



DOOR WOUTER JASPAR, JUDITH VAN VLIET

Snijvlak ICT en sociaal werk vraagt om nieuwe professional

Zorg en welzijn groeien steeds meer naar elkaar toe. De ontwikkelingen in het zorgdomein tonen het nut en de noodzaak van het opleiden van zorgprofessionals op het grensvlak van zorg en ICT. Een inventarisatie van het sociaal domein laat zien dat ook daar ICT een steeds grotere rol speelt. Dit vraagt om sociaal professionals die de brug kunnen slaan tussen ICT en welzijn.

Op basis van gesprekken die we met (oud-) studenten van de opleiding Social Work en professionals voerden over hun praktijkervaringen en enkele internationale verkennende literatuuronderzoeken (Nordesjö, Scaramuzzino en Ulmestig, 2021 & Steiner, 2021), schetsen we in dit artikel actuele ontwikkelingen die de vraag naar het juiste gebruik van ICT binnen het sociaal domein opwerpen. We beschrijven mogelijkheden en uitdagingen waar sociaal

professionals mee te maken hebben bij de inzet van ICT in hun werk.

Op basis hiervan concluderen we dat er behoefte is aan sociaal professionals die de complexe processen op het snijvlak van welzijn en de inzet ICT weten te analyseren en begeleiden. Professionals die bovendien kunnen bijdragen aan verder onderzoek en kennisontwikkeling op dit gebied. Met de vernieuwin-

gen binnen de bestaande master Advanced Health Informatics Practice (AHIP) beogen we sociaal professionals goed voor te bereiden op deze opgaves in het werkveld.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Een eerste ontwikkeling die we zien in het sociaal domein, is de overdracht van taken op het vlak van welzijn, jeugdzorg en participatie, die in 2015 plaatsvond van het rijk naar

gemeenten. Door deze decentralisatie zijn veel gemeenten gaan werken vanuit aanbestedingen. Hiervoor zijn zij in toenemende mate gaan leunen op beleidsinformatie die voortkomt uit de ICT-systemen die door professionals worden gehanteerd om hun werk te registreren.

Deze informatie geeft gemeenten inzicht in de geleverde ondersteuning, maar roept de vraag op in hoeverre deze systemen waardevolle parameters in beeld brengen. Sluiten de systemen wel voldoende aan op de praktijk die de professionals ervaren en kunnen ze met deze systemen wel inzichtelijk maken wat hun werk oplevert? We denken aan het voorbeeld van een bouwwerker die zijn activiteiten eigenlijk niet goed kan registreren. Het systeem dat de welzijnsorganisatie waar hij voor werkt hanteert, is vooral ingericht op de verantwoording van de handelingen in individuele casussen. Het geeft geen ruimte aan de projectmatige en groepsgerichte werkwijze die past bij het opbouwwerk in wijken. De gebruikte systemen dreigen een doel op zichzelf te worden, waarbij de professionals om het werk gedaan te krijgen 'maar wat gaan invullen'.

Digitale communicatie

De inzet van digitale communicatiemiddelen is een tweede ontwikkeling die voet aan de grond krijgt in het sociaal werk. Mede door corona is deze ontwikkeling in een stroomversnelling terechtgekomen en wordt steeds meer ondersteuning op afstand ingezet in het sociale domein. De lagere drempel om in contact te komen, verbetert de toegankelijkheid van het sociaal domein, maar levert ook uitdagingen voor de praktijk. Het vraagt naast een basale digitale geletterdheid van zowel professionals als cliënten, ook om specifieke gespreksvaardigheden.

Een derde ontwikkeling is te zien in de omgang met- en opslag van gegevens over cliënten, mede ingegeven door de nieuwe AVG-wetgeving. Er wordt van professionals verlangd dat zij zorgvuldig omgaan met informatie over cliënten. ICT biedt hier kansen. Sociaal werkers maken traditioneel gebruik van fysieke schriften en mappen waarin gegevens over cliënten worden genoteerd. Zij ervaren dit vaak juist als een veilige opslag van clientgegevens.

Er bestaan echter risico's wanneer deze documenten verloren raken of bij de archivering verkeerd worden opgeslagen. Het doelmatig delen van relevante informatie met ketenpartners is daarnaast ook een enorme uitdaging. Digitalisering van gegevens kan een oplossing

bieden, mits de juiste architectuur en het juiste gebruik van het systeem is gewaarborgd.

Ontwikkelingen vanuit ICT

Apps en programma's die in het sociaal domein kunnen worden ingezet, schieten als paddenstoelen uit de grond. Dit biedt veel kansen om aan hedendaagse begeleidingsdoelen te werken, zoals zelfredzaamheid, empowerment en eigen regie. Denk aan een Mindfulness-app waarmee cliënten kunnen oefenen om met spanning om te gaan of apps waarmee wijkbewoners met elkaar verbonden worden. Dit vraagt om inzicht bij professionals in hoe je deze technologie in kan zetten als aanvulling op traditionele begeleiding en inzicht in de risico's die hierin dient te vermijden. Deze kennis is volop in ontwikkeling, soms aangestuurd vanuit organisaties maar vaak ook aangejaagd vanuit de ervaringen van individuele professionals die vooroplopen.

De technologische ontwikkelingen binnen zorg- en welzijn zijn breed en divers. ICT zit tegenwoordig in vrijwel ieder technologisch product. Bijvoorbeeld bij de inzet van virtual reality-technologie in het trainen van zelfstandig gebruik maken van openbaar vervoer of zorgrobots die voor ouderen wordt ingezet om eenzaamheid te voorkomen.

De inzet van technologie die daarmee inwerkt op menselijke relaties, of deze zelfs vervangt, raakt aan de kern van het sociaal werk. Niet alleen is de sociale inbedding immers een belangrijk doel van de ondersteuning, het is op zichzelf ook een leidend principe in de uitvoering van het vak. De inzet van technologie zet daarmee de kernwaarden van sociaal werk in een nieuw daglicht en werpt bovendien nieuwe vragen op waarop een antwoord moet komen vanuit de beroepsgroep. Hoe definiëren we in deze nieuwe realiteit de kwaliteit van leven en samenleven waar het sociaal werkers om te doen is?

Goed opgeleide professionals

Binnen bestaande Bacheloropleidingen Social Work maken toekomstige professionals wel kennis met bovenstaande complexe vraagstukken, maar bij professionals in het werkveld bestaat vervolgens behoefte aan verdere verdieping. Deze wens wordt ook onderkend door studenten in de bachelor Social Work. Tanja Pieksma, student en lid van de opleidingscommissie voor de bachelor Social Work, ziet in haar stage en in haar werk dat sociaal werkers steeds meer te maken krijgen met de mogelijkheden en uitdagingen van blended hulpverlening. Praktijkprofessionals kunnen volgens haar nog veel kennis en handvatten gebruiken bij de inzet van ICT in hun werk. Het sociaal domein heeft behoefte aan men-

sen die, met het oog op de kwaliteit van leven voor individuen en gemeenschappen, en met kennis van het vakmanschap dat sociaal werk nodig heeft, kunnen bijdragen aan de ontwikkeling en de inzet van ICT binnen het sociaal domein. Het gaat hierbij om professionals die zorgen dat gehanteerde systemen aansluiten op hun eigen werkpraktijk en de leefwereld van cliënten, en daarmee de ondersteuning die geboden moet worden. Professionals die kunnen doorzien welke nieuwe mogelijkheden en uitdagingen worden geboden door nieuwe technologie, en die rekening houden met morele vraagstukken en de maatschappelijke gevolgen van de inzet van deze ICT. En professionals, tot slot, die ervoor zorgen de opgedane ervaringen worden vertaald naar kennis die zij delen met anderen.

Binnen Inholland wordt de bestaande master AHIP, met het oog op de behoefte aan deze nieuwe professional op het snijvlak van welzijn en ICT, verbreed richting het sociaal domein. Het feit dat in de master het zorg- en het welzijnsdomein beiden aan bod komen, sluit naadloos aan op de praktijk waarin beide domeinen steeds meer met elkaar verbonden zijn. Zo zullen zowel de zorg- als welzijnsprofessionals kennis en inzicht opdoen van de ontwikkelingen in hun werkveld. Als schakelfunctionaris en blended professional kunnen zij daarmee zorg dragen voor een daadwerkelijke versterking van de kwaliteit van de geboden zorg en ondersteuning. ■

Literatuur

- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G., & Ulmestig, R. (2021). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work*, ahead of print, 1-13.
- Steiner, O. (2021). Social Work in the Digital Era: Theoretical, Ethical and Practical Considerations. *The British Journal of Social Work*, 51(8), 3358-3374.

CV

Wouter Jaspar en **Judith van Vliet**, respectievelijk opgeleid als filosoof en psycholoog, zijn beiden als docent-onderzoeker verbonden aan de bachelor Social Work Inholland en het lectoraat Dynamiek van de Stad. Ook zijn ze betrokken bij de doorontwikkeling van de bestaande master Advanced Health Informatics Practice.