vereenvoudigen. Mensen kan je nu sneller bereiken via mail. Soms krijg je mensen telefonisch niet vast. Online kan ook heel veel anoniem. Terwijl als je ergens binnenstapt, heeft je omgeving al snel door dat er een probleem is (persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Daarnaast zijn er nadelen aan deze trend. Digitaal gaan we nooit iedereen meekrijgen. Birgit zegt dat organisaties werk doorschuiven. Zo zijn er organisatie die naar basisorganisatie sturen om mensen te ondersteunen bij een handleiding over hoe je digitaal moet aanmelden. Organisatie zijn zich hierover niet altijd van bewust. Ten slotte staat de toegankelijkheid ook onder druk (persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Verder zijn de meeste organisaties zich wel bewust van valkuilen zoals privacy en beveiliging volgens Birgit Goris. Vaak weten organisatie wel wat met gegevens mag gedaan worden maar of dat deze gegevens goed beveiligd zijn weet Birgit niet (persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Sociaal werk heeft een inhaalbeweging gemaakt op vlak van digitalisering. Sociaal, het hinkt niet achterop. Toch is er volgens Birgit ruimte voor groei, zoals ICT ondersteuning. Hoe ver een organisatie gedigitaliseerd is, hangt af van de betrokkenheid van de sociaal werker (persoonlijk interview, 7 december, 2021).

Onderzoek

In dit hoofdstuk van de scriptie wordt er dieper ingegaan op de gehanteerde methodologie voor het onderzoek. We geven een beschrijving over welke methode er is gebruikt om antwoorden te verkrijgen op de gestelde onderzoeksvragen. Verder wordt het proces van dataverzameling beschreven en eventuele beperkingen aangekaart.

We stelden onze hoofdonderzoeksvraag als volgt: Hoe ervaren maatschappelijk werkers de digitalisering binnen de sector van de Integrale Jeugdhulp in Vlaanderen? Er volgen vier deelvragen, namelijk:

- Hoe zien ze onlinehulp/blended hulp een plaats krijgen in de (nabije) toekomst? Welke visie hebben ze?
- In welke mate bezitten professionals de nodige competenties op vlak van het inzetten van digitale middelen in hun werk?
- Welke ondersteuningsnoden ervaren maatschappelijk werkers nog op vlak van digitalisering?
- Hoe kunnen we maatschappelijk werkers beter voorbereiden op de digitalisering in de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen? Welke aanbevelingen zijn hier nog?

We kozen voor deze onderzoeksvragen omdat we willen toetsen naar de huidige digitalisering op de werkplek van een maatschappelijk werker, specifiek binnen de integrale jeugdhulp. Onze voorkeur ging uit naar deze sector omdat het werkveld van sociaal werk zeer breed is. Het toespitsen op een sector was nodig omwille van de haalbaarheid en voorgaand onderzoek van opdrachtgever Stijn Custers (zie verder). Tijdens de coronacrisis werd er meer digitaal gewerkt en hier werd voordien al onderzoek naar gedaan door onderzoekers van UCLL-research (Custers, Drooghmans & Nijs, 2020). Het onderzoek heeft als titel: Onderzoeksrapport naar de digitale noden van jeugdhulp-, VAPH- en MFC organisaties en van hun cliënten ter continuering van de hulpverlening in tijden van Corona. De onderzoekers onderzochten de mate waarin er meer digitale noden waren binnen organisaties (onder andere jeugdhulporganisaties) en hun cliënten om een continuering van de hulpverlening te garanderen binnen de coronapandemie. Een ander onderzoek waar opdrachtgever Stijn Custers aan heeft gewerkt is 'Online veerkracht van welzijns- en geestelijke gezondheidszorgorganisaties in de lockdownperiode' (Bocklandt et al., 2020). In dit rapport proberen de onderzoekers een beeld te schetsen over de manier waarop organisaties uit welzijn en geestelijke gezondheidszorg al dan niet online communicatie hebben toegepast.

Deze twee rapporten lagen aan de grondslag van ons onderzoek. Wij willen met ons onderzoek graag hierop verder gaan door te pijlen naar de visie, de digitale competenties, de ondersteuningsnoden en de persoonlijke aanbevelingen van maatschappelijk werkers. Op die manier willen we een stimulus geven naar eventueel verder onderzoek en het beleid op micro, meso en macro niveau. Het is belangrijk om op dit moment een duidelijk beeld te krijgen over de knelpunten of eventuele kansen van digitalisering binnen de hulpverlening. Zo willen we in de toekomst beter voorbereid zijn moest er meer digitaal

worden gewerkt omwille van een pandemie of eventuele standaardisering van meer digitale tools door het beleid.

Aan het begin van het onderzoeksproces dachten we aan het gebruik van mixed methods. Onze onderzoeksvragen waren zodanig kwalitatief opgesteld dat we toch moesten overschakelen naar een kwalitatieve bevraging met interviews. Nadien zochten we naar een tiental respondenten, dit zijn maatschappelijk werkers die werkzaam zijn binnen de integrale jeugdhulp. Om tot deze respondenten te komen, hebben we eerst onderscheid gemaakt tussen rechtstreeks toegankelijke en niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp. Daarna keken we naar de verschillende doelgroepen hierbinnen en tot slot naar of ze ambulante, semi-residentieel of residentieel werken. Zo zorgden we ervoor dat we respondenten bevroegen van over heel de integrale jeugdhulp. Ieder van ons nam initieel twee interviews op zich en contacteerde de toegewezen organisaties eerst via mail. Wanneer hier geen antwoord op kwam, belden we hen na een tijd.

De maatschappelijk werkers die we uiteindelijk bevroegen, komen uit de volgende tien organisaties: De Wissel, deelwerking De Rotonda; CAW Leuven, deelwerking JAC; OCJ Hasselt; CLB Brabant-Oost, afdeling Aarschot; Erm 'n Erm vzw; CKG Bilzen; Jeugdhulp Don Bosco Vlaanderen, deelwerking Stuw Heist; MPC Terbank vzw en Broeders van Liefde, deelwerking Alexianen zorggroep. De organisaties die behoren tot de rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (RTJ) zijn: CAW, deelwerking JAC; Erm 'n Erm vzw; MPC Terbank vzw; CLB Brabant-Oost, afdeling Aarschot en CKG Bilzen. De organisaties die behoren tot de niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp (NRTJ) zijn: Jeugdhulp Don Bosco Vlaanderen, deelwerking Stuw Heist; De Wissel, deelwerking De Rotonda en Broeders van Liefde, deelwerking Alexianen zorggroep. De organisatie die behoort tot een gemandateerde voorziening (GV) is het OCJ van Hasselt. Binnen het OCJ bevroegen we twee personen. In de andere organisaties was dit telkens één persoon.

Bij het bekomen van onze data gebruikten we de methode van diepte-interviews. We stelden een semigestructureerde vragenlijst op aan de hand van 5 thema's; kenmerken van de respondent, visie rond digitalisering, competenties, ondersteuningsnoden en aanbevelingen (zoals eerder besproken compatibel met de onderzoeksvragen) (zie blanco vragenlijst bijlage 2). Bij de afname van onze interviews maakten we gebruik van het document geïnformeerde toestemming, om de privacy van onze respondenten te waarborgen. Na het afnemen van de interviews; zes fysieke en vier online, transcribeerden we ze. Vervolgens begonnen we met de condensatie van elk uitgeschreven interview. Eerst duiden we elke woordgroep aan in een kleur toegewezen aan dat bepaalde thema. De volgende stap vatten we woordgroepen samen in duidelijke, concrete zinnen. Vervolgens ordenden we de beschreven zinnen in een overzichtelijk rapport en konden we tot slot duidelijke verbanden leggen met onze literatuurstudie. Deze methode pasten we toe door middel van de instructiefilmpjes van Christien Gilleir (2020).

Resultaten

Kernmerken van de respondent en definitie digitalisering

In dit deel beschrijven we de kenmerken van de respondenten. We beschrijven waar de respondenten werken en welke functie ze uitvoeren. Daarnaast ook hoe digitalisering plaats neemt in de organisatie. Ten slotte, wat er een opmars maakt.

Respondenten

We vroegen de tien respondenten in welke organisaties ze werken. Deze organisaties zijn De Wissel, deelwerking De Rotonda; CAW, deelwerking JAC Leuven; OCJ Hasselt; CLB Brabant-Oost, afdeling Aarschot; Erm 'n Erm vzw; CKG Bilzen; Jeugdhulp Don Bosco Vlaanderen, deelwerking Stuw Heist; MPC Terbank vzw en Broeders van Liefde, deelwerking Alexianen zorggroep. Zeven van de tien van de respondenten zijn van opleiding maatschappelijk werkers. Er zijn drie uitzonderingen. We hebben ook een pedagoog, sociaal-cultureel werker en een criminoloog geïnterviewd.

Daarnaast vroegen we ook welke functie ze uitvoeren. We sommen eerst de respondenten op die een uitvoerende functie hebben. Drie respondenten doen aan contextbegeleiding. De taak van respondent 7 (RTJ) is leerlingenbegeleiding. Respondent 9 (NRTJ) helpt mensen verder met problemen of vragen rond woonst, financiën, juridische vraagstukken en administratieve vragen. Bij elke maatschappelijk werker horen administratieve taken.

Nu sommen we even de coördinerende functies op. De respondenten van gemandateerde voorziening bekijken de verontrustende opvoedingssituatie en beslissen dan of hulpverlening genoodzaakt is. Respondent 4 (RTJ) is een beleidswerker. Respondent 8 (NTRH) is een afdelingsverantwoordelijke.

Definitie digitalisering

We hebben elke respondent gevraagd wat zij verstaan onder de term digitalisering. Hierop krijgen we een antwoord met drie aspecten. Ten eerste is het antwoord: een manier van communiceren dat verloopt via de computer. Vijf van de tien respondenten gaf verandering van communicatie als definitie van digitalisering. Ten tweede is het antwoord dat digitalisering ervoor zorgt dat er minder op papier staat en nu alles online staat. Dit gaven acht van de tien respondenten aan. Ten slotte is het antwoord, dat het gaat over een programma op de computer. Dit gaf drie van de tien respondenten aan.

Werking digitalisering

Wat deze organisaties gemeenschappelijk hebben is dat elke organisatie een website heeft waarop de cliënt informatie kan vinden. Daarnaast verloopt de communicatie meestal via mail voor zowel interne zaken als communicatie naar cliënten toe. We horen dat corona ervoor heeft gezorgd dat elke organisatie online vergadert. Sommige organisaties behouden het beeldbellen voor het voeren van vergaderingen. We merken ook op dat een meerderheid hun dossiers online zetten. Voorbeelden van online dossier zijn Lars, INSISTO, Domino en EHealth. Om dit te kunnen doen, bezit elke organisatie een smartphone en een laptop.

Er zijn veel elementen gemeenschappelijk tussen deze organisaties maar er zijn ook een aantal uitzonderingen. Online vergaderen wordt niet in elke organisatie een standaard gegeven. Respondent 2 (RTJ) verkiest liever het fysiek vergaderen. "We zitten al genoeg achter de computer" klinkt het volgens deze maatschappelijk werker. Een functioneel online dossier is niet van toepassing bij respondent 8 (NRTJ). Zij hebben dozen met hun papieren versie van hun dossier. Wanneer een cliënt wordt verplaatst, volgt de doos vol verslagen. Dit zien we ook gebeuren bij respondent 1 (GV). Er wordt nog veel met brieven gewerkt in plaats van mail te sturen naar de cliënten.

Opmars

We zien dat er steeds meer gebruik wordt gemaakt van sociale media om informatie te verspreiden en meer mensen te bereiken. Respondent 4 (RTJ) geeft aan dat mensen in armoede meer actief zijn op sociale media. Ze proberen met een fictief facebookaccount deze mensen te bereiken. Daarnaast wordt er ook gebruikgemaakt van een chattool of app waarmee de maatschappelijk werker in contact kan staan met de cliënt. Zo wordt bijvoorbeeld de CLB chat en whatsapp.

Ervaringen

In dit deel bekijken we de positieve en negatieve ervaringen van de respondenten. Uit de resultaten blijkt dat respondenten het positief vinden dat er een blijvend contact met collega's en cliënten is, ze minder tijdsnood ervaren, het effectiever werkt en ze het beleid op een makkelijkere manier kunnen aanspreken. De respondenten vinden het negatief dat de digitalisering niet voor alle cliënten even vanzelfsprekend is, dat er een tekort aan digitale middelen is en dat niet alle hulpverleners in het bezit zijn van voldoende digivaardigheden.

Positieve ervaringen

Interne en externe communicatie

De digitalisering zorgt ervoor dat er een contact en vlotte communicatie blijft naar collega's toe, maar ook naar de cliënten. Ongeveer zes van de tien respondenten voelden dat er tijdens corona een verbinding bleef door de mogelijkheid van onlinehulp en communicatie. Respondent 1 (GV) kon contact blijven hebben met collega's tijdens de coronaperiode door telefonisch te bellen of via beeldbellen. "Ik heb van dag twee thuis moeten werken zonder dat ik echt wist wat mijn takenpakket was, wat ik moest verwachten en ik merkte toch wel dat er heel veel gebruik werd gemaakt van bijvoorbeeld Teams. Ik werd regelmatig opgebeld door collega's, er werden overleggen ingepland. Dat ging eigenlijk wel vrij vlot. Ik heb nooit het gevoel gehad van ik weet niet wat doen nu, of ik zit hier maar wat met mijn vingers te draaien."

Respondent 2 (RTJ) kon in verbinding blijven staan met cliënten en collega's: "Tijdens corona omdat we dan vooral met elkaar in verbinding konden blijven staan met de collega's en ook wel met de jongeren omdat we elkaar niet meer fysiek konden zien."

Tijdswinst en effectiviteit

Vijf van de tien respondenten merkten op dat ze minder last hadden van in tijdsnood te zitten. Dit verklaren ze door het af en toe van thuis uit te kunnen werken. Respondent 1 (GV) wint tijd door online vergaderen, dan verliest ze geen tijd door zich te verplaatsen of omdat je een moment moet zoeken dat iedereen op de werkplaats is. Respondent 3 (GV)

ervaart dit ook: "digitalisering waarin je face-to-face kan praten via een scherm zorgt ervoor dat je niet meer een afstand moet afleggen. Wat maakt dat je je tijd veel beter kan verdelen."

Respondent 2 (RTJ) geeft aan dat digitalisering drempelverlagend werkt voor jongeren omdat ze niet steeds naar de organisatie zelf moeten komen, ze kunnen ook chatten of mailen. Respondent 8 (NRTJ) beaamt dit: "Dit kunnen we bijvoorbeeld snel en makkelijk oplossen door even te videobellen. Het iets dat heel laagdrempelig werkt."

Zeven van de tien respondenten ervaren de digitalisering als een effectieve en makkelijkere manier om te werken. Ze kunnen makkelijker contact opnemen, vinden sneller documenten terug, doen veel vergaderingen nog online waardoor ze op een gestructureerde manier te werk gaan. Zo geeft respondent 5 (NRTJ) aan: "De digitalisering maakt het leven ook wel makkelijker, zoals op vlak van verslaggeving. Informatie komt dan centraal op een systeem en dat is wel veel makkelijker in plaats van in een kast te moeten zoeken." Respondent 10 (RTJ) ervaart ook dat de digitalisering een aantal dingen makkelijker maakt, maar zorgt er ook voor dat bepaalde dingen kunnen blijven doorgaan: "Op zich goed dat we bijvoorbeeld tijdens corona deze dingen wel nog konden aanbieden. Dat vind ik wel iets goed. Ik vind het ook heel gemakkelijk dat ik maar iets moet opzoeken op internet om iets te vinden." Respondent 6 (RTJ) en 7 (RTJ) maken binnen hun organisatie gebruik van een klantensysteem waar ze makkelijk mee kunnen werken.

Beleid

Respondent 4 (RTJ) geeft aan dat de digitalisering het vergemakkelijkt om het beleid aan te spreken. "Wij zijn juist die vereniging die aan het beleid moet zeggen: dit moet beter, dit kan niet meer op deze manier, we krijgen het signaal van onze mensen dat... Op dat vlak zijn er voor ons ook mogelijkheden om de digitalisering te optimaliseren, plus digitalisering maakt het voor ons gemakkelijker om het beleid te bereiken."

Zeven van de tien respondenten ervaren de digitalisering over het algemeen als iets positief dat het werk makkelijker maakt voor de hulpverleners maar ook makkelijker voor de hulpvragers. Respondent 3 (GV) merkt dat de digitalisering het werk lichter maakt. Respondent 7 (RTJ) merkt dat het ook een positief effect heeft op de jongeren en ouders en dat zij dit ook benoemen. Zo vinden zij het aangenaam om te kunnen beeldbellen en chatten. Respondent 7 (RTJ) ervaart meer voordelen dan nadelen van digitalisering.

Negatieve ervaringen

Werken met cliënten en hun context

Tijdens de interviews kwamen ook een aantal negatieve ervaringen naar boven voor zowel de hulpverleners als de cliënten. Respondent 1 (GV) vertelt dat cliënten het af en toe moeilijk hebben met onlinehulp "Indien het een gesprek is met cliënten merken we soms dat dit niet gemakkelijk gaat, dat dat voor hen moeilijk is om een onlineoverleg te doen, om gefocust te blijven. Vaak gebeuren daar tal van dingen op de achtergrond waardoor ze afgeleid zijn," Respondent 9 (NRTJ) ervaart moeilijkheden rond werken met cliënten online omdat je niet zeker bent dat alles in veilige ruimte gebeurt op vlak van privacy: "Weinig laptops, weinig ruimtes om te zoomen of online gesprek te voeren in privacy. Wanneer je met een patiënt zoomt die even thuis is, je weet niet lopen daar ouders rond en vindt die het lastig om daarover te spreken. Dat is wat lastig, terwijl als je samen in een ruimte zit

weet ge oké dat is die ruimte. Ze zeggen vaak wat er in die ruimte gezegd wordt blijft in die ruimte, maar wanneer je online een gesprek hebt met iemand is het moeilijk om te weten zit er nog iemand aan de andere kant van de laptop waar we rekening mee moeten houden.”

Het fysiek contact wordt toch gemist door de respondenten. Onlinehulp is handig, maar niet voor alles. Respondent 5 (NRTJ) en 10 (RTJ) vinden het moeilijk om het non-verbale gedrag af te lezen tijdens beeldbellen, dit belemmert het gesprek. Deze respondenten halen ook aan dat de communicatie met cliënten niet altijd even vlot verloopt.

Respondent 4 (RTJ), 9 (NRTJ) en 10 (RTJ) merken dat bepaalde bevolkingsgroepen die niet mee zijn met het digitale aspect, worden vergeten. Respondent 9 (NRTJ) haalt het voorbeeld van een Covidsafeticket aan, cliënten die de middelen hiervoor niet hebben zoals een gsm, een laptop of Itsme, kunnen heel moeilijk zo een ticket verkrijgen. Dit maakt dat ze uitgesloten worden uit de samenleving.

Tekort aan middelen

Er zijn helaas niet in elke organisatie genoeg laptops of andere digitale middelen. Zo ervaren drie respondenten hier een tekort aan, dit vertraagt de hulpverlening voor hen. Respondent 7 (RTJ) ervaart een aantal pijnpunten rond digitale middelen. Deze respondent mist de vaste telefoon, een headset voor te bellen... Respondent 9 (NRTJ) ervaart een tekort aan deze middelen “er zijn weinig laptops, weinig ruimtes waarin je kan zoomen met een cliënt...” Binnen de organisatie van respondent 1 (GV) is er geen tekort aan middelen voor de hulpverleners, maar wel voor de cliënten. “Het ding is wat wij aanbieden: jongeren kunnen hier gratis op de computer of bellen. We hadden hier vroeger een vaste computer en dan konden ze zo gewoon binnen wandelen en achter de computer zitten. Nu moeten ze dat wel vragen en ik merk dat dat niet per se ergens ophangt. We hebben hier nu een laptop die zij mogen gebruiken en dan moeten ze gewoon even hun identiteitskaart afgeven zodat ze niet met onze laptop naar buiten lopen. Daarmee dat we die tafel hier ook hebben gezet dat ze daar ook op de computer kunnen. We zouden het meer bekend kunnen maken maar het ding is ook dat we maar 1 laptop hebben en ik weet niet of die op dit moment werkt.”

Digivaardigheden van hulpverleners

Er is een kloof tussen hulpverleners die wel en niet kunnen werken met digitale tools. Dit bemoeilijkt het samenwerken en zorgt ervoor dat sommige in tijdsnood raken. Respondent 9 (NRTJ) vertelt dat zij de enige is binnen haar organisatie die een A- of M document kan indienen, hier verliest ze veel tijd mee. “Bijvoorbeeld wanneer wij in een VK of een jeugdrechtsbank willen inschakelen, dat werkt dan via zo een A-document of een M-document voor de niet- rechtstreekse hulpverlening of jeugdhulpverlening. Ik denk dat ik dat durf zeggen dat ik de enige ben van heel de organisatie die dat kent, die weet hoe dat moet en die dat dat doet.” Respondent 10 (RTJ) geeft aan dat het door de leeftijd moeilijk was om de digitale tools op zo een korte tijd te leren begrijpen en te gebruiken.

Toekomstbeeld/visie

In dit onderdeel bekijken we de visies van de organisaties en de individuele visies van de respondenten. Uit de resultaten blijkt dat een groot deel van de respondenten nood heeft aan een duidelijke visie binnen de organisatie. Daarnaast blijkt dat de organisaties verschillende visies hebben op vlak van digitalisering. We zullen de resultaten hieronder verder bespreken.

Visie organisatie

Bij vier van de tien respondenten kwam naar voor dat er geen duidelijke visie is binnen hun organisaties rond digitalisering. Respondent 5 (NRTJ) geeft echter wel aan dat er regels en afspraken zijn rond bijvoorbeeld thuiswerken. Respondent 2 (RTJ) vertelt dat er binnen hun organisatie bepaalde afspraken zijn rond het beantwoorden van mails. Bij een andere organisatie is er dan weer meer vrijheid op vlak van digitalisering. Zo geeft respondent 3 (GV) aan dat ze binnen hun team zelf mogen bepalen wat ze doen en met welke aanpak: 'Binnen ons team kan je zelf bepalen wat je doet en hoe je het doet. We zijn er vrij in.'

Tegenover deze vaststelling zijn er ook organisaties waar wel een duidelijke visie is op vlak van digitalisering. Dit geldt voor twee van de tien respondenten. Zo geeft respondent 6 (RTJ) aan dat ze een helder standpunt hebben rond privacy of het gebruik van smartphones van het werk. In deze visie staat dan bijvoorbeeld weergegeven hoe ze moeten omgaan met gegevens en welke zaken worden bijgehouden. Respondent 10 (RTJ) geeft aan dat er binnen hun organisatie één vast persoon is die werkt rond digitalisering. Dit zorgt ervoor dat werknemers een duidelijk kader hebben: 'We hebben op dit moment iemand die hieraan werkt. De afkorting is DPO. Zij is verantwoordelijk voor alles in het centrum. Voor dingen gelijkmatig te maken of voor tips te geven. Dus er is wel iemand verantwoordelijk. Ik denk wel dat die ons allemaal in het kader houdt. Die weet wat kan en wat niet kan.'

Digitalisering zit vaak verweven in de werking van de organisatie en verwachtingen die gesteld worden. Dit blijkt bij drie van de tien respondenten. Zo geeft respondent 8 (NRTJ) aan dat hun organisatie een visie opbouwt die niet digitalisering in zijn geheel omvat, maar eerder in verschillende delen. Zo is er het thema ondersteuning van jongeren en gezinnen op vlak van digitalisering. Daarnaast is er ook een visie rond het recht op online toegang. Verder vertelt respondent 7 (RTJ) dat digitalisering verbonden is aan hun functiebeschrijving, zoals dingen die je moet kunnen en moet doen als maatschappelijk werker op vlak van digitalisering: 'Natuurlijk dat zit wel verweven in de visie en onze werking en verwachtingen die van ons gesteld worden. Dit staat ook in onze functiebeschrijving weergegeven. Dat je dingen moet kunnen en moet doen die binnen de taakomschrijving passen. Dan zitten die dingen rond digitalisering daar duidelijk wel in.'

Daarnaast zijn er ook organisaties die steeds meer inzetten op digitalisering. Zo geeft respondent 4 (RTJ) aan dat er een duidelijke richting is waar ze naar willen streven. Zij zijn steeds meer bezig met onlinehulpverlening. Respondent 9 (NRTJ) sluit hier ook bij aan en zegt dat digitalisering binnen hun organisatie willen uitbreiden door profilering van sociale media en digitale rapportering.

Eigen visie

De eigen visie van de respondenten komt vaak overeen met de visie binnen hun organisatie. Dit blijkt bij zes van de tien respondenten. Zo geeft respondent 2 (RTJ) aan dat via digitalisering je een directe communicatie hebt, wat efficiënt is, bijvoorbeeld via mail of Whatsapp. Respondenten 10 (RTJ) en 1 (GV) delen deze mening en vullen aan dat het een goede manier is om informatie uit te wisselen op een snelle manier. Respondent 6 (RTJ) zegt dat de eigen visie overeenstemt met die van de organisatie en dat online vergaderen tijdswinst creëert. Tot slot vult respondent 9 (NRTJ) hierbij aan dat onlinehulp zorgt voor meer toegankelijkheid: 'Het is goed dat jongeren kunnen chatten met het JAC en met Awel of met de Zelfmoordlijn. Ik denk dat dat heel goed is en dat maakt dingen wel toegankelijker.'

Zoals eerder opgemerkt, ontbreekt er bij veel organisaties een duidelijke visie rond digitalisering. Drie van de tien respondenten delen dan ook de mening dat er moet ingezet worden op het vormen van een visie die helder is. Respondent 5 (NRTJ) vult hierbij aan dat een visie nuttig en overzichtelijk moet zijn. Deze respondent pleit voor het gebruik van een gezamenlijk programma. Respondent 8 (NRTJ) deelt deze mening en wil naast een overkoepelend platform ook een platform waar gezinnen toegang toe hebben. De visie van deze persoon is om zo transparant mogelijk te zijn op vlak van digitalisering binnen de hulpverlening. Het heeft volgens de maatschappelijk werker veel voordelen, als zowel de hulpverleners en het gezin zelf in één gezamenlijk dossier kunnen werken.

Het fysieke contact tegenover digitalisering kwam in de interviews ook aan bod. Zo geeft respondent 2 (RTJ) aan dat in bepaalde omstandigheden face-to-face contacten effectiever zijn. Dit wordt ook bevestigd door respondent 3 (GV). Deze persoon vertelt dat sociaal werk draait om het werken met mensen en niet met computers. Respondent 9 (NRTJ) vult hierop aan dat online beschikbaar zijn niet vanzelfsprekend is voor iedereen. De respondent wijst erop dat toekomstige maatschappelijk werkers zich hiervan bewust moeten zijn en cliënten bijstaan op vlak van digitalisering. Deze respondent verwijst naar het feit dat er verwacht wordt dat iedereen een computer of printer ter beschikking heeft. Dit is echter niet altijd de realiteit. Uit het interview kwam naar voor dat het als maatschappelijk werker belangrijk is om de cliënt dan te ondersteunen in de noden rond digitalisering. Bijvoorbeeld door een document zelf af te printen en dit niet te vragen aan de cliënt.

Uit onze interviews blijkt dat zes van de tien respondenten een visie rond digitalisering binnen hun organisatie belangrijk vinden. Respondent 4 (RTJ) vult hierbij aan, dat een juiste omkadering nodig is om op een effectieve manier digitalisering in te zetten binnen de werking. Respondent 10 (RTJ) vertelt dat een visie duidelijkheid creëert, waardoor er gestreefd wordt naar een gemeenschappelijk doel. Ten slotte vermeldt respondent 4 (RTJ) uitdrukkelijk dat er behoefte is aan een duidelijke visie binnen de organisatie.

We kunnen uit onze resultaten besluiten dat al onze respondenten digitalisering in de toekomst een blijvende rol zien innemen binnen hun werk. Zeven van de tien respondenten bekijken dit met een open blik. Binnen deze groep zijn er vijf respondenten (RTJ, NRTJ, GV) die digitalisering zien toenemen binnen hun organisatie. De resterende twee (RTJ, NRTJ) stellen de voorwaarden dat het tevens ook haalbaar moet blijven. Tot slot benoemen drie van de tien respondenten (RTJ, NRTJ, GV) expliciet dat ze fysiek contact belangrijk vinden maar ze staan ook open voor de toenemende digitalisering.

Competenties

Intergenerationele verschillen

Graag beginnen we met een klein overzicht vooraleer we toespitsen op bepaalde topics van resultaten met betrekking op de digitale competenties die uit onze bevraging naar voor komen. Vijf respondenten gaven aan voldoende met de digitalisering overweg te kunnen en de basis onder de knie te hebben. Twee respondenten gaven zich een uitstekend cijfer en de overige drie hebben het moeilijk met bepaalde basisvaardigheden. Als men spreekt over collega's die het moeilijker hebben begint men vaak over intergenerationele verschillen. In het algemeen kunnen we daarbij stellen dat er een negatief verband aanwezig is tussen leeftijd en de aanwezige competenties van een maatschappelijk werker. Dat blijkt uit bepaalde uitspraken die vier respondenten doen zonder er dat we er expliciet naar vroegen. Ze spreken over een 'andere generatie' of over 'zij die opgroeien met het digitale'. Enkele gaven dit wel uitdrukkelijker aan: 'Het is toch altijd wel eventjes voor mijn leeftijd aanpassen' of 'Leeftijd en mogelijkheden tot het internet anderzijds en de taalbarrière.' Respondent 3 (GV). Zo kunnen we stellen dat; hoe ouder de respondent hoe minder digivaardig.

Respondenten die zoals in de literatuurstudie kunnen worden beschreven als 'digital migrants' lijken in mindere maten digitale competenties te bezitten. Als ze aangeven op dit moment wel goed overweg te kunnen met programma's binnen hun werkcontext, vroeg dit een grote inspanning om zich aan te passen. Voor jongere 'digital natives' vroeg dit minder energie en waren ze er sneller mee weg. Ze namen ook een gidsende rol aan voor de rest van hun (soms oudere) collega's. Een respondent besprak dit als volgt: '... Als je nu als beginnend maatschappelijk werker begint, je groeit op met een computer. Dus ik denk dat dat geen probleem is.' Respondent 5 (NRTJ) Ze lijkt hier mee te bedoelen dat er een verschil heerst per generatie en dat de net afgestudeerde jongere alumni, over het algemeen betere competenties bezitten rond het digitale dan de oudere generatie die al langer in het werkveld werken.

Opleiding

Om hierop verder te gaan is er maar één respondent die een opleiding kreeg omtrent digitale vaardigheden alvorens hij deel uit maakte van de arbeidsmarkt. Het merendeel van de respondenten kreeg pas bijscholingen nadat ze al in hun organisatie tewerkgesteld waren of helemaal niet. Voor de respondent die deze vaardigheden wel goed onder de knie heeft is dit soms een moeilijk gegeven. De rest van zijn collega's kunnen namelijk niet of weinig digitaal werken en probeerden dit ook niet bij te scholen. Hij vertelde: 'Niet zo specifiek denk ik denk in het CVO heb ik dat wel gehad, wel echt met websites leren werken. Het was dan een les over het OCMW ofzo hoe je die wetteksten opzoekt.' Respondent 9 (NRTJ) Verder vertelde dezelfde respondent: 'Ik dat durf zeggen dat ik de enige ben van heel de organisatie die dat kent, die weet hoe dat moet en die dat dat doet. Dus zou wel wat meer rond mogen zijn. Ik was ooit eens in verlof, het was echt een probleem. Ze hebben gewacht tot ik terug was.' Respondent 9 (NRTJ).

De overige respondenten die geen opleiding kregen omtrent digitale competenties gaf aan dat het nog heel nieuw is. In hun studententijd was er weinig tot geen sprake van digitalisering waardoor ze er pas mee in aanraking kwamen eenmaal ze al in het werkveld stonden. Wel geven de respondenten bijna allemaal aan ook de mogelijkheid te krijgen tot bijscholingen die te maken hebben met digitale vaardigheden. Het gaat hier over

bijscholingen aangeboden binnen een keuzemodule door hun eigen organisatie. De digitale bijscholingen lijken voornamelijk te gaan over programma's die ze gebruiken binnen hun eigen werkcontext. Het gaat hier over specifieke programma's die bedoeld zijn voor de werking van hun organisatie. Het wordt echter weinig gestimuleerd om voor die bepaalde bijscholing te kiezen. Ze hebben maar een beperkt aantal uren voor bijscholingen en meestal kiezen ze voor de bijscholingen die te maken hebben met gespreksvaardigheden etc. Het komt erop neer dat de bijscholingen omtrent het digitale maar een klein deel van het keuzeaanbod voor bijscholingen uitmaken. Daarom lijkt het dat er weinig interesse is om te kiezen voor een bijscholing met een digitale component, een respondent vertelde het als volgt: 'Je mag ook maar zoveel uur vorming doen dus ik, ja. Het is niet zo dat ik het zodanig mis dat ik niet kan werken.' Respondent 10 (RTJ) In onze bevraging gaf de helft van onze respondenten aan de basis competenties te bezitten om digitaal te kunnen werken binnen hun organisatie. Maar het is wel niet helemaal duidelijk wat voor elke maatschappelijk werker binnen elke organisatie precies een 'digitale basiscompetentie' inhoudt.

Eén respondent gaf aan dat bijscholingen aan het begin van hun carrière een kickstart kunnen zijn voor instromende personeelsleden. Een buddywerking tussen collega's (de instromer en de ervaren medewerker) zorgt verder voor een laagdrempelige ondersteuning voor de het nieuwe personeelslid met betrekking tot zijn/haar competenties binnen de digitale werking van hun organisatie. Respondent 1 (GV) vertelt dit als volgt: 'Zo'n buddy is echt wel heel handig. Ik wist ook dat ik steeds bij die persoon terecht kon en dat die het niet erg vond om tijd vrij te maken voor mij. Dat is ook wel gemakkelijk want anders zit je daar thuis van shit, ik durf dat niet te vragen of Het gaat een domme vraag zijn.'

Weerstand

Verder hebben we in onze ondervraging gemerkt dat er best wel wat weerstand is ten opzichte van digitalisering. Eén van de respondenten, respondent 3 (GV) vertelde dit: 'Ik denk een vijf op tien omdat ik wel oké kan omgaan met Teams en met hetgeen dat verwacht wordt als we naar die cliënten kijken. Andere vlakken zoals SharePoint, daar hou ik me nog niet eens mee bezig.' Dezelfde respondent genoot zelf geen opleiding omtrent digitalisering, ze vertelt verder in de bevraging dat we helemaal geen middelen moeten besteden aan betere opleiding voor alumni of meer digitalisering. Ze wil dat we dicht bij de mensen staan en ons aanpassen aan de doelgroep. Bijkomend vertelt respondent 7 (RTJ) vond het digitale ook niet passen in een hulpverlening: '... Ik ben ook iemand dat in een gesprek niet graag een computer gebruikt. Zo typen tijdens een gesprek dat gaat niet...' vertelt ze.

Versnippering van het aanbod

Het werkveld is ook heel breed geven onze respondenten aan. Binnen de integrale jeugdhulp zijn er zoveel verschillende programma's dat het ook niet nodig is om alles te weten. Men verwacht dat het weer allemaal verandert en dan ben je weer bij het begin. Er is weinig stabiliteit en het vraagt veel energie en flexibiliteit om de vaardigheden aan te leren voor het werken met deze nieuwe programma's. Dit is ook een van de redenen waarom sommigen verdere opleiding voor alumni overbodig vinden. Men vertelt het zo: '...plus niet elke organisatie werkt met hetzelfde he. Dus om zo alles aan te bieden waardoor ieder maar een beetje geproefd heeft.' Het lijkt erop dat men flexibel werken en een goed

aanpassingsvermogen belangrijker vindt dan meer middelen voor bijscholingen of opleidingen.

Wat wel nuttig zou kunnen zijn zegt een van de respondenten is om een basisopleiding te voorzien voor mensen die gewoon met een computer overweg willen kunnen. Het is moeilijk om telkens een bijscholing te organiseren voor bepaalde 'sector gerelateerde programma's' als die persoon niet eens de basisvaardigheden van het werken met een computer onder de knie heeft (zoals bijvoorbeeld het gebruik van Word). Respondent 2 (RTJ) vertelde dit als volgt: 'Je krijgt wel uitleg over hoe dat programma in elkaar zit, maar niet over de computer in het algemeen ofzo.'

Versnelde digitalisering

Tot slot kwam de versnelde digitalisering omwille van de coronapandemie ook aan bod. Het maakte dat maatschappelijk werkers wel moesten oefenen met digitale competenties. Ze hadden vaak geen andere keuze dan contact via online tools. Een van onze respondenten (respondent 10, RTJ) die het vaker moeilijk had met bepaalde basiscompetenties gaf dit op deze manier aan: 'Dus ik denk dat ik daar nu een zeven op heb, maar ik kwam wel echt van nul. Door echt veel te oefenen, echt door het te doen. En dan hebben we ook Zoom, hebben we ook al verschillende keren gebruikt, dat gaat nu ook al goed. ... maar nu met de corona heb ik heel wat kunnen oefenen.'

Ondersteuningsnoden

Duidelijkheid van de programma's

Eerst zullen we starten met de antwoorden van de respondenten op de vraag: 'Welke ondersteuningsnoden ervaart u binnen uw job op vlak van digitalisering?'. De respondenten vertellen hier over de nood aan duidelijkheid omtrent het gebruiken van enkele programma's. Een respondent biedt zelfs een mogelijke oplossing aan om deze duidelijkheid te kunnen garanderen. Daarentegen verloopt het bij een andere respondent juist zonder problemen.

Wanneer hulpverleners met nieuwe programma's moeten werken zoals INSISTO of E-care binnen de organisaties vinden verschillende respondenten het belangrijk dat er ook duidelijk wordt uitgelegd wat je er allemaal mee kan doen. Langs de andere kant willen de respondenten ook weten wat er van hen verwacht wordt. Respondent 5 (NRTJ) gaat dieper in op de nood aan duidelijkheid en vertelt dat het vaak niet helder is welk systeem juist gebruikt moet worden om bijvoorbeeld documenten op te slaan of communicatie te voeren, waardoor het tot dubbel werk kan leiden. Evenzeer vindt respondent 3 (GV) het belangrijk dat de meerwaarde van het invoeren van nieuwe systemen expliciet uitgelegd moet worden, zodat de overstap soepeler en makkelijker kan verlopen. Ook respondent 1 (GV) had vele vragen bij het werken met INSISTO, het rapporteringssysteem. Pas na een vorming is de onduidelijkheid verdwenen bij de respondent. Een mogelijke oplossing volgens respondent 1 (GV) heeft betrekking op het integreren van een korte opleiding in het onthaalpakket dat op de werkvloer wordt georganiseerd. Zo zullen nieuwe medewerkers meteen weten wat je kan en moet doen met het programma.

Tegenstellend verloopt het bij respondent 7 (RTJ) wel goed. De respondent werkt met het LARS-programma (leerlingen activiteiten en registratiesysteem) en beschrijft hoe een individuele coach wordt aangesteld die ondersteuning biedt aan de hulpverlener totdat deze alles kent van het programma.

Organisatie

In dit onderdeel beantwoorden de respondenten op de volgende vraag: 'In welke mate biedt uw huidige organisatie voldoende ondersteuning op vlak van; mogelijkheid tot bijscholing met betrekking tot digitalisering, technische ondersteuning en infrastructuur?'. De antwoorden zullen per deelvraag gepresenteerd worden.

Opleiding

We zullen allereerst ingaan op de eerste deelvraag met betrekking tot bijscholing. Uit de antwoorden blijkt dat de optie tot bijscholing in alle organisaties aanwezig is. Echter kunnen we vele verschillen vaststellen tussen de respondent en hun organisaties die we nader gaan bekijken.

Er is één duidelijk antwoord op de ondersteuningsnood die maatschappelijk werkers ervaren op vlak van opleiding te horen bij drie van de tien respondenten. Een opleiding moet toegespitst worden op het aanleren van vaardigheden die effectief nodig zijn in het werkveld en dit ontbreekt nog. Respondent 9 (NRTJ) vertelt hoe moeilijk het is om een opleiding te vinden over specifiek deel van de digitale toepassingen. Respondent 5 (NRTJ) beaamt dit en zegt dat bijscholing vaak te breed is en zorgt voor onduidelijkheid. Zo heeft

deze respondent een bijscholing over Microsoft gevolgd waarin alle mogelijkheden van de applicatie werden toegelicht, terwijl binnen de organisatie slecht een klein deel daadwerkelijk wordt gebruikt. Ook respondent 8 (NRTJ) vertelt hoe moeilijk het is om een opleiding te vinden die eenvoudig uitlegt wat je kan doen met tools zoals Microsoft Teams en Word.

De optie tot bijscholing op vlak van digitalisering is in elke organisatie van de tien respondenten aanwezig. Zo heeft respondent 1 (GV) recent een vorming gevolgd over Insisto (Informatica systeem Intersectorale toegangspoort), dit is een rapporteringssysteem waarop wordt gewerkt binnen de organisatie. Deze vorming werd echter pas aangeboden na de signalen van de hulpverleners die niet met het rapporteringssysteem overweg konden. Daarnaast hebben respondenten 2 (RTJ) en 10 (RTJ) beiden een vorming gevolgd omtrent chatten omdat dit een noodzakelijke vaardigheid is binnen de organisatie. Ondanks de mogelijkheid tot bijscholing in de organisaties, kiezen twee van de tien respondenten ervoor om deze niet te volgen. Volgens respondent 6 (RTJ) is het niet nodig om een vorming te volgen, aangezien het allemaal wel goed lukt. Respondent 8 (NRTJ) vertelt dat er eigenlijk weinig gekozen wordt voor bijscholing en eerder hulp wordt gezocht tussen de collega's onderling bij vragen over toepassingen zoals mail, teams of Word. Verder gaven respondenten 9 (NRTJ) en 10 (RTJ) aan meer mogelijkheid tot bijscholing te willen op vlak van digitalisering.

Technische ondersteuning

Dan gaan we nu over tot de antwoorden op de tweede deelvraag. Deze vraag luidt als volgt: 'In welke mate biedt uw organisatie voldoende ondersteuning op vlak technische ondersteuning'. Uit de antwoorden die nader besproken zullen worden, kunnen we twee groepen onderscheiden. Namelijk een groep die de fysieke afwezigheid van de ICT-dienst als een negatief gegeven ervaart, tegenover respondenten waarbij het juist goed verloopt.

Negen van de tien respondenten gaven aan een ICT-dienst te hebben. De andere respondent heeft een directie als aanspreekpunt die technische ondersteuning kan bieden en vindt dit ook voldoende goed.

Van de negen respondenten die een ICT-dienst hebben, geven vijf respondenten aan dat de technische ondersteuning niet zo goed verloopt. Opvallend is dat deze ICT-dienst niet fysiek aanwezig is op de werkvloer van organisatie bij deze respondenten. Het gaat om een ICT-dienst die overkoepelend werkt voor verschillende afdelingen. Deze fysieke afwezigheid zorgt toch wel voor problemen op de werkvloer. Zo vertellen respondent 1 (GV), 3 (GV) en 7 (RTJ) dat het oplossen van problemen langer kan duren waardoor het tijdig afwerken van een dringende opdracht in gedrang kan komen.

Anderzijds ervaren respondenten 4 (RTJ), 8 (NRTJ) en 9 (NRTJ) de fysieke afwezigheid niet als een moeilijkheid, ook zij werken met een ICT-dienst die overkoepelend ondersteuning biedt aan de verschillende afdelingen. Zij hebben beiden een gespecialiseerde ICT-dienst die overkoepelend te werk gaat met verschillende afdelingen van de organisatie. Volgens hen is deze altijd bereikbaar via telefoon of mail en worden problemen snel opgelost.

Infrastructuur

Tot slot geven de respondenten een antwoord op de derde deelvraag: 'In welke mate biedt uw organisatie voldoende ondersteuning op vlak van infrastructuur?'. Als we de antwoorden bekijken zien we dat verschillende respondenten aangeven geen problemen te ervaren op vlak van infrastructuur. Terwijl anderen juist een gebrek aan goede infrastructuur ervaren, waarbij ze omschrijven hoe de materialen niet naar behoren werken of juist helemaal ontbreken.

De meerderheid, zes van de tien respondenten geeft aan een goede infrastructuur te hebben. De respondenten vinden dat alles op vlak van infrastructuur goed verloopt, ze hebben allen een laptop en telefoon om te gebruiken.

Tegenstellend ervaren de andere vier respondenten problemen op vlak van infrastructuur. Zo vertelt respondent 9 (NRTJ) dat er te weinig laptops zijn, maar evengoed een tekort aan gesprekruimtes om rustig te kunnen zoomen en een onlinegesprek in privacy te kunnen uitvoeren. Respondent 7 (RTJ) ervaart ook enkele pijnpunten zoals telefonie. De telefoons zijn aangesloten op een systeem waarop regelmatig tegen problemen wordt gebotst. Op zulke momenten is de organisatie niet meer bereikbaar voor cliënten. Gelijkaardig, ondervindt respondent 2 (RTJ) problemen met hun registratiesysteem Regas dat niet altijd adequaat werkt. Ook vertelt respondent 9 (NRTJ) over het gebrek aan een registratiesysteem voor gemaakte afspraken waardoor het moeilijk is om een overzicht te houden op waar de cliënten zich juist bevinden in het gebouw. Bijkomend ervaart respondent 10 (RTJ) problemen met de wifi-verbinding die niet altijd goed werkt.

Beleid

Een laatste vraag over ondersteuningsnoden aan de respondenten luidt als volgt: 'Op welke manier biedt het beleid ondersteuning voor het thema digitalisering binnen de integrale jeugdhulp? Volstaat dit?'. Uit de antwoorden blijkt dat niet veel respondenten hiervan af weten. Anderen vinden dat het beleid meer mag doen of precies goed is.

Vier van de tien respondenten heeft geen kennis van het beleid en op welke manier deze ondersteuning biedt, meer kunnen ze hier dus ook niet op antwoorden. Twee andere respondenten geven aan dat het beleid meer mag doen. Zij vinden dat het beleid meer budget moet vrijmaken om bijv. laptops aan te kopen.

Bijkomend vindt respondent 4 (RTJ) dat het beleid meer dient in te zetten op sensibilisering naar organisaties toe die werken met jongeren, maar even goed naar de steden toe. Er moet een besef komen dat er veel mensen met problemen rondlopen op vlak van digitalisering. Het online gegeven zou iets laagdrempeligs moeten zijn, cliënten moet op een makkelijke manier binnen kunnen raken bij de organisaties. Daarom vindt de respondent het ook belangrijk dat het beleid ondersteuning biedt om dit te kunnen verwezenlijken. Vaak kunnen cliënten er niet aan uit hoe ze online een afspraak moeten maken om bijvoorbeeld het OCMW binnen te kunnen komen.

Respondent 5 (NRTJ) vertelt over de richtlijn vanuit de overheid die het aantal contacturen met cliënten wil beperken door het invoeren van registraties op een systeem. Dit vindt de respondent iets engs, aangezien het beperken van kwantiteit, de kwaliteit van de dienst sterk beïnvloedt. Respondent 5 (NRTJ) wil dan ook dat de overheid hier meer ondersteuning moet bieden. Verder geeft respondent 7 (RTJ) aan dat besparingen een

grote impact hebben op de werking van de organisatie, zo kunnen ze niet altijd het nodige materiaal aankopen.

Enkel respondenten 7 (RTJ) en 8 (NRTJ) vinden dat het beleid volstaat en voldoende ondersteuning biedt. Zo vertelt respondent 7 (RTJ) over overlegforums waarvan ze lid zijn. Een tijd terug waren er veel problemen met het registratiesysteem INSITO, deze zijn weggewerkt na het aankaarten van de problemen op één van de forums. Ook respondent 8 (NRTJ) weet dat het beleid druk bezig is met nieuwe systemen op te starten die de hulpverlening een stuk makkelijker zullen maken. De respondent vertelt dat vernieuwing tijd neemt en niet gehaast mag worden.

Aanbevelingen

Ten slotte vroegen we de geïnterviewden of ze aanbevelingen hebben omtrent digitalisering op vlak van schoolopleiding, (koepel)organisatie en beleid.

School/Opleiding

Aan de ene kant komt uit de interviews naar voren dat de basis van digitale vaardigheden al gelegd zou moeten worden tijdens de studie. Vier van de tien geïnterviewde maatschappelijk werkers vinden dat het een onderdeel van het vakkenpakket moet zijn om ervoor te zorgen dat iedereen toch al deze basis mee heeft. Er mag niet vanuit gegaan worden dat iedereen overweg kan met digitalisering zonder enige opleiding. Ze geven enkele voorbeelden van wat er in dit vak aan bod zou kunnen komen. Zo wordt er gesproken over computervaardigheden, zoals blind typen en het kort en krachtig leren formuleren. Ook het uitleg krijgen over hoe je het best een online gesprek aanpakt, komt aan bod. Nu, met Corona, zou het misschien een start kunnen zijn om dit mee op te nemen in de opleiding.

Langs de andere kant stellen de andere zes van de geïnterviewden de vraag of je dat wel zomaar in de opleiding kan implementeren. Zo is er de opmerking dat het ene platform op het éne moment actueel kan zijn, maar één jaar later misschien weer niet. Weer enkele van onze geïnterviewde maatschappelijk werkers zeggen dat deze vaardigheden ook sterk afhangen van je werkcontext. Het is dus de organisatie die hier meer aandacht aan moet besteden. Als je als nieuwe werknemer begint te werken, moet er een opleiding voorzien worden over bijvoorbeeld de tools die actief zijn in de organisatie.

(Koepel-)organisatie

Zoals er in de vorige alinea aan bod is gekomen, moeten organisaties bij de start van een nieuwe werknemer uitleg geven over de tools die op dat moment actief zijn binnen de organisatie. Ze moeten voldoende vormingen en opleidingen organiseren, zowel voor hulpverleners als voor cliënten. Deze cursussen moeten op maat zijn, niet iedereen is er even snel mee weg.

Er wordt in drie interviews ook gesproken over een werknemer aanstellen specifiek voor vragen rond technologie. Wat uit de gesprekken ook sterk naar voren komt, is de nood aan meer structuur, duidelijke richtlijnen en afspraken. Dit kaartte de grote meerderheid van de geïnterviewden aan. Organisaties moeten samenkomen en een overkoepelend beleid uitstippelen omtrent digitalisering. Ook op team-niveau moeten er duidelijke afspraken worden gemaakt en moet er voldoende overleg over zijn. Nu hebben velen van

de geïnterviewde maatschappelijk werkers het gevoel dat ieder maar zijn eigen ding doet waardoor het onoverzichtelijk wordt, terwijl je elkaar wel moeten weten te vinden. Er is m.a.w. nood aan afstemming.

Als organisaties willen werken met digitalisering moeten ze ook inzetten op het bij de werknemers doen inzien van de meerwaarde van technologische middelen, zegt respondent 4 (RTJ).

Beleid

Qua aanbevelingen op beleidsniveau valt het vooral op dat men vindt dat er moet voorzien worden in extra technologische middelen, laptops. Omwille van Corona heeft het beleid al wel laptops aangeboden, maar er moet nog meer budget vrijgemaakt worden voor deze tendens. Dit is niet het enige, want veel mensen kunnen nog steeds niet omgaan met een laptop. Ook het beleid kan cursussen aanbieden aan organisaties hieromtrent. Een maatschappelijk werker spreekt hier over de verandering van perceptie. De politieke perceptie over digitalisering en het gebruik en het gemak ervan is niet juist in zijn ogen. Ze moeten kwetsbare doelgroepen proberen te betrekken bij het uitwerken van tools etc. zodat ze zeker zijn dat het ook voor deze doelgroep haalbaar is. Een vereenvoudiging van bepaalde processen zou zeker al een stap in de goede richting zijn. Voor heel wat zaken moet je je bijvoorbeeld online inschrijven, dat is geen vanzelfsprekendheid, kijk maar naar het vaccinatiesysteem. Tenslotte kan het beleid ook in concrete richtlijnen voorzien voor organisaties zodat niet ieder zijn eigen ding doet en er enige afstemming is.

Conclusies

We bouwen met onze bachelorproef verder op een onderzoek van onze opdrachtgever Stijn Custers, onderzoeker bij UC-Leuven-Limburg, Inclusive Society, Smart Organisations en Resilient People. Door de coronacrisis werd er meer digitaal gewerkt dan ooit tevoren. Om een goede kwaliteit binnen de huidige hulpverlening te waarborgen peilen we in dit onderzoek naar hun digitale competenties, hun ondersteuningsnoden, hun ervaringen, hun aanbevelingen en hun visie binnen diezelfde hulpverlening in de toekomst.

In dit deel zullen we aan de hand van onze resultaten een antwoord geven op onze hoofdonderzoeksvraag namelijk: 'Hoe ervaren maatschappelijk werkers binnen de integrale jeugdhulp digitalisering?'. Door verbanden te leggen met de literatuur en de expertinterviews beantwoorden we de deelvragen van ons onderzoek en op die manier ook de hoofdonderzoeksvraag. We lijsten onze deelvragen ter verduidelijking nog eens op:

- Hoe zien ze onlinehulp/blended hulp een plaats krijgen in de (nabije) toekomst? Welke visie hebben ze?
- In welke mate bezitten professionals de nodige competenties op vlak van het inzetten van digitale middelen in hun werk?
- Welke ondersteuningsnoden ervaren maatschappelijk werkers nog op vlak van digitalisering?
- Hoe kunnen we maatschappelijk werkers beter voorbereiden op de digitalisering in de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen? Welke aanbevelingen zijn hier nog?

Een definiëring

De definities die de respondenten geven komen overeen met de definitie van Rutten. Rutten (2007) definieert digitalisering als een moderne manier waarop informatie wordt ontwikkeld, verwerkt, verspreid en geconsumeerd. Hierbij sluit aan dat zaken zoals afbeeldingen, teksten, beelden en muziek in een simpele informatiestroom kunnen worden geïntegreerd. Dit verloopt langs een elektronische weg zoals via internet. Uit de interviews en het expertinterview van Davy Nijs, merken we dat er meer wordt gedigitaliseerd binnen domeinen als registratie, aanvragen en dossiers.

De overeenkomst met Rutten is de manier waarop informatie wordt verwerkt en verspreid. De acht respondenten benoemen digitalisering als niet meer op papier werken maar via een online dossier waar collega's aankunnen. Het verschil is dat Rutten niet spreekt over de manier van communiceren. Vijf van de tien respondent geeft aan dat digitaliseren een verandering van communicatie betekent. Er gebeuren nu meer gesprekken online in plaats van alle gesprekken fysiek te organiseren.

Davy geeft aan dat de manier van communiceren is veranderd. Elke respondent geeft aan dat vergaderen online gebeurt. Er wordt vandaag anders gecommuniceerd naar cliënten dan vroeger. Huisbezoeken kan nu ook gebeuren via beeldbellen in plaats van fysiek aanwezig te zijn. Uit onze bevraging zien we terug dat steeds meer mensen ook een computer en een smartphone bezitten.

Hoe zien ze onlinehulp/blended hulp een plaats krijgen in de (nabije) toekomst? Welke visie hebben ze?

We kunnen de visie van organisaties op vlak van digitalisering vergelijken met twee extremen. Langs het ene uiterste zijn er organisaties waar een duidelijke visie is. Aan de andere kant zijn er organisaties die geen heldere zienswijze hebben, de meerderheid van onze respondenten bevinden zich hier. Daartussen bevinden zich ook organisaties waar digitalisering verweven zit in de werking.

Als we kijken naar het toekomstbeeld van bevraagde organisaties, kunnen we besluiten; dat er meer moet worden ingezet op digitalisering. De meerderheid van de respondenten geeft aan dat ze digitalisering een blijvende rol zien innemen in hun werking. Dit wordt ook aangegeven door Nijs (persoonlijk interview, 9 november 2021). Volgens hem moet de sector digitalisering verwelkomen en effectief inzetten in de hulpverlening, Steyaert (2008) bevestigt dit ook. Digitalisering is namelijk niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Het is daarom belangrijk dat organisaties in de toekomst een visie ontwikkelen, waar digitalisering een duidelijke plaats krijgt.

Uit de eigen visie van maatschappelijk werkers kunnen we besluiten, dat ze frequent overeenstemt met de visie van de organisatie waarin ze werken. De meerderheid geeft aan dat ze een visie rond digitalisering binnen hun werk belangrijk vinden. Het toekomstbeeld van maatschappelijk werkers toont aan dat er gestreefd moet worden naar een heldere visie op vlak van digitalisering. Daarnaast kan fysiek contact met cliënten niet zomaar vervangen worden door digitalisering, dit wordt ook bevestigd door Goris (persoonlijk interview, 7 december 2021). Zij geeft aan dat sociaal werk en digitalisering eerder gecombineerd moeten worden en dat enkel online hulpverlening geen mogelijkheid is. Maatschappelijk werkers zeggen dat er bewust en kritisch moet worden omgegaan met digitalisering. Dit zien we verder terugkomen in de literatuur. Versteegh (2019) verwijst naar het belang van reflecteren en het kritisch kijken naar professioneel online handelen. Concreet houdt dit in dat er een bewuste manier van omgang is met thema's zoals veiligheid, beroepsgeheim en tot slot afstand en nabijheid.

In welke mate bezitten professionals de nodige competenties op vlak van het inzetten van digitale middelen in hun werk?

Als we kijken naar de competenties van een maatschappelijk werker kunnen we er in het algemeen van uit gaan dat er een negatief verband aanwezig is tussen leeftijd en de aanwezige competenties, echter zijn hier ook uitzonderingen. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het verschil in 'digital natives' en 'digital migrants' volgens Versteegh (Versteegh, 2019).

Verder kreeg het merendeel van de respondenten pas bijscholingen nadat ze al in hun organisatie tewerkgesteld waren of kregen ze deze bijscholingen helemaal niet. Er was bij maar één persoon sprake van een kleine toelichting omtrent digitalisering binnen een vooropleiding op de bachelor sociaal werk.

Vaak was er ook sprake van een zekere weerstand omtrent digitalisering. Het zorgde er in zekere zin voor dat maatschappelijk werkers minder geneigd waren hun digitale competenties verder uit te breiden buiten enkele aanwezige basisvaardigheden. De heer Davy Nijs beschreef dit in ons persoonlijk interview op 9 november 2021. Hij vertelde dat ze die afkeer zouden kunnen hebben omdat maatschappelijk werkers het werk willen doen

waarvoor ze gestudeerd hebben. Ze willen kort bij de mensen staan en hen op die manier 'menselijker' helpen. Hij denkt aan 'een argwaan voor de computer'. Het valt op dat net die personen die minder competenties bezitten op het moment van de bevraging ook meer weerstand bleken te bieden tegenover het onderwerp.

Tot slot verkregen we informatie over de digitale basiscompetenties van een maatschappelijk werker. Enkele concrete voorbeelden: kunnen werken met de specifieke programma's van hun organisatie, kunnen werken met programma's van Microsoft Office, hun computer zelf efficiënt kunnen bedienen, ... Maatschappelijk werkers die het moeilijk hebben met het digitale, bezitten vaak te weinig digivaardige 'basiseisen' zoals opgesteld door 's Heeren Loo (Versteegh, 2019). Het vergt voor hen meer energie en tijd om zich aan te passen aan een digitale transitie. Ook bijscholingen omtrent digitalisering zijn voor deze personen daarom minder effectief omdat ze over algemeen niet overweg kunnen met een computer en de bediening die daarmee gepaard gaat. Ook de personen die hen ondersteunen ondervinden hierdoor meer werkdruk om deze personen telkens verder te helpen in hun dagelijkse werking.

Welke ondersteuningsnoden ervaren maatschappelijk werkers nog op vlak van digitalisering?

Uit de interviews komen verschillende ondersteuningsnoden naar voren. Zo geven respondenten aan dat niet enkel zij meer ondersteuning willen binnen hun organisatie, maar ook voor hun cliënten. De respondenten krijgen regelmatig mensen over de vloer die niet kunnen werken met computers of zelfs geen toegang hebben tot een computers. Dit is eigenlijk de betekenis van digitale uitsluiting zoals beschreven door Mariën et al. (2013, p. 228).

Vervolgens geven de respondenten een belangrijk aspect meerdere malen aan en dit is de nood aan duidelijkheid omtrent de programma's die gebruikt worden binnen de organisatie. Sommige respondenten willen weten welke functies van het programma juist gebruikt moeten worden. Respondenten vinden het daarom ook belangrijk om hierin ondersteund te worden door middel van vorming. Digitalisering valt haast niet meer weg te denken binnen talloze organisaties. Volgens Davy Nijs en Tom Seymoens (persoonlijk interview, 9 november 2021) is het daarom belangrijk om meer in te zetten op de effectiviteit van systemen. Gebruik enkel die systemen die een meerwaarde kunnen bieden voor de hulpverleners en de cliënten binnen de integrale jeugdhulp en andere sectoren.

Bovendien kaarten Davy Nijs en Tom Seymoens (persoonlijk interview, 9 november 2021) een andere evolutie aan. Niet alleen sociaal werk organisaties tonen steeds meer interesse in digitalisering en de verschillende mogelijkheden ervan, maar ook de overheid. De overheid kijkt vooral naar de kansen zoals de automatisering van bepaalde processen die zullen leiden tot het besparen van tijd en geld. Dit vinden niet alle respondenten een positief gegeven. Het automatiseren van processen leidt tot het beperken van contactmomenten met de cliënten, wat de kwaliteit sterk kan doen dalen.

Ook merken verschillende respondenten op dat integrale jeugdsector nog een hele weg af te leggen heeft. Er is vanuit de organisaties meer ondersteuning nodig op vlak van infrastructuur. Claerhout (2019) stelt dit ook vast en zegt dat de integrale jeugdsector, maar eigenlijk ook het bredere sociaal werk, vaak achterop hinken als het om vernieuwing gaat. De invulling van het takenpakket van een sociaal werker is sterk veranderd door digitalisering op vlak van interne en externe communicatie (Versteegh, 2019). Toch

ervaren vele respondenten dat ze niet over het juiste materiaal beschikken om goed te kunnen hulpverleners. Hier is een duidelijke ondersteuningsnood te zien. Zo vertellen de respondenten over hun tekort aan laptops en gesprekruimtes, maar even goed systemen die nog vaak problemen bevatten.

Hoe kunnen we maatschappelijk werkers beter voorbereiden op de tendens van toenemende digitalisering in de sector van de integrale jeugdhulp in Vlaanderen? Welke aanbevelingen zijn hier nog?

Uit heel dit onderzoeksrapport komt naar voren dat digitalisering niet als vanzelfsprekend mag worden gezien. Er zijn enkele aanbevelingen naar opleiding, de praktijk en het beleid toe.

Zowel organisaties, koepelorganisaties als het beleid moeten voorzien in duidelijke richtlijnen en afspraken rond hoe digitalisering een plaats krijgt in de hulpverlening, zodat de communicatie tussen de werknemers vlot verloopt en er afstemming is. Niet enkel moet er in meer technologische middelen worden voorzien, maar ook in een cursus op maat voor cliënten/hulpverleners die hier geen of weinig ervaring mee hebben. Binnen de organisatie zelf is het erg belangrijk om nieuwe werknemers goed te begeleiden in de gehanteerde tools en cursussen aan te bieden omtrent digitalisering. Een suggestie is ook om van "online hulpverlening" een vak te maken in de opleiding 'sociaal werk' en eventuele andere opleidingen die hier regelmatig mee in aanraking komen. Hiernaar kan verder onderzoek gedaan worden, welke specifieke noden er zijn in de opleiding betreffende dit thema en lukt dit om dit te implementeren in de opleiding. Tot slot moet er verandering komen in bepaalde dienstverleningen, het is vaak te complex waardoor er mensen worden uitgesloten.

Ervaringen van maatschappelijk werkers met digitalisering

De voorgaande deelvragen vormen deels een antwoord op onze hoofdonderzoeksvraag. We hebben daarnaast ook nog expliciet de ervaringen van de respondenten op vlak van digitalisering bevestigd. Hieruit blijkt dat digitalisering zowel voordelen als nadelen heeft. Hoe men digitalisering ervaart hangt af van hulpverlener tot hulpverlener.

Uit de interviews komen heel wat positieve ervaringen naar voor. Zo halen de bevestigde maatschappelijk werkers aan dat ze door de digitalisering nog contact konden hebben met zowel collega's als met cliënten tijdens de coronacrisis. Dit gaf hun een fijn en warm gevoel tijdens de moeilijke tijden van de afgelopen jaren. Maar ze werken wel dat ze het liefst toch een fysiek contact hebben met cliënten en collega's. De organisaties blijven voor het online vergaderen aanhouden na corona. De digitalisering heeft een positieve invloed op de drukke agenda's van maatschappelijk werkers. Door de diverse digitale tools waar ze nu gebruik van maken, moesten ze zich niet steeds verplaatsen naar de werkvloer voor vergaderingen. Het sociaal werk wordt ook effectiever doordat er meer middelen zijn waarmee hulpverleners aan de slag kunnen.

Daarnaast ervaren maatschappelijk werkers ook negatieve aspecten van de digitalisering. Het is niet voor iedereen weggelegd en vanzelfsprekend. Tijdens de interviews werd regelmatig aangehaald dat het voor mensen die niet opgegroeid zijn met technologie, toch wel een hele drempel en extra werk is. Niet enkel voor de hulpverleners zelf, maar ook voor de cliënten. Het is belangrijk dat alle bevolkingsgroepen toegang krijgen tot digitale middelen. Maatschappelijk werkers geven aan dat er een onvoldoende is aan deze digitale

middelen waardoor de onlinehulp niet altijd even makkelijk is, terwijl de respondenten wel aangeven dat ze dit willen inzetten. Het is belangrijk organisaties in de toekomst te voorzien van voldoende bruikbare digitale tools zodat ze elk individu kunnen verder helpen.

Tot slot blijkt uit al onze resultaten dat er in het algemeen geen opmerkelijke verschillen zijn tussen de rechtstreeks toegankelijke, niet rechtstreeks toegankelijke en gemandateerde voorzieningen.

Kritische reflecties en aanbevelingen

Na intensief werken aan dit onderzoek zijn we gekomen tot een aantal aanbevelingen. We hebben aanbevelingen over de definitie van digitalisering, over de gebruikte onlinesystemen, over de processen, ICT-ondersteuning en vormen binnen werkcontext. We bespreken sensibilisering over digitale inclusie en over de grenzen, beveiliging en de privacy van maatschappelijk werkers.

Definiëring digitalisering

Digitalisering is een zeer ruim begrip en al helemaal binnen de integrale jeugdhulp. Hierdoor is het moeilijk om een concrete en meest passende definitie over digitalisering te vinden voor deze bachelorproef. Ook in het experten-interview gaven Davy en Tom een ruime definitie. Hierdoor wordt de invulling van de definitie voor iedereen anders. Het is daarom belangrijk om per organisatie een duidelijke kader te schetsen over wat digitalisering juist voor hen betekend en welke invulling het kan krijgen. Daarom pleiten we voor meer onderzoek naar digitalisering om zo tot een meer passend begrip te komen.

Volgens ons heeft digitalisering binnen de hulpverlening betrekking op verschillende elementen. Digitalisering heeft geleid tot een nieuwe manier van communiceren. Hulpverleners kunnen nu onderling, maar ook met cliënten op programma's zoals Microsoft Teams snel en makkelijk een gesprek voeren. Dit is nu een voorbeeld van een digitaal communicatiemiddel, maar er zijn er natuurlijk nog veel meer zoals: e-mail, chatten op facebook, zoom, ...

Een ander element van digitalisering is de manier waarop informatie van de cliënten wordt verzameld. Organisaties hebben nu de mogelijkheid om over te stappen van papieren dossiers naar digitale dossiers. Dit lijkt ons een enorme vooruitgang, aangezien verschillende hulpverleners dossiers snel kunnen raadplegen om informatie op te zoeken of aan te passen.

Overkoepelde systemen

Deze brede term van digitalisering uit zich ook in de aanpak ervan. Iedereen gebruikt het op zijn eigen, andere manier. Uit de interviews en de literatuurstudie merken we op dat er een groot aantal onlinesystemen bestaan. Dit veronderstelt ook dat maatschappelijk werkers kennis hebben over deze verschillende systemen en er ook mee kunnen werken. Doordat er zo veel variatie is, maakt het werken er niet eenvoudiger op. In heel deze versnippering moeten je elkaar wel nog weten te vinden. Er moeten duidelijke afspraken zijn hieromtrent. We bevelen aan om binnen de integrale jeugdhulp zo weinig mogelijk verschillende systemen te gebruiken. Dit kan tot gevolg hebben dat de samenwerking vlotter verloopt, beperkte vaardigheid vereist van de maatschappelijk werker en continuïteit kan worden gegarandeerd.

Justine deed stage op een CLB. Wanneer ze een onlineleerlingengesprek had kon dat via zoom, skype, praatbox, CLB chat. Op het moment dat Justine stage deed, had de organisatie ook beslist om skype niet meer te gebruiken voor vergaderingen. Ze schakelde over naar Microsoft-Teams. Voor een kleine periode gebruikte ze de twee programma's door elkaar. Voor sommige ging deze overgang zeer gemakkelijk, andere maatschappelijk

werkers vonden dit moeilijk omdat ze juist met skype goed konden werken en zich weer moesten aanpassen.

Vereenvoudiging van processen

Voor de hulpvragers pleiten we voor een vereenvoudiging van bepaalde werkwijzen. Heel wat processen in de hulpverlening zijn tegenwoordig online. Zo moet je je bijvoorbeeld voor heel wat zaken online inschrijven. Dat is zeker niet altijd evident. Er worden juist online tools gemaakt om zaken te vereenvoudigen en makkelijker te maken, maar in werkelijkheid is dit zeker niet altijd zo. Digitale ongeletterdheid kan ervoor zorgen dat mensen gaan afhaken in de hulpverlening. Dit zorgt dan eigenlijk voor een paradoxaal effect: in plaats van dat de hulpverlening toegankelijker wordt, wordt het dan juist minder bereikbaar voor sommigen. Voor deze mensen moet er een alternatieve mogelijkheid voor handen zijn. Wat ook helpend hierbij zou zijn, is om goed af te stemmen met de cliënt over hoe het hulpverleningsproces verder verloopt.

Sensibiliseren

Met de coronapandemie blijkt dat veel cliënten geen computer hebben of toegang tot het internet. Online hulpverlening is daarom moeilijker. Op die manier moet elke organisatie voor zich uitmaken hoe ver ze gaan binnen deze topic omtrent digitalisering aangepast aan hun cliënten en hun maatschappelijk werkers, we gaan hen hierin moeten sensibiliseren. Daarom bevelen we aan om maatschappelijk werkers en het beleid meer bewust te maken dat niet iedereen de trend van digitalisering kan volgen. Voor cliënten; meer plaatsen met gratis internet, een mogelijkheid tot het lenen van een computer en blijven inzetten op een andere mogelijkheid dan enkel het digitale vanuit het beleid. Voor maatschappelijk werkers denken we aan; een werktelefoon (duidelijke scheiding werk en privé), computer voor het thuiswerken, tegemoetkoming internet kosten bij telewerken en een duidelijke sensibilisering voor het normaliseren van vragen rond digivaardigheden en mediawijsheid. Zo kwam er naar boven bij één van onze respondenten dat ze pas sinds corona een internetverbinding aangekocht. Ook van jongeren wordt er verwacht dat ze goed overweg kunnen met computers en systemen. Dit is een veralgemening, net zoals het idee dat ouderen moeilijk mee kunnen, ook dit is niet altijd zo.

Buddywerking/ ICT ondersteuning

Uit de interviews komt heel vaak naar voren dat organisaties vaak beschikken over een ICT-dienst, bij de meerderheid van de respondenten ging het om een ICT-dienst die extern wordt georganiseerd. De externe ICT-ondersteuning verloopt toch niet altijd zo soepel. Zo gaven de respondenten aan dat dringende problemen vaak niet meteen opgelost kunnen worden ten gevolge van de fysieke afwezigheid op de werkvloer. Daarom pleiten wij voor een ICT-ondersteuning die meerdere keren per week kan langskomen zodat de hulpverleners toch op een snelle en makkelijke manier beroep kunnen doen op hun deskundigheid. Indien mogelijk, zou het interessant kunnen zijn om een interne ICT-dienst of medewerker aan te nemen opdat hulpverleners hier kunnen binnenspringen voor dringende ondersteuning. Wat ook nuttig zou kunnen zijn, is dat deze interne dienst laagdrempelig beschikbaar is voor telewerkers.

Anderzijds zijn er ook organisaties die met een buddy-systeem werken, waarbij collega's worden gekoppeld aan mensen die kennis hebben van de digitale systemen zoals INSISTO. Hierdoor kunnen de personen die ondersteuning nodig hebben makkelijk terecht bij hun

collega om een kleine vraag te stellen. Dit maakt het ook wat laagdrempeliger om naar iemand toe te stappen met je vragen, aangezien je vaker in contact met elkaar komt dan met iemand van de ICT-dienst. Je hebt minder snel het gevoel dat je je collega ermee lastigvalt want het is echt één van de taken van die zijn takenpakket. Dit zou ook een mogelijke aanbeveling kunnen zijn naar organisaties indien een interne ICT-dienst niet mogelijk is.

Grenzen, privacy en beveiliging goed bewaren

Uit de interviews blijkt dat sociale media steeds meer gebruikt wordt. Dit zorgt ervoor dat maatschappelijk werkers constant bereikbaar kunnen zijn. Het is hierbij belangrijk dat hulpverleners hun grenzen duidelijk aangeven. Binnen de hulpverleningsrelatie is het belangrijk dat de grenzen van zowel cliënt als hulpverlener gerespecteerd worden. Als beide partijen dit naar elkaar communiceren zal de hulpverleningsrelatie beter lopen en kan het vertrouwen versterken. Dit resulteert in een aanbeveling die we doen naar organisaties om deze grenzen helder over te brengen naar cliënten. Ook zou het interessant zijn om een korte opleiding hieromtrent te organiseren voor de hulpverleners. De organisaties moeten de hulpverleners aanleren hoe ze hun grenzen kunnen bewaken en hoe ze dit kunnen communiceren naar de cliënten toe.

Maatschappelijk werkers zijn verbonden aan het beroepsgeheim. Het bewaren van de privacy van cliënten is een belangrijk onderdeel hiervan. We hebben gezien dat er risico's verbonden zijn aan digitalisering zoals bijvoorbeeld hacking en phishing. Dit kan een bedreiging vormen voor de online hulpverlening. Niet alleen het bewaren van online cliëntgegevens maar ook tijdens online hulpverleningsgesprekken moet er op een veilige manier gewerkt worden. We willen dan ook de aanbeveling doen om systemen goed te beveiligen zodat de privacy van cliënten gewaarborgd blijft. We doen naar maatschappelijk werkers de aanbeveling om bewust te blijven van de risico's van online hulpverlening. Zoals bij het opslaan van documenten, ervoor zorgen dat dit op een beveiligde server is. De overheid kan hier ook een bijdrage in leveren door betrouwbare beveiligingssystemen aan te reiken. Dit zal maatschappelijk werkers ondersteuning en hen een gevoel van veiligheid bieden.

Vormingen en cursussen binnen de werkcontext

De organisatie waar je werkt is een belangrijk gegeven op vlak van digitalisering. Het is hun taak om voor beginnende hulpverleners cursussen te voorzien die focussen op recente tools, die gehanteerd worden in de organisatie. Er moet bij de implementatie van een nieuw systeem of nieuwe tools, ook bijhorende cursussen worden gegeven. De organisatie mag niet wachten met het aanbieden van een vorming, tot ze merken dat er problemen zijn. Dit kan vermeden worden door de maatschappelijk werker de nodige vaardigheden tijdig aan te leren. We doen hier de aanbeveling om vormingen en cursussen op een duurzame manier in de organisaties te integreren. Het is wel belangrijk om hier niet in te overdrijven, als er sprake is van weerstand kan er bekeken worden wat nodig is. Niet elke maatschappelijk werker moet alles kunnen. Ten slotte krijgt elke werknemer een maximaal aantal uren om bijscholingen te volgen. Het lijkt dat respondenten enkel de bijscholingen kiezen die ze interessant vinden en amper de bijscholingen omtrent digitalisering. Het kan helpen hier verder in te sturen opdat maatschappelijk werkers toch een bijscholing rond het topic volgen.

Kritische reflectie eigen onderzoek: mogelijkheden en beperkingen

Dit onderzoek is uitgevoerd binnen de integrale jeugdhulp. Het is daarom belangrijk dat we de resultaten plaatsen binnen deze sector en dat er in andere sectoren, eventueel andere resultaten kunnen naar voor komen.

Ons onderzoek is daarnaast beperkt in tijd. Wij hebben ongeveer vier maanden gehad om deze bachelorproef uit te voeren. Met meer tijd zouden we de kwaliteit van ons onderzoek vergroten. We zouden meer tijd hebben om kwantitatief in de breedte te bevragen alvorens ons toe te spitsen op een kwalitatieve diepte bevraging. Op die manier zouden we misschien meer gericht kunnen aanbevelen doormiddel van het analyseren van data, van respondenten meer verspreid in de sector alvorens dieper de materie te onderzoeken. Verder moeten we in ons achterhoofd houden in hoeverre ons onderzoek representatief is. We hebben binnen ons onderzoek tien respondenten bevraagd. Het is belangrijk om hier rekening mee te houden als we gaan veralgemenen voor de gehele beroepsgroep binnen de IJH.

Er is zeker nog veel meer onderzoek nodig binnen dit thema en doormiddel van onze scriptie willen we deze aanzet geven. We willen toekomstige onderzoekers een impuls geven om digitalisering in de context van de hulpverlening verder uit te diepen tot het bekomen van meer informatie en praktische aanbevelingen die wij in deze scriptie nog niet beschreven. Verder moesten de verbanden tussen het onderzoek en de digitalisering binnen de integrale jeugdhulp snel worden gemaakt. Moest er meer tijd zijn geweest om elk van ons verder in het onderwerp te verdiepen of om al eens zelf als maatschappelijk werker in het werkveld te staan doormiddel van bijvoorbeeld een stage, zouden er misschien nog beter verbanden worden gelegd.

Onze visie

Ter afsluiting van deze scriptie willen we graag nog onze visie met betrekking tot de digitalisering binnen de hulpverlening delen. Wij hebben iets meer dan drie maanden gewerkt aan het samenstellen van de scriptie en kunnen stellen dat wij tot een dieper inzicht zijn gekomen. Dit door het verzamelen van informatie uit de interviews met de respondenten en experts, maar ook door de informatie uit de kwalitatieve bronnen die we hebben gelezen en verwerkt. Doorheen het proces hebben we kunnen vaststellen dat onze visie sterk is veranderd.

Enerzijds zagen enkelen de digitalisering als een negatief gegeven door persoonlijke ervaringen vanuit de stages. Op de stageplaatsen waar Lisa, Nawal en Febe aan de slag zijn gegaan, verliep de digitalisering niet altijd even soepel. Zo kwamen zij in aanraking met online vergaderingen, waarbij sommige medewerkers toch nog moeilijkheden ondervonden om bijvoorbeeld met Microsoft-teams te werken. Ook zagen zij dit terugkomen bij de cliënten. Niet alle cliënten hebben kennis of toegang tot de middelen om bijvoorbeeld te bellen met de hulpverlener via Microsoft-teams of een online formulier in te vullen voor een hulpaanvraag.

Anderzijds zagen enkelen de digitalisering als een positief gegeven, waarbij het wordt gezien als een verrijking voor de hulpverlening. Zo vonden Nathalie, Gust en Justine dat digitalisering een enorme meerwaarde kan bieden binnen de organisaties en het ook ingezet moet worden. Het werken met tools zoals een logboek zorgt ervoor dat alle informatie van de cliënt geregistreerd kan worden op één plaats, waardoor het niet verloren kan gaan.

Evenwel zijn deze initiële visies, zoals reeds vermeld, toch wel veranderd. Hierbij kunnen we binnen de groep een interessante evolutie zien waarbij onze visie naar het midden is verschoven. Diegenen die de digitalisering als een negatief gegeven zagen, zien nu ook meer positieve kenmerken van digitalisering. Zo hebben zij ondervonden dat digitale tools de hulpverlening laagdrempeliger kunnen maken door bijvoorbeeld gebruik te maken van een chat of mail om simpele vragen van de cliënten te beantwoorden. Diegenen die digitalisering als een positief gegeven zagen, zien na het onderzoek enkele valkuilen in de implementering van digitalisering die meer aandacht verdienen. Zo kan niet elke hulpverlener direct meevolgen met de nieuwe veranderingen binnen de organisatie of willen ze niet dat er veranderingen komen in hun takenpakket en ervaren ze gevoelens van weerstand.

Daarom vinden wij dat het belangrijk is om een mix van online hulpverlening en fysieke hulpverlening toe te passen tijdens het hulpverleningstraject van de cliënten. Volgens ons vormen het sociaal werk en digitalisering een sterk geheel, een soort yin en yang die elkaar aanvullen. Hierbij is het belangrijk om een gezond evenwicht te vinden tussen beide. Digitalisering mag niet het fysieke aspect van sociaal werk overnemen, aangezien wij dit toch heel belangrijk vinden om te behouden.

Om digitalisering een volwaardige plaats te kunnen geven binnen het sociaal werk, moeten de hulpverleners ook beschikken over basiscompetenties. Volgens ons kunnen deze aangeleerd worden op school. Hier volgen een paar basiscompetenties die volgens ons belangrijk zijn: het kunnen gebruikmaken van tools zoals Teams, e-mail, Microsoft Word, enz. Daarenboven kunnen deze basiscompetenties aangevuld worden door de organisaties,

aangezien elke organisatie andere programma's toepast en deze onmogelijk op school kunnen worden aangeleerd. Meer bepaald kunnen organisaties een onthaalpakket opstellen waarin de hulpverlener wordt begeleid met het aanleren van de werking van de digitale programma's. Ook de oudere werknemers mogen niet vergeten worden. Indien de organisatie nieuwe tools invoert, moet de organisatie hen hierin de nodige ondersteuning bieden.

Bibliografie

- Aanbod. (z.d.). Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van <https://www.jeugdhulp.be/aanbod>
- Agentschap Jongerenwelzijn. (z.d.). *Procedureflow voor aanvragen voortgezette jeugdhulp tot 25 jaar*. Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van https://www.jeugdhulp.be/sites/default/files/documents/procedureflow_voortgezette_hulp_0.pdf
- Beslissingen Vlaamse regering. (2021, 18 juni). *Plan Vlaamse Veerkracht- Blended care jeugdhulp*. Geraadpleegd op 30 november 2021, via <https://beslissingenvlaamseregering.vlaanderen.be/document-view/60CB47F6364ED90008000451>
- Blend. (z.d.). *In Van Dale Online*. Geraadpleegd op 6 oktober 2021, van <https://www.vandale.nl/gratis-woordenboek/engels-nederlands/vertaling/blend#.YV3St9pBxPY>
- Blomme, A., Hubar, S., & Morelli, K. (2020, 27 oktober). *Sociaal werkers in coronatijden: 'Mensen in de ogen kijken, is levensbelangrijk'*. Geraadpleegd op 20 november 2021, van <https://sociaal.net/opinie/sociaal-werkers-in-coronatijden-mensen-in-de-ogen-kijken-is-levensbelangrijk/>
- Bocklandt, P. (2015, 1 oktober). *Onlinehulp in welzijn en gezondheid*. Geraadpleegd op 12 oktober 2021, van <https://sociaal.net/achtergrond/onlinehulp-in-welzijn-en-gezondheid/>
- Bocklandt, P. (2017, 27 maart). *Blended hulp wordt het nieuwe moraal*. Geraadpleegd op 6 oktober 2021, van <https://sociaal.net/achtergrond/blended-hulp-wordt-het-nieuwe-normaal/>
- Bocklandt, P. (2017, 4 juli). *Online en face to face hulpverlening versterken elkaar*. Geraadpleegd op 6 november 2021, van <https://zorgwijzermagazine.be/communicatie/online-en-face-to-face-hulpverlening-versterken-elkaar/>
- 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*. Geraadpleegd op 10 oktober 2021, van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/wp-content/uploads/2020/10/Rapport-online-veerkracht-in-welzijnswerk-en-geestelijke-gezondheidszorg-in-lockdown-oktober-2020.pdf>
- Centrum Algemeen Welzijnswerk. (z.d.). *De toekomst is blended*. Geraadpleegd op 6 oktober 2021, van <https://www.caw.be/wat-beweegt-er/getuigenissen/de-toekomst-is-blended/>

- Claerhout, B. (2019, 25 februari). *Digitalisering moet in DNA van jeugdwerk*. Geraadpleegd op 20 november 2021, van <https://sociaal.net/opinie/digitalisering-moet-in-dna-van-jeugdwerk/>
- Custers, C. Drooghmans, N. Nijs, D. (2020). *Onderzoeksrapport naar de digitale noden van jeugdhulp-, VAPH- en MFC-organisaties en van hun cliënten ter continuering van de hulpverlening in tijden van Corona*. Geraadpleegd op 20 november 2021, van https://www.ucll.be/sites/default/files/documents/ucll_-_onderzoeksrapport_nodenbevraging_digitale_inclusie_in_tijden_van_.pdf
- Departement Welzijn Volksgezondheid en Gezin. (z.d.). *Sterk sociaal werk in ene digitale samenleving*. Geraadpleegd op 25 november 2021, van <https://departementwvg.be/ssw/digitalisering>
- Dessel, M. L. (2014). *Focusstudie naar toekomstige competentienoden binnen de sector van opvoedings- en huisvestingsinrichtingen en - diensten*. Leuven: KU Leuven.
- Eerstelijnszone Gent VZW. (z.d.). *Maatschappelijke noodzaak bij verontrusting*. Geraadpleegd op 16 december 2021, van <https://socialekaartvangent.be/woordenboek/maatschappelijke-noodzaak-bij-verontrusting>
- Germeijs, V. (2013). *Het decreet integrale jeugdhulp voor dummies*. Geraadpleegd op 12 oktober 2021, van https://www.caleidoscoop.be/library/132/files/jg25_4_06-20150928-1533.pdf
- Germeijs, V. (z.d.). *Integrale jeugdhulp voor dummies*. Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van <https://www.caleidoscoop.be/library/files>
- Gilleir, C. (2020). *Kennisclips data analyseren en rapporteren*. [Videobestand] Geraadpleegd op 22 november 2021, van https://p.cygnus.cc.kuleuven.be/webapps/blackboard/content/listContent.jsp?course_id=_1050819_1&content_id=_31870114_1
- Grosemans, A. (2020). *Digitale ongeletterdheid bij kwetsbare groepen*. (Proefschrift). Sociale Hogeschool, Heverlee.
- Historiek. (2020, 29 november). *Digitale revolutie- betekenis en definitie*. Geraadpleegd op 13 oktober, van <https://historiek.net/digitale-revolutie-betekenis/128711/>
- International Federation of Social Workers [IFSW]. (2014). *Globale definitie van het sociaal werk*. Geraadpleegd op 12 oktober 2021, van <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2019/08/Global-Definitie-Social-Work-2014-Dutch-.pdf>
- Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie. (2020, 9 juni). *Jeugdhulp digitaal: het nieuwe normaal*. Geraadpleegd op 20 november 2021, van <https://www.kenniscentrum-kjp.nl/nieuws/jeugdhulp-digitaal-floortje-scheepers/>

- Mariën, I., Baelden, D., Bens, J., Schurmans, D., Van Audenhove, L., Smukste, K., Pierson, J., Lemal, M., & Goubin, E. (2013). *Van digitale naar maatschappelijke participatie: opportuniteiten en uitdagingen*. Geraadpleegd op 3 oktober 2021, van https://www.ademloos.be/sites/default/files/gezondheid_docs/2013-12-09-ssv.pdf#page=228
- Missiaen, C., Stinckens, N., & Van Daele, T. (2020, 9 januari). *Is de geestelijke gezondheidszorg klaar voor digitale tools*. Geraadpleegd op 20 november 2021, van <https://sociaal.net/achtergrond/is-de-geestelijke-gezondheidszorg-klaar-voor-digitale-tools/>
- Online-hulpverlening. (2016, 5 november). *Wanneer is blended hulp geschikt*. Geraadpleegd op 10 oktober 2021, van <https://www.online-hulpverlening.be/blog/2016/online-hulpverlening/wanneer-is-blended-hulp-geschikt/>
- Online-hulpverlening. (2014, 26 oktober). *Toekomstmogelijkheden blended hulp in CGG*. Geraadpleegd op 13 december 2021, van <https://www.online-hulpverlening.be/blog/2014/online-hulpverlening/toekomstmogelijkheden-blended-hulp-in-cgg/>
- Onlinehulp-Vlaanderen. (2020, 9 april). *CKG De Schommel biedt blended hulp in wachttijd*. Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/ckg-de-schommel-biedt-blended-hulp-in-wachttijd/>
- Onlinehulp-Vlaanderen. (2017, 2 mei). *Inspiratie- Blended werken...of niet*. Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/inspiratie-blended-werken-of-niet/>
- Onlinehulp-Vlaanderen. (2017, 10 juli). *Wat is blended hulp*. Geraadpleegd op 6 oktober 2021, van <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/faq-items/wat-is-blended-hulp/>
- Onlinehulp- Vlaanderen. (2019, 28 maart). *Onlinehulp in Vlaanderen*. Geraadpleegd op 13 oktober 2021, van https://onlinehulp-arteveldehogeschool.be/_files/200000872-bdef9bee9a/Onlinehulp%20in%20vlaanderen%20-%20keynote%20-%2027.03.2019.pdf
- Opgroeien. (2018). *Jeugdhulplandschap*. Opgehaald van jeugdhulp: <https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/jeugdhulplandschap>
- Over jeugdhulp. (z.d.). Geraadpleegd op 9 oktober 2021, van <https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp>
- Regering, V. (z.d.). *Integrale jeugdhulpverlening*. Opgehaald van Vlaanderen.be: <https://www.vlaanderen.be/integrale-jeugdhulpverlening>
- Rutten, P. (2007). *Digitalisering en dynamiek: over de consequenties van de digitale revolutie voor de media-industrie, in het bijzonder de uitgeverij*. Amsterdam: Leiden University Press.

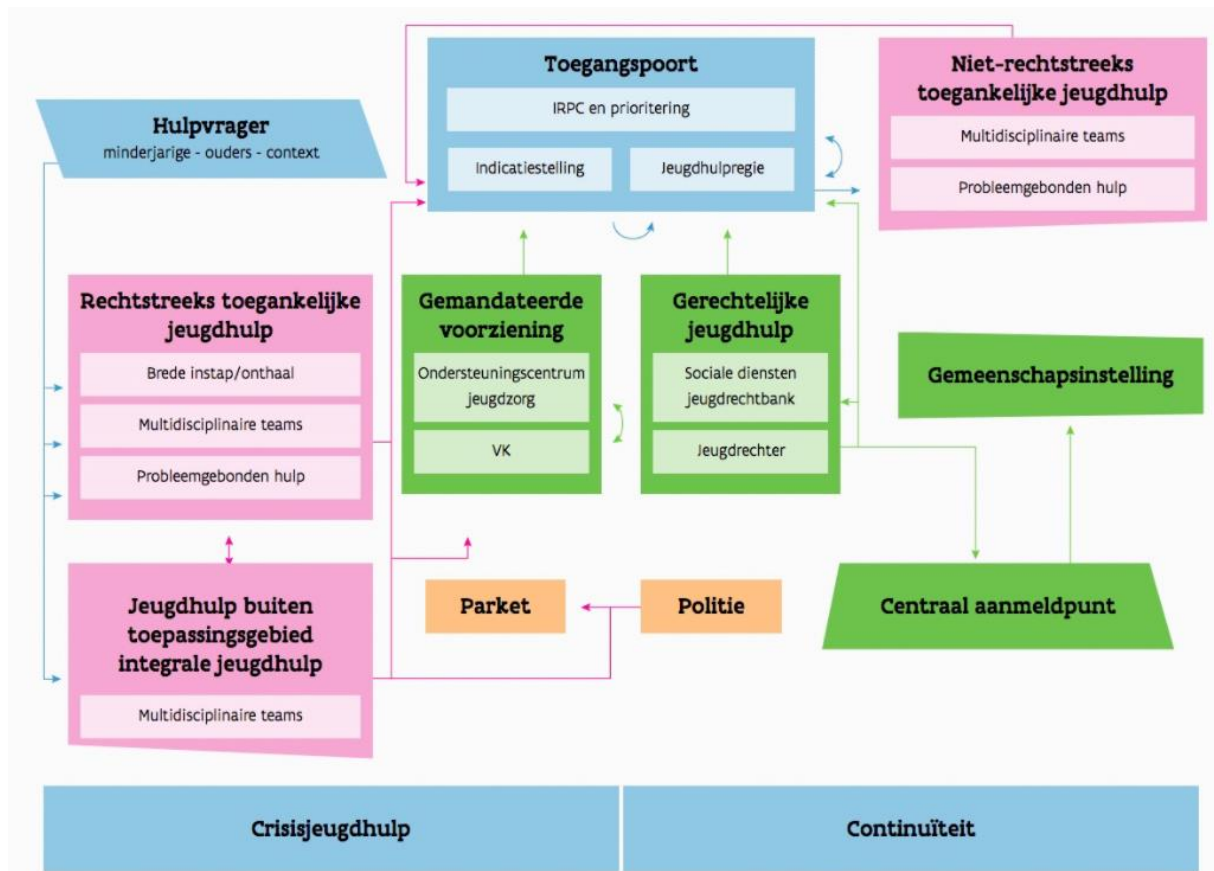
- Steunpunt Mens en Samenleving. (z.d.). *Online werken en digitaliseren*. Geraadpleegd op 6 december 2021, van <https://www.samvzw.be/meerjarenplan-online-werken-en-digitaliseren>
- Steunpunt Mens en Samenleving. (z.d.). *Sterk Sociaal Werk*. Geraadpleegd op 24 november 2021, van <https://www.samvzw.be/index.php/thema/sterk-sociaal-werk>
- Steunpunt Mens en Samenleving. (z.d.). *Sterk Sociaal Werk*. Geraadpleegd op 6 december 2021, van <https://www.samvzw.be/index.php/thema/sterk-sociaal-werk>
- Steyaert, J. (2008). *De digitalisering van het sociaal werk*. Geraadpleegd op 3 oktober 2021, van <http://www.steyaert.org/jan/publicaties/2008Alertdigitalisering.pdf>
- Stinckens, N., Missiaen, C., Van Daele, T. (2020). *Digitale tools in de Vlaamse geestelijke gezondheidszorg: kansen en uitdagingen*. Geraadpleegd op 3 oktober 2021, van https://vvkp.be/sites/default/files/TKP%2003-2020_LR_WEB_04_Digitale%20tools%20in%20de%20Vlaamse%20geestelijke%20gezondheidszorg.pdf
- Van Looveren, A., Dewaele, C., Roger, E., Castermans, E., Schuermans, G., Bonte, J., . . . Rommel, S. (2019). *Sociaal werk in transitie*. Geraadpleegd op 24 november 2021, van https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Sociaal_werk_in_transitie_SAM_2019.pdf
- Van Looveren, a., Dewaele, C., Roger, E., Castermans, E., Schuermans, G., Bonte, J., Poppe, K., Nuyts, K., Stas, K., Ouald Chaib, L., Van der Cam, M., Van Geyt, Beelen, S., Rommel. S., (2019). *Sociaal werk in transitie*. Geraadpleegd op 6 december 2021, van https://www.samvzw.be/sites/default/files/2019-05/Sociaal_werk_in_transitie_SAM_2019.pdf
- Versteeg, H. (2019, 18 februari). *Blog: Waarom digitalisering een speerpunt moet zijn*. Geraadpleegd op 14 december 2021, van <https://www.zorgwelzijn.nl/blog/blog-waarom-digitalisering-een-speerpunt-moet-zijn/>
- Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk: Handboek voor de digitale transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum
- Vlaanderen. (z.d.). *Het Vlaamse zorg- en welzijnssysteem versterken*. Geraadpleegd op 25 november 2021, van <https://www.vlaanderen.be/vlaamse-regering/vlaamse-veerkracht/het-vlaamse-zorg-en-welzijnssysteem-versterken>
- Vlaanderen. (z.d.). *Mediawijsheid*. Opgehaald van [vlaanderen.be: https://www.vlaanderen.be/cjm/nl/media/beleidsthemas/mediawijsheid](https://www.vlaanderen.be/cjm/nl/media/beleidsthemas/mediawijsheid)
- Vlaanderen, (2021). *Oproep aan jongeren, ouders en organisaties in de jeugdhulp: neem deel aan het participatieproject Bandbreedte*. Geraadpleegd op 13 december 2021, van <https://www.jeugdhulp.be/actua/nieuwsberichten/oproep-aan-jongeren->

ouders-en-organisaties-in-de-jeugdhulp-neem-deel-aan-het-participatieproject-bandbreedte

Wentzel, J., Van der Vaart, R., Bohlmeijer, E., & Van Gemert-Pijnen. (2016). Mixing Online and Face-to-Face Therapy: How to Benefit From Blended Care in Mental Health Care. *JIMIR Mental Health*, 3(1), e9-e9. doi: 10.2196/mental.4534

Wouters, P. & Gehre, G. (2018). *Sociaal werk De studie en het beroep*. Antwerpen: Garan.

Bijlage 1



Figuur 1: Jeugdhulplandschap. Overgenomen uit Jeugdhulp Vlaanderen, 2018 (<https://www.jeugdhulp.be/over-jeugdhulp/jeugdhulplandschap>) Copyright 2018, Jeugdhulp Vlaanderen.

Bijlage 2

Kenmerken van de respondent

1. Wat is de naam van uw organisatie? Specificeer eventueel de deelwerking.
2. Bent u maatschappelijk werker van opleiding?
3. Wat is uw functie als maatschappelijk werker binnen uw organisatie en welke taken zijn hieraan verbonden?

Visie op digitalisering binnen de hulpverlening

4. Wat verstaat u onder digitalisering binnen de hulpverlening?
5. Op welke vlakken krijgt digitalisering een plaats binnen uw organisatie?
 - a. Op vlak van communicatie
 - b. Op vlak van rapportering
 - c. Op vlak van cliëntgerichte hulp- en dienstverlening
 - d. Informatieverspreiding (website)
6. Hoe ervaart u de huidige digitalisering op uw werkplaats?
 - a. Wat zijn positieve ervaringen op het vlak van digitalisering?
 - b. Welke knelpunten ervaart u?
7. In welke mate is er een duidelijke visie binnen de organisatie rond digitalisering?
8. Komt dit overeen met uw visie?
 - a. Zo niet specificeer waarom?
 - b. Wat zijn volgens u beperkingen en mogelijkheden van de digitalisering?

Competenties op vlak van digitalisering

9. Hoe vaardig bent u met het toepassen van huidige onlinetools binnen de hulpverlening? Beoordeel jezelf met een punt op 10 en verklaar waarom.
10. In welke mate mist u digitale vaardigheden om aan volwaardige online hulpverlening te kunnen doen?
11. In welke mate hebt u het gevoel dat uw opleiding u voldoende heeft voorbereid op de toenemende digitalisering binnen de hulpverlening?
12. Wat zou toekomstige maatschappelijk werkers beter kunnen voorbereiden op digitalisering binnen de hulpverlening?

Ondersteuningsbehoefte

13. Welke ondersteuningsnoden ervaart u binnen uw job op vlak van digitalisering?
14. In welke mate biedt uw huidige organisatie u voldoende ondersteuning op vlak van:
 - a. Mogelijkheid tot bijscholingen op vlak van digitalisering
 - b. Technische ondersteuning
 - c. Infrastructuur

15. Op welke manier biedt het beleid ondersteuning voor het thema digitalisering binnen de integrale jeugdhulp? Volstaat dit?
16. Bij wie kan u terecht voor ondersteuning en wat houdt deze concreet in?

Aanbevelingen

17. Wat is er volgens u nodig om de digitalisering binnen de jeugdhulp te optimaliseren, hebt u hier omtrent aanbevelingen op vlak van:
 - a. Opleidingen
 - b. Koepelorganisaties
 - c. Organisaties zelf
 - d. Op teamniveau
 - e. Op beleidsniveau