

**www.weliswaar.be**Date: **18-05-2020**Periodicity: **Continuous**

Journalist: -

Circulation: **0**Audience: **1000**

https://www.weliswaar.be/sites/default/files/styles/header_image/public/media/beelddellen_header_0.jpg?itok=3kFoAevE&c=58f651d1f904dfcff2e08e380e2d0fc7

Lockdown biedt kansen op digitale inclusie van iedereen

Over hardware en software, implementatie, ondersteuning en beleid

Corona - en zeker de lockdown - zette heel wat sectoren onder druk. Niet in het minst die sectoren waarbij fysieke communicatie lang de prioritaire of zelfs enige manier van communiceren was. Ook het welzijnswerk moest, met corona als stroomversneller, nu halsoverkop schakelen naar online vormen van communiceren. Davy Nijs, Stijn Custers, Jan Dekelver en David Loyen van UCLL, Thomas More en Link in de Kabel lanceerden een onderzoek en schreven er een bijdrage over.

Naast de uitdaging om op een andere manier te gaan communiceren en hiervoor digitale tools in te schakelen, werd bovendien nog maar eens duidelijk dat het beschikken over hard- en software in deze sector en zeker bij de meest kwetsbare cliënten een valkuil blijft. En net nu deze cliënten hulp van anderen bij het gebruiken van deze technologische hulpmiddelen nodig hebben, is ook deze fysieke ondersteuning geven niet meer mogelijk. Onder meer jongeren die in de jeugdhulp verblijven, patiënten in psychiatrische voorzieningen, mensen met een handicap in zorginstellingen, bewoners van woonzorgcentra en nieuwkomers die een inburgeringstraject volgen, zitten vandaag twee keer in lockdown. Zij zijn niet alleen van de echte (lees 'offline'), maar vaak ook van de digitale wereld afgesneden. Het is ook daarom dat binnen de Taskforce e-inclusie aandacht uitgaat naar deze specifieke doelgroepen. De Taskforce e-Inclusie is een samenwerkingsverband van lokale besturen, publieke instellingen en middenveldorganisaties, die al jarenlang werken aan kwetsbare groepen digitaal insluiten.

Met en is weten

Om de overheid, koepels en voorzieningen zicht te geven op hoe groot deze digitale noden zijn, lanceerden UC Leuven-Limburg, Thomas More en Link in de Kabel al zeer snel na het afkondigen van de lockdown via de Agentschappen Opgroeien en VAPH een bevraging. Maar liefst 139 voorzieningen van de 408 (160 Opgroeien en 248 VAPH) lieten in de periode 1 april tot 13 april 2020 hun stem horen. Het ging hierbij over 76 voorzieningen uit de jeugdhulp, 18 MFC's (Opgroeien VAPH) en 45 vergunde zorgaanbieders. Op die manier lieten zij massaal weten tegen welke digitale noden zij aankijken om hun dagelijkse werking zo goed mogelijk verder te zetten, om contacten met cliënten te behouden en om zich in te zetten voor het welzijn van (kwetsbare) burgers. Om zichzelf hierop te organiseren worden deze organisaties geconfronteerd met drie urgente noden: de nood aan hardware, software en de juiste ondersteuning om dit te implementeren. Hieruit volgt ook meteen een oproep tot actie naar de overheid, het bredere werkveld, kennisinstellingen en de samenleving.

Behoeft aan hardware: computers, tablets en smartphones

Uit de bevraging blijkt dat de zogenaamde 'digitale kloof van de eerste graad' (over het al dan niet bezitten van de technologie) bij ons doelpubliek nog steeds schrijnend aanwezig is. Zo goed als alle respondenten hebben dringende hardware-noden. In totaal is er bij de deelnemende organisaties dringend nood aan maar liefst 1695 laptops, 1200 tablets en 775 smartphones. Dit zijn enkel de cijfers van de dringende noden bij de cliënten. Als we dan kijken naar de noden bij het personeel komen daar nog eens 970 laptops, 1200 tablets en 845 smartphones bij. Met deze bevraging kregen de onderzoekers van 34% van de organisaties op die korte tijd een antwoord. Als deze cijfers naar de hele sector van de jeugdhulp en de zorg voor personen met een handicap geëxtrapoleerd zouden worden, zouden de cijfers drie keer hoger liggen wat dan een nood van ongeveer 8000 laptops, 7200 tablets en 4860 smartphones zou betekenen. Als we teruggaan naar de cliënten dan zien we dat ruim 35% deze in eerste instantie nodig heeft voor schoolwerk. Ruim 25% zou ingezet worden voor communicatie in kader van het hulpverleningstraject en 20% voor andere communicatie (contact met familie, vrienden, ...).

Om deze toestellen ook effectief in te kunnen zetten is toegang tot het internet een essentiële voorwaarde. Maar liefst 65% geeft een extra nood aan gratis toegang tot internet aan.

Behoeft aan software: iedereen aan het beeldbellen?

Alle respondenten gaven input op de vraag naar hun behoeften aan software. Daarin onderscheiden we zes grote antwoordgroepen. Van de respondenten heeft 44% behoefte aan software voor videobellen en video conferencing. Een overgrote groep hiervan vermoent expliciet Skype als communicatietool. Vijfendertig procent (35%) van de respondenten heeft behoeften rond Office365 en het gebruik van Teams. Zes respondenten, waarvan vijf uit de jeugdhulp, heeft vragen over het ondersteunen van software die in de scholen gebruikt wordt. Vijf respondenten zijn op zoek naar eenvoudige communicatiemiddelen voor mensen met een beperking en zeven respondenten, vermoenen expliciet nood aan ondersteuning inzake privacy (GDPR) en beveiliging.

De cijfers geven verder nog enkele trends aan. De vraag naar specifieke software voor video conferencing ligt in verhouding hoger bij de vergunde zorgaanbieders van het VAPH daar waar die minder vraag hebben naar Office365 en Teams. Binnen de MFC's (Opgroeien VAPH) en de Jeugdhulp ligt de vraag naar Office365 en Teams in verhouding hoger. Hoewel deze cijfers inzake software gerelateerd zijn aan de corona crisis, geven zij een nood aan die ook voor en na deze crisis belangrijk is.

Behoeft aan verdere ondersteuning om dit te implementeren

Een e-inclusiebeleid voor deze doelgroepen start met het voorzien in toegang, maar het beschikken over toestellen, programma's en toegang tot internet alleen gaat het probleem niet oplossen. Ook is er hierbij nood aan eenvoudige handleidingen, ondersteuning op maat en het bevorderen van digitale vaardigheden en



mediawijdsheid bij zowel cliënten als professionals. Maar er zijn ook nog andere ondersteuningsnoden voor een implementatie op lange termijn. Deze werden in deze bevraging ook gecapteerd.

Nood aan professionalisering

Eenmaal ze beschikken over de nodige hard- en software geven een aantal organisaties aan zelf aan de slag te kunnen gaan. En het mag gezegd worden: er zijn heel wat succesverhalen te vinden van organisaties die er ondanks alles in slagen de best mogelijke zorg voor cliënten te blijven aanbieden, ook online. Maar bij een meerderheid van de organisatie horen we desondanks nog een grote nood aan professionalisering. De huidige professional is anno 2020 namelijk niet voldoende opgeleid in de nodige competenties om vlot te schakelen naar digitale manieren van werken. Er is een duidelijke nood aan professionalisering rond digitaal werken in de context van het welzijnswerk, waarbij men tracht het eigen werk te organiseren, collegiaal samen te (blijven) werken en vooral cliënten te ondersteunen.

Inhoudelijk dienen de competenties van de professional uitgebreid te worden met een stevige basis algemene technische kennis en vaardigheden. Acuter is echter de nood aan meer inzicht in het selecteren en inzetten van de juiste en gepaste digitale communicatietools. Aansluitend is er ook de nood aan een overzicht aan digitale tools die men voor verschillende doelstellingen kan inzetten. Nu blijft het vaak een kwestie van mond-aan-mond reclame, en een antwoord proberen vinden op de vraag 'welke digitale tool moet ik inzetten?' Het gaat hier dan specifiek om een overzicht aan inzetbare tools met gerichte doelstellingen om het welzijn van doelgroepen te verhogen en die op maat van specifieke doelgroepen zijn in te zetten. Niet alle software is bv. geschikt om met gezinnen met jonge kinderen te werken, of met personen met een meervoudige beperking. Ook de vraag naar welke digitale tools veilig zijn in gebruik en al zeker op niveau van de privacy, blijft een grote bekommernis voor vele welzijnsorganisaties. Competenties bestaan daarnaast ook uit houdingen en wat het medewerkersvertrouwen in het gebruik van deze tools betreft, ligt er ook nog een uitdaging. Verdere professionalisering blijkt ook wenselijk in het methodisch inzetten van de bestaande digitale mogelijkheden met vragen zoals: Hoe voer ik een hulpverlenend gesprek online? Welke afspraken zijn nodig in het gebruik ervan met cliënten? Welke methodieken kan ik nog inzetten online?

Ook cliënten hebben nog veel te leren

Naast professionals daagt corona ook cliënten uit om hun 'beste digitale beentje' voor te zetten. Uiteraard zijn er hier tussen cliënten nog grote verschillen vast te stellen die te maken hebben met één of meerdere socio-economische en persoonlijke determinanten. Het beschikken over de nodige digitale competenties is er daar slechts een van, maar door de organisaties als zeer belangrijk aangeven.

Zo wordt duidelijk dat cliënten nood hebben aan een uitbreiding van hun algemene digitale vaardigheden (zoals het instrumenteel kunnen gebruiken van hard- en software). Maar daarnaast ook in het (leren) gebruik maken van vervangende online manieren om de dagdagelijkse activiteiten uit te kunnen voeren (zoals online bankieren of online schoolwerk maken). Dit is namelijk niet voor alle cliënten vanzelfsprekend. Een offline kwetsbaarheid gaat namelijk vaak hand in hand met een online kwetsbaarheid. Zo blijft naast toegang ook het door cliënten veilig en verantwoord omgaan met digitale media een hot topic. En het is net omwille van de diversiteit in deze doelgroepen dat hiervoor een aanpak op maat (van elke doelgroep) nodig is zowel qua vorm als qua inhoud. Zeker in het VAPH wordt de centrale rol van de professional hierin benoemd. Naast het beschikken over aangepaste materialen en werkvormen hebben zij specifieke opleiding nodig over hoe zij dit kunnen overbrengen naar hun specifieke doelgroepen. Daar knelt het schoentje, vermits dit in tijden van social distancing ook op afstand moet gebeuren, hoe 'sociaal nabij' men ook wil zijn.

Hardware en software is één, technische implementatie is twee

Ondanks de aparte vraagstelling naar de hoeveelheid hardware (onder de vorm van laptops, tablets en smartphones) en concrete software die nodig is om met de huidige uitdagingen om te kunnen, worden er daarbovenop nog door heel veel organisaties noden uitgesproken op vlak van ondersteuning om dit nadien in de organisatie goed te kunnen implementeren. Hiervoor is dan meteen ook extra budget, mankracht of externe expertise nodig.

Daarbij gaat het dan over de nood aan extra technisch personeel en budget voor het klaarmaken en uitrollen van de hard- en software en het voorzien in accurate internettoegang. En belangrijker is de vraag nog naar vlot beschikbare IT-ondersteuning voor personeelsleden, maar vooral ook voor cliënten. Bij voorkeur is dit 'on the spot' maar wanneer dat niet kan biedt een performant systeem van op afstand nu een oplossing. Dit zou kunnen door software te installeren waardoor de computer op afstand overgenomen kan worden door de eigen IT-dienst of door organisaties als bijvoorbeeld Beego. Het gebruiksvriendelijk maken van deze materialen voor specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld personen met een beperking, oudere doelgroepen, kwetsbare gezinnen) zoals aangepaste cases en apps vormt een extra uitdaging.

Daarnaast legt dit nog maar eens de nood bloot tot het optimaliseren (lees 'digitaliseren') van administratieve processen waarbij de directe afstemming met IT-ontwikkelaars een must is. Hetzelfde advies geldt bij de ontwikkeling van digitale tools waarbij de afstemming met de specifieke doelgroep een must is. Vaak zijn (kwetsbare) cliënten immers niet de norm wanneer toepassingen of hardware ontwikkeld worden.

Houston, I have a problem

Organisaties geven verder ook de nood aan externe ondersteuning aan. Enerzijds onder de vorm van ervaringsuitwisseling over (deel)organisaties heen, anderzijds ook door het binnenbrengen van externe expertise en begeleiding.

Vermits deze situatie voor iedereen uitzonderlijk is, is er een grote nood om eens bij elkaar over het muurtje te kunnen kijken en goede praktijken te delen.



Rond het implementeren van digitale tools kan ervaringsuitwisseling helpend zijn. Zeker nu het doorlopen van een volledig implementatietraject omwille van de hoge acutheid bij vele organisaties niet haalbaar was. Eens de hoogste nood aan het zoeken van tools en het integreren ervan in de huidige werking voorbij zal zijn, zullen met het oog op duurzame implementatie dergelijke implementatietrajecten opgestart moeten worden. Externe expertise is hierbij welkom. Daarnaast geeft men aan externe expertise te zullen aanwenden op vlak van professionalisering en vorming voor professionals en cliënten. Meer specifiek is er animo voor het kunnen beschikken over een (online) helpdesk bemand door 'digitale specialisten' waar men met technische maar zeker ook met inhoudelijke digitale vragen terecht kan.

Via diverse vormen van handleidingen kan externe expertise ook binnengebracht worden. Men mikt op handleidingen voor personeel én cliënten. Dit zijn dan vaak bondige stappenplannen op maat van de verschillende doelgroepen of begrijpbaar voor welzijnsprofessionals.

Beleid maken

Opvallend bij het begin van de lockdown was dat alle organisaties acuut zochten naar privacy-veilige beeldbeltools om de verbinding met hun cliënten te behouden. Er werd meermaals geopperd dat een gemeenschappelijke keuze over organisaties heen in functie van gemeenschappelijke online tools een goed idee was. Dit is er vooralsnog niet, dus moeten organisaties voorlopig hun eigen keuzes en beleid maken. Sommige organisaties werkten reeds met een interne werkgroep die nu versneld richtlijnen helpt op te stellen. Anderen zochten daarnaast ook extern advies, dat ze soms ook vonden in een van de keuze-instrumenten die inderhaast ontwikkeld werden (zoals bijvoorbeeld rond beeldbellen). Het werd vele organisaties wel duidelijk dat deze sense of urgency waar de corona-crisis het welzijnswerk mee confronteert, blijvende impact zal hebben op hoe men nadien digitaal (en blended) verder zal gaan. Er is dan ook de roep om ook op een 'hoger' niveau (koepel, intersectoraal, ...) meer gericht op beleidsontwikkeling en -ondersteuning te blijven inzetten.

Samen aan de slag

Ondertussen timmert men met de Veiligheidsraad al volop aan een exit-strategie. En het valt te verwachten dat sommige zaken waartoe corona ons misschien dwong zullen blijven. Maar het valt ook te hopen dat de mankementen die corona ons toonde ook een blijvende call to action mogen zijn. Wat we geleerd hebben over het inzetten van digitale middelen in een sector die van oudsher uit dit niet gewoon is, is deze keer een blijvertje en hoort dus niet bij de exit. De welzijnssector heeft zich ongelooflijk snel en veerkrachtig moeten heruitvinden op digitaal vlak, waarbij er vele succesverhalen te vinden zijn. Via inzamelacties als bijvoorbeeld Digital For Youth, Elke Leerling Online en de talloze grote en kleinere initiatieven van de overheid, organisaties, steden en gemeenten en privépersonen worden al heel wat digitale noden gelenigd. We moeten ons nu buigen over de verdere implementatie. Spijtig dat een crisis als deze nodig is om voor deze doelgroepen een radicale inhaalbeweging in te zetten. Maar het is nu wel een unieke kans om als sector het beleid onder druk te zetten om eindelijk werk te maken van een degelijk e-inclusiebeleid voor deze doelgroepen zodat ze niet in een permanente digitale lockdown blijven steken. Want ook na corona blijven er nog uitdagingen over. De digitale motor is nu in gang gezet of een versnelling hoger geschakeld, het blijft belangrijk om de motor ook nadien draaiende te houden. Denk hierbij aan een grondig onderhoud, een kwaliteitscontrole, of misschien zelfs een upgrade zodat we cliënten en personeel kunnen blijven ondersteunen in het werk maken van welzijn, en dat zal na corona ook digitaal zijn.

