

Help mee om het digitaal sociaal werk te verbeteren!

Doe mee aan het actieplan Digitaal Sociaal Werk(t)!

De digitale ontwikkelingen in de samenleving gaan heel snel. Digitale technologie kan ons leven makkelijker maken, maar het zorgt ook voor nieuwe problemen. Sociaal werkers zien dat een groep mensen niet goed mee kan doen in de digitale samenleving en meer stress ervaart. Technologie is juist ook een nieuw hulpmiddel voor sociaal werk om toegankelijk te zijn, omdat mensen hulp en informatie steeds vaker digitaal zoeken. Het helpen van mensen om goed mee te doen in de digitale wereld en het gebruik van technologie in de hulpverlening gebeurt nog te weinig in het sociaal werk. Het is tijd om digitaal sociaal werk te verbeteren! Daarom is er nu dit actieplan. Doe je ook mee?



ONDERTEKEN HET ACTIEPLAN!

Het actieplan Digitaal Sociaal Werk(t)! is gemaakt door mensen en organisaties die werken in en met het sociaal werk. Wij willen ervoor zorgen dat:

- Iedereen kan meedoen in de digitale samenleving
- Technologie samen met inwoners en sociaal werkers wordt gemaakt en ingezet in het sociaal werk om het leven van mensen in een kwetsbare positie beter te maken.

Wij willen samen een positieve verandering in gang zetten. In dit actieplan lees je wat de verschillende partijen in het sociaal werk te doen hebben en waarom dit belangrijk is.

Ben jij of is jouw organisatie betrokken in het sociaal werk of sociaal domein? En wil jij of jouw organisatie zich hier ook voor inzetten? Of doe je dat al? Sluit je dan aan bij het netwerk, en onderteken het actieplan!

**Onderteken
het actieplan
en zet je in!**

ACTIEPLAN

WAAROM IS DIT ACTIEPLAN ZO BELANGRIJK?

Nieuwe digitale vraagstukken

Nederland is een van de meest digitale landen in Europa. Veel mensen zijn digitaal vaardig en maken gebruik van het internet. Steeds meer bedrijven en organisaties bieden hun diensten online en digitaal aan.

- Toch kunnen 4,5 miljoen mensen **niet goed meedoen** in de digitale samenleving. Veel websites en apps, ook van de overheid, zijn nog niet door iedereen te gebruiken. Het zorgt voor **extra stress** en **ongelijkheid** als mensen hier niet goed gebruik van kunnen maken.
- **Kunstmatige intelligentie** krijgt een steeds grotere rol in onze samenleving. Computerprogramma's zijn **niet neutraal** en hebben veel invloed op hoe **mensen** handelen. Een bekend voorbeeld is de toeslagenaffaire, waarbij discriminatie en oneerlijke behandeling een grote rol speelden.
- Inwoners hebben **minder vertrouwen in de overheid**. Dit wordt versterkt doordat veel zaken online moeten worden geregeld en mensen niet altijd persoonlijk met iemand kunnen spreken. Ook zorgt online haatspraak op sociale media voor meer **polarisatie** in de samenleving.
- In de digitale wereld hebben mensen te maken met problemen zoals online pesten, cybercriminaliteit, online stalking, verslaving en depressie. Dit heeft veel **invloed op persoonlijke levens** (Hartman-van der Laan, 2018).
- Sociaal werkers, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers merken dat **hun werk verandert door digitalisering**. Sommigen van hen vinden het lastig om de digitale veranderingen in het werk bij te houden. Ook krijgen ze te maken met nieuwe dilemma's en ethische vragen. Denk aan het beschermen van de privacy van inwoners in de digitale wereld of het gebruiken van kunstmatige intelligentie in het dagelijks werk.

WAT BETEKENT DE DIGITALE SAMENLEVING VOOR HET SOCIAAL WERK?

Het sociaal werk ondersteunt inwoners in hun dagelijks leven, zodat zij mee kunnen blijven doen aan de samenleving. Maar het leven speelt zich steeds meer online af. Dat betekent dat het sociaal werk ook online en digitaal toegankelijk moet zijn om inwoners te helpen bij hun vragen. Technologie biedt ook juist kansen voor het sociaal werk. Denk aan chathulpverlening, online buurthuizen of begeleiding op afstand. Ook kan kunstmatige intelligentie worden gebruikt voor administratieve taken of het verbeteren van de kwaliteit van de hulp.

Deze voorbeelden van technologie in het sociaal werk hebben als doel om beter bereikbaar te zijn en om betere hulp te geven die past bij wat inwoners nodig hebben. Technologie kan er ook voor zorgen dat sociaal werkers meer tijd overhouden voor persoonlijk contact met mensen en dat zij meer plezier hebben in hun werk.

ACTIEPLAN

Tegelijkertijd is er de afgelopen jaren een afstand ontstaan tussen mensen die wel en juist niet digitaal mee kunnen doen. Terwijl iedereen recht heeft op technologie die diegene ook echt kan gebruiken. Voor het sociaal werk is het belangrijk om te zorgen voor die sociale rechtvaardigheid.

Daarom willen we ons inzetten om ervoor te zorgen dat iedereen mee kan blijven doen en voordeel heeft van technologie. Van sociaal werkers tot inwoners en cliënten.

DIGITAAL VAKMANSCHAP

Het is dus tijd om echt te investeren in het digitaal sociaal werk. Daarvoor is digitaal vakmanschap nodig. Dat vakmanschap bestaat uit kennis, vaardigheden, gedrag en houding van sociaal professionals. Hierin zien we drie taken voor het sociaal werk:

1. Technologie mee helpen ontwikkelen en bewust inzetten. Technologie in het sociaal werk heet ook wel **sociale technologie**. Sociaal werkers, inwoners en ervaringsdeskundigen doen actief mee bij het bedenken, maken en gebruiken van technologie. Sociale technologie kan naast fysieke ondersteuning ingezet worden en sluit aan bij de behoefte van de inwoner. Zo kunnen inwoners in hun (digitale) leefwereld beter ondersteund worden.
2. Mensen (in een kwetsbare positie) ondersteunen als zij problemen ervaren om digitaal mee te doen in de samenleving. Het sociaal werk herkent de digitale vragen van inwoners en biedt ondersteuning hierbij of verwijst mensen naar ander hulpaanbod.
3. Opkomen voor de belangen en rechten van mensen in een kwetsbare situatie. Zij lopen het risico om uitgesloten te worden van de samenleving die steeds meer digitaal is. Het is belangrijk om problemen met digitalisering bespreekbaar te maken in de eigen organisatie, bij gemeenten en overheid. Ook is het belangrijk om mee te denken en invloed te hebben op het maken van beleid zodat iedereen volwaardig kan meedoen.

VERANDERING IS NU NODIG

Sociaalwerkorganisaties die zich bezighouden met vernieuwing en digitaal sociaal werk ervaren dat dit moeizaam gaat. Er is te weinig kennis, te weinig geld en te weinig mensen. Hierdoor kan het sociaal werk zijn digitale vakmanschap niet verbeteren. En dit kunnen we met een paar goede initiatieven niet veranderen. Er is een grote behoefte aan visie, beleid, onderwijs en onderzoek.

Er zijn wel programma's en investeringen om technologie in zorg en welzijn te vernieuwen en in te zetten. Maar deze zijn vooral bedoeld voor de zorg en sluiten niet goed aan bij de behoeften van het sociaal werk. Dus: het is belangrijk dat alle betrokken partijen gaan bijdragen om de ontwikkeling van het digitale vakmanschap te versnellen.

ACTIEPLAN

DIT HEBBEN DE VERSCHILLENDE PARTIJEN TE DOEN:

1 We zijn allemaal inwoners

- Inwoners en bewonersinitiatieven dragen op hun manier bij. Bijvoorbeeld door problemen in de digitale toegankelijkheid te melden bij de overheid en andere organisaties. Maar ook door elkaar te helpen om digitaal mee te kunnen doen. En door individueel of vanuit bewonersinitiatieven mee te denken hoe procedures eenvoudiger kunnen. Bijvoorbeeld bij het online aanvragen van een wijkbudget.

2 Sociaal werkers en ervaringsdeskundigen

- Sociaal werkers en ervaringsdeskundigen gaan uit van de inwoner en diens situatie. Ze sluiten aan bij de behoefte van de inwoner en diens voorkeur voor online of fysieke hulp. Ze gebruiken de kansen van digitale middelen om zichtbaar en toegankelijk te zijn in de digitale leefwereld, op een manier die bij hen past.
- Sociaal werkers herkennen problemen die inwoners hebben in de digitale samenleving en ondersteunen hen om digitaal mee te kunnen doen op een veilige en sociale manier. Het digitale welzijn en functioneren is een van de leefgebieden waar je als sociaal werker naar kijkt en is onderdeel van het dagelijks werk. Sociaal werkers begeleiden inwoners met een vraag rond de digitale wereld naar passende hulp of bieden zelf hulp.
- Ervaringsdeskundigen kennen de problemen die mensen ervaren om digitaal mee te doen. Ze weten aan welke ondersteuning mensen behoefte hebben. Ervaringsdeskundigen en sociaal werkers komen (samen) op voor de belangen van mensen die problemen ervaren in de digitale wereld.

3 Sociaalwerkorganisaties

- Sociaalwerkorganisaties werken (samen) aan een visie op digitaal sociaal werk en verdere digitale vernieuwing. Het gaat om het gebruiken van sociale technologie, zoals chathulp of Virtual Reality. Maar het gaat ook om het automatiseren van taken en het gebruiken van informatie om sociaal werk beter bij de behoeften van inwoners aan te laten sluiten (datagedreven werken). Organisaties maken onderbouwde keuzes bij het inkopen en ontwikkelen van software en digitale toepassingen. Het is belangrijk dat dit op een rechtvaardige en verantwoorde manier gebeurt. Technologie moet zinvol zijn en er moet een goede balans blijven tussen digitalisering en persoonlijke hulp aan mensen.
- Ze stimuleren dat inwoners, ervaringsdeskundigen, sociaal werkers en ontwikkelaars samenwerken bij het ontwikkelen en inzetten van sociale technologie. Zo kan iedereen de technologie goed gebruiken. De manier waarop mensen meebeslissen is belangrijk. Organisaties maken een onderbouwde keuze over hoe en hoe vaak mensen meebeslissen.

ACTIEPLAN

- Organisaties hebben blijvende aandacht voor het digitaal vakmanschap van sociaal werkers. Zij ondersteunen sociaal werkers bij het leren en professionaliseren. Het gaat hierbij om de eigen digitale vaardigheden, kennis en houding in hun werk. Zo kunnen ze inwoners beter helpen en zijn ze voorbereid op nieuwe technologische ontwikkelingen.

4 Gemeenten en zorgverzekeraars

- Gemeenten en zorgverzekeraars besteden specifieke aandacht aan digitale ondersteuning voor inwoners en digitale vernieuwing op de werkvloer bij het inkoopproces voor sociaal werk en hulpverlening. Hiervoor zijn richtlijnen en extra geld nodig. Zo kunnen sociaalwerkorganisaties investeren in digitale vernieuwing en digitale hulp.
- Zij zorgen ervoor dat er genoeg passende hulp is voor mensen die het lastig vinden om digitaal mee te doen. Gemeenten, maatschappelijke organisaties en bibliotheken hebben een belangrijke taak hierbij. Ze zorgen ervoor dat inwoners, sociaal werkers en andere hulpverleners weten waar de hulp te vinden is.
- Ze moedigen samenwerking tussen zorgorganisaties en sociaalwerkorganisaties aan. Ze kunnen van elkaar leren en samenwerken bij het vinden van (nieuwe) digitale oplossingen. Het doel is betere ondersteuning voor de inwoner en betere samenwerking.

5 Branche- en beroepsorganisaties

- Branche- en beroepsorganisaties hebben aandacht voor het digitaal vakmanschap en de digitale hulp voor de beroepsgroep sociaal werk. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om welke kennis en vaardigheden een sociaal werker moet hebben en ethische uitgangspunten van digitaal sociaal werk. Maar ook om visie, beleid en inkoopafspraken tussen gemeenten, zorgverzekeraars en sociaalwerkorganisaties.
- Ze komen op voor de belangen van sociaalwerkorganisaties en maken duidelijk wat nodig is om de inzet van technologie en digitalisering van werkprocessen nodig te maken. Sociaal Werk Nederland werkt samen met de sociaalwerkorganisaties aan een 'contourennota Digitale Agenda' die rond de zomer 2025 klaar zal zijn.
- Ze moedigen digitale vernieuwing aan bij sociaalwerkorganisaties als kansen om de hoge werkdruk bij professionals te verminderen en om het werkplezier te vergroten.

6 Onderwijsinstellingen

- Onderwijsinstellingen laten de combinatie van fysieke en digitale hulpverlening (hybride werken) steeds terugkomen in mbo- en hbo-opleidingen voor Sociaal Werk.
- Studenten Sociaal Werk worden opgeleid om technologie in het sociaal werk te begrijpen en bewust te gebruiken als aanvulling op menselijke hulp en face-to-face contact. Studenten zijn zich bewust van de ethische vragen van digitalisering en technologie. Zij leren om zorgvuldige afwegingen te maken hierbij.

ACTIEPLAN

- Ze leiden studenten Sociaal Werk op in het herkennen wanneer inwoners problemen ervaren in de digitale wereld of waar juist krachtbronnen te vinden zijn. Het digitaal functioneren is een van de leefgebieden waar ze naar kijken. Ze leren hoe zij inwoners kunnen ondersteunen bij het vinden van oplossingen om goed mee te doen in de digitale samenleving.
- Ze leiden studenten Sociaal Werk en Pedagogiek op om ondersteuning te bieden bij digitale opvoeding en bij het ontwikkelen van vaardigheden die je nodig hebt om slim en veilig media te gebruiken.
- Ze ontwikkelen een bijscholingsprogramma voor huidige sociaal werkers en zij-instromers om de digitale vaardigheden en het digitaal vakmanschap te versterken. Ze zoeken hierbij samenwerking met de beroepsorganisaties en bestaande programma's.

7

Onderzoeksinstellingen en kennisinstituten

- Onderzoeksinstellingen doen onderzoek naar digitale hulp in het sociaal domein. Dit onderzoek richt zich op het welzijn van inwoners, wat het betekent voor het vak sociaal werk én op de kosten en voordelen over langere tijd voor sociaalwerkorganisaties die digitale hulpverlening aanbieden.
- Ze moedigen gelijkwaardige samenwerking aan om nieuwe kennis en ervaring op te doen in de praktijk, bijvoorbeeld door actieonderzoek. Dit doen ze met sociaal werkers, ervaringsdeskundigen, inwoners, maatschappelijke organisaties, onderwijs, kennisinstituten, het bedrijfsleven (ICT-bedrijven, techbedrijven, softwareleveranciers) en subsidiefondsen.
- Ze bieden kennis aan over digitale inclusie en sociale technologie. Deze kennis is goed vindbaar voor professionals in het sociaal domein. Ze ontwikkelen een kennisplatform dat onderzoek verzamelt over technologie in het sociaal domein die iedereen kan gebruiken, digitaal vakmanschap van het sociaal werk en goed werkende voorbeelden uit de praktijk.
- Ze onderzoeken hoe kennis, goede voorbeelden en geleerde lessen uit de zorgsector over digitale innovatie kunnen worden vertaald naar het sociaal domein.
- Ze geven in onderzoek meer aandacht aan AI, de invloed hiervan, en de kansen die het biedt voor het sociaal werk.

8

Stimuleringsprogramma's en subsidiegevers

- Stimuleringsprogramma's voor zorg en welzijn richten zich ook specifiek op het sociaal werk. Ze zijn makkelijk te vinden en herkenbaar voor de sector. Stimuleringsprogramma's en subsidiegevers helpen het sociaal werk bij de implementatie en opschaling van technologie. Het draagt bij aan meer regie voor inwoners, toegankelijke hulpverlening en minder werkdruk en meer werkplezier voor sociaal werkers.

ACTIEPLAN

- De overheid moedigt digitale vernieuwing aan in de welzijnssector door passend beleid te maken. Zij werkt hiervoor samen met inwoners, ervaringsdeskundigen, sociaal werkers en maatschappelijke organisaties, zodat het beleid goed aansluit op de behoeften. Technologie is een hulpmiddel, geen doel op zich. Digitale oplossingen moeten helpen om het leven en het welzijn van mensen beter te maken. Ze moeten goed passen bij wat mensen echt nodig hebben.
- De overheid herkent en erkent het sociaal werk als een belangrijke beroepsgroep die ervoor zorgt dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. En die (digitale) oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken kan vinden. Het sociaal werk kan problemen voorkomen als zij aanwezig is in de digitale leefwereld van inwoners. Het sociaal werk heeft de kansen, middelen, tijd en ruimte nodig om deze rol goed uit te voeren.
- De overheid zorgt voor duidelijke richtlijnen zodat iedereen mee kan blijven doen aan de samenleving. Er is extra aandacht voor mensen die niet goed mee kunnen doen met digitale diensten of zich gedwongen voelen om alles digitaal te doen. Daarom is het belangrijk om inwoners - vooral mensen in een kwetsbare positie - mee te laten denken over het maken van digitale diensten. Zo zijn deze diensten makkelijker te gebruiken voor iedereen. En voor mensen die geen gebruik kunnen maken van digitale diensten, moet er altijd persoonlijke hulp en dienstverlening blijven bestaan.

VAN WIE, VOOR WIE EN WAAROM

Het actieplan Digitaal Sociaal Werk(t)! 2025 is gemaakt met de deelnemers aan de drie netwerkbijeenkomsten Digitaal Sociaal Werk(t)! die sinds december 2023 zijn gehouden. Het is gemaakt door sociaal werkers, ervaringsdeskundigen, inwoners, kwaliteits- en beleidsmedewerkers van sociaalwerkorganisaties, experts in sociale technologie, docenten en onderzoekers bij hogescholen, en adviseurs van brancheorganisaties en van gemeenten en overheid. Het is gericht aan iedereen die werkt voor en in het sociaal werk en sociaal domein.

Onderteken jij het actieplan ook? Dan laat je als persoon of als organisatie weten:

- dat je het actieplan Digitaal Sociaal Werk(t)! steunt;
- dat je aan de slag gaat met de acties die voor jou of jouw organisatie relevant zijn.

Kortom: dat je een actieve bijdrage levert aan het verbeteren van het digitaal sociaal werk.

Onderteken
het actieplan
Digitaal Sociaal Werk(t)!



ACTIEPLAN