

# Actieplan Sterk Sociaal Werk 2020-2024

## Inhoud

|   |    |
|---|----|
| Inleiding .....   | 4  |
| 1. Situering Sterk Sociaal Werk .....   | 5  |
| 1.1. Wat is sociaal werk? .....   | 5  |
| 1.2. Sociaal werk in Vlaanderen .....   | 5  |
| 1.3. De sociaalwerkconferentie van 2018 als startpunt.....  | 6  |
| 2. Wat willen we bereiken?.....   | 7  |
| 2.1. Missie van het actieplan.....  | 7  |
| 2.2. Visie achter het actieplan.....  | 7  |
| De mensenrechtenbenadering als kader voor Sterk Sociaal Werk.....   | 7  |
| De krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk.....   | 8  |
| 2.3. Impact van het actieplan.....  | 9  |
| Praktijk.....   | 9  |
| Beleid.....   | 9  |
| Samenleving .....   | 9  |
| Opleiding .....   | 10 |
| 3. Het Platform Sterk Sociaal Werk .....  | 11 |
| 3.1. Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk .....   | 11 |
| Opdracht Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk.....  | 11 |
| Samenstelling .....   | 11 |
| 3.2. Regionale platformen Sterk Sociaal Werk.....   | 12 |
| Opdracht regionale platformen .....   | 12 |
| Samenstelling .....   | 13 |
| 4. Actieplan Sterk Sociaal Werk 2020-2024 .....   | 14 |
| 4.1. Vermaatschappelijking van de zorg vraagt een vernieuwende aanpak van het sociaal werk op de eerste lijn..... | 15 |
| Actie 1: We zetten in op het versterken van basiswerkingen vanuit de krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk.....     | 16 |
| 4.2. Sterk sociaal werk maakt deel uit van de digitale samenleving.....   | 17 |
| Actie 1: We zetten concrete stappen naar Sterk Sociaal Werk in een digitale context.....                          | 17 |
| Actie 2: We geven impulsen aan nieuwe, digitale praktijken die inzetten op de vijf krachtlijnen                   | 18 |

|   |    |
|---|----|
| Actie 3: We gaan na welke drempels in het realiseren van sociale rechten ontstaan ten gevolge van digitalisering en automatisering en stimuleren sociaal werkers om deze drempels te blijven signaleren. ....   | 18 |
| 4.3. Sociaalwerkpraktijken reflecteren integraal de diversiteit in de samenleving en erkennen de meerwaarde .....   | 19 |
| Actie 1: Hogescholen en organisaties versterken hun diversiteitsbeleid .....  | 19 |
| Actie 2: Sociaal werkers zetten in op de strijd tegen polarisering .....  | 19 |
| 4.4. Sociaal werk draagt bij aan een transitie naar rechtvaardige duurzaamheid.....   | 21 |
| Actie 1: Rechtvaardige duurzaamheid wordt geïncorporeerd in de kern van het sociaal werk handelen. Transitiepaden hoe het sociaal werk kan bijdragen aan een rechtvaardige en duurzame samenleving worden verkend, opgestart en gedeeld.....              | 21 |
| 4.5. De specifieke rol en positie van de sociaal werker in het omgaan met vertrouwen, met oog voor de regie van de gebruiker, blijft erkend door werkveld, werkers en beleid.....   | 23 |
| Actie 1: Uitwerken van een sectoroverschrijdend kader rond ethisch verantwoord handelen geïnspireerd op de Global Social Work Statement of Ethical Principles 2018.....   | 23 |
| 4.6. Het sociaal werk heeft een duidelijk plaats in multidisciplinaire teams op het terrein.....  | 24 |
| Actie 1: We zetten in op het versterken van sociaal werk in eerstelijnszones .....  | 24 |
| Actie 2: We identificeren de bijdrage van sociaal werkers aan succesvolle intersectorale samenwerking op een veelheid van beleidsdomeinen.....  | 25 |
| 4.7. We formuleren antwoorden op de hybridisering van organisatievormen in het sociaal werk   | 26 |
| Actie 1: We ontwikkelen nieuwe verantwoordingsinstrumenten die toelaten maatschappelijke meerwaarde aantoonbaar te maken, zowel naar beleid als naar de samenleving, die bijkomend zorgen voor minder administratieve belasting. ....                     | 26 |
| Actie 2: We doen aan visieontwikkeling over de samenwerking tussen burgerinitiatieven, verenigingsleven en het formele sociaalwerkaanbod.....   | 26 |
| 4.8. Sociaal werkers versterken in rechtenverkenning en rechtentoekenning op individueel en maatschappelijk niveau.....   | 28 |
| Actie 1: sociaal werkers worden versterkt in het inzetten op rechtenverkenning en rechtentoekenning .....   | 29 |
| Actie 2: Het regionaal platform inventariseert concrete knelpunten die sociaal werkers ervaren met betrekking tot specifieke rechten, toetst nieuwe oplossingen op bruikbaarheid en formuleert oplossingen in functie van een verbeterde toekenning. .... | 29 |
| 4.9. De krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk vinden hun ingang in sociaalwerkpraktijken, organisaties en de overheid. ....   | 30 |
| Actie 1: we zetten in op de verspreiding van de krachtlijnen .....  | 30 |
| 4.10. Het maatschappelijk draagvlak voor Sterk Sociaal Werk wordt verhoogd .....  | 31 |
| Actie 1: We zetten een meerjarig ontwikkeltraject op rond de politiserende rol van sociaal werk. ....   | 31 |
| 4.11. Sociaalwerkpraktijken zetten in op maatschappelijke, technische en methodische innovatie  | 33 |

|  |    |
|--|----|
| Actie 1: We voeren een beleid dat evenwaardig inzet op maatschappelijke, technologische en methodische innovatie en zoeken naar verbinding met de Sociale Innovatiefabriek. .... | 33 |
| 5. Uitvoering, opvolging, evaluatie en bijsturing .....  | 34 |
| 6. Totstandkoming van dit actieplan .....  | 34 |
| 7. Bronnen .....   | 36 |

## Inleiding

Op 24 mei 2018 vond de allereerste Sociaalwerkconferentie in Vlaanderen plaats, georganiseerd door de drie Vlaamse masteropleiding sociaal werk, samen met de Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk (VSOW) en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Centraal in deze conferentie stonden de vijf krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk, zijnde nabijheid, politiserend werken, procesmatig werken, generalistisch werken en verbindend werken. Op de conferentie bleek dat sociaal werk in de huidige maatschappelijke context geconfronteerd wordt met heel wat uitdagingen, waaronder vermaatschappelijking van de zorg, digitalisering, superdiversiteit, hybridisering. De Vlaamse Regering besliste dan ook een Platform Sociaal Werk op te richten met de opdracht de acties op basis van de krachtlijnen en aanbevelingen van het eindrapport van de Sociaalwerkconferentie te concretiseren en de implementatie ervan op te volgen, evenals een nieuwe Sociaalwerkconferentie in 2022 voor te bereiden. In samenspraak met de stakeholders werden de essentiële uitdagingen geïdentificeerd. Het doel van het actieplan 2020-2024 is het versterken van sociaalwerkpraktijken die voortbouwen op de krachtlijnen van sterk sociaal werk en die inzetten op het realiseren van de mensenrechten.

De beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024 erkent het belang om het sociaal werk in haar basisopdrachten te versterken en daarbij de mensenrechtenbenadering voorop te stellen. Ze kondigt een nieuwe sociaalwerkconferentie aan in 2022. Deze conferentie zal de eerste resultaten van het actieplan brengen en tonen hoe het sociaal werk antwoorden formuleert op de geïdentificeerde uitdagingen. De conferentie zal ook tot aanbevelingen komen hoe we de dynamiek van het actieplan verder kunnen versterken.

Voorliggend actieplan bevat zes hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk, volgend op de inleiding, gaan we kort in op de definitie van sociaal werk. Wat verstaan we onder sociaal werk? Hoe ziet sociaal werk in Vlaanderen er uit? Daarnaast blikken we terug op de Sociaalwerkconferentie van 2018. In het tweede hoofdstuk geven we de missie en visie van het actieplan en duiden we welke effecten we willen bereiken. In het derde hoofdstuk beschrijven we het Platform Sterk Sociaal Werk. Het vierde hoofdstuk bevat het volledige actieplan. Na een korte duiding over hoe het actieplan gelezen moet worden, overlopen we de verschillende maatschappelijke uitdagingen met de daaraan gekoppelde acties. Hoofdstuk vijf en zes geven, tenslotte, een zicht op hoe het actieplan geëvalueerd zal worden en hoe het tot stand kwam.

# 1. Situering Sterk Sociaal Werk

Sociaal werk is een ruim begrip en heeft betrekking op heel wat domeinen. Enige verduidelijking/concretisering is dan ook aan de orde. In wat volgt, gaan we in op wat we precies onder sociaal werk verstaan en hoe het sociaal werk in Vlaanderen georganiseerd is. Tot slot staan we ook kort stil bij de Sociaalwerkconferentie van 2018, de allereerste in Vlaanderen en het startpunt van voorliggend actieplan.

## 1.1. Wat is sociaal werk?

Sociaal werk omschrijven is niet evident. Er zijn immers heel wat sectoren, beleidsdomeinen, professionals, maar ook vrijwilligers bij betrokken. Voor dit actieplan hebben we er voor gekozen de globale definitie van sociaal werk te hanteren:

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

De praktijk van sociaal werk is zeer verscheiden en kan zich situeren op het vlak van individuele hulpverlening, groepswerk, jeugdwerk, personeelswerk, sociaal-cultureel werk, maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Een diversiteit van professionals is betrokken: praktijkwerkers zoals jeugdwerkers, hulpverleners, straathoekwerkers, bemiddelaars, trajectbegeleiders, ... maar ook beleidsmedewerkers binnen organisaties of politieke actoren. Bovendien is de dialectiek tussen professionals, vrijwilligers en burgerinitiatieven kenmerkend voor de dynamiek van sociaal werk.

Centraal in de definitie van sociaal werk staat het verdedigen en handhaven van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid als motivatie en rechtvaardiging voor sociaal werk. De verwijzing naar collectieve verantwoordelijkheid benadrukt het belang van het feit dat burgers en overheid verantwoordelijkheid nemen voor elkaar en voor het milieu om die rechten te respecteren en te realiseren. Mensenrechten en sociale rechtvaardigheid fungeren dan ook als kader voor Sterk Sociaal Werk.

## 1.2. Sociaal werk in Vlaanderen

De OCMW-wet van 1976 betekende een belangrijke mijlpaal in de ontwikkeling van het ‘sociaal werk’-beroep, dat voordien voornamelijk gezien werd als de uitvoering van sociaal beleid. De OCMW-wet zette een nieuw maatschappijproject in gang waarin drie innovaties vervat lagen: (1) het recht op maatschappelijke dienstverlening, (2) de professionalisering van de dienstverlening door de verplichte aanwerving van maatschappelijk werkers, en (3) de verruiming van armoedebestrijding naar het recht op een menswaardig bestaan. De wetgever richtte een nieuwe instelling op die deze ambitieuze opdracht diende waar te maken en benadrukte de eigen deskundigheid van de maatschappelijk werker die het sociaal onderzoek dat aan een hulpvraag voorafgaat, uitvoert.

Deze professionalisering ging gepaard met de ontwikkeling van nieuwe, alternatieve praktijken die kritisch waren ten aanzien van het ‘klassieke sociaal werk’, zoals dit binnen publieke diensten en

verzuilde organisaties vorm kreeg. Die innovaties werden vaak gedragen en vormgegeven door burgers en zouden in het huidig tijdsbestek 'burgerinitiatieven' genoemd worden. Op die manier werd sociaal werk vanaf de jaren tachtig meer en meer een lappendeken: in publieke diensten, in private initiatieven die meer en meer door de overheid werden erkend en gefinancierd, in een gedwongen of vrijwillig kader, in sociaal-culturele organisaties en sociale bewegingen, in de vakbonden en ook in de profitsectoren (vooral dan de tak van personeelswerk). In 2010 waren er meer dan 79.000 sociaal werkers in België. Daarmee was dit het veertiende grootste beroep in België.

Maar sociaal werk is veel meer dan wat professionele sociaal werkers doen. In Vlaanderen doen meer dan een miljoen personen aan vrijwilligerswerk. Zestien procent hiervan vindt plaats in de maatschappelijke dienstverlening. De groei van sociaal werk hangt ook samen met de groei van de social profit. De social profit is in 2016 in Vlaanderen verantwoordelijk voor zeventien procent van alle tewerkstelling. Twaalf procent van alle vacatures bij de VDAB bevinden zich in de maatschappelijke dienstverlening.

Het mag duidelijk zijn dat heel wat mensen in Vlaanderen aan sociaal werk doen. Omdat het ook nodig is. Iets meer dan 1 op de 10 inwoners in Vlaanderen leefde in 2018 in een huishouden met een huishoudinkomen onder de Belgische armoedegrens. 11% van de kinderen leeft in een gezin met een verhoogd armoederisico.

De strategische Adviesraad voor het Welzijn-, Gezondheid- en Gezinsbeleid (SAR WGG) pleit voor een geïntegreerde aanpak. Dit impliceert maatregelen op tal van domeinen, zoals wonen, werk, onderwijs, ... die een effect op de gezondheid en het welbevinden van mensen hebben. Bijkomend is er, aldus de SAR WGG, nood aan een structurele inbedding en voldoende ondersteuning van werkingen op buurtniveau. Deze werkingen hebben als sleutelementen participatie, empowerment, het versterken van de maatschappelijke cohesie en de onderlinge steun in de buurt.

### 1.3. De sociaalwerkconferentie van 2018 als startpunt

In 2016 kregen de drie Vlaamse masteropleidingen sociaal werk (KU Leuven, Universiteit Antwerpen en Universiteit Gent) van de toenmalige Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin de vraag om, in samenwerking met het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk, de allereerste Sociaalwerkconferentie in Vlaanderen te organiseren. De aanleiding voor deze vraag was **de vaststelling dat de finaliteit van het sociaal werk, namelijk het realiseren van sociale rechtvaardigheid, onder druk staat**. Het sociaal werk staat voor heel wat uitdagingen, waaronder vermaatschappelijking van de zorg, omgaan met hybridisering, superdiversiteit in de samenleving, digitalisering, onderbescherming van burgers, enz. Deze uitdagingen zetten de finaliteit van het sociaal werk, zijnde het realiseren van sociale rechtvaardigheid, onder druk. Er is nood aan een sterk sociaal werk om hierop een antwoord te kunnen bieden.

Deze opdracht betekende de start van een anderhalf jaar durend traject, waarbij heel wat praktijkwerkers en vertegenwoordigers van steunpunten, koepels en middenveldorganisaties betrokken werden. Samen met hen werden de vijf krachtlijnen van sterk sociaal werk geïdentificeerd. Deze krachtlijnen vormden de basis voor de Sociaalwerkconferentie op 24 mei 2018.

Met deze krachtlijnen en uitdagingen gaan we nu verder aan de slag. De centrale vraag is *'Hoe kunnen we Sterk Sociaal Werk dat inzet op het realiseren van mensenrechten en dat vertrekt vanuit de vijf krachtlijnen, realiseren, gegeven de maatschappelijke uitdagingen die zich voordoen?'*

## 2. Wat willen we bereiken?

Zorgen dat elke burger zijn/haar mensenrechten en sociale grondrechten kan realiseren, is geen vanzelfsprekendheid. Daarom wordt er beleid gemaakt, worden ondersteuningsmaatregelen uitgewerkt, ... maar zijn er ook professionals nodig om, die zich dagdagelijks inzetten op het realiseren van rechten

In wat volgt, gaan we dieper in op de missie en visie achter het actieplan Sterk Sociaal Werk. Daarna overlopen we de impact die we willen realiseren en hoe we de missie en visie in de praktijk zullen omzetten.

### 2.1. Missie van het actieplan

De missie van dit actieplan is het versterken van sterk sociaal werk met als doel het realiseren van de mensenrechten en sociale grondrechten voor iedereen, en in het bijzonder voor de meest kwetsbare personen.

### 2.2. Visie achter het actieplan

De mensenrechtenbenadering als kader voor Sterk Sociaal Werk

Mensenrechten vormen samen met sociale rechtvaardigheid, collectieve verantwoordelijkheid en duurzaamheid de centrale principes van sociaal werk.

Het handhaven en realiseren van mensenrechten en sociale rechtvaardigheid wordt door de globale definitie van sociaal werk dan ook als normatief principe naar voren geschoven. De mensenrechten zijn een leidend principe voor sociaal werkers. Mensenrechten omvatten rechten uit de eerste, tweede en derde generatie. Rechten van de eerste generatie verwijzen naar burgerrechten en politieke rechten, zoals het recht op vereniging of het recht op vrije meningsuiting. Onder de tweede generatie worden sociaaleconomische en culturele rechten verstaan, zoals het recht op arbeid, op onderwijs, gezondheidszorg of huisvesting. De rechten van de derde generatie slaan, tenslotte, op het milieu. Denk daarbij aan het recht op een gezonde levensomgeving, op natuurlijke hulpbronnen, ...

Wanneer we de mensenrechten bekijken als leidend principe en als kompas voor sociaal werkers, zien we dat het sociaal werk twee functies heeft. Enerzijds heeft het sociaal werk een waarborgfunctie. Deze houdt in dat sociaal werk de toegang tot rechten moet (trachten te) garanderen. Anderzijds heeft het sociaal werk ook een sociaal-politieke functie. In dat kader worden de mensenrechten als streefdoel beschouwd en moet nagedacht worden over hoe we op de samenleving kunnen ingrijpen, zodat er minder ongelijkheid en meer rechtvaardigheid gecreëerd wordt.

Sociaal werk staat voor sociale verandering of dit nu op het niveau van de persoon, het gezin, de kleine groep, de gemeenschap of de samenleving is en wordt gedreven door de noodzaak om structurele omstandigheden die bijdragen aan marginalisering, sociale uitsluiting en onderdrukking aan te vechten en te veranderen. De mensenrechten vormen hierbij het kompas dat de richting aangeeft waar we met de samenleving naartoe willen.

In de huidige maatschappelijke context lijkt deze mensenrechtenbenadering onder druk te staan. Het maatschappelijk en politiek draagvlak voor het collectiviseren van problemen en het wijzen op structurele mechanismen die mee aan de basis van sociale uitsluiting liggen, verkleint. Rechten worden steeds meer aan voorwaarden gekoppeld.

Willen we met het huidige sociaal werk tegemoet komen aan de globale definitie van sociaal werk, en dus de mensenrechtenbenadering opnieuw meer op de voorgrond plaatsen, dan hebben we nood aan sterk sociaal werk. Dit sterk sociaal werk kan geïdentificeerd worden aan de hand van vijf krachtlijnen.

### De krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk

In het traject naar de Sociaalwerkconferentie van 2018 werden de vijf krachtlijnen van sterk sociaal werk geïdentificeerd. Ze bieden concrete handvaten om de mensenrechten in sociaal werkpraktijken te realiseren. We noemen ze het DNA van Sterk Sociaal Werk. Concreet gaat het om de volgende krachtlijnen:

- *Nabijheid* impliceert dat sociaal werkers aanwezig zijn in de leefwereld van personen in een kwetsbare situatie. Het gaat daarbij niet alleen over nabij zijn in de fysieke betekenis van het woord (in de thuissituatie, in de buurt, op school, op die plekken waar mensen elkaar ontmoeten), maar ook in de relationele betekenis van het woord. Hiermee bedoelen we dat de agenda altijd samen met de betrokkenen bepaald wordt. Dit betekent dat de sociaal werker voortdurend verbinding zoekt. Het realiseren van grondrechten vraagt basiswerk, nabijheid. Sociaal werkers moeten tijd en ruimte krijgen om relaties te kunnen opbouwen. Er moet zo laagdrempelig en onvoorwaardelijk mogelijk ingezet kunnen worden op ontmoeting.
- *Politisierend werken* verwijst naar bovengenoemde dubbele functie van het sociaal werk. Sociaal werkers moeten er enerzijds mee voor zorgen dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en voordelen. Anderzijds dienen sociaal werkers ook te wijzen op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid en dienen ze te zoeken naar collectieve oplossingen om die mechanismen te veranderen. Sociaal werkers zijn dan publieke en democratische professionals die hun stem laten horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen in vraag durven stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.
- *Procesmatig werken* is eigen aan het sociaal werk en betekent dat sociaal werkers hun handelen voortdurend afstemmen op alle verwachte en onverwachte gebeurtenissen die zich voordoen in het veranderingsproces. Daarnaast wordt ook de ervaringskennis van de betrokkene benut. Telkens opnieuw staan inspraak en participatie centraal. De uitkomst ligt dus niet op voorhand vast, wat het ook moeilijk maakt om dit – binnen de klassieke verantwoordingsmechanismen – in beeld te brengen.
- *Generalistisch werken* komt tot uiting in het integrale perspectief dat de sociaal werker hanteert. Sociaal werkers focussen nooit op één specifiek onderdeel, maar plaatsen de persoon in zijn bredere context en hebben oog voor alle levensdomeinen. Dit maakt dat de sociaal werker perfect als brugfiguur of kruispuntwerker ingezet kan worden. Door de generalistische aanpak heeft de sociaal werker een goed zicht op de sociale kaart en een uitgebreid netwerk.
- *Verbindend werken* slaat op drie componenten, die naast elkaar ingezet moeten worden. De individuele component is gebaseerd op het empowerment-paradigma en verwijst naar het versterken van individuen en groepen om terug greep te krijgen op hun eigen leven en betekenisvol te kunnen deelnemen aan de samenleving. De collectieve component verwijst naar het werken aan verbinding in buurten en op het lokale niveau om het samenleven te versterken. De derde component verwijst naar het verbinden met maatschappelijke basisinstellingen (onderwijs, gezondheidszorg, arbeidsmarkt) om er voor te zorgen dat ook groepen in kwetsbare situaties hier toegang tot krijgen.



We benadrukken dat deze krachtlijnen niet los van elkaar gezien kunnen worden. Sterk sociaal werk is altijd een combinatie van deze krachtlijnen. Het Vlaams platform Sterk Sociaal Werk wil sociaalwerkpraktijken, die op de vijf krachtlijnen geïnspireerd zijn, zichtbaar maken, faciliteren en versterken. In bepaalde contexten zal de ene krachtlijn evidentier zijn, dan de andere. Kenmerkend voor sterk sociaal werk en sociaal werkers is echter dat ze telkens opnieuw ruimte trachten te maken voor een praktijk waarin de vijf krachtlijnen samenkomen.

Nu de missie en visie duidelijk zijn, staan we stil bij de impact die we willen verwezenlijken. Op basis van onze missie en visie zetten we een actieplan op om sociaal werk in de praktijk te versterken. Waar willen we met dit actieplan op inzetten? En hoe gaan we dit concreet realiseren?

### 2.3. Impact van het actieplan

Zoals eerder vermeld, willen we, op basis van het actieplan Sterk Sociaal Werk, het sociaal werk versterken. Het effect hiervan moet zichtbaar zijn op volgende vier domeinen: praktijk, beleid, samenleving en opleiding. We gaan hier kort op in.

#### Praktijk

We zetten in op het versterken van de praktijk. We willen dat praktijkwerkers doordrongen zijn van de krachtlijnen, zodat ze deze kunnen vertalen naar hun werk en kunnen gebruiken om antwoord te bieden op de uitdagingen waar zowel hun gebruikers/gasten/vrijwilligers/cliënten, als de brede samenleving mee geconfronteerd worden.. Concreet willen we op dit vlak de volgende impact realiseren:

- Sociaal werkers kunnen hun impact beter benoemen. Het is duidelijk waar sociaal werkers het verschil maken.
- Sociaal werkers voelen zich erkend en versterkt in hun rol.
- Sociaal werkers zijn fier op wat ze doen, ze claimen hun expertise en sluiten coalities met elkaar.
- Sociaal werkers zijn vertrouwd met de vijf krachtlijnen.
- Praktijken die voortbouwen op de vijf krachtlijnen worden zichtbaar gemaakt.
- Sociaalwerkpraktijken gebruiken de krachtlijnen als leidraad.
- Er is een gemeenschappelijke identiteit uitgebouwd onder de sociaal werkers, voortbouwend op de mensenrechtenbenadering en de vijf krachtlijnen.
- Sociaal werkers zijn vertrouwd met hun politiserende opdracht.

#### Beleid

Met dit actieplan willen we ook effect hebben op het beleidsgericht werken. We willen bekomen dat het beleid erkenning geeft aan sterk sociaal werk en maximaal in de groei van sterk sociaal werk investeert. Er wordt een beleid gevoerd dat sterk sociaal werk mogelijk maakt. Concreet willen we volgende impact realiseren:

- Sociaal werk heeft een stem in alle fases van het beleidsproces (Vlaams, federaal, maar ook op organisatieniveau);

Financieringsmechanismen laten toe om de krachtlijnen in praktijk om te zetten. Daarnaast willen we de krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk ook promoten bij het opmaken van regelgevende kaders van sociaalwerkpraktijken.

#### Samenleving

We beogen een samenleving die het belang van sterk sociaal werk erkent en de noodzaak om het mensenrechtenperspectief mogelijk te maken, ziet. Concreet willen we volgende impact realiseren:

- Sociaal werkers zijn een logische stem om te beluisteren in maatschappelijk debat en beleidsvoering;
- Sociaal werkers gaan zelf in dialoog en stimuleren de dialoog met en tussen andere beroepsgroepen en tussen (groepen van) burgers;
- Sociaal werkers communiceren proactief over hun bijdrage aan de samenleving (bijvoorbeeld op sociale media);
- Er is een heldere, eenvoudige boodschap over wat sociaal werk is-;
- Er is een verhoogd draagvlak voor het werken aan sociale rechtvaardigheid.

### Opleiding

De krachtlijnen en de mensenrechten zijn het kompas dat, in de opleidingen sociaal werk, aan studenten wordt meegegeven. Docenten en lectoren maken de krachtlijnen zichtbaar in hun curricula en in hun samenwerking met partners (bijvoorbeeld rond stagepraktijken). Daarnaast nemen de opleidingen een actieve rol op om via het voorzitterschap van regionale platformen, via onderzoek en via gerichte acties mee antwoorden te formuleren op de maatschappelijke uitdagingen waarmee sterk sociaal werk geconfronteerd wordt.

Het actieplan is het resultaat van een intensief proces waaraan een veelheid van actoren hebben deelgenomen: de sociaal werkers uit de werkgroepen van de eerste conferentie, een groot aantal stakeholders die deelnamen aan de stakeholdermeetings, de opleidingen sociaal werk, de drie universiteiten en de actoren van het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk. Om het actieplan te realiseren is er een specifieke governance-structuur opgezet die op twee niveaus zal werken: op Vlaams niveau coördineert het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk de werkzaamheden in het kader van het actieplan. Daarnaast brengen regionale platformen Sterk Sociaal Werk sociaal praktijkwerkers samen om acties te ondernemen omtrent de geïdentificeerde maatschappelijke uitdagingen. In het volgende hoofdstuk lichten we de opdrachten en samenstelling van deze platformen verder toe.

### 3. Het Platform Sterk Sociaal Werk

In navolging van de Sociaalwerkconferentie van 2018 werd beslist een Platform Sterk Sociaal Werk op te richten. Met dit platform willen we de missie van Sterk Sociaal Werk in Vlaanderen en Brussel realiseren.

We willen een nieuwe dynamiek rond sterk sociaal werk realiseren binnen de eerder vermelde impactdomeinen, en dit samen met praktijkwerkers/stakeholders/gebruikers en opleidingen. Om deze dynamieken te capteren, maar ook te ondersteunen en te zorgen voor verbinding, verbreding en borging ervan in Vlaanderen en Brussel, werken we met een Vlaams Platform en regionale platformen.

#### 3.1. Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk

##### Oprichting Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk

Voor het Vlaams platform zijn vier taken weggelegd:

- Concretisering, monitoring en bijsturing van het actieplan Sterk Sociaal Werk

Het Platform maakt met de input vanuit de regionale platformen en de inbreng van een brede stakeholdersvertegenwoordiging een voorstel van actieplan Sterk Sociaal Werk op en legt dit aan de Vlaamse Regering voor. Het platform staat ook in voor de opvolging, evaluatie en bijsturing van het plan. Een evaluatie wordt voorzien tegen de Sociaalwerkconferentie in 2022.

- Dynamiek behouden en valoriseren

Het traject naar de Sociaalwerkconferentie en de Sociaalwerkconferentie zelf brachten heel wat dynamiek teweeg. Sociaal werk stond voor het eerst prominent op de beleidsagenda, heel wat praktijkwerkers waren betrokken, er was ruimte voor het uitwisselen van goede praktijken, maar ook zaken die minder goed lopen, werden benoemd. Het is belangrijk dat deze dynamiek levendig gehouden wordt en dat het sociaal werk op de kaart blijft staan. Het platform heeft de opdracht om de dynamiek die op het werkveld ontstaan is te behouden, te valoriseren en te communiceren naar alle stakeholders, waaronder de overheid.

- Dialoog aangaan met beleidsmakers

Het platform heeft een verbindende functie, meer bepaald tussen beleidsactoren en het werkveld. Het platform heeft als taak om sterk sociaal werk bij beleidsmakers op de kaart te (blijven) zetten en de kritische reflectie vanuit het werkveld te communiceren en bespreken. Meer concreet gaat het om acties die toelaten om het belang van sterk sociaal werk onder de aandacht te brengen bij de beleidsverantwoordelijken van verschillende beleidsdomeinen (welzijn, jeugd werk, wonen, cultuur, media, ...) en binnen de verschillende beleidsniveaus.

- Organisatie van een nieuwe sociaalwerkconferentie in 2022

In 2022 staat een nieuwe Sociaalwerkconferentie gepland. De voorbereiding en organisatie van deze conferentie zal gebeuren door het platform.

##### Samenstelling

Sociaal werk is niet gelinkt aan één bepaalde beroepsgroep of één bepaald diploma, maar is een brede professie, aanwezig in verschillende beleidsdomeinen. Binnen het Vlaams platform en de regionale platformen willen we, net zoals bij de voorbereiding van de eerste conferentie, inzetten op deze veelzijdigheid. We vinden het belangrijk om zoveel mogelijk stemmen te horen. Om het platform zo

efficiënt mogelijk te organiseren, wordt het zo samengesteld dat het bijdraagt aan het realiseren van de missie en dat zijn werking niet overlapt met andere overlegstructuren zowel naar samenstelling als naar opdrachten.

Het Vlaams Platform wordt als volgt georganiseerd:

- Een kerngroep bestaande uit de voorzitter van het Vlaams platform, Steunpunt Mens en Samenleving (SAM vzw) en het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, die het materiaal voor de stuurgroep voorbereidt, zodat deze op een efficiënte wijze weloverwogen beslissingen kan nemen.  
SAM vzw staat in voor de inhoudelijke ondersteuning. SAM vzw neemt een ondersteunende rol op ten aanzien van de regionale voorzitters, zorgt voor een stroomlijning tussen de verschillende regionale platformen en de doorstroming van informatie tussen de regionale platformen en het Vlaams Platform. Het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin verzorgt het secretariaat en staat in voor de logistieke ondersteuning.
- Een stuurgroep Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk bestaande uit:
  - o de voorzitter van het Vlaams platform, Prof. Dr. Koen Hermans;
  - o per provincie één vertegenwoordiger van de regionale platformen;
  - o SAM vzw vanuit hun rol als programmamanager;
  - o het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin;
  - o een vertegenwoordiging van de volgende gebruikersorganisaties: Netwerk tegen Armoede, het Vlaams Patiëntenplatform en het Minderhedenforum;
  - o een vertegenwoordiging van de volgende steunpunten: SOCIUS, De Ambrassade, VVSG en SAM vzw (vanuit hun rol als steunpunt);
  - o een vertegenwoordiging vanuit de Vlaamse Opleidingen Sociaal Werk;
  - o een aantal experts met betrekking tot het thema diversiteit.
- Een klankbordgroep bestaande uit relevante stakeholders die betrokken willen zijn en mee willen denken over Sterk Sociaal Werk. Deze klankbordgroep wordt minimaal jaarlijks samengeroepen.

### 3.2. Regionale platformen Sterk Sociaal Werk

Omdat de stem van de praktijkwerkers en de samenwerking met praktijkwerkers en gebruikers inherent deel uitmaken van dit traject en omdat we signalen uit de praktijk zichtbaar willen maken naar zowel beleidsmakers als andere praktijkwerkers, werken we met regionale platformen.

#### Opdracht regionale platformen

Er worden zes regionale platformen opgericht. Eén per provincie en één in Brussel. Deze platformen hebben volgende opdracht:

- Uitwisseling van goede praktijken, inspiratie en bevindingen tussen praktijkwerkers onderling, maar ook in samenspraak met de doelgroep rond specifieke thema's uit het actieplan Sterk Sociaal Werk.
- Opzetten van een lokale dynamiek rond sterk sociaal werk via verschillende werkwijzen. Bijvoorbeeld via eigen acties, experimenten, maar ook via leeractiviteiten voor praktijkwerkers

rond de vijf krachtlijnen van het sociaal werk en dit op maat van ieder platform, bijeenkomsten in het kader van World Social Work Day, sensibiliseringacties,...

- Voeding geven aan het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk:
  - o Vinger aan de pols houden over wat er in de regio's leeft rond bepaalde thema's: synthese en analyse van goede praktijken, van sterk sociaal werk (Wat is er al? Wat zijn de knelpunten? Waar hebben we nog nood aan? Waar willen we naartoe?) en dit terugkoppelen naar het Vlaams Platform;
  - o Werken rond concrete praktijken in functie van de acties uit het actieplan: toetsing en opvolging van de acties uit het Actieplan Sterk Sociaal Werk en hierover terugkoppelen naar het Vlaams Platform;
  - o Formuleren van eigen acties die aansluiten bij de geïdentificeerde maatschappelijk uitdagingen in het Actieplan Sterk Sociaal Werk;
  - o Input geven voor een volgende Sociaalwerkconferentie in 2022.

### Samenstelling

Een essentieel kenmerk van de regionale platformen is dat ze per definitie dynamisch zijn. Deze platformen kennen geen vaste vorm, geen vaste duur, maar worden regio-afhankelijk vorm gegeven. Waar men rond werkt, hoe vaak men samen komt, ... wordt door het platform zelf bepaald.

Om dit te kunnen realiseren, is er per provincie een trekker, een voorzitter. Dit voorzitterschap wordt opgenomen door een docent aan een sociale hogeschool uit de provincie. De voorzitters spelen bij het opnemen van hun rol volgende talenten ten volle uit:

- Breed zicht hebben op de regio, weten wat er leeft;
- Mensen rond zich kunnen verzamelen die dynamiek kunnen creëren;
- Draagvlak kunnen creëren voor eventuele acties uit het actieplan;
- Ervaring hebben met participatief werken;
- Aandacht hebben voor diversiteit;
- Aanwezig kunnen zijn in Vlaams platform en de vertaalslag naar Vlaanderen kunnen maken;
- Zorgen voor structurering van het regionaal platform, jaarplanning opmaken.

De regionale platformen zetten in op een participatieve werking waarin zowel praktijkwerkers als hun doelgroepen betrokken worden. Daarnaast krijgt elk regionaal platform, voornamelijk op logistiek vlak, ondersteuning van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin. Voor ondersteuning in de procesbegeleiding en inhoudelijke expertise met betrekking tot meerdere thema's kunnen ze een beroep doen op SAM vzw.

In bovenstaande hoofdstukken hebben we de missie en visie van het actieplan toegelicht, zijn we ingegaan op de impact die we willen realiseren en hebben we de governance-structuur toegelicht. In het volgende hoofdstuk wordt het actieplan concreet uit de doeken gedaan.

## 4. Actieplan Sterk Sociaal Werk 2020-2024

De missie waarop dit actieplan gebaseerd is, is duidelijk: we willen het sociaal werk versterken in functie van het realiseren van de mensenrechten en om een eigen bijdrage te leveren aan en in te spelen op een aantal maatschappelijke uitdagingen

In eerste instantie hebben we in samenspraak met een grote diversiteit van actoren vanop het terrein, de opleidingen, de administratie en de universiteiten acht maatschappelijke uitdagingen geïdentificeerd, zijnde (1) vermaatschappelijking, (2) digitalisering, (3) diversiteit, (4) duurzaamheid, (5) werken in/met vertrouwen, (6) samenwerken in multidisciplinaire en intersectorale contexten, (7) hybridisering en (8) onderbescherming. Daarnaast willen we met het actieplan ook inzetten op het breder bekendmaken van de krachtlijnen en het creëren van draagvlak voor Sterk Sociaal Werk in de bredere samenleving. Deze tien thema's vormen de structuur waarrond het actieplan werd opgebouwd. Onder deze thema's werden verschillende acties opgenomen. Deze acties zijn gebaseerd op het eindrapport van de Sociaalwerkconferentie in 2018, de beleidsvisie van de toenmalige minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, verschillende overlegmomenten met stakeholders en besprekingen binnen het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk. Het is belangrijk om mee te nemen dat acties niet altijd helder af te bakenen zijn. Sommige acties kunnen in principe aan meerdere doelstellingen verbonden worden. Bovendien zijn de acties niet limitatief. Vanuit de regionale platformen kunnen steeds nieuwe acties naar voren geschoven worden. Op die manier erkennen we de regionale dynamiek en maken we ruimte voor bottom-up initiatieven die inspelen op de uitdagingen.

Gezien de veelheid van uitdagingen is dit een ambitieus actieplan. Op die manier willen we ook erkenning geven voor de input die we gekregen hebben van alle geraadpleegde stakeholders. Het actieplan is een inspanningsverbintenis waarin we het nodige reliëf binnenbrengen om te komen tot een realistische en haalbare uitvoering van dit plan, gegeven de vaststelling dat er aan de acties geen specifieke extra middelen verbonden worden.

We kiezen er daarom voor om vier speerpunten naar voren te schuiven, zijnde (1) het creëren van draagvlak voor Sterk Sociaal Werk, (2) Sterk Sociaal Werk op de eerstelijns, (3) Sterk Sociaal Werk in een superdiverse context en (4) Sterk Sociaal Werk in een context van hybridisering, waarvoor we een meerjarig ontwikkeltraject opzetten. Deze speerpunten worden gedragen door de betrokken praktijkorganisaties en steunpunten die lid zijn van de stuurgroep van het Vlaams platform Sterk Sociaal Werk. Voor de overige uitdagingen ligt de focus vooral op het inventariseren, identificeren en verzamelen van goede praktijken en het in kaart brengen van belangrijke randvoorwaarden om die praktijken mogelijk te maken en op te schalen. Dit doen we steeds in nauwe samenwerking met alle betrokken stakeholders.

Het plan heeft een duurtijd van vijf jaar, met een tussentijdse evaluatie op de Sociaalwerkconferentie in 2022. De Sociaalwerkconferentie vormt een toonmoment waarop we enerzijds Sterk Sociaal Werk dat de vijf krachtlijnen waarmaakt in beeld brengt en we anderzijds de bijdrage van het sociaal werk aan nieuwe antwoorden op maatschappelijke uitdagingen in kaart brengen

#### 4.1. Vermaatschappelijking van de zorg vraagt een vernieuwende aanpak van het sociaal werk op de eerste lijn.

Vermaatschappelijking van de zorg wordt door de Strategische Adviesraad Welzijn, Volksgezondheid en Gezin gedefinieerd als:

*“de verschuiving binnen de zorg waarbij ernaar gestreefd wordt om mensen met beperkingen (van lichamelijke, verstandelijke of psychische aard), chronisch zieken, kwetsbare ouderen, jongeren met gedrags- en emotionele problemen, mensen die in armoede leven, ... met al hun mogelijkheden en kwetsbaarheden een eigen zinvolle plek in de samenleving te laten innemen, hen daarbij waar nodig te ondersteunen en de zorg zoveel mogelijk geïntegreerd in de gemeenschap te laten verlopen”.*

Concreet betekent dit dat de zorg en professionele ondersteuning zich in het leven van elke dag nestelen. Zorg is geen afgesloten systeem meer, maar sluit zoveel mogelijk aan op de samenleving en doet een beroep op alle ondersteunende krachten, met bijzondere aandacht voor de draagkracht en draaglast van het netwerk.

Deze definitie bevat twee centrale elementen. Enerzijds wijst ze naar de plaats waar zorg verleend wordt. Vanuit het achterliggende idee dat zorgvragers recht hebben op een zinvolle plek in de samenleving, gaan zorgverleners zich buiten de muren van de instelling begeven en wordt zorg aldus ingebed in het leven van alledag. Anderzijds zegt ze iets over de zorgverlener, over wie welke zorg opneemt. Vermaatschappelijking verwijst daarbij naar het benutten van het aanwezige zorgpotentieel in de sociale omgeving van de zorgvrager en dus naar informele netwerken zoals burens, vrienden, familie, ...

Vermaatschappelijking streeft aldus naar een inclusieve samenleving, waarbij elke persoon een volwaardige plaats heeft en kan deelnemen aan alle aspecten van het maatschappelijk leven. Vermaatschappelijking biedt in dat geval een aantal kansen. Zo wordt ingezet op het versterken van sociale contacten hetgeen, zo blijkt uit onderzoek, gepaard gaat met een hoger welbevinden. Daarnaast verhoogt vermaatschappelijking de aandacht voor informele zorgverleners, worden ze meer als volwaardige partners beschouwd en wordt ook de ervaringskennis van zorgvragers steeds zichtbaarder. Risico's van vermaatschappelijking zijn dan weer dat zelfredzaamheid verwacht wordt. Het mensbeeld achter vermaatschappelijking is dat van een actieve, mondige burger. Een beeld dat niet altijd overeen komt met mensen in kwetsbare situaties. Daarnaast veronderstelt vermaatschappelijking een natuurlijk netwerk. Ook dit is niet iedereen gegeven: familie en burens zijn vaak overbelast, sommige mensen hebben geen netwerk, andere hebben dan weer een netwerk waar weinig hulp uit te halen valt. Bovendien kan grote druk op de familiale of relationele solidariteit leiden tot breuken. Ook hier hebben opnieuw vooral de meest kwetsbare mensen onder te lijden.

De precieze invulling van vermaatschappelijking is dan ook cruciaal. Vermaatschappelijking vraagt om krachtgerichte hulpverlening die vertrekt vanuit de krachten van de cliënt en zijn netwerk en ondersteuning op maat biedt om deze krachten te versterken. De garantie op professionele zorg waar nodig is essentieel. Krachtgerichte hulpverlening die alleen wordt ingezet om een te snel inschakelen van professionele hulp te vermijden, of niet beschikbare professionele hulp verhoogt enkel de risico's.

Hoeveel kansen en risico's vermaatschappelijking ook in zich draagt, het is een verschijnsel dat meer en meer aan populariteit wint. Ook in het regeerakkoord 2019-2024 is vermaatschappelijking een belangrijke beleidslijn en dit binnen verschillende beleidsdomeinen. De focus wordt daarbij onder meer gelegd op het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers en het inzetten op zorgzame

buurten. Sociaal werk zal zich hier dan ook toe moeten verhouden. In een context van vermaatschappelijking heeft het sociaal werk nood aan professionele hulpverleners die een ondersteunende, stimulerende en faciliterende rol kunnen opnemen, zodat hulpvragers en hun omgeving meer inspraak en zelfsturing krijgen in het zorgproces. Belangrijke eigenschappen daarbij zijn de capaciteit om netwerkversterkend te werken en om in te zetten op leefbaarheid en sociale cohesie in wijken. Verder moet de sociaal werker ook de bredere samenleving aan de mouw blijven schudden, zodat we komen tot een inclusieve samenleving, waar mensen een rol van betekenis mogen en kunnen opnemen, waar ze kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven en iets mogen betekenen voor anderen.

**Actie 1: We zetten in op het versterken van basiswerkingen vanuit de krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk.**

Vermaatschappelijking van de zorg vraagt om een intensieve samenwerking tussen hulp- en zorgverleners op de eerste lijn. Maar ook om sociaal werkers die tijd en ruimte krijgen om in de leefwereld van mensen aanwezig te zijn en die van daaruit inzetten op sociale cohesie, verbinding en het opbouwen, herstellen en versterken van netwerken. Basiswerkingen zijn de werkingen bij uitstek om dit te realiseren. Met deze actie willen we de verschillende bestaande basiswerkingen en eerstelijnspartners met elkaar verbinden om zo de bereikbaarheid van het sociaal werk te verhogen. We zetten in op meer inclusie en rechtentoekenning, maar ook op meer preventief werken, zodat intensievere of zwaardere hulp kan worden vermeden.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>   |
|---|
| We richten een transitieteam op met vertegenwoordigers uit het opbouwwerk, lokale besturen, huizen van het kind, eerstelijnszorg,... maar ook ervaringsdeskundigen, burgers en mensen in kwetsbare posities.  |
| We inventariseren goede praktijken en modellen zoals Geïntegreerd Breed Onthaal, De Stek, Huizen van het Kind, wijkteams, werkwinkels, doorontwikkelde sociaal huizen, één gezin, één plan,... De regionale platformen kunnen hier een belangrijke rol in spelen.   |
| We identificeren werkzame ingrediënten van deze basiswerkingen.   |
| We stimuleren en versterken goede praktijken en modellen op vlak van basiswerkingen (GBO, De Stek, Huizen van het Kind, wijkteams, ...)   |
| We onderzoeken welke drempels regelgeving bevat en gaan na op welke manier een regelluw kader, op Vlaams of lokaal niveau, over domeinen heen gecreëerd kan worden. Op die manier willen we samenwerking maximaal mogelijk maken en ruimte creëren om te experimenteren met nieuwe modellen binnen een werkgebied van de eerstelijnszone. |
| We stellen goede praktijken, voorbeelden van Sterk Sociaal Werk die het verschil maken, voor op de Sociaalwerkconferentie van 2022.   |



## 4.2. Sterk sociaal werk maakt deel uit van de digitale samenleving

We leven in een digitale samenleving, zowel om relaties te onderhouden als om diensten te verkrijgen. Dat biedt heel wat nieuwe mogelijkheden, maar niet iedereen kan hier even goed mee om. Bovendien zorgt 'online' werken ook voor nieuwe uitdagingen:

- Hoe omarmt sociaal werk de digitale mogelijkheden om nog nabij, meer verbindend, generalistisch, politiserend en procesmatig te werken?
- Hoe geeft sociaal werk mee vorm aan een inclusieve samenleving? Bijvoorbeeld door cliënten wegwijs te maken in deze digitale samenleving?
- Hoe werkt werk maken van een geïntegreerd aanbod waarin face-to-face-hulp en online communicatie gecombineerd worden op maat van de mogelijkheden van de cliënt?
- Hoe toegang krijgen tot digitale kruispuntbanken en kritisch omgaan met alle persoonsgegevens die van cliënten verzameld worden?
- Hoe kan sterk sociaal werk bijdragen tot het versterken van de cliënt door het ontsluiten van relevante informatie van en voor de cliënt?
- Hoe schakelt sociaal werk digitale tools mee in om pijnpunten in de hulp- en dienstverlening aan te pakken?
- Hoe garandeert sociaal werk mee de toegang tot digitale informatie voor iedereen, ook cliënten die momenteel geen of beperkte digitale toegang hebben en waar digitale én sociale uitsluiting dreigt?

Digitaal sociaal werk (zowel hulpverlening als werken rond digitale thema's) is een evidentie voor sommige sociaal werkers in sommige organisaties<sup>1</sup>, maar lang niet voor iedere sociaal werker. Er is nood aan een digitale omslag binnen het sociaal werk om optimale kwaliteit te kunnen blijven garanderen. Deze nood komt ook overeen met de ambitie in het regeerakkoord om verder in te zetten op onlinehulpverlening en digitalisering in het algemeen.

Om Sterk sociaal werk te kunnen bieden in een digitale samenleving zijn er enkele basisvoorwaarden waaraan moet voldaan worden. Namelijk:

- Aanwezigheid van de nodige hard- en software: voldoende up-to-date-hardware, software die het mogelijk maakt om cliëntgericht en veilig te communiceren en een stabiele internetverbinding zowel op het werk als bij de cliënt. Ook cliënten hebben geen gelijke toegang tot deze basisvoorzieningen. De digitale kloof is nog niet verdwenen en vraagt nog bijkomende inspanningen.
- Tijd en ruimte om met digitalisering aan de slag te gaan. (Digitalisering an sich zal niet snel een prioriteit zijn. Dit maakt dat als een organisatie in tijden zitten van besparingen/fusies en optimalisaties, dat het al snel moeilijk wordt om 'ruimte' te maken voor het verkennen en ontwikkelen van digitaal sociaal werk.) Ook sociaal werk rond digitale thema's is een nieuwer en vaak onbekender terrein voor de sociaal werker waar een update of upgrade voor nodig is.
- Het realiseren van een authentieke databron van sociaal werkers in functie van authenticatie- en autorisatieprocessen.
- Het beschikken over standaarden m.b.t. gestructureerde gegevens gegenereerd vanuit het sociaal werk.

**Actie 1: We zetten concrete stappen naar Sterk Sociaal Werk in een digitale context.**

De digitalisering vraagt een andere manier van werken voor het sociaal werk. Met deze actie willen we concrete stappen zetten om sterk sociaal werk in een digitale context te realiseren. De

---

<sup>1</sup> In 2011 getuigden 22 auteurs hiervan reeds in 'Niet alle smileys lachen' en op de Flanders' Care Congressen Onlinehulp voor welzijn en Gezondheid in 2015 en 2019 kwamen de onlinehulpontwikkelingen sterk aan bod.

basisvoorwaarden zijn gekend, maar de stappen om deze ten volle te realiseren, moeten nog gezet worden. Welke goede praktijken bestaan er al? Wat zijn hun werkzame principes? Welke randvoorwaarden moeten we creëren om sterk sociaal werk in een digitale samenleving te kunnen bieden?

| <b>Mogelijke initiatieven</b>   |
|---|
| In samenwerking met stakeholders en gebruikers concretiseren we de randvoorwaarden om digitalisering binnen het sociaal werk te realiseren. We sensibiliseren koepels en organisaties om hiermee aan de slag te gaan.   |
| In samenwerking met het platform online hulpverlening verzamelen we goede sociaalwerkpraktijken die nu reeds de krachtlijnen op een digitale wijze vorm geven.  |
| We identificeren praktijken die de digitale kloof wegwerken.  |
| We organiseren een rondetafel met Socius, De Ambrassade, SAM vzw, Kenniscentrum Mediawijsheid, Uit De Marge vzw, VVSG, gebruikers en partners uit de hogescholen met het oog op concretiseren en initiëren van digitale sociaalwerkpraktijken. Welke goede praktijken bestaan er al? Wat is er nodig om deze praktijken verder uit te bouwen? |

Actie 2: We geven impulsen aan nieuwe, digitale praktijken die inzetten op de vijf krachtlijnen Nieuwe digitale praktijken die vertrekken vanuit de vijf krachtlijnen dienen verder ontwikkeld te worden. Met deze actie willen we de regionale platformen informeren over bestaande goede praktijken, over hoe sterke sociaalwerkpraktijken in een digitale context gerealiseerd kunnen worden. We stimuleren de regionale platformen om hier op in te zetten en mee na te denken over de ontwikkeling van de nieuwe digitale sociaalwerkpraktijken.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>  |
|--|
| We informeren de regionale platformen over voorgaande stappen uit actie 1.   |
| We stimuleren de regionale platformen om gedurende één jaar rond het versterken van digitaal sociaal werk te werken. |
| We informeren praktijkwerkers over goede praktijken en sensibiliseren hen om er ook mee aan de slag te gaan.         |

Actie 3: We gaan na welke drempels in het realiseren van sociale rechten ontstaan ten gevolge van digitalisering en automatisering en stimuleren sociaal werkers om deze drempels te blijven signaleren.

Wanneer we inzetten op het digitaliseren van sociaal werkpraktijken, zullen knelpunten en drempels ongetwijfeld naar boven komen. Om deze gericht, constructief en in samenwerking met bevoegde diensten te kunnen aanpakken, is het belangrijk dat deze (tijdig) in alle openheid gesignaleerd worden.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>   |
|---|
| We onderzoeken welke kansen en bedreigingen digitalisering en automatisering van sociale rechten met zich meebrengen en de impact ervan op het sociaal werk . |
| We gaan na welke alternatieve methodes ingezet kunnen worden, om een antwoord te bieden op de bedreigingen ten gevolge van digitalisering en automatisering.  |
| We verzamelen goede praktijken en werkzame methodieken/online tools die zowel praktijkwerkers als cliënten ondersteunen in een digitale werk/leefomgeving.    |
| We organiseren kennismakings- en vormingsinitiatieven op dit terrein.   |

#### 4.3. Sociaalwerkpraktijken reflecteren integraal de diversiteit in de samenleving en erkennen de meerwaarde

Superdiversiteit is een uitdaging in alle geledingen van het sociaal werk. CSI Flanders wijst er in zijn onderzoek op dat 6 op 10 middenveldorganisaties diversiteit als uitdaging voor zichzelf stelt. Tot nader order reflecteren middenveldorganisaties de diversiteit in onze samenleving echter niet. Anderzijds slagen heel wat nieuwe, vooral stedelijke praktijken er wel in om die diversiteit tot het DNA van hun werking te laten horen. Het jeugdwerk lanceerde in 2016 zijn visienota over diversiteit in/en het jeugdwerk. Inzetten op diversiteit is noodzakelijk om Sterk Sociaal Werk te kunnen neerzetten. Hoewel er in dit kader initiatieven ontstaan, dient dit nog verder gestimuleerd en versterkt te worden in de praktijk.

##### Actie 1: Hogescholen en organisaties versterken hun diversiteitsbeleid

Hoewel onze samenleving al langer met diversiteit geconfronteerd wordt, valt op dat hogescholen en middenveldorganisaties deze diversiteit slechts beperkt reflecteren. Waar liggen drempels? Hoe kunnen superdiverse hogescholen en organisaties gerealiseerd worden?

Met deze actie willen we het diversiteitsbeleid van hogescholen, middenveldorganisaties en sociaal ondernemers versterken. Een interessante toepassing hierbij kan de door Vivo ontwikkelde tool rond cultuursensitieve zorg zijn. Aan de hand van deze tool kan een organisatie nagaan waar ze staat op vlak van cultuursensitief werken en dit op vier domeinen: werknemers, aanbod, doelgroep en identiteit van de organisatie. Organisaties worden gestimuleerd om deze tool te gebruiken in functie van het versterken van hun diversiteitsbeleid.

| Mogelijke initiatieven   |
|--|
| We organiseren een rondetafel om na te gaan hoe de VIVO-tool vertaald kan worden naar de sector welzijn en naar de opleidingen sociaal werk binnen de hogescholen. |
| We organiseren een rondetafel met onder andere de Vlaamse Jeugdraad, De Ambrassade, SAM vzw en VIVO om goede praktijken te identificeren.                          |
| We benutten de expertise die nu wordt opgebouwd. We implementeren de VIVO-tool in WVG sectoren.  |
| We vragen aan VOSW of zij bereid zijn een initiatief te nemen rond het opzetten van een diversiteitsbeleid in de opleidingen.                                      |
| We zetten in 2020 één evenement op rond diversiteitsbeleid in sociaalwerkpraktijken.   |

##### Actie 2: Sociaal werkers zetten in op de strijd tegen polarisering

Online polarisering is een belangrijke issue binnen de huidige samenleving. Op sociale media, in reacties op nieuwsberichten, ... overal geven mensen hun ongezouten mening, komen er tegenreacties, ... . Tee vaak komt hierbij kwetsend en discriminerend taalgebruik naar boven. Momenteel leeft er nog heel wat terughoudendheid over de rol die sociaal werkers hierin moeten, willen en kunnen opnemen. Sociaal werkers zouden verbindend kunnen optreden, bereidheid tot luisteren creëren en mensen helpen in het begrip opbrengen voor elkaars standpunten. Sociaal werkers zouden ook ondersteunend kunnen zijn in het objectiveren van standpunten en oproepen tot duidelijke informatie. Met deze actie willen we op zoek gaan naar goede praktijken die inzetten op verbindend werken en de werkzame factoren hiervan verspreiden onder sociaal werkers.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur heeft een digitale databank met ideeën om polarisering tussen en binnen bevolkingsgroepen te voorkomen en aan te pakken<sup>2</sup>. Hierin krijgen inspirerende praktijkvoorbeelden, methodieken of interventies een plaats die binnen de wijk of buurt (actief) polarisering bestrijden en/of de sociale samenhang versterken. Met deze databank wil het Agentschap inzetten op de versterking van de sociale samenhang en de creatie van duurzame verbinding op gemeentelijk of wijkniveau.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>  |
|--|
| We inventariseren praktijken die reeds inzetten op verbinding in een superdiverse context en benutten daarbij de praktijkvoorbeelden van de databank van het Agentschap Binnenlands Bestuur. |
| We gaan op zoek naar succesfactoren van deze praktijken. Hoe komt het dat het werkt? Wat is er nog bijkomend nodig om dit te versterken/vermenigvuldigen?                                    |
| We verspreiden de succesfactoren en mogelijke valkuilen naar een breder publiek.   |

---

<sup>2</sup> De digitale databank is terug te vinden via <http://integratiebeleid.vlaanderen.be/een-databank-vol-idee%C3%ABn-om-polarisering-aan-te-pakken>

#### 4.4. Sociaal werk draagt bij aan een transitie naar rechtvaardige duurzaamheid

Onze samenleving staat voor grote economische, sociale, maar ook ecologische uitdagingen zoals de klimaatverandering, het verlies aan biodiversiteit, ontbossing, verstedelijking, ... . Uitdagingen met grote gevolgen voor bevolkingsgroepen. Om deze uitdagingen het hoofd te bieden, tekenden 193 lidstaten van de Verenigde Naties op 25 september 2015 een akkoord voor de Agenda 2030 voor Duurzame ontwikkeling. Het ultieme doel daarbij is een einde te maken aan armoede, ongelijkheid en klimaatverandering.

De Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling uit zich in 17 duurzame ontwikkelingsdoelstellingen, beter gekend onder de naam Sustainable Development Goals of SDG's. De doelstellingen dekken onderwerpen als gezondheid, armoede, onderwijs, schoon drinkwater, duurzame energie, minder ongelijkheid, ... en verbinden op die manier ecologische en sociale uitdagingen met elkaar. Ecologische thema's brengen de sociaalecologische ongelijkheid zichtbaarder in beeld. Mensen in armoede worden op verschillende manieren getroffen door de ecologische uitdagingen. Ze wonen vaak in de meest ongezonde buurten, beschikken niet over financiële middelen om zonnepanelen te leggen, het huis te isoleren, ... Het is dan ook essentieel om in de ecologische transitie een sociale dimensie in te bouwen.

Hetzelfde zien we ook omgekeerd gebeuren. Steeds meer sociaalwerkpraktijken nemen een ecologische dimensie mee in hun werking. Zo hebben sociaal werkers een aandeel in het opzetten van repair cafés, voedselteams, stadslandbouw, initiatieven in deeleconomie, ...

Tegelijkertijd hebben sociaal werkers de politiserende opdracht om rond dit thema het publiek debat op gang te brengen en antwoorden te vinden voor een meer duurzaam en rechtvaardiger samenlevingsmodel.

Actie 1: Rechtvaardige duurzaamheid wordt geïncorporeerd in de kern van het sociaal werk handelen. Transitiepaden hoe het sociaal werk kan bijdragen aan een rechtvaardige en duurzame samenleving worden verkend, opgestart en gedeeld.

De Sustainable Development Goals zetten de wereld aan om in te zetten op het verduurzamen van de samenleving. De Vlaamse overheid erkent het belang van partner(samen)werking met alle spelers van de maatschappelijke vijfhoek (bedrijven, overheden, kennisinstellingen, financiële instellingen en burgers en verenigingen) om de SDG te realiseren. De Vlaamse overheid benoemt duurzaamheid ook als één van de leidende principes in 'Visie 2050. Een langetermijnstrategie in Vlaanderen'.

Deze actie heeft als doel de uitgangspunten van het sociaalecologisch werken te definiëren en deze op een sensibiliserende en inspirerende wijze uit te dragen in onder meer de opleidingen relevant voor het sociaal werk en in de sociaalwerkpraktijk.

| Mogelijke initiatieven   |
|--|
| We richten een werkgroep sociaal werk en rechtvaardige duurzaamheid op Vlaams niveau op. We betrekken hier het Pulse transitienetwerk en het Transitienetwerk Middenveld bij.              |
| We gaan in overleg met Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) Vlaanderen om na te gaan of projectfinanciering mogelijk is.   |
| We brengen actoren, visieteksten en goede praktijken, die duurzame ontwikkeling verbinden met het sociaal werk, in kaart.  |
| We brengen de kritische succesfactoren om goede praktijken op te schalen, in kaart.  |
| We organiseren tafels in samenwerking met het Pulse Transitienetwerk, SAM vzw, Socius en Transitienetwerk middenveld,... rond deelthema's (wonen, stedelijkheid, energie, platteland,...), |

met als doel te komen tot visie op rechtvaardige duurzaamheid en vernieuwende praktijken te inventariseren.

We maken een visietekst op omtrent sociaal werk en rechtvaardige duurzaamheid.

We stimuleren de duurzaamheidsreflex van sociaal werkers in individueel dossierwerk.

We stimuleren regionale platformen om de verbinding te maken met ecologische veranderaars in de regio.

We organiseren een Trefdag Sociaal Werk en Duurzaamheid.

4.5. De specifieke rol en positie van de sociaal werker in het omgaan met vertrouwen, met oog voor de regie van de gebruiker, blijft erkend door werkveld, werkers en beleid.

In de huidige praktijk van de sociaal werker zijn samenwerking, netwerkvorming, informatie-uitwisseling en gegevensdeling belangrijke begrippen geworden. Complexe problemen vragen samenwerking over de domeinen heen. Er gaan ook stemmen op om steeds meer informatie te delen, bijvoorbeeld in de ketenaanpak intrafamiliaal geweld, de aanpak van radicalisering, Geïntegreerd Breed Onthaal (GBO), het werken met een gedeeld zorg- en ondersteuningsplan in de zorg, ... Dit zorgt voor druk op de sociaal werker. Ook in het jeugdwerk – waar een discretieplicht is – voelt men de druk om ‘gevoelige’ informatie te delen. Buurtwerkers en straathoekwerkers, die vanuit nabijheid werken, komen dan weer in complexe situaties terecht waarin het voor hen niet altijd duidelijk is welke positie zij moeten innemen.

Een deskundige omgang met vertrouwelijke informatie vraagt in de eerste plaats een grondige kennis van de eigen opdracht en die van de partners. Eigen aan de hulpverlening, het jeugdwerk, het straathoekwerk, buurt- en opbouwwerk, ... is de band met het gezin, de jongere, de kwetsbare persoon. Om dit te kunnen realiseren, is transparantie en een participatieve basishouding cruciaal. Ten tweede is het belangrijk dat sociaal werkers ook vertrouwen hebben in elkaars handelen, in elkaars expertise. Soms zijn ook de grenzen van het eigen handelen bijvoorbeeld nog niet bereikt en is infodeling (nog) niet aan de orde. Ten derde moet er bij het uitwerken van samenwerkingsstructuren ook een duidelijke finaliteit van samenwerking en gegevensdeling bepaald worden.

Het is van belang dat gesprekspartners hiermee vertrouwd raken, zodat ze dit ook kunnen inzetten in het kader van gegevensdeling.

Actie 1: Uitwerken van een sectoroverschrijdend kader rond ethisch verantwoord handelen geïnspireerd op de Global Social Work Statement of Ethical Principles 2018

Sociaal werk is een waardengedreven beroep en praktijk die vraagt om een voortdurende reflectie over zijn ethische fundamenten. Internationaal is er een Global Statement voorhanden dat deze ethische principes formuleert. Ook in Vlaanderen leeft een continue vraag naar ethische reflectie over de sociaalwerkpraktijk. Net daarom willen we dit globaal statement ingang doen vinden in Vlaanderen.

| Mogelijke initiatieven  |
|---|
| We bespreken de eerste Nederlandse versie van globaal statement met professionals en gebruikers, hogescholen en onderzoekscentra. |
| We verwerken de feedback uit bovenstaand overleg in het globale statement.  |
| We stimuleren de regionale platformen om het globaal statement in hun regio te bediscussiëren.                                    |
| We verwerken de feedback op het globaal statement uit de regionale platformen   |
| We finaliseren het Vlaams statement over de ethische principes van sociaal werk.  |

#### 4.6. Het sociaal werk heeft een duidelijk plaats in multidisciplinaire teams op het terrein

Sociaal werkers en medewerkers in de zorg worden geconfronteerd met steeds meer complexe problemen die één professional met expertise in een bepaald domein niet kan aanpakken. Er is nood aan samenwerking. Sociaal werkers hebben daarin een belangrijke rol. Als generalisten staan ze immers open voor de bredere context waarin de gebruiker zich bevindt. De sociaal werkers ontwikkelen een integrale kijk op de situatie van de gebruiker en hebben een professioneel netwerk dat zich verspreid over verschillende levensdomeinen (materiële en financiële situatie, opleiding, arbeid, lichamelijke en psychische gezondheid, huisvesting, sociale relaties,...). Dit maakt hen tot de personen bij uitstek om de brug te slaan naar andere disciplines en organisaties.

De samenwerking met de eerstelijnsgezondheidszorgorganisaties moet in dat licht gezien worden. Wetenschappelijk onderzoek heeft voldoende gewezen op de sociale determinanten van gezondheid en welzijn. Ook de recente studie van het Intermutualistisch Agentschap (mei 2019) bevestigt dat mensen met een zwakkere maatschappelijke positie gemiddeld gesproken meer gezondheidsproblemen kennen en vroeger sterven dan wie hoger op de sociale ladder staat. Samenwerking tussen de gezondheidszorg en het sociaal werk, tussen de sociale en gezondheidswerkers neemt toe, maar dient nog verder versterkt te worden om die specifieke determinanten te bestrijden.

Ook het regeerakkoord wil hier verder op inzetten. De hervorming van de eerstelijnsgezondheidszorg wordt verder uitgerold, met samenwerking tussen zorg- en welzijnsaanbieders, de zorggebruiker en zijn brede netwerk als belangrijke focus.

De toenemende nood aan sectoroverschrijdende samenwerking zien we bovendien ook op andere domeinen. Denk maar aan de samenwerking op vlak van onderwijs, cultuurbeleid, huisvesting.

##### Actie 1: We zetten in op het versterken van sociaal werk in eerstelijnszones

We sluiten aan op de hertekening van de eerstelijnszorg, met als doel een betere afstemming van gezondheids- en welzijnszorg en optimale samenwerking tussen lokale overheden, zorg- en hulpverleners en sociaal werkers. Internationaal wetenschappelijk onderzoek wijst op de meerwaarde van sociaal werkers in geïntegreerde eerstelijnssteams. Het GBO biedt een opportuniteit om sociaal werk in de eerstelijnszones niet te herleiden tot het onthaal van kwetsbare burgers die hun weg niet weten te vinden, maar levert een fundamentele bijdrage aan drie componenten van geïntegreerde zorg : (1) het in beeld brengen en inwerken op de sociale determinanten van gezondheid en welzijn, (2) het inzetten op zorgzame buurten, (3) vanuit een persoonsgerichte benadering doelgerichte zorg waarmaken met bijzondere aandacht voor het doorbreken van sociaal isolement, eenzaamheid en het verhogen van sociale participatie.

| Mogelijke initiatieven   |
|--|
| We inventariseren wetenschappelijke evidentie over de bijdrage van sociaal werk aan een geïntegreerde zorg op de eerste lijn.  |
| We stemmen met VIVEL af over welke taken en opdrachten sociaal werkers in de eerstelijnszones kunnen opnemen.  |
| We gaan na hoe de welzijnsthematiek een plaats kan krijgen in het digitaal zorg- en ondersteuningsplan. Een gemeenschappelijk taalgebruik binnen het sociaal werk en eensgezindheid over welke cliëntgegevens relevant zijn om te delen, zijn hierbij belangrijke te zetten stappen. |
| We tonen hoe sociaal werk bijdraagt aan zorgzame buurten.  |



Op de Sociaalwerkconferentie van 2022 tonen we welke vooruitgang we hebben geboekt op het terrein van het verankeren van sociaal werk in de eerstelijnszones.

Actie 2: We identificeren de bijdrage van sociaal werkers aan succesvolle intersectorale samenwerking op een veelheid van beleidsdomeinen

Sociaal werkers opereren in een veelheid van beleidsdomeinen en sectoren, in multidisciplinaire netwerken en teams, zoals in de sociale economie, in stadsvernieuwingsprocessen, in culturele centra, in het onderwijs. Het doel van deze actie is om de bijdrage van sociaal werkers in deze multidisciplinaire vormen van samenwerking te verduidelijken.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>   |
|---|
| We initiëren een wetenschappelijk onderzoek dat, vanuit een gedragen en onderbouwde visie op succesvol samenwerken, goede praktijken in multidisciplinaire teams in een veelheid van beleidsdomeinen inventariseert en de werkzame factoren die bijdragen aan hun succes identificeert. |
| We vertalen de inzichten uit het wetenschappelijk onderzoek naar een vormingsmodule over intersectorale en multidisciplinaire teams die we samen met de vormingsinstanties (VVSG, SAM vzw, Socius) door ontwikkelen.  |
| We tonen op de sociaalwerkconferentie enkele voorbeelden van zulke intersectorale, multidisciplinaire teams.  |

#### 4.7. We formuleren antwoorden op de hybridisering van organisatievormen in het sociaal werk

Hybridisering verwijst naar de nieuwe combinaties die ontstaan tussen non-profit, overheid, middenveld, burgerinitiatieven en for profit organisaties. Vermarkting is het introduceren van marktmechanismen in het middenveld en de overheid, zowel qua financieringsvormen als qua organisatiestructuren. Er is een toenemende aandacht voor marktlogica binnen het sociale domein. Het toepassen van principes die uitgaan van een zekere 'marktlogica' werd als een belangrijk aandachtspunt op de Sociaalwerkconferentie in 2018 naar voor geschoven. Er werd gesteld dat deze principes niet altijd te combineren zijn met een aantal fundamentele uitgangspunten van het sociaal werk. In dit verband wordt gesproken over de hybridisering van middenveldorganisaties richting markt. Het debat inzake marktwerking is complex en moet genuanceerd gevoerd worden, rekening houdende met de impact van een zuivere marktlogica op het sociaal werk en de kwetsbare doelgroepen waarmee sociaal werkers aan de slag gaan.

Een andere belangrijke beweging is de opkomst van burgerinitiatieven die inzetten op sociale dienstverlening, onder meer als gevolg van een terugtrekkende/talmende overheid en/of een minder toegankelijke dienstverlening. Burgerinitiatieven nemen zelf het heft in handen om antwoorden te geven op individuele eerstelijnsproblemen waar mensen in kwetsbare posities op botsen en pakken collectieve actuele maatschappelijke uitdagingen aan. De opkomst van dergelijke burgerinitiatieven vraagt om nieuwe vormen van afstemming tussen professionals en informele spelers, die maximaal inzet op complementariteit met de nodige erkenning voor elkaars expertise. Dit opdat er zo snel mogelijk tegemoet gekomen wordt aan de vragen en noden van de doelgroep.

Actie 1: We ontwikkelen nieuwe verantwoordingsinstrumenten die toelaten maatschappelijke meerwaarde aantoonbaar te maken, zowel naar beleid als naar de samenleving, die bijkomend zorgen voor minder administratieve belasting.

Sociaal werkers in tal van organisaties en sectoren geven aan dat ze kampen met een grote administratielast, waardoor hun kernopdracht onder druk komt te staan. De overheid vereist terecht een verantwoording over de middelen die zij inzet, maar in de conferentie werd benadrukt dat de huidige verantwoordingsinstrumenten onvoldoende de impact van sociaal werk in beeld brengen. We moeten op zoek gaan naar nieuwe verantwoordingsinstrumenten die er in slagen om de nodige verantwoording te kunnen bieden en tegelijkertijd minder administratieve last met zich meebrengt. De nieuwe meetinstrumenten brengen enerzijds de eigenheid van sociaal werk in kaart alsook de maatschappelijke bijdrage van sociaal werk.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>  |
|--|
| We verkennen de verschillende methoden van sociale impactevaluatie/rapporteren.  |
| We organiseren een rondetafel met experts (beleidsmakers, ambtenaren, onderzoekers, praktijkwerkers en gebruikers) om in dialoog te gaan over wat zinvol en nodig is om te meten om zowel de impact op de gebruikers als de samenleving te kennen van bepaalde werkpraktijken. |
| Op basis de verzamelde informatie maken we een adviesnota met betrekking tot verantwoordingsinstrumenten op.   |

Actie 2: We doen aan visieontwikkeling over de samenwerking tussen burgerinitiatieven, verenigingsleven en het formele sociaalwerk aanbod

Burgerinitiatieven zetten in op tal van thema's. Leefbaarheid, samenleven in diversiteit, natuur en ecologie, solidariteit en integratie vormen de top 5 van het lijstje. Burgerinitiatieven organiseren zich

omdat anderen er niet meer of onvoldoende in slagen om bepaalde grondrechten te realiseren<sup>3</sup>. Maar ook zij botsen op hun beperkingen, want vrijwilligers kunnen geen rechten toekennen. Samenwerking met het formele aanbod is dan ook een noodzakelijk voorwaarde. Met deze actie willen we meer zicht krijgen op hoe die samenwerking best tot stand komt en wat daarbij werkzame factoren zijn.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>   |
|---|
| We stimuleren de regionale platformen om op zoek te gaan naar burgerinitiatieven op het kruispunt met de sociaalwerkpraktijk. Vervolgens brengen we in beeld waarom deze doelgroep geen aansluiting vindt bij de formele dienstverlening. Om tot slot na te gaan hoe de dienstverlening kan geoptimaliseerd worden en de informele initiatieven hun rol kunnen blijven waarmaken. |
| We organiseren rondetafelgesprekken met vertegenwoordigers van burgerinitiatieven uit de verschillende beleidsdomeinen en het formele aanbod over hun actuele samenwerking en welke vormen van samenwerking onderbenut blijven.   |
| We identificeren de werkzame ingrediënten van een succesvolle samenwerking.   |
| We tonen op de sociaalwerkconferentie 2022 goede praktijken van samenwerking.   |

#### 4.8. Sociaal werkers versterken in rechtenverkenning en rechtentoekenning op individueel en maatschappelijk niveau

Onderbescherming kan op verschillende manieren gedefinieerd en bekeken worden:

- Een minimale definitie omschrijft onderbescherming als 'een situatie waarin potentiële gerechtigden op het leefloon of op een financiële bijpassing tot op het niveau van het leefloon dit recht niet opnemen. Onderbescherming wordt dan beperkt tot financiële onderbescherming met als criterium het leefloon.
- Een ruime definitie van onderbescherming focust niet alleen op het financiële aspect, maar ook op het ruimere aanbod van het OCMW inzake sociale hulp- en dienstverlening. Onderbeschermden zijn dan diegenen die hun rechten op sociale hulp- en dienstverlening van het OCMW niet (volledig) benutten.
- Bij een maximale definitie van onderbescherming worden de sociale grondrechten als toetsingskader gehanteerd. In deze definitie zijn onderbeschermden, mensen die hun sociale grondrechten niet volledig realiseren. Concreet gaat het om situaties waarbij mensen hun recht op arbeid, sociale zekerheid, bescherming van de gezondheid, onderwijs, sociale, geneeskundige en juridische bijstand, behoorlijke huisvesting, bescherming van een gezond leefmilieu, en culturele en maatschappelijke ontplooiing niet gegarandeerd zien.

In dit actieplan wordt de maximale definitie van onderbescherming gehanteerd.

Het is moeilijk om een goed zicht te krijgen op de grootorde van het probleem van onderbescherming. Een recente publicatie (december 2017) van het Interfederaal Steunpunt Armoedebestrijding biedt enkele voorbeelden aan die het probleem kunnen duiden:

- Sociaal tarief voor gas en elektriciteit: vroeger kregen huishoudens een attest dat ze moesten doorgeven aan hun energieleverancier. In 2009 hadden 256.000 huishoudens recht op het sociaal tarief. In 2012 was dit gestegen naar 390.968. Wat was er veranderd? Het tarief werd nu automatisch toegekend. 35% van de begunstigden nam dit recht dus niet op toen ze nog zelf de nodige stappen moesten ondernemen tegenover hun energieleverancier.
- Huurpremie: dit is een premie voor mensen die minstens vier jaar op de wachtlijst van een sociale woning staan en voldoen aan de voorwaarden op vlak van inkomen en huurprijs. Potentiële rechthebbenden krijgen een aanvraagformulier toegestuurd. Als zij dit samen met hun huurcontract terugsturen, kan de aanvraag behandeld worden. Slechts 53% van de mensen die deze brief krijgt, stuurt het ook terug en slechts 41% krijgt effectief de huurpremie.
- Verhoogde tegemoetkoming in de gezondheidszorg: personen met verhoogde tegemoetkoming betalen minder remgeld en kunnen gebruikmaken van de derdebetalersregeling. Een deel van de rechthebbenden krijgt deze verhoogde tegemoetkoming automatisch. Andere mensen met een laag inkomen kunnen zelf een aanvraag indienen bij de mutualiteit. CM investeerde om zelf proactief mensen te contacteren. Ze contacteerden 55.000 mensen. Deze aanpak zorgde voor een verviervoudiging van de verhoogde tegemoetkoming.

Dit zijn maar enkele voorbeelden om het probleem van onderbescherming te kaderen. Heel wat sociaal werkers zijn dan ook dagelijks bezig met het verzekeren van de toegang tot rechten. Zo kan het gaan om het verzekeren van een referentie-adres bij het OCMW voor daklozen, de verhoogde tegemoetkoming bij medische kosten of het sociaal onderzoek in functie van de toekenning van een leefloon, de toegankelijkheid van sociale huisvesting en de gezondheidszorg, het overbruggen van drempels tot de arbeidsmarkt, het werken aan gelijke onderwijskansen, ... . Deze opdracht vereist een

uitvoerige kennis van het bestaande aanbod, van de bestaande rechten en van de voorwaarden die hieraan gekoppeld zijn, alsook een doorgedreven begeleiding van personen in een kwetsbare situatie.

Naast het realiseren van rechten, de zogenaamde waarborgfunctie van het sociaal werk, heeft de strijd tegen onderbescherming ook een sociaal-politieke dimensie. Sociaal werk dient in kaart te brengen welke mechanismen bijdragen aan onderbescherming en hoe die structureel bestreden kunnen worden. Ook hier is een rol weggelegd voor sociaal werkers.

Actie 1: sociaal werkers worden versterkt in het inzetten op rechtenverkenning en rechtentoekenning

Er bestaan reeds heel wat initiatieven en materialen (kader proactief handelen, grondrechtenboom, lokale tools, checklists, wijkrechtenverkenner Gent,...) en toch blijft onderbescherming een robuust probleem. Met deze actie willen we binnen eerstelijnsvoorzieningen een aantal concrete knelpunten identificeren, verbeterpistes uitwerken en ontsluiten naar het bredere werkveld.

| Mogelijke initiatieven  |
|---|
| We selecteren de eerstelijnsvoorzieningen om met aan de slag te gaan.   |
| We brengen, bij een selectie van eerstelijnsvoorzieningen, in kaart hoe men momenteel rond rechtenverkenning en rechtentoekenning werkt. Daarbij wordt per eerstelijnsvoorziening een concreet en relevant probleem geformuleerd. |
| Op basis van de geformuleerde problemen brengen we relevante stakeholders bij elkaar en dit in functie van het uitwerken van verbeterpistes per eerstelijnsvoorziening.   |
| We testen de verbeterpistes uit in de praktijk.   |
| We implementeren de werkzame elementen.   |
| We gaan op Vlaams niveau in dialoog over het traject en de opgedane inzichten.  |
| We bundelen de inzichten uit deze lokale praktijken en verspreiden ze.  |

Actie 2: Het regionaal platform inventariseert concrete knelpunten die sociaal werkers ervaren met betrekking tot specifieke rechten, toetst nieuwe oplossingen op bruikbaarheid en formuleert oplossingen in functie van een verbeterde toekenning.

In deze actie willen we op zoek gaan naar concrete knelpunten die sociaal werkers ervaren met betrekking tot één bepaald recht. Daarnaast willen we eventuele, bestaande oplossingen bespreken en op de regionale platformen voorstellen en eventuele nieuwe oplossingen naar voren schuiven.

| Te zetten stappen  | Trekkers |
|--|----------|
| Sociaal werkers brengen knelpunten bij de realisatie van specifieke rechten in beeld.  |          |
| We toetsen de meerwaarde en bruikbaarheid van het online intelligent platform rechtenverkenning dat in ontwikkeling is, af bij de regionale platformen.  |          |
| We introduceren de app 'Mybenefit' in de regionale platformen.   |          |
| Sociaal werkers formuleren gezamenlijk (vanuit diverse disciplines) verbetervoorstellen richting beleid om te komen tot aangepaste procedures, nieuwe ondersteuningsvormen en regelgeving die een betere rechtentoekenning mogelijk maakt. |          |

4.9. De krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk vinden hun ingang in sociaalwerkpraktijken, organisaties en de overheid.

In het traject naar de Sociaalwerkconferentie van 2018 werd het DNA van sterk sociaal werk geïdentificeerd. Dit DNA bestaat uit vijf krachtlijnen die samen sterk sociaal werk omvatten.

Actie 1: we zetten in op de verspreiding van de krachtlijnen

Na de Sociaalwerkconferentie van 2018 blijkt dat de krachtlijnen van Sterk Sociaal Werk nog verder verspreid dienen te worden. De conferentie was op korte tijd volledig volzet, er waren vooral directieleden, mensen uit de academische wereld aanwezig. We vinden het belangrijk dat ook de sociaalwerkers uit de praktijk van de krachtlijnen doordrongen raken. Met deze actie willen we hier op inzetten.

| <b>Mogelijke initiatieven</b>  |
|--|
| We lanceren en onderhouden de website Sterk Sociaal Werk.  |
| We stimuleren de regionale platformen om een publieksevenement, geënt op de krachtlijnen, op te zetten tijdens de 'world social work day'.   |
| We doen gerichte communicaties naar specifieke kanalen (Sociaal.net, Weliswaar) om de realisaties van de Vlaams Platform zichtbaar te maken. |
| De hogescholen integreren de krachtlijnen in hun onderwijsaanbod.  |
| De hogescholen bekijken hoe ze de krachtlijnen kunnen hanteren in hun praktijkgericht onderzoek.   |
| We zetten specifiek in op verspreiding van de krachtlijnen naar sociaalwerkpraktijken in een gedwongen kader.                                |
| We promoten de krachtlijnen uit het actieplan voor het opmaken van regelgevende kaders van sociaalwerkpraktijken.                            |

#### 4.10. Het maatschappelijk draagvlak voor Sterk Sociaal Werk wordt verhoogd

Sociaal werkers worden vaak als eerste geconfronteerd met nieuwe maatschappelijke tendensen. Daarnaast worden ze, omdat ze dagdagelijks vorm geven aan beleidsmaatregelen, ook geconfronteerd met de gevolgen van deze beleidsmaatregelen en dit zowel in positieve als in negatieve zin. In dat opzicht vormen sociaal werkers de schakel tussen burgers en de overheid en beschikken ze over een immense kennis over de samenleving, wat er mogelijk misloopt en hoe hieraan tegemoet gekomen kan worden.

De normatieve waardenoriëntatie van sociaal werkers, gericht op mensenrechten en sociale rechtvaardigheid, maakt dat ze in beeld willen brengen welke structurele mechanismen schuilgaan achter maatschappelijke uitdagingen. Via allerlei strategieën willen ze de bredere samenleving wijzen op die structurele mechanismen die bijdragen aan sociale ongelijkheden en nemen ze hun signaalfunctie op. Ze doen dit op velerlei wijzen, zoals ook blijkt uit het rapport van de Sociaalwerkconferentie van 2018: In dialoog gaan met beleid op basis van hun opgedane ervaringskennis, vorming geven aan andere maatschappelijke actoren (scholen, gezondheidszorg,...), beleidsnota's schrijven, dialoog organiseren tussen maatschappelijke actoren en groepen in kwetsbare situaties, nieuwe innovatieve praktijken organiseren die de bestaande orde uitdagen en doen nadenken over nieuwe oplossingen voor terugkerende maatschappelijke uitdagingen en ook door sociale actie om ongelijkheden aan te klagen,...

**Actie 1: We zetten een meerjarig ontwikkeltraject op rond de politiserende rol van sociaal werk.** Met deze actie willen we de beweegredenen achter de politiserende rol van sociaal werk blootleggen. We willen de politiserende strategieën van sociaal werkers beschrijven en in beeld brengen.

Politisierend werken verwijst naar de dubbele functie van mensenrechten: enerzijds het waarborgen van (de toegang tot) rechten en anderzijds het collectiviseren van maatschappelijke problemen. Het eerste verwijst naar 'het brengen van de welvaartsstaat tot bij de mensen', het verzekeren dat mensen daadwerkelijk gebruik kunnen maken van de sociale rechten en sociale voordelen (de zogenaamde sociaal-administratieve hulp- en dienstverlening) en het tweede naar het wijzen op structurele mechanismen die bijdragen aan sociale onrechtvaardigheid en het zoeken naar en voorstellen van collectieve oplossingen om deze mechanismen te bestrijden. Dit kan door aan beleidsbeïnvloeding te doen, waarbij verhalen van mensen in kwetsbare situaties beleidsmatig vertaald worden. Maar ook door te wijzen op de verantwoordelijkheid van de samenleving zelf én van sociaal werk. Dit kan op velerlei manieren: vorming geven aan andere maatschappelijke actoren over sociale uitsluiting, onderbouwde beleidsnota's schrijven, emancipatorische leerprocessen met groepen in kwetsbare situaties opzetten, dialoog organiseren tussen maatschappelijke actoren en groepen in kwetsbare situaties, nieuwe innovatieve praktijken organiseren die de bestaande orde uitdagen en ook door sociale actie om ongelijkheden zichtbaar te maken. In al die praktijken opereren sociaal werkers als publieke en democratische professionals die op het publieke forum hun stem laat horen, maatschappelijke belemmeringen benoemen, dominante denkpatronen ter discussie durven te stellen en een eigen positie innemen vanuit de normatieve waarden van het beroep.

##### **Mogelijke initiatieven**

We organiseren een rondetafel met als doel een duidelijke visie op politiserend werken te ontwikkelen. Waar hebben we het nu juist over als we het over de politiserende rol hebben?

We ontwikkelen een handreiking voor sociaal werkers. Naast visieontwikkeling reiken we organisaties ook methoden en strategieën aan. We denken daarbij bijvoorbeeld aan een handboek, waarin ook kritische succesfactoren benoemd worden.

We werken aan visibiliteit van de politiserende rol van sociaal werkers. In samenwerking met tijdschriften willen we interessante, inspirerende praktijken in beeld brengen. We gaan op zoek naar concrete voorbeelden van hoe het kan en waar het gebeurt.

We verankeren politiserende rol op niveau van de professional (aanbevelingen voor SW-opleiding of voor verdere professionaliseringinitiatieven, op organisatieniveau, op overheids-/beleidsniveau (lokaal, Vlaams, federaal, Europees)).



#### 4.11. Sociaalwerkpraktijken zetten in op maatschappelijke, technische en methodische innovatie

Innovatie kan vanuit die perspectieven bekeken worden. Het eerste perspectief is dat van de technologische evoluties. Online hulpverlening heeft reeds de weg naar het sociaal werk gevonden. Met het knooppunt Online Hulpverlening, dat ondertussen deel uitmaakt van de werking van SAM vzw, werd een impuls gegeven en meer aandacht gevraagd voor de technologische en methodische ondersteuning van organisaties bij het ontwikkelen van en het inzetten op een online aanbod. We stellen vast dat er op dit vlak nog heel wat potentieel is. Het realiseren van de krachtlijnen van het sociaal werk en het inzetten op digitale mogelijkheden in het brede spectrum van sociaal werk is absoluut noodzakelijk.

Een andere vorm van innovatie is de maatschappelijke innovatie, waar sociaal werk een belangrijke bijdrage kan toe leveren. Zeker het sociaal cultureel werk en het opbouwwerk leverden historisch gezien een belangrijke bijdrage aan maatschappelijke innovatie. Meestal in een micro-context worden bestaande maatschappelijke structuren of kaders in vraag gesteld, vanuit zeer concrete praktijken. Dergelijke kleinschalige initiatieven worden geleidelijk opgeschaald en verspreid. Voorbeelden hiervan zijn sociale verhuurkantoren, kringloopcentra en community land trusts. Eigen aan deze initiatieven is dat zij enerzijds werken met vrijwilligers, maar tegelijkertijd ook ingebed zijn in een breder netwerk van erkende diensten en voorzieningen die hun krachten bundelen. Deze experimenteer- en labofunctie verdient blijvend aandacht en ondersteuning.

Ten slotte is er ook innovatie op het vlak van methodieken. Zoals het wetenschappelijk rapport van de conferentie aangeeft, zijn het vaak burgerinitiatieven die het traditionele sociaal werk uitdagen. Zo zien we bijvoorbeeld vandaag organisaties als LUS vzw en EKC vzw het traditionele sociaal werk uitdagen op het vlak van krachtgericht en netwerkgericht werken. Deze drie vormen van innovatie zijn essentieel voor het sociaal werk.

Actie 1: We voeren een beleid dat evenwaardig inzet op maatschappelijke, technologische en methodische innovatie en zoeken naar verbinding met de Sociale Innovatiefabriek.

Innovatie is eigen aan sociaal werk en dat willen we in the picture zetten. Doorheen het volledige actieplan willen we aandacht hebben voor innovatieve praktijken en bekijken op welke manier we met deze innovatieve praktijken kunnen experimenteren. Hiertoe leggen we verbinding met de Sociale Innovatiefabriek.

## 5. Uitvoering, opvolging, evaluatie en bijsturing

Het actieplan Sterk Sociaal Werk wordt, zoals reeds vermeld, opgevolgd door het Vlaams Platform Sterk Sociaal Werk. De provinciale voorzitters van de regionale platformen zullen op de stuurgroep jaarlijks een overzicht geven van de voortgang binnen hun regio. Welke acties zijn er ondernomen? Wat is de stand van zaken? Op welke thema/welke thema's wordt momenteel ingezoomd? Op dat moment zal ook een stand van zaken over de Vlaamse acties gepresenteerd worden. Daarnaast zal de voortgang van de acties op Vlaams niveau, en meer bepaald de acties rond de vier speerpunten, geregeld op de stuurgroep Sterk Sociaal Werk besproken worden.

Een eerste tussentijdse evaluatie van het actieplan wordt voorzien op de Sociaalwerkconferentie in 2022. Daar willen we een aantal goede praktijken aan het brede publiek bekendmaken: Wat maakt dat zij als goede praktijk naar voren geschoven worden? Wat zijn de kritische succesfactoren? We willen de deelnemers inspireren om hier verder mee aan de slag te gaan. Ook de regionale platformen zullen op dat moment de kans krijgen om te tonen waar zij de afgelopen periode aan gewerkt hebben.

Een globale evaluatie van het actieplan zal gebeuren tegen eind 2024 waarop de nadruk zal liggen op het effect van het actieplan en op de beleidsmatige vertaling van de resultaten van het actieplan.

## 6. Totstandkoming van dit actieplan

Het voorliggend actieplan kwam op participatieve wijze tot stand.

In mei 2018 ging de eerste Sociaalwerkconferentie in Vlaanderen door, waarna beslist werd om dit traject verder te zetten en te groeien naar een actieplan Sterk Sociaal Werk. Op basis van het eindrapport van de Sociaalwerkconferentie in 2018 werd een eerste denkoefening gedaan rond mogelijke acties en een structuur om deze aan op te hangen. Dit eerste idee werd in september 2018 uitgebreid besproken op de stuurgroep die de Sociaalwerkconferentie mee organiseerde, waarna het verder uitgewerkt werd.

Het voorstel om acties op te bouwen rond maatschappelijke uitdagingen en te werken met een Vlaams platform, regionale platformen en een klankbordgroep werd geconcretiseerd en tijdens een stakeholdersmeeting in februari 2019 gepresenteerd. Tijdens deze dag werd draagvlak gecreëerd om verder met dit voorstel aan de slag gegaan. Eind maart 2019 werd dit voorstel bovendien als mededeling aan de Vlaamse Regering voorgelegd. De Vlaamse Regering nam hier kennis van.

Met het draagvlak van zowel stakeholders als overheid werd een vacature uitgeschreven voor de voorzitters van de regionale platformen. Na overleg met de afdelingshoofden van de verschillende hogescholen, werden begin juni 2019 verschillende voorzitters en ondervoorzitters naar voren geschoven. Midden juni 2019 ging een eerste bijeenkomst door met als doel elkaar te leren kennen en een eerste aanzet te doen rond de vorming van de regionale platformen.

Daarnaast werd binnen de stuurgroep verder nagedacht over acties op Vlaams niveau. Tijdens de vergadering van 17 mei 2019 kregen deze meer concreet vorm. Welke acties schuiven we als prioritair naar voren? Wie zijn mogelijke trekkers? Wat is de timing? Verder vertrok eind mei 2019 ook een online bevraging naar alle stakeholders. De resultaten van deze bevraging werden tijdens de zomer van 2019 geanalyseerd, een eerste aanzet tot actieplan kwam tot stand.

Deze aanzet werd eind augustus 2019 met de stuurgroep Sterk Sociaal Werk besproken en kwam op 17 september 2019 uitgebreid aan bod tijdens een stakeholdersmeeting. Tijdens deze meeting werden de acties overlopen, prioriteiten bepaald en gingen we op zoek naar helpende handen. Op basis van

deze feedback werden de acties door de stuurgroep verder geconcretiseerd. Het actieplan werd in december 2019 een laatste keer aan de stuurgroep voorgelegd, waarna het aan de Vlaamse Regering is bezorgd.

## 7. Bronnen

Avalosse H., Maron L., Lona M., Guillaume J., Allaoui E., Di Zinno T. (2019). Ongelijkheid in gezondheid. Geraadpleegd via [https://ima-aim.be/IMG/pdf/ongelijkheden\\_in\\_gezondheid\\_-\\_ima-rapport\\_-\\_def\\_-\\_nl\\_-\\_20190508.pdf](https://ima-aim.be/IMG/pdf/ongelijkheden_in_gezondheid_-_ima-rapport_-_def_-_nl_-_20190508.pdf).

Bocklandt, P. (red.) (2011). Niet alle smileys lachen – onlinehulp in eerstelijnswelzijnswerk. Leuven: Acco

De Koker M., De Stercke N., Melis B., Steyaert J. (2019). Vermaatschappelijking van de zorg: tussen droom en daad. In Boxstaens, J., Cornille A., Gibens, S., Postma, Y., Raeymaeckers, P., & Tirions, M., #sociaalwerk. Leuven: Acco

Hartman – van der Laan M. (2019) Sociaal werk in de digitale samenleving. Bussem: Coutinho

Hermans, K., Raeymaeckers, P., Roose, R., Vandekinderen, C. (2018). Sterk Sociaal Werk: eindrapport. Geraadpleegd via <https://www.departementwvg.be/sites/default/files/media/documenten/Eindrapport2.pdf>.

Nijs, D. & Drooghmans, N. (2019). Mediawijsheidnood: Nodendetectie en aanbevelingen betreffende het ondersteunen van mediawijsheid door professionals in de niet rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening. Geraadpleegd via: [https://www.ucll.be/sites/default/files/documents/expertisecellen/eSocialWork/20190510\\_project\\_nodendetectiemediawijsheid.pdf](https://www.ucll.be/sites/default/files/documents/expertisecellen/eSocialWork/20190510_project_nodendetectiemediawijsheid.pdf)

Pacolet J., de Wispelaere F. (2012), 'Budgettaire impact van de toekenning van de voorschotten door de Dienst voor alimentatievorderingen', Leuven: HIVA.

Plovie E. (2019) 'Burgers in beweging' in Sociaal Schaduwwerk, Brussel: Politeia.

SAM – Steunpunt Mens en Samenleving, Netwerk Onlinehulp Vlaanderen, Steunpunt Geestelijke gezondheid (2019). [www.onlinehulp-vlaanderen.be](http://www.onlinehulp-vlaanderen.be).

Samenlevingsopbouw Vlaanderen (2011). Proactieve dienstverlening in de strijd tegen onderbescherming. Geraadpleegd via: [https://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/pdf/visieteksten/Proactieve\\_dienstverlening\\_in\\_de\\_strijd\\_tegen\\_onderbescherming\\_Beleidsvisietekst\\_sector\\_Samenlevingsopbouw.pdf](https://www.samenlevingsopbouw.be/images/sov/pdf/visieteksten/Proactieve_dienstverlening_in_de_strijd_tegen_onderbescherming_Beleidsvisietekst_sector_Samenlevingsopbouw.pdf).

Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid, Gezin (2017). Voorstel voor een Vlaamse gezondheidsdoelstelling over het verkleinen van de sociale ongelijkheid in gezondheid en welzijn. Geraadpleegde via: [https://www.sarwgg.be/sites/default/files/documenten/SARWGG\\_RAAD\\_20171221\\_Nieuwe%20Vlaamse%20gezondheidsdoelstelling\\_ADV%20DEF.PDF](https://www.sarwgg.be/sites/default/files/documenten/SARWGG_RAAD_20171221_Nieuwe%20Vlaamse%20gezondheidsdoelstelling_ADV%20DEF.PDF).

Strategische Adviesraad Welzijn, Gezondheid, Gezin (2012). Visienota: Integrale zorg en ondersteuning in Vlaanderen. Geraadpleegd via: <https://www.vlaanderen.be/publicaties/visienota-integrale-zorg-en-ondersteuning-in-vlaanderen>.

Van Hootegem H., De Boe F. (2017) 'Waarom mensen in armoede hun rechten niet kunnen realiseren' in Samenleving en Politiek, nr. 10, december 2017, p. 55-56

Vlaamse Overheid (2015) Flanders'Care congres Onlinehulp in welzijn en gezondheid. Mechelen – presentaties te raadplegen via <https://www.flanderscare.be/congres-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid>

Vlaamse Overheid (2019) Flanders'Care congres Onlinehulp in welzijn en gezondheid. Brussel. – presentaties te raadplegen via <https://www.flanderscare.be/congres-onlinehulp-voor-welzijn-en-gezondheid-28032019>

Vlaamse Overheid (2019) Flanders'Care incentive projecten onlinehulp voor welzijn en gezondheid. Te raadplegen via: <https://www.flanderscare.be/ondersteuning>

Vlaamse Regering (2016). Visie 2050: een langetermijnstrategie voor Vlaanderen. Geraadpleegd via <https://www.vlaanderen.be/publicaties/visie-2050-een-langetermijnstrategie-voor-vlaanderen>

Vlaamse Regering (2019). Beleidsnota Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebestrijding 2019-2024. Geraadpleegd via <http://docs.vlaamsparlement.be/pfile?id=1496504>

Versteegh, H. (2019). Digivaardig sociaal werk – handboek voor de digitale transitie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum