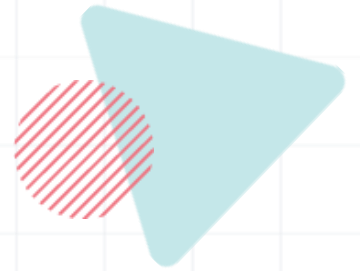




onlinehulp-Vlaanderen



# Een kader voor digitale competenties van sociale professionals

22 januari 2025

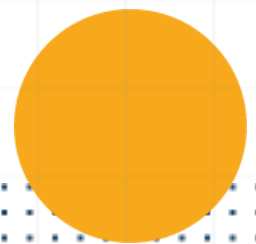
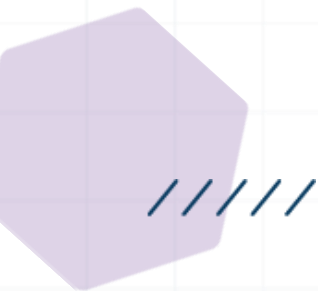
Philippe Bocklandt, Jana Verplancke & Lien Faelens (Arteveldehogeschool)

Sandra Beelen & Marie Van der Cam (SAM)

Caro Geussens (UCLL)

Eva Van Assche, Fien Buelens & Tom Van Daele (Thomas Morehogeschool)

Annelien Mees en Elke Baeten (Howest)



## Colofon

**Een kader voor digitale competenties van sociale professionals** is een realisatie van [Onlinehulp Vlaanderen](#) in samenwerking met SAM, steunpunt Mens en Samenleving, Arteveldehogeschool, UCLL, Thomas Morehogeschool en Howest.

Dit kader werd via focusgroepen besproken met vertegenwoordigers uit basisorganisaties, steunpunten, kenniscentra, koepelorganisaties, beleidsorganen en praktijkopleidingen in het hoger onderwijs. Onze welgemeende dankjewel gaat uit naar: Mélanie Bex (OnlinePsyhulp), Jana Biesemans (OCJ Dendermonde), Ilse van Campenhout (VK Brussel – NPIE), Dominique Claeys & Kisten Meeus (AgII), Koen Clottens (Ouderspunt vzw), Stijn Custers & Murielle Van Imschoot (Dep. Zorg), Kaat De Bock & Elke Haerick (Jo-In), Olivia Demonie (Agentschap Binnenlands Bestuur), Iwein Denayer (CAW Halle-Vilvoorde), Joke Dewilde (Life City), Inge Duchateau (Agentschap Opgroeien), Rudi Kennes & Hanna Steenwegen (VAPH), Tamara Laevaert (SAM), Frank Tierens (Kenniscentrum WWZ), Koen Vanacker (VZW OK), Karen Van de Ginste (Mediawijs), Kelly Verbeeck (CAW Limburg),

Uit de bacheloropleidingen **Sociale Readaptatiewetenschappen, Pedagogie van het jonge kind en Gezinswetenschappen**: Lore Dereymaeker (UCLL), Sven van der Aa (UCLL), Nele Gentier (Howest), Lieven Fierens (Odisee), Michiel Voet (Arteveldehogeschool), Kaat Verhaeghe (EHB),

Uit de bacheloropleiding **Orthopedagogie**: Evi Neven (UCLL), Katrien Verlinden (KdG), Katia Perquy (Hogent), Nathalie Schepens (Hogent), Stefanie Holvoet (Vives), Veerle Portael (AP), Bart Van der Steen (Odisee)

Uit de bacheloropleiding **Sociaal Werk**: Leen Sebrechts (AP), Geertrui Van Vlem & Nathan Hermans (Hogent), Andy De Brabander & Ward Dumoulin (Howest), Johan Boxtaens (KdG), Steven Gibbens (Odisee), Feia Vancuyck (PXL), Ellen Hooyberghs (Thomas More), Tie Roefs (UCLL)

Uit de bacheloropleiding **Toegepaste Psychologie**: Thomas Thys (Arteveldehogeschool), Annick Deschryver, Eva Cornelis, Evelien Desmet & Hannelore Verbrugge (Vives), Elisah Dhooge & Aster Haertjens (AP), Ine Snijkers (PXL), Lotte Vandyck (Thomas More), Mathew Maginet (Howest)

**Uitgever**: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

**Bronvermelding**: Bocklandt, P.; Verplancke J.; Faelens, L.; Beelen, S.; Van der Cam, M.; Geussens, C.; Van Assche, E.; Buelens, F.; Van Daele, T.; Mees, A. & Baten, E. (2025). Een kader voor digitale competenties van sociale professionals, Borgerhout: SAM, steunpunt Mens en Samenleving.

©2025 Onlinehulp Vlaanderen. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming worden overgenomen.

# Inhoud

.....	1
1. Wegwijzer.....	5
2. Waarom een kader voor digitale competenties van sociale professionals?.....	6
Een ordening.....	6
Een gemeenschappelijke taal.....	6
Een dubbele uitdaging.....	7
Dit kader voor digitale competenties van sociale professionals is continu in ontwikkeling.....	7
Dit kader voor digitale competenties van sociale professionals vraagt uitwerking op maat.....	7
3. Voor wie is dit competentiekader relevant?.....	8
Voor sociale professionals en hun werkcontext.....	8
Voor middenveldactoren.....	8
Voor beleidsmakers binnen de overheid.....	8
Voor opleidingen die zich richten op sociale professionals.....	9
4. Hoe is dit kader voor digitale competenties van sociale professionals opgebouwd?.....	10
Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen.....	11
Cluster 1: Digitale inclusie bevorderen.....	11
Cluster 2: Eigen digitale competenties versterken.....	12
Cluster 3: Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep.....	12
Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden.....	12
Cluster 4: Bewust selecteren van technologie.....	13
Cluster 5: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden.....	13
Cluster 6: Veilig digitale cliëntgegevens beheren.....	13
Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vorm geven.....	13
Cluster 7: Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod.....	14
Cluster 8: Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren.....	14
Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen.....	14
5. Dit competentiekader in één oogopslag samengevat.....	15
6. Hoe de digitale competenties van de sociale professional nog fijnmaziger formuleren?.....	17
Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen.....	17
Cluster 1: Digitale inclusie bevorderen.....	17
Cluster 2: Eigen digitale competenties versterken.....	18
Cluster 3: Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep.....	19
Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden.....	20
Cluster 4: Bewust selecteren van technologie.....	20
Cluster 5: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden.....	21

Cluster 6: Veilig digitale cliëntgegevens beheren .....	23
Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vormgeven .....	24
Cluster 7: Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod .....	24
Cluster 8: Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren .....	24
Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen .....	25
7. Hoe is dit kader voor digitale competenties van sociale professionals tot stand gekomen? .....	26

# 1. Wegwijzer

Dit competentiekader is opgebouwd door een antwoord te geven op volgende vragen:

*[Klik op een tegel om naar het antwoord te gaan]*



**Je kan dit hele document ook gewoon van A tot Z doorlezen.**

## 2. Waarom een kader voor digitale competenties van sociale professionals?

De nodige digitale competenties voor sociale professionals worden vaak in algemene termen omschreven. Er bestaan vage verwachtingen over wat deze competenties precies inhouden – denk aan mediawijs communiceren, privacy-veilig gegevens delen, of de juiste digitale tools kennen en kunnen toepassen. Zelden wordt concreet gemaakt wat er precies wordt verwacht. Dit gebrek aan helderheid leidt ertoe dat organisaties bij de implementatie van een digitaal aanbod tegen een laag medewerkersvertrouwen aanlopen wanneer het gaat om het inzetten van digitale tools.

Dit kader is opgesteld om meer transparantie te creëren en helder te communiceren over de verwachtingen en vereisten op het gebied van digitale competenties van sociale professionals. Het beschrijft de verschillende competenties die nodig kunnen zijn om een digitaal aanbod uit te werken in afstemming met een face-to-face-aanbod voor hun doelgroepen en hun context. Het helpt de organisatie een passend HR- en VTO-beleid uit te werken.

De term ‘kader voor digitale competenties’ sluit aan bij het (Europese) jargon rond (digitale) competentiekaders. Dit competentiekader is geïnspireerd door bestaande kaders voor digitale competenties zoals:

- **DigCompEdu** waarbij digitale competenties van leerkrachten in onderwijs uitgewerkt worden (Digisprong, DigCompEdu - Europees referentiekader voor digitale competenties van leraren, 2023)
- **ESF-project ‘Opleidingen van de toekomst – thema zorg’**, waarbij de digitale competenties van zorgverleners geëxpliciteerd worden (KULeuven).

Omdat zo’n competentiekader voor leerkrachten en zorgberoepen is uitgewerkt, vonden we het ook wenselijk om de digitale competenties van sociale professionals die actief zijn in welzijnswerk, sociaal werk en zorg helder te omschrijven.

### Een ordening

In de eerste plaats biedt dit kader een structuur om de digitale competenties van sociale professionals in kaart te brengen.

We onderscheiden drie invalshoeken:

1. Digitale inclusie bevorderen en digitale competenties versterken
2. Digitaal aanbod voor doelgroepen en hun netwerk realiseren
3. Digitaal aanbod op organisatieniveau (mee) vormgeven

### Een gemeenschappelijke taal

Daarnaast biedt dit competentiekader een gemeenschappelijke taal voor alle sociale professionals in welzijnswerk, sociaal werk en gezondheidszorg, ongeacht hun rol als hulpverlener, zorgverstrekker, sociaal werker, zelfstandige, teamverantwoordelijke, stafmedewerker, middenveldactor, beleidsmedewerker, onderzoeker of opleider. Het kader faciliteert gesprekken over competenties voor een digitaal aanbod binnen blended werken. Hierdoor kunnen betrokken partijen duidelijker en gericht aangeven wat ze van elkaar verwachten. Dit voorkomt vage uitspraken zoals "de sociale professional moet digitaal professioneel kunnen werken" en bevordert concrete en heldere afspraken.

## Een dubbele uitdaging

### Dit kader voor digitale competenties van sociale professionals is continu in ontwikkeling

Het formuleren van digitale kennis, vaardigheden en houdingsaspecten van sociale professionals vormt een uitdagende taak. De complexiteit ligt niet alleen in het vaststellen van wat een sociale professional in een bepaalde functie, positie of mandaat moet kennen en kunnen, maar ook in het feit dat technologie zich in een razend tempo blijft ontwikkelen.

Dit betekent dat een competentiekader nooit statisch kan zijn, maar voortdurend zal worden aangepast aan nieuwe tools, communicatievormen en digitale werkomgevingen.

Deze dynamiek vraagt om een flexibel en toekomstgericht kader dat sociale professionals ondersteunt om hun digitale competenties te blijven ontwikkelen, passend bij de veranderende behoeften van de doelgroep en de digitale wereld.

### Dit kader voor digitale competenties van sociale professionals vraagt uitwerking op maat

Het is niet de bedoeling dat elke sociale professional alle competenties uit dit kader beheerst. De gedetailleerde beschrijvingen die we hier aanbieden dienen als hulpmiddel om digitale competenties te selecteren en te concretiseren, afhankelijk van factoren zoals de functie, opdracht, positie binnen de organisatie, mogelijkheden van de doelgroep en de ervaring van de professional.

### 3. Voor wie is dit competentiekader relevant?

#### Voor sociale professionals en hun werkcontext

##### Voorwaarde

Een *digitaal competente* sociale professional is op de eerste plaats een competente professional die op een methodische en systematische wijze interventies vorm geeft, daarbij rekening houdend met het deontologisch kader van de eigen beroepsgroep.

Of nog: een sociale professional kan een goede digitale professional zijn. Een niet-competente sociale professional zal ook geen competente digitale professional kunnen zijn.

De digitale competenties van sociale professionals zijn relevant voor een brede groep professionals en opgeleide vrijwilligers in welzijnswerk, sociaal werk, en (geestelijke) gezondheidszorg. We bedoelen hiermee basiswerkers, maar ook stafmedewerkers, teamcoördinatoren of beleidsmedewerkers. Dit kader voor digitale competenties is aanvullend aan de bestaande competentiekaders voor deze professionals.

Dit kader is ook relevant voor organisaties waarin sociale professionals actief zijn:

- Als inspiratie- en referentiekader om huidige medewerkers te helpen nagaan welke competenties relevant zijn voor hun functie en welke zij al beheersen.
- Voor het vormgeven van het VTO-beleid voor medewerkers.
- Als inspiratiebron voor toekomstige medewerkers, door te verduidelijken welke competenties van hen verwacht worden en wat kan ondersteunen bij het vormgeven van hun opdracht.
- Voor het identificeren van ontbrekende competenties die van belang zijn bij het ontwikkelen van nieuw digitaal aanbod.

#### Voor middenveldactoren

Dit kader voor digitale competenties van sociale professionals biedt middenveldactoren een referentiekader. Koepelorganisaties, werkgeversfederaties, steunpunten en kenniscentra kunnen ermee nagaan rond welke competenties ze hun achterban of werkveld nog beter kunnen ondersteunen. Daarnaast helpt dit kader hen om hun ondersteuningsaanbod beter af te stemmen op de evoluties, behoeften en uitdagingen van sociale professionals in het werkveld.

#### Voor beleidsmakers binnen de overheid

Beleidsactoren die verantwoordelijk zijn voor maatschappelijke en sociale dienstverlening, welzijnswerk, sociaal werk en (geestelijke) gezondheidszorg krijgen een referentiekader voor de competenties die sociale professionals nodig hebben om digitale zorg, hulp of ondersteuning te realiseren. Dit kader beschrijft de competenties die (op termijn) mogen worden verwacht van sociale professionals en opgeleide vrijwilligers in hun werkveld.

Op basis van dit competentiekader kunnen beleidsactoren beleidsinitiatieven ontwikkelen die organisaties stimuleren en ondersteunen om met deze verwachte competenties om te gaan.



Daarnaast kan het kader dienen als toetsingsinstrument om te evalueren in hoeverre de ondersteuning die zij zelf bieden op het gebied van digitale competenties al gerealiseerd is, of nog verder ontwikkeld moet worden.

## Voor opleidingen die zich richten op sociale professionals

We focussen in eerste instantie op professionele bacheloropleidingen uit het sociaal-agogisch studiegebied: Orthopedagogie, Gezinswetenschappen, Pedagogie van het jonge kind, Sociale readaptatie-wetenschappen, Sociaal werk en Toegepaste psychologie.

- Als toetssteen omtrent welke digitale competenties al aan bod komen in de opleidingen
- Om te overwegen aan welke bijkomende digitale competenties aandacht kan besteed worden
- Om de aandacht voor digitale competenties op de kaart te zetten bij de ontwikkeling van opleidingsprogramma's
- Als kader bij het vormgeven van nieuwe opleidingen en als evaluatiekader bij de review/evaluatie/herwerking van bestaande opleidingen
- Als kader om over de opleidingen heen samen vorm te geven aan de profielen van sociale professionals in de toekomst
- Als inspiratiekader om een aanbod levenslang leren te ontwikkelen
- Als inspiratiekader voor onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten

## 4. Hoe is dit kader voor digitale competenties van sociale professionals opgebouwd?

Sociale professionals zijn geen solospelers. Ze werken in een samenleving waarin digitale inclusie een maatschappelijke uitdaging vormt. Ze werken steeds vaker online of blended met hun doelgroepen. En bovendien maken ze vaak deel uit van een team, een organisatie en steeds ook van een professioneel netwerk.

Daarom willen we dit kader voor digitale competenties voor sociale professionals formuleren vanuit **drie complementaire focuspunten**.

**Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen**

**Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden**

**Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vorm geven**

Elk focuspunt omvat op zijn beurt **drie competentieclusters**. Die clusters bundelen de kennis, vaardigheden en houdingsaspecten per competentieonderdeel.

**Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen**

Cluster 1: Digitale inclusie bevorderen

Cluster 2: Eigen digitale competenties versterken

Cluster 3: Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep

**Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden**

Cluster 4: Bewust selecteren van technologie

Cluster 5: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden

Cluster 6: Veilig digitale cliëntgegevens beheren

**Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vorm geven**

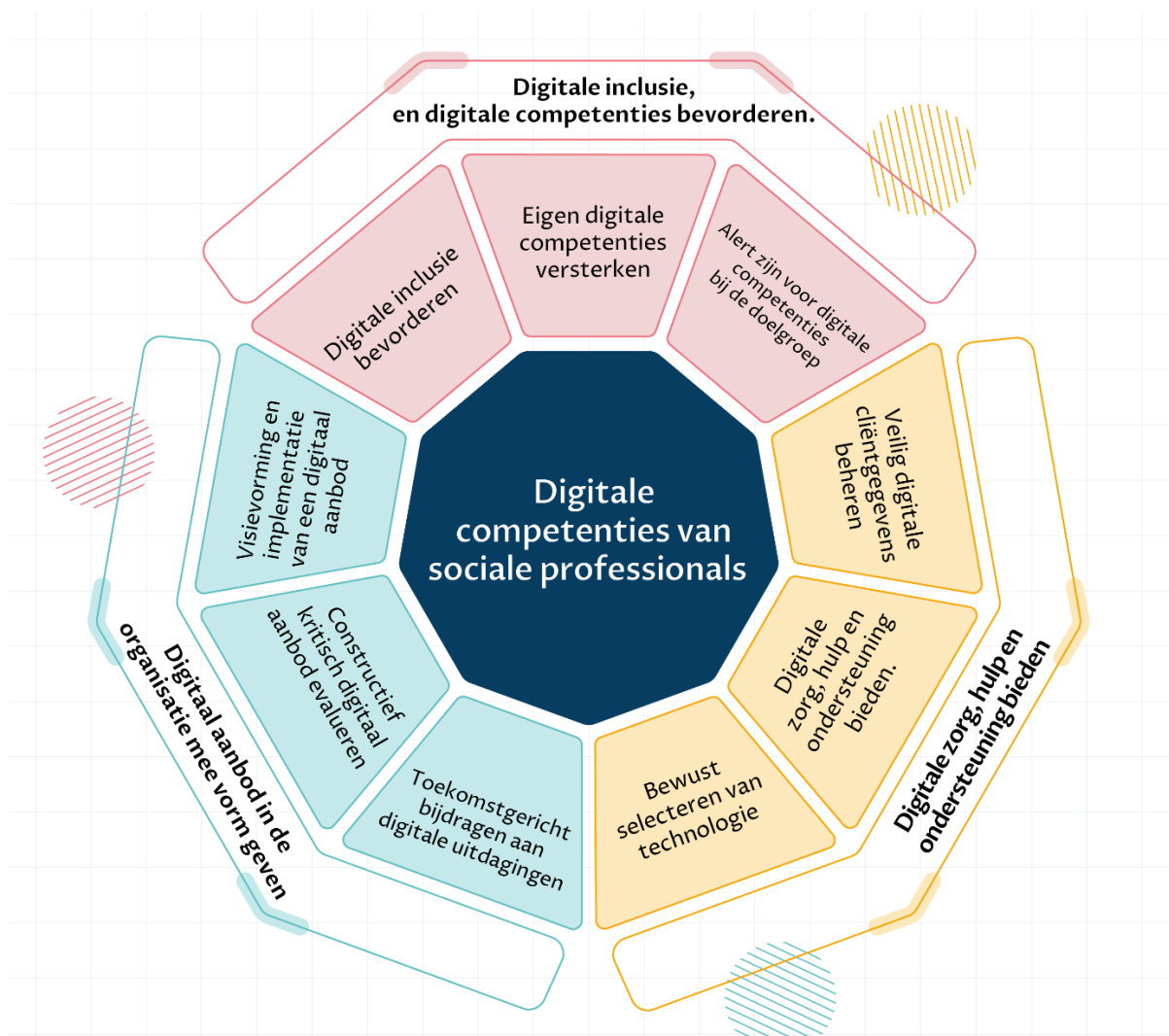
Cluster 7: Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod

Cluster 8: Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren

Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen

Dit geeft ons een raamwerk van **negen competentieclusters** met de mogelijkheid om voor elke competentiecluster de nodige digitale kennis, vaardigheden en attitudes te formuleren in lijn met een welbepaalde functie, mandaat en opdracht van de sociale professional.

Op die manier biedt het kader ruimte voor **ten minste 120 verschillende competentieonderdelen**.



## Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen

Naast andere uitsluitingsmechanismen vormt 'digitale uitsluiting' een extra risico om minder welzijn en gezondheid te ervaren. Sociale professionals zijn zich bewust van het belang van digitale inclusie en van de noodzaak om de digitale competenties bij hun doelgroepen te bevorderen.

### Cluster 1: Digitale inclusie bevorderen

Sociale professionals zijn er zich van bewust dat digitalisering in de samenleving niet meer weg te denken is en dat veel mensen uit hun doelgroep deze boot op dit moment missen. Zij zetten zich in om digitale uitsluiting te duiden, te detecteren en aan te pakken.

'Digitale inclusie' verwijst naar alle acties en oplossingen die nodig zijn om digitale uitsluiting te voorkomen en om gelijke toegang te bieden tot digitale technologieën, vaardigheden en kansen zodat iedereen ten volle kan deelnemen aan de digitale samenleving. Digitale toegang, digitale vaardigheden, een goed ondersteuningsnetwerk, een digitaal-inclusief aanbod en het ontwerpen van digitale toepassingen die voor iedereen toegankelijk zijn, zijn de vijf voorwaarden voor digitale

inclusie. Deze benadering streeft naar een wereld waarin iedereen dezelfde digitale kansen heeft, wat een belangrijke rol speelt in het bevorderen van onderwijs, werkgelegenheid en economische groei.

Daarom is het belangrijk dat sociale professionals kunnen inschatten wat hun rol, positie en opdracht is bij het voorkómen van digitale uitsluiting en dat ze waar nodig kunnen doorverwijzen en signaleren. Sociale professionals zijn ook alert voor ongelijke digitale vaardigheden op de eigen werkvloer of in de samenwerkingsverbanden waarin ze werken, en zoeken naar manieren om ze bij leidinggevenden aan te kaarten en voor de nodige ondersteuning te zorgen.

## Cluster 2: Eigen digitale competenties versterken

Om een degelijk digitaal zorg, hulp of ondersteuningsaanbod te voorzien én om doelgroepen te ondersteunen bij het versterken van hun digitale skills te helpen versterken, moeten sociale professionals zelf beschikken over de competenties om met diverse apparaten, digitale programma's en tools te werken. Dat omvat professioneel kunnen schermlezen, scherm-schrijven, digitaal materiaal kunnen delen en professioneel met sociale media kunnen omgaan.

Sociale professionals realiseren zich dat zij deel uitmaken van een gemediatiseerde samenleving en dat het belangrijk is om zelf mediawijs te zijn. Dat stelt hen in staat om kritisch en professioneel te handelen via de steeds evoluerende digitale communicatiekanalen en om doelgroepen te ondersteunen bij het vergroten van digitale en mediawijze vaardigheden.

## Cluster 3: Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep

Sociale professionals zijn actief alert voor de digitale competenties van de doelgroep. Ze voeren waar mogelijk het gesprek over de digitale mogelijkheden en drempels en bevorderen digitale vaardigheden bij hen. Als ze zelf niet de nodige expertise hebben, verwijzen ze hun doelgroep op een passende manier door naar gespecialiseerde digitale ondersteuning.

Om dat te doen, moeten sociale professionals in staat zijn de mogelijkheden en de effecten van digitale communicatie met hun doelgroep te bespreken. Tegelijkertijd is het belangrijk dat ze de risico's van digitale communicatie in kaart brengen en aanpakken, zodat hun doelgroep veilig en verantwoord met digitale middelen kan omgaan.

## Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden

Sociale professionals zijn in staat om een strategische en doelgerichte combinatie te maken van face-to-face ondersteuning en het gebruik van digitale technologie, met als doel het welzijn van hun doelgroep te verbeteren. Dat noemen we blended werken. Deze aanpak wordt afgestemd op de behoeften, doelstellingen en afspraken met de doelgroep, waarbij technologie wordt ingezet om het aanbod efficiënter, toegankelijker en persoonlijker te maken.

Een blended aanbod is meer dan het afwisselen van face-to-face en online contact; het gaat om een geïntegreerde aanpak waarbij digitale toepassingen een aanvulling vormen op de persoonlijke interactie. Dit kan leiden tot verbeterde continuïteit, flexibiliteit en betrokkenheid van doelgroepen. Bovendien biedt het doelgroepen de mogelijkheid om in hun eigen tempo te werken en toegang te krijgen tot het aanbod wanneer dat voor hen het meest nodig is.

## Cluster 4: Bewust selecteren van technologie

Sociale professionals combineren een face-to-face aanpak met een digitaal aanbod. Daarbij streven ze naar een doordachte mix die afgestemd is op de behoeften en mogelijkheden van de doelgroep, in overleg met hen. Ze weten welke apps, websites, wearables of immersieve technologieën nuttig kunnen zijn om de doelen te bereiken, terwijl ze maatwerk leveren.

Dat vereist kennis van online en blended mogelijkheden en de vaardigheid om digitale tools effectief in te zetten en de doelgroep ermee te laten werken. Basiswerkers hoeven dat niet alleen te doen; ze worden ondersteund vanuit de organisatie of het samenwerkingsverband, zodat niet elke sociale professional zelf het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

## Cluster 5: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden

Sociale professionals zijn bereid om samen met de doelgroep digitale mogelijkheden te verkennen en te werken aan een passende communicatiemix.

Sociale professionals kunnen op een professionele manier digitaal communiceren. Dit betekent dat ze, binnen de kaders van hun opdracht en de faciliteiten van de organisatie, gebruik kunnen maken van sms, e-mail, chat, beeldbellen en sociale media.

Daarnaast kunnen zij – als dat past binnen hun opdracht en organisatie – relevante apps en websites inzetten. Ook maken ze gebruik van digitale tools om de interactie met hun doelgroep te optimaliseren, zodat ze efficiënter en effectiever op maat kunnen werken.

Goed blended werken betekent ook: digitale tools kunnen gebruiken om je eigen werk beter te organiseren. Voorbeelden zijn: kunnen werken met planningssoftware en timemanagementstools.

## Cluster 6: Veilig digitale cliëntgegevens beheren

Sociale professionals zijn er zich van bewust dat veilige elektronische gegevensdeling met en over de doelgroep essentieel is. Ze kunnen er op een professionele manier mee omgaan, terwijl ze kritisch blijven reflecteren op de noodzaak en relevantie van delen en bewaren van persoonsgevoelige gegevens.

Dat geldt zowel voor het gebruik en de waarde van het dossier van de doelgroep binnen de organisatie, als voor bredere gegevensdeling met andere professionals en eventueel met de bredere samenleving. Het professioneel handelen in dit kader vraagt om een zorgvuldige afweging van privacy, veiligheid en doelmatigheid, waarbij het belang van de doelgroep altijd centraal staat. Sociale professionals maken deze afwegingen niet in een vacuüm, maar kunnen daarvoor terugvallen op een algemeen beleid binnen de organisatie en ze weten bij wie ze met vragen of onduidelijkheden terecht kunnen.

## Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vorm geven

Sociale professionals werken doorgaans in een organisatie en maken deel uit van een professioneel netwerk. Ze staan er dus niet alleen voor bij het realiseren van een digitaal aanbod. Onderstaande

competenties komen in het vizier voor sociale professionals die betrokken zijn om op organisatie- of netwerkniveau digitale zorg, hulp of ondersteuning mee vorm te geven.

### Cluster 7: Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod

Sociale professionals krijgen binnen hun organisatie of netwerk de kans om bij te dragen aan de ontwikkeling en actualisering van een visie op online en blended aanbod. Dat betekent ook dat zij bij de implementatie stilstaan bij de volgende vragen:

- Hoe betrekken we de doelgroep bij de ontwikkeling van het aanbod?
- Hoe kiezen we de passende methodieken, tools, apps, ...?
- Hoe gaan we om met ethische vraagstukken en deontologische uitdagingen?
- Hoe zorgen we voor draagvlak bij collega's en bij de doelgroep?
- Hoe dragen we bij aan innovatie, onderzoek en ontwikkeling?

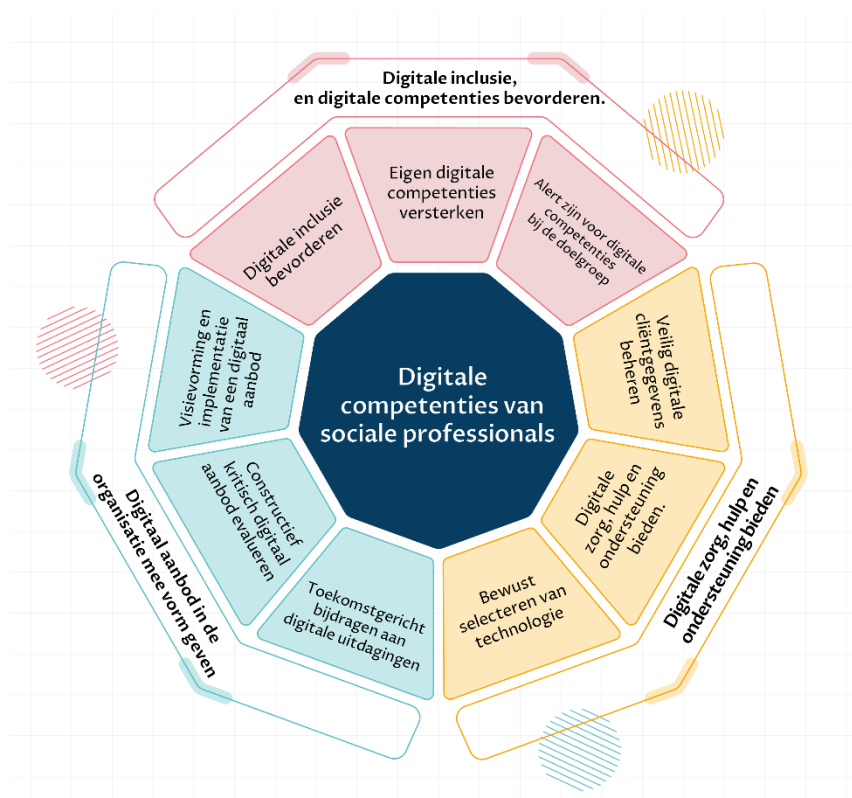
### Cluster 8: Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren

Sociale professionals kunnen – voor zover het tot hun opdracht behoort en het in de organisatie of het netwerk wordt gefaciliteerd – de kwaliteit van het digitaal aanbod in de organisatie of het netwerk mee onderbouwen en kritisch constructief mee evalueren. Zij kunnen daartoe ook digitale monitoring- en evaluatietools mee inzetten en interpreteren.

### Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen

Sociale professionals zijn zich bewust van hun eigen houding ten aanzien van technologie. Ze beseffen dat technologie zal blijven evolueren. Ze zijn bereid om hierop attent te zijn, de relevante mogelijkheden ervan uit te proberen en constructief kritisch te blijven reflecteren over de meerwaarde van deze evoluties.

## 5. Dit competentiekader in één oogopslag samengevat



Focus	Cluster	Omschrijving
<b>Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen</b>	1. Digitale inclusie bevorderen	Sociale professionals zijn er zich van bewust dat digitalisering in de samenleving niet meer weg te denken is en dat veel doelgroepen die boot op dit moment missen. Zij zetten zich in om digitale uitsluiting te duiden, te detecteren en aan te pakken.
	2. Eigen digitale competenties versterken	Sociale professionals realiseren zich dat zij deel uitmaken van een digitale samenleving en dat het belangrijk is om eigen digitale competenties te versterken en zelf mediawijs te zijn. Dat stelt hen in staat om kritisch en professioneel te handelen via de steeds evoluerende digitale communicatiekanalen.
	3. Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep	Sociale professionals zijn actief alert voor het versterken van de digitale competenties van de doelgroep, vooral op de gebieden waarvoor de doelgroep hen contacteert. Ze bevorderen waar mogelijk die vaardigheden bij hun doelgroep. Als ze zelf niet de nodige expertise hebben, verwijzen ze hun doelgroep op een passende manier door naar gespecialiseerde ondersteuning.

Focus	Cluster	Omschrijving
<b>Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden</b>	4. Bewust selecteren van technologie	Sociale professionals combineren face-to-face contact met een digitaal aanbod. Daarbij streven ze naar een doordachte mix die afgestemd is op de behoeften en mogelijkheden van de doelgroep, in overleg met hen. Ze weten welke apps, websites, wearables of immersieve technologieën nuttig kunnen zijn om de doelen te bereiken, terwijl ze maatwerk leveren.
	5. Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden	Sociale professionals kunnen op een professionele manier digitaal communiceren. Dit betekent dat ze, binnen de kaders van hun opdracht en de faciliteiten van de organisatie, gebruik kunnen maken van sms, e-mail, chat, beeldbellen en sociale media om op een passende manier in contact te blijven met hun doelgroep.
	6. Veilig digitale cliëntgegevens beheren	Sociale professionals zijn zich ervan bewust dat elektronische gegevensdeling over hun doelgroep essentieel is. Ze kunnen er op een professionele manier mee omgaan, terwijl ze kritisch blijven reflecteren op de noodzaak en relevantie van het delen en bewaren van persoonsgevoelige gegevens.

<b>Digitaal aanbod in de organisatie mee vormgeven</b>	7. Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod	Sociale professionals kunnen op team-, organisatie- of netwerkniveau bijdragen aan de ontwikkeling van een visie op online en blended werken, en zijn bereid om deze visie mee te actualiseren. Dat betekent ook dat zij praktische en deontologische uitdagingen rond een digitaal aanbod bespreekbaar maken en mee naar oplossingen zoeken. Zij werken mee aan het versterken van medewerkers- en doelgroepvertrouwen in een online aanbod. Daarom zijn ze bereid om deel te nemen aan innovatieve onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten.
	8. Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren	Sociale professionals kunnen – voor zover het tot hun opdracht behoort en dit in de organisatie of het netwerk wordt gefaciliteerd – de kwaliteit van het digitaal aanbod mee onderbouwen en mee evalueren. Zij kunnen daartoe ook digitale monitoring- en evaluatietools mee inzetten en interpreteren.
	9. Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen	Sociale professionals beseffen dat technologie zal blijven evolueren. Ze zijn bereid om daarop attent te zijn, de relevante mogelijkheden ervan uit te proberen en positief kritisch te blijven reflecteren over de meerwaarde van deze evoluties.

Terug naar de wegwijzer



## 6. Hoe de digitale competenties van de sociale professional nog fijnmaziger formuleren?

Digitale kennis, vaardigheden en attitudes formuleren voor sociale professionals is een complexe opdracht. Bepalen wat iemand in een specifieke rol moet kennen en kunnen, is één ding. De snelle technologische ontwikkelingen maken het extra uitdagend.

Hieronder presenteren we een eerste aanzet ter inspiratie. Het is geen uitputtende lijst van digitale competenties voor elke sociale professional, maar bedoeld om sectoren en organisaties te helpen bij het ontwikkelen van een eigen kader.

### Focus 1: Digitale inclusie en digitale competenties bevorderen

#### Cluster 1: Digitale inclusie bevorderen

##### Kennis i.v.m. aandacht hebben voor en bevorderen van digitale inclusie

- Weten wat digitale uitsluiting en digitale inclusie inhouden (Mediawijs, 2022)
- De digitale kloof tussen generaties, tussen mensen onderling en tussen professionals en doelgroep erkennen (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019)
- De verschillende dimensies van de digitale kloof kennen op micro- en macroniveau (Mariën, 2020)
  - o beschikbaarheid technologie
  - o beschikbaarheid technische vaardigheden
  - o digitale tools kunnen inzetten rond welzijn en gezondheid
  - o (consequenties van) digitalisering van de samenleving
  - o de digitale noden, behoeften én mogelijkheden van specifiek kwetsbare doelgroepen (mensen in armoede, mensen met een beperking , ...) kennen

##### Vaardigheden i.v.m. aandacht hebben voor en bevorderen van digitale inclusie

- Gericht en warm kunnen doorverwijzen naar digitale inclusie-initiatieven (Mediawijs, 2022)
- Meewerken aan het versterken van digitale inclusie van de doelgroep door zelf initiatieven te nemen of door digitale inclusie-initiatieven te ondersteunen
- Bij de doelgroep de aandachtsvelden rond digitale inclusie in kaart kunnen brengen (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019) (Mediawijs, 2022) (Broekhuis, 2021)
- Beleidsactoren kunnen appelleren op hun rol en verantwoordelijkheid bij digitale uitsluiting van de doelgroep
- Leidinggevende kunnen appelleren op hun rol en verantwoordelijkheid bij digitale ongelijkheden bij medewerkers op de werkvloer (opleiding, ondersteuning, toestellen, internet, ...)

##### Attitudes i.v.m. aandacht hebben voor en bevorderen van digitale inclusie

- Gericht zijn op digitale inclusie zowel bij de doelgroep en zich bewust zijn van de eigen rol en positie daarin
- Gericht zijn op digitale inclusie zowel bij de doelgroep en zich bewust zijn van de rol en positie van andere actoren daarin
- Gericht zijn op het stimuleren van digitale mogelijkheden en get creëren van digitale groeikansen van de doelgroep
- Oog hebben voor collega's die minder digitaal vaardig zijn en hen helpen zoeken naar oplossingen en ondersteuning

## Cluster 2: Eigen digitale competenties versterken

### Kennis i.v.m. eigen digitale competenties versterken

- Inzicht hebben in de mediatisering en hoe die het welzijn en het samenleven beïnvloedt (bijv. schermverslaving, eenzaamheid, klachten over digitaal welzijn, ...) (Netwerkmediawijsheid.nl, 2018)
- Kennis hebben van vormen van schadelijk digitaal gedrag (desinformatie, online haat, polarisering, cyberpesten, ...)
- Kennis hebben van relevante wet- en regelgeving (privacywetgeving, portretrecht, GDPR, gegevensdeling, ...)
- Kennis hebben van de werking van actuele sociale mediaplatformen

### Vaardigheden i.v.m. eigen digitale competenties versterken

- Beschikken over algemene ICT-vaardigheden (werking van (mobiele) digitale apparaten, apps en courante software (word, powerpoint, excel, vertaalprogramma's, ...)) (Verheijdens, 2022) (Digivaardig in de zorg, 2023)
- Functioneel apps gebruiken voor browsen op internet, communiceren en samenwerken
- Privacyveilig met apps en internet kunnen werken (Verheijdens, 2022) (Digivaardig in de zorg, 2023)
- Digitale informatievaardigheden onder de knie hebben (geschikte zoekstrategie/zoektermen en digitale bronnen gebruiken, digitale info verzamelen, selecteren, verwerken, presenteren) (Digisprong, 2023)
- Sociale media op een professionele manier kunnen gebruiken
- Kunnen omgaan met kansen, risico's en beperkingen rond privacy (Verheijdens, 2022) (Digivaardig in de zorg, 2023)
- Professioneel kunnen schermlezen (goed kunnen analyseren wat er (niet) staat, wat er bedoeld wordt met wat er (niet) geschreven staat en welke evolutie er in het scherm schrijven (bijv. in chatgesprek) zit)
- Professioneel kunnen scherm schrijven
- Professioneel inclusieve content en materiaal kunnen maken en delen
- Kritisch kunnen nadenken over nieuwe technologische evoluties zoals AI en het effect daarvan op de job

### Attitudes i.v.m. eigen digitale competenties versterken

- De eigen digitale competenties en die van de collega's steeds willen optimaliseren (Opgroeien, 2024) (Pote, et al., 2020)
- Onderbouwd keuzes kunnen afwegen rond GDPR, privacy en ethische kwesties
- Bewust zijn dat je eigen houding t.o.v. technologie, ook jouw houding t.o.v. blended werken beïnvloedt
- Bewust zijn dat 'digitaal vaardig zijn' een dynamisch, conceptueel, persoonlijk, theoretisch concept is (Anrijs, 2024)
- Kunnen reflecteren op het eigen professioneel sociale mediagebruik (Netwerkmediawijsheid.nl, 2018)

## Cluster 3: Alert zijn voor digitale competenties bij de doelgroep

### **Kennis i.v.m. het versterken van digitale competenties bij de doelgroep**

- Kennis hebben van de informatie en initiatieven gericht op digitale inclusie en het vergroten van digitale competenties van kwetsbare doelgroepen (jongeren, personen met een beperking, ouderen, mensen in armoede, minder- of anderstalige mensen, ...)
- De valkuilen kennen van online zijn en sociale media voor de doelgroep en hun netwerk (phishing, hacking, sexting, fake news, AI, ...)
- De meerwaarde kennen van het bewust en kritisch werken met internet en sociale media

### **Vaardigheden i.v.m. het versterken van digitale competenties bij de doelgroep**

- Bij aanvang van een traject aandacht besteden aan de digitale competenties van de doelgroep en zijn/haar blended traject hierop afstemmen (McGrath, 2018)
- Aansluiting vinden bij het niveau van digitale competenties van de doelgroep en dat helpen optillen
- De doelgroep warm en gericht kunnen doorverwijzen naar organisaties die inzetten op het versterken van digitale competenties
- Het netwerk van de doelgroep helpen versterken waardoor die gebruik kunnen maken van digitale mogelijkheden (volksgezondheid, 2022)
- Bij dit alles expliciet aandacht hebben voor de culturele diversiteit van de doelgroep (Wikipedia, 2020) (Pote, Rees, Holloway-Biddle, & Griffith, 2020) (Tiggelovend, 2019)

### **Attitudes i.v.m. het versterken van digitale competenties bij de doelgroep**

- Interesse hebben voor de sterktes en mogelijkheden van de doelgroep op gebied van digitale competenties
- Interesse hebben in positieve voorbeelden van wijs 'digitaal werken' van de doelgroep
- Inzetten op het versterken van de digitale competenties van de doelgroep
- Co-creatief digitale competenties willen leren: participierend leren van elkaar, samen denken rond digitaal competent zijn

## Focus 2: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden

### Cluster 4: Bewust selecteren van technologie

#### Kennis i.v.m. bewust selecteren van technologie

- De visie (van de organisatie) op blended werken en op de positie van een online aanbod daarbinnen kennen
- Kennis hebben van verschillende aspecten om keuzes te maken rond blended werken (criteria voor keuze communicatiekanalen en tools, voorwaarden voor geslaagd blended traject, ...) (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019) (Zhu, 2022) (Pote, et al., 2020)...
- Sense-of-urgency, sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen van digitale tools kunnen omschrijven en onderkennen (Pote, et al., 2020) (Bocklandt P., Blended hulp wordt het nieuwe normaal, 2017)
- Inzicht hebben in juridische en ethische aspecten van professioneel werken met digitale tools

#### Vaardigheden i.v.m. bewust selecteren van technologie

- Kunnen werken met de online tools die in de eigen praktijk worden ingezet (communicatietools, apps, registratietools, digitale dossiers)
- Kunnen werken met de onlinetools om het werk beter te organiseren (planningstools, evaluatietools, digitale agenda, ...)
- De eigen leernoden rond 'een blended aanbod realiseren' in kaart kunnen brengen (Bocklandt P. &, 2016) (McGrath, 2018)
- Vlot kunnen bepalen of en wanneer face-to-face--gesprekken, e-mail, chat, beeldbellen en apps en andere tools verantwoord in de professionele praktijk worden ingezet (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019)
- Deskundig adviseur en coach kunnen zijn van de doelgroep en hun netwerk in hun omgaan met online tools (Timmer, eHealth in de langdurige zorg, 2015)
- Samen met de doelgroep bewust kunnen kiezen welke online tools kunnen ingezet worden in lijn met de eigen sterktes en zwaktes en die van de doelgroepen en de doelen van de interventie
- Altijd de doelgroep mee een geïnformeerde beslissing laten nemen rond het al dan niet inzetten van bepaalde ICT-technologieën. (Pote, et al., 2020)
- Kritisch kunnen reflecteren over de meerwaarde van digitale tools in het blended aanbod

#### Attitudes i.v.m. bewust selecteren van technologie

- Openstaan voor de digitale tools die de doelgroep reeds gebruikt en voor hun communicatievoorkeuren (Zhu, 2022)
- Een positieve grondhouding hebben t.a.v. het inzetten van digitale toepassingen in communicatie met de doelgroep (Limper, 2014)
- Zich ervan bewust zijn dat digitaal werken een grotere transparantie inhoudt (digitaal staat er veel zwart op wit – 'spreken' is vluchtiger) (Timmer, eHealth in de praktijk, 2011) (Limper, 2014)
- Ethisch kunnen reflecteren over de waarde van digitale tools in het aanbod aan de doelgroep
- Er alert voor zijn dat het inzetten van ICT altijd ten goede komt van de doelgroep (Fonds Daniël De Coninck, 2020)
- Een constructief-kritische houding kunnen aannemen t.a.v. de meerwaarde van digitaal en blended werken

## Cluster 5: Digitale zorg, hulp en ondersteuning bieden

### Kennis i.v.m. digitale zorg, hulp en ondersteuning

#### Online informeren

- Relevante en correcte algemene en persoonlijker digitale informatie over en voor de doelgroep weten te vinden en selecteren (Zhu, 2022) (Digisprong, 2023)
- De aandachtspunten kennen om digitaal helder en inclusief te informeren (Bocklandt, Bergmans, & Travers, HINCL - helder en inclusief online informeren over opvoeding, 2021) (Aerts, 2018) (Atlas - integratie en inburgering Antwerpen, 2020) (Kenniscentrum WWZ, 2018) (Diversiteitsmanagement antwerpen, 2012) (Tiggelovend, 2019) (Wablief)

#### Online communiceren

- De diverse aspecten kennen van het organisatiebeleid rond professioneel sms-en, e-mailen, chatten, appen en beeldbellen
- De diverse aspecten kennen van het beleid rond professioneel inzetten van sociale media in het aanbod aan de doelgroep (Bocklandt, De Zitter, & Franssen, Sociaal werk netwerkt online, 2016)
- De mogelijkheden kennen om (veilig) digitale afspraken te maken met de doelgroep
- De kaders kennen van doelgericht en systematisch professioneel sms-en, e-mailen, chatten, beeldbellen en appen met de doelgroep – individueel en in groep (Vlaeminck, 2009) (Saelens, 2012) (Bocklandt P. , Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg, 2021) (Fransen, 2011)
- De specifieke technische en deontologische aspecten kennen van professioneel sms-en, e-mailen, chatten en beeldbellen
- De kaders kennen om professioneel sociale media in te zetten
- De specifieke technische en deontologische aspecten kennen voor het professioneel inzetten van sociale media
- Kennis hebben over digitaal inclusief communiceren

#### Apps, websites en andere tools inzetten

- Relevante apps, websites, wearables, augmented en virtual reality-toepassingen kennen binnen het werkveld en platformen kennen waar je deze (gescreende) tools kan vinden (volksgezondheid, 2022) (Gezondheidsraad, 2024)
- De essentiële kwaliteitsvereisten kennen voor apps, websites, wearables, augmented en virtual reality-toepassingen binnen het werkveld en waar je deze kan vinden (bijv. op onlinehulp-apps.be)

## **Vaardigheden i.v.m. digitale zorg, hulp en ondersteuning**

### Online informeren

- Relevante algemene en persoonsgebonden info over en voor de doelgroep kunnen vinden, evalueren en gebruiken en delen (Zhu, 2022)
- Heldere en inclusieve digitale inhoud ter beschikking kunnen stellen en zelf kunnen aanmaken (Bocklandt, Bergmans, & Travers, HINCL - helder en inclusief online informeren over opvoeding, 2021) (Aerts, 2018) (Atlas - integratie en inburgering Antwerpen, 2020) (Kenniscentrum WWZ, 2018) (Diversiteitsmanagement antwerpen, 2012) (Tiggelovend, 2019) (Wablieft)
- Op een correcte manier met auteursrecht en bronvermelding kunnen omspringen (Digisprong, 2023)
- Nieuwe digitale inhoud kunnen creëren en bewerken, eerdere inhoud opnieuw kunnen bewerken en omgaan met en toepassen van intellectuele eigendomsrechten en licenties (Zhu, 2022)

### Online communiceren

- Kunnen werken binnen het sms-beleid, e-mailbeleid, chatbeleid en beeldbelbeleid van de organisatie
- Via sms, e-mail, chat en beeldbellen professioneel kunnen communiceren met de doelgroep, hun netwerk en andere professionals (Zhu, 2022) (Nieuwboer, Oefenen met methodische online hulpverlening -, 2020) (Nieuwboer, Professionele online communicatie in zorg en welzijn: hoe maak je de klik, 2019) (Schalken, 2013) (Vlaeminck, 2009) (Saelens, 2012) (Bocklandt P., Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg, 2021) (Fransen, 2011)
- Technisch en deontologisch kunnen omgaan met sms, e-mail, chat en beeldbellen
- Technisch en deontologisch kunnen omgaan met sociale media-uitdagingen (hacking, phishing, ...)
- Sociale media professioneel kunnen inzetten én begrenzen binnen het sociale mediabeleid van de organisatie of de beroepsgroep
- Digitale communicatiekanalen zó kunnen inzetten dat ze de professionele werkalliantie en (therapeutische) relatie versterken (Pote, et al., 2020)

### Apps, websites en andere tools inzetten

- De eigen professionele digitale agenda kunnen beheren
- Relevante apps, websites, wearables, virtual reality-toepassingen kunnen integreren in het hulp en zorg bieden aan cliënten (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019) (Verheijdens, 2022)
- De doelgroep kunnen enthousiasmeren en motiveren om relevante apps, websites, wearables, virtual realitytoepassingen te (blijven) gebruiken
- Samen met de doelgroep zoeken naar apps, websites, augmented en virtual realitytoepassingen en deze toepassingen uitproberen
- Digitaal op buurt- en samenwerkingsplatforms in interactie kunnen gaan met groepen of gemeenschappen

## **Attitudes i.v.m. digitale zorg, hulp en ondersteuning**

### Online informeren

- De doelgroepgerichte focus voorop kunnen stellen bij het online informeren
- Aandacht hebben voor zelfredzaamheid van de doelgroep wanneer die zichzelf online informeert
- Bewust zijn van het feit dat inzetten van digitaal aanbod begrensd moet worden

### Online communiceren

- Kunnen omgaan met kanalenreductie (Nieuwboer, Professionele online communicatie in zorg en welzijn: hoe maak je de klik, 2019)
- Het inzetten van professioneel sms-en, e-mailen, chatten en beeldbellen kunnen begrenzen
- Kunnen reflecteren over het professionele sociale mediabeleid van de organisatie
- Kunnen reflecteren over het professionele sms-beleid, emailbeleid, chatbeleid en beeldbelbeleid van de organisatie

### Apps, websites en andere tools inzetten

- Openstaan voor het gebruik van apps, websites, wearables, augmented en virtual reality-toepassingen in een traject
- Blended communiceren enthousiast en motiverend kunnen aanbrengen bij de doelgroep
- Bereid om de eigen professionele digitale agenda te delen met collega's en de doelgroep te informeren over beschikbare momenten
- Ervan overtuigd zijn dat de juiste digitale ondersteuning bieden ook leidt tot een effectiever aanbod (Pote, Rees, Holloway-Biddle, & Griffith, 2020)

## Cluster 6: Veilig digitale cliëntgegevens beheren

### **Kennis i.v.m. veilig digitale gegevens van de doelgroep beheren**

- Het doel en de werkwijze kennen van het individueel dossier, het digitaal portaal voor de doelgroep en het digitaal samenwerkingsplatform met collega's
- Relevante wetgeving kennen rond digitaal beheren van cliëntgegevens

### **Vaardigheden i.v.m. veilig digitale gegevens van de doelgroep beheren**

- In een elektronisch individueel dossier professioneel cliëntgegevens kunnen invoeren, opslaan en bewaren. (Verheijdens, 2022)
- Cliëntgegevens kunnen raadplegen, analyseren en interpreteren (McGrath, 2018)
- Deze individuele gegevens privacy-veilig kunnen invoeren, opslaan en delen met de doelgroep en in multidisciplinaire samenwerking (Zhu, 2022)
- De doelgroep leren werken met hun individueel dossier en een digitaal samenwerkingsplatform
- Veilig leren communiceren over of met digitale verslaggeving (Gezondheidsraad, 2024)
- Kunnen reflecteren over de meerwaarde van het gebruik van een elektronisch dossier, een digitaal portaal en digitaal samenwerkingsplatform

### **Attitudes i.v.m. veilig digitale gegevens van de doelgroep beheren**

- Kritisch constructief kunnen staan ten opzichte van een elektronisch dossier, een digitaal portaal en een digitaal samenwerkingsplatform
- Op een integrale manier omgaan met het individueel dossier

## Focus 3: Digitaal aanbod in de organisatie mee vormgeven

### Cluster 7: Visievorming en implementatie van een digitaal aanbod

#### Kennis i.v.m. visievorming en implementatie

- Kennis hebben van ondersteunende instrumenten die nuttig zijn bij het ontwikkelen van een visie op en bij het optimaliseren van het implementeren van aan blended aanbod
- Mogelijkheden kennen om oplossings- en praktijkgericht blended te handelen (Zhu, 2022)
- De deontologische code én uitdagingen kennen die komen kijken bij het inzetten van een digitaal aanbod (Hartman, Sociaal werk in de digitale samenleving, 2019)
- Weten wat nodig is om het medewerkersvertrouwen en het vertrouwen van de doelgroep te bevorderen
- Kennis hebben van lopende onderzoeks- en ontwikkelingsinitiatieven op dit terrein

#### Vaardigheden i.v.m. visievorming en implementatie

- Maatschappelijke vraagstukken, uitdagingen en hiaten rond digitaal werken kunnen signaleren
- Kunnen (mee) werken aan het continue proces van visievorming op blended werken in de organisatie of beroepsgroep
- De doelgroep actief kunnen betrekken bij de ontwikkeling van een visie op digitaal en blended werken in de organisatie
- Actief kunnen meewerken aan het verhogen van medewerkersvertrouwen en het vertrouwen van de doelgroep t.o.v. digitaal en blended aanbod in de organisatie
- Bijdragen aan de actualisering van deontologische code binnen de organisatie of beroepsgroep
- Kunnen meewerken in onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten om digitaal en blended handelen te optimaliseren

#### Attitudes i.v.m. visievorming en implementatie

- Inspirerende ervaringen met online en blended werken van andere teams en organisaties willen leren kennen
- Bijdragen aan het vormgeven van digitaal en blended handelen vanuit een onderzoekende, zelfsturende en analytische houding
- Openstaan voor de manier waarop collega's en de doelgroep naar digitaal en blended aanbod kijken. Zowel voor de voordelen als voor de weerstanden.

### Cluster 8: Constructief kritisch digitaal aanbod evalueren

#### Kennis i.v.m. constructief kritisch digitaal aanbod evalueren

- De rol erkennen van online aanbod voor doelgroep en organisatie en deze kritisch kunnen evalueren
- De kennisbronnen weten te vinden waar onderzoeks- en ontwikkelingsexpertise rond online en blended werken gebundeld worden (Fonds Daniël De Coninck, 2020)
- Kennis hebben van strategieën en stappen om een digitaal aanbod (mee) te implementeren in organisaties (McGrath, 2018)



### **Vaardigheden i.v.m. constructief kritisch digitaal aanbod evalueren**

- (Mee) in kaart brengen welke ondersteuning helpend/nodig is om meer blended werk te kunnen realiseren (bijv. vorming, coaching, intervisie, ...)
- De visie op digitaal en blended werken van de organisatie (mee) in vraag kunnen stellen, kunnen optimaliseren en heroverwegen (Vlaamse Vereniging Klinisch Psychologen, 2024)
- Ondersteunende instrumenten die nuttig zijn bij het ontwikkelen van een visie op blended werken kunnen inzetten
- Digitale tools kunnen inzetten om het ondersteuningsaanbod door de doelgroep (en andere stakeholders) te laten evalueren
- De fysieke en digitale toegankelijkheid van het ondersteuningsaanbod van de organisatie kritisch kunnen evalueren
- Samen met de doelgroep kritisch kunnen reflecteren over het online en blended aanbod

### **Attitudes i.v.m. constructief kritisch digitaal aanbod evalueren**

- Interesse hebben in onderzoek rond de werkzaamheid van digitaal en blended aanbod in de sector waarin die werkzaam is

## **Cluster 9: Toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen**

### **Kennis i.v.m. toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen**

- Kennis hebben over digitale en technologische ontwikkelingen in de samenleving die relevant zijn voor de doelgroep en het werkveld
- Mogelijkheden kennen om onderzoeks- en ontwikkelingsgericht bij te dragen aan het verkennen van vernieuwende perspectieven in digitaal en blended handelen

### **Vaardigheden i.v.m. toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen**

- Vinger aan de pols houden over technologische ontwikkelingen in de maatschappij, en de link kunnen leggen met een mogelijke meerwaarde voor de organisatie en het aanbod aan de doelgroep
- Actief kunnen bijdragen aan het onderzoeken van nieuwe digitale ontwikkelingen voor zijn/haar beroep
- Kunnen optreden als een positief rolmodel voor collega's door blijf te geven van een open en nieuwsgierige houding ten aanzien van de invoering van innovatieve digitale manieren van werken, waarbij zo nodig nieuwe manieren van werken worden uitgetoetst. (Fonds Daniël De Coninck, 2020)
- Kritisch en constructief kunnen reflecteren over onderzoek en ontwikkeling van nieuwe digitale toepassingen voor de doelgroep en voor het werkveld

### **Attitudes i.v.m. toekomstgericht bijdragen aan digitale uitdagingen**

- Durf hebben om in oefensettings nieuwe digitale technologieën uit te proberen
- Nieuwsgierig zijn naar evoluties in blended handelen en in nieuwe technologie
- De mogelijkheden en valkuilen van nieuwe vormen van digitaal en blended aanbod (augmented reality, virtual reality, artificiële intelligentie, ...) willen leren kennen
- Nieuwe technologie (ook) met kritische zin bekijken en reflecteren op impact en mogelijkheden- ook voor sociaal kwetsbare doelgroepen

## 7. Hoe is dit kader voor digitale competenties van sociale professionals tot stand gekomen?

Het competentiekader is gebaseerd op een literatuurstudie van meer dan 50 bronnen. Deze bronnen worden hieronder opgesomd.

Het ontwerp-competentiekader (soms met focus op de ondersteuning van kinderen, jongeren en gezinnen) werd via focusgroepen afgetoetst met actoren uit het werkveld en het middenveld, beleidsactoren uit verschillende Vlaamse beleidsdomeinen, vertegenwoordigers van de professioneel gerichte bacheloropleidingen Orthopedagogie, Pedagogie van het jonge kind, Readaptatie-wetenschappen en gezinswetenschappen, Sociaal werk en Toegepaste psychologie.

Het ontwerp-competentiekader werd ook voorgesteld en besproken op volgende congressen:

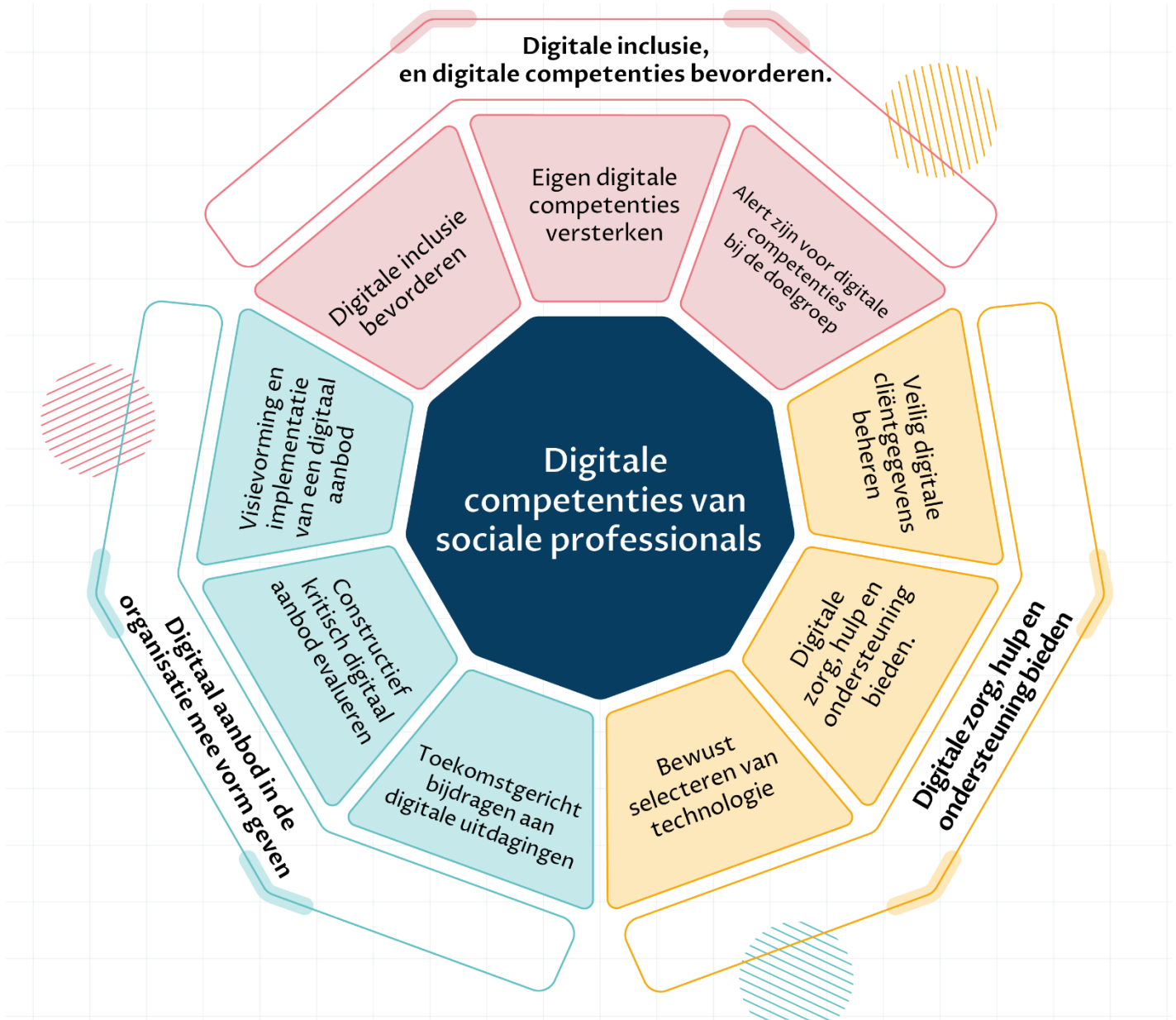
- Onlinehulp Vlaanderen: [Blender](#) – netwerkdag voor innovatie in online en blended werken in welzijnswerk en geestelijke gezondheidszorg – Antwerpen: 12 maart 2024
- European Social Work Research Association (ESWRA): [Envisioning Future – 13th European Conference for Social Work Research](#) – Litouwen: Vilnius – 16-17 april 2024
- Vlaamse Overheid – departement Zorg: [European Social Work Conference 2024](#) – Brugge: 25-26 april 2024
- The International Social Work & Society Academy (TISSA): [Deinstitutionalising Social Work: rethinking logics of research and practice](#) – Griekenland: Athene – 26-28 augustus 2024
- Vlaams Geestelijk Gezondheidscongres: [Dichtbij de mens: verbindende en gastvrije zorg](#). Gent – 10-11 september 2024

De daar verworven feedback werd ook verwerkt.

- Aerts, E. &. (2018). Webteksten die werken - 121 bullshit-vrije en meteen toepasbare tips. Brugge: Die Keure.
- Anrijs, S. (2024, juni 4). Werken aan digitale vaardigheden en digitale inclusie in een gedigitaliseerde samenleving. imec - ugent.
- Atlas - integratie en inburgering Antwerpen. (2020). Opgehaald van Diversiteitspraktijk: <https://www.diversiteitspraktijk.be/>
- Bocklandt, P. &. (2016). *Een veelzijdige kijke op kwaliteit van onlinehulp in welzijn en gezondheid*. Opgehaald van onlinehulp-vlaanderen: [file:///C:/Users/32486/Downloads/kwaliteitscriteria%20voor%20onlinehulp%20voor%20welzijn%20en%20gezondheid%20-%20dec%202016%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/32486/Downloads/kwaliteitscriteria%20voor%20onlinehulp%20voor%20welzijn%20en%20gezondheid%20-%20dec%202016%20(3).pdf)
- Bocklandt, P. (2017, maart 27). *Blended hulp wordt het nieuwe normaal*. Opgehaald van Sociaal.net: <https://sociaal.net/achtergrond/blended-hulp-wordt-het-nieuwe-normaal/>
- Bocklandt, P. (2021). *Professioneel beeldbellen in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Bocklandt, P., Bergmans, A. D., & Travers, N. &. (2021). *HINCL - helder en inclusief online informeren over opvoeding*. Opgehaald van <https://elearning-onlinehulp.be/hincl/>
- Bocklandt, P., De Zitter, M., & Franssen, V. &. (2016). *Sociaal werk netwerkt online*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Bocklandt, P., J., V., Faelens, L., Beelen, S., Van der Cam, M., & Van Assche, E. V. (2024). *Een kader voor digitale competenties van sociaal-agogische professionals*. Borgerhout: SAM.
- Broekhuis, T. &. (2021, oktober 8). *De rol van sociaal werk in de digitaliserende samenleving*. Opgehaald van <https://www.movisie.nl/artikel/rol-sociaal-werk-digitaliserende-samenleving>
- De Backer, H., Gillis, K., Naets, T., & Broeckaert, W. &. (2022). *Duurzame Ouderenzorg Met Innovatie Naar Onderwijs*. Odisee. Opgehaald van <https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/49866>

- Digisprong, K. (2023, mei 22). *DigCompEdu - Europees referentiekader voor digitale competenties van leraren*. Opgehaald van <https://www.vlaanderen.be/kenniscentrum-digisprong/themas/professionalisering/digcompedu-europees-referentiekader-voor-digitale-competenties-van-leraren>
- Digivaardig in de zorg. (2023). *Zelfscan digitale vaardigheden welzijn / sociaal werk*. Opgehaald van <https://www.digivaardigindezorg.nl/welzijn-sociaal-werk/home/zelftest/>
- Diversiteitsmanagement antwerpen. (2012). *Communicatie voor iedereen*. mei: Stad Antwerpen.
- EU-wetenschapscentrum. (2023, mei 22). *DigComp*. Opgehaald van [https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp/digcomp-framework\\_en](https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcomp/digcomp-framework_en)
- Fonds Daniël De Coninck. (2020). *Eight guiding principles for caring technology*. Opgehaald van <https://www.fondsdanieldeconinck.be/en/initiative/caring-technology/>
- Franssen, J. (2011). *Methodiek online hulpverlening voor schoolmaatschappelijk werk*. Rotterdam: Hogeschool InHolland.
- Gezondheidsraad, H. (2024, maart). *Digitale interventies en apps voor geestelijke gezondheid*. Opgehaald van <https://www.hgr-css.be/nl/advies/9745/digitale-interventies-en-apps-voor-geestelijke-gezondheid>
- Hartman, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussum: Coutinho.
- Hartman, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussem: Coutinho.
- Kenniscentrum WWZ. (2018, januari 26). *7 B's van toegankelijkheid*. Opgehaald van [https://www.kenniscentrumwwz.be/sites/default/files/bijlagen/Inspiria1\\_bijlage1\\_20180126\\_7Bs\\_0.pdf](https://www.kenniscentrumwwz.be/sites/default/files/bijlagen/Inspiria1_bijlage1_20180126_7Bs_0.pdf)
- KULeuven. (sd). Opleidingen van de toekomst: thema ZORG. Opgehaald van <https://research.kuleuven.be/EU/p/other-eu/esf/12319>
- Limper, M. (2014). De competente online hulpverlener. In F. (. Schalken, *Handboek online hulpverlening* (pp. 217-225). Houten: Bohn Stafleu.
- Mariën, I. &. (2020). *Digitale inclusie - barometer digitale inclusie*. Brussel: Koning boudewijstichting. Opgehaald van <https://media.kbs-frb.be/nl/media/8996/Barometer%20Digitale%20Inclusie%202020>
- McGrath, P. W. (2018). *Toolkit for e-Mental Health Implementation*. Ottawa: Mental Health Commission of Canada.
- Mediawijs. (2022). *Aan de slag als digihelper*. Brussel: Mediawijs. Opgehaald van [https://assets.mediawijs.be/2022-06/mediawijs\\_digitaleinclusie\\_nl.pdf](https://assets.mediawijs.be/2022-06/mediawijs_digitaleinclusie_nl.pdf)
- Netwerkmediawijsheid.nl. (2018). *competentiemodel*. Opgehaald van <https://netwerkmediawijsheid.nl/wp-content/uploads/sites/6/2013/09/competentiemodel-korte-toelichting.pdf>
- Nieuwboer, C. (2019). Opgehaald van Professionele online communicatie in zorg en welzijn: hoe maak je de klik: <https://magazines.avans.nl/online-communicatie-hoe-maak-je-de-klik/cover>
- Nieuwboer, C. (2020, juni 6). Oefenen met methodische online hulpverlening -. Nederland: Avans hogeschool. Opgehaald van [https://magazines.avans.nl/nl\\_NL/19685/268490/oefenen\\_met\\_methodische\\_online\\_hulpverlening.html](https://magazines.avans.nl/nl_NL/19685/268490/oefenen_met_methodische_online_hulpverlening.html)
- Opgroeien. (2024). Project Parkour. Brussel. Opgehaald van <https://www.opgroeien.be/over-opgroeien/projecten/parkour>
- Pote, H., Moulton-Perkins, A., Latchford, G., Holloway-Biddle, C., Riges, G., Raczka, R., . . . e.a. (2020). *Competence Framework for Digital Clinical Practice: Psychological Practitioners*. British Psychology Society, Division of Clinical Psychology, Digital Healthcare Committee. Opgehaald van <https://digitalhealthskills.com/digitalcompetencies/>
- Pote, H., Rees, A., Holloway-Biddle, C., & Griffith, E. (2020, december 13). Workforce challenges in digital health implementation: how are clinical psychology training programmes developing digital competences? doi:10.1177/2055207620985396

- Saelens, S. V. (2012). *Optimaul - een nieuwe methodiek voor e-mailhulpverlening*. Gent: Arteveldehogeschool.
- Schalken, F. e. (2013). *Handboek online hulpverlening - met internet zorg en welzijn verbeteren*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Tiggelovend, I. (2019). *Diversiteitscommunicatie - verbindende communicatie en marketing*. . Ekeren: Studio Sesam.
- Timmer, S. (2011). *eHealth in de praktijk*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Timmer, S. (2015). *eHealth in de langdurige zorg*. Houten: Bohn Stafleu.
- Verheijdens, S. (2022, 11 10). Zelftest digitale vaardigheden welzijn / sociaal werk. Opgeroepen op 12 27, 2022, van <https://www.digivaardiginzorg.nl/welzijn-sociaal-werk/wp-content/uploads/sites/50/2022/126245b1c4b580a61402bb7963.pdf>
- Vlaamse Vereniging Klinisch Psychologen. (2024). Competenties van klinisch psychologen. Brussel.
- Vlaeminck, H. V. (2009). *Ch@tlas - meethodiek onlinehulp in eerstelijns welzijnswerk*. Gent: Arteveldehogeschool.
- volksgezondheid, m. v. (2022). *Actieplan e-gezondheid 2022-2024*. Opgehaald van [https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/actieplan\\_2022\\_2024\\_egezondheid.pdf](https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/actieplan_2022_2024_egezondheid.pdf)
- VVKP. (sd). *Competenties van klinisch psychologen*. Brussel.
- Wablieft. (sd). *20 tips voor duidelijke taal*. Opgehaald van Wablieft: [https://e3fdf116-1918-4af1-aaf4-1c3da95ad2c5.filesusr.com/ugd/cf2fa7\\_1d345146c41d40159fb36ccb42d47779.pdf](https://e3fdf116-1918-4af1-aaf4-1c3da95ad2c5.filesusr.com/ugd/cf2fa7_1d345146c41d40159fb36ccb42d47779.pdf)
- Wikipedia. (2020, mei). 21st century skills. Opgehaald van [https://en.wikipedia.org/wiki/21st\\_century\\_skills](https://en.wikipedia.org/wiki/21st_century_skills)
- Zhu, H. &. (2022, maart 17). Digital competence in social work practice and education: experience from Norway. doi:10.1080/2156857X.2021.1899967





## onlinehulp-Vlaanderen

