



“ #16 MAATSCHAPPELIJK WERK IN TIJDEN VAN DIGITALISERING ”

Oktober 2024

Een publicatie van de vzw Federatie van de Maatschappelijke Diensten (FdSS)
Auteurs: Vleminckx Justine en Kern Martin

INHOUDSTAFEL

TIJDSCHRIFTEN VAN HET ACTIEONDERZOEK	4
VOORWOORD	5
INLEIDING.....	7
1. DIGITALE UITSLUITING OF HET LAMLEGGEN VAN DE BURGER.....	8
Digitale uitsluiting in enkele cijfers	9
Het lamleggen van mensen	11
Van digitale uitsluiting tot sociale uitsluiting: gevolgen van de digitalisering	12
2. HET MASSALE ONTSLAG VAN DE DIENSTEN VOOR ALGEMEEN BELANG OF HET EINDE VAN DE TUSSENPERSONEN	15
3. DE ZWARE IMPACT VAN DE DIGITALISERING OP MAATSCHAPPELIJK WERK: UITBESTEDING, NIEUWE VERWACHTINGEN EN HERZIENING VAN DE ROLLEN	19
'Dit is mijn taak niet': problemen op het vlak van zingeving en competentie	20
'Samen met' of 'in de plaats van': het deontologisch kader van maatschappelijk werk ter discussie	23
Verandering in de perceptie van het beroep van maatschappelijk werker en toename van de werklust	26
4. WEERSTAND EN SAMENWERKING IN HET KADER VAN DE DIGITALISERING	28
De OCR's: bondgenoten om de 'digitale' last van maatschappelijk werkers te verlichten?	28
De problemen als gevolg van de digitalisering zichtbaar maken en de overheid responsabiliseren	31
BESLUIT	33
BIBLIOGRAFIE	35

TIJDSCHRIFT VAN HET ACTIEONDERZOEK

Van januari 2023 tot december 2025 voert de cel Actieonderzoek een studie naar de gevolgen van de algemene digitalisering in onze samenleving voor de sociale diensten van verenigingen uit samen met medewerkers van deze instellingen. De gegevens en analyses die deze studie oplevert, zijn afkomstig van enerzijds 'incidentenfiches' die door professionele hulpverleners ingevuld worden en die problematische situaties als gevolg van de digitalisering aan het licht brengen, en anderzijds discussiegroepen volgens de 'Methode voor Analyse in Groep' (MAG).

VOORWOORD

De digitalisering van de samenleving is geen technische uitdaging maar een politieke uitdaging die ons allemaal aanbelangt. De gevolgen van de digitalisering voor de privacy, de democratie maar ook het milieu – ICT is een even grote vervuiler als de luchtvaart – gaan iedereen aan. De digitalisering van essentiële diensten (van gemeenten tot bankdiensten) vergroot de sociale ongelijkheden en heeft een verwoestend effect op een aanzienlijk deel van de bevolking. In onze hoofdstad ondervinden zeven op de tien laaggeschoolde Brusselaars problemen op digitaal vlak, wat leidt tot een verlies van autonomie en het niet-gebruik van rechten.

Burgers die moeilijk toegang hebben tot hun rechten, maatschappelijk werkers die hun hoofdtaken moeten verwaarlozen om te bemiddelen tussen digitaal kwetsbare mensen en de overheid, en mensen die graag een fysiek aanspreekpunt behouden bij openbare diensten, hebben er allemaal belang bij om een volledige digitalisering van de maatschappij aan te vechten. Deze ontevredenheid werd heel duidelijk gemaakt met de campagne tegen de ordonnantie Brussel Digitaal. Het bewees dat men zich kon verzetten tegen geforceerde digitalisering. Tegen deze maatregel die de lokale en gewestelijke besturen wil digitaliseren, zodat de communicatie tussen deze diensten en de burgers hoofdzakelijk digitaal verloopt, hebben duizenden mensen en honderden verenigingen gezegd: "Wij willen geen verdere digitalisering. Wij willen meer loketten en kwaliteitsvolle telefonische diensten." Via verschillende protestacties hebben de tegenstanders van Brussel Digitaal de afgelopen twee jaar druk uitgeoefend op de overheid om de tekst aan te passen, en zij zetten hun acties voort.

Bovendien heeft deze beweging onder het motto 'de mens eerst' een ideologische en organisatorische basis gelegd om de trend om te buigen. Twee cruciale uitdagingen zijn nu enerzijds om de huidige digitalisering

systematisch ter discussie te stellen en anderzijds om daadwerkelijk meer loketten te verkrijgen bij essentiële diensten. Met het oog daarop is het belangrijk om digitale ongelijkheden te documenteren, debatten te organiseren over de problemen die met nieuwe technologieën gepaard gaan, de band tussen maatschappelijk werkers en de inwoners van arbeiderswijken te versterken, op te komen voor een betere toegang tot de besturen en de kritiek tegen digitalisering te bundelen.

Meer rechten en een betere toegang: een strijd voor een maatschappij met meer gelijkheid, waarbij ieders inbreng bepalend is.

Daniel Flinker
Lire & Ecrire Bruxelles

INLEIDING

Sinds de coronapandemie is de veralgemening van de digitalisering van openbare diensten maar ook van privédiensten (bijvoorbeeld banken) in een stroomversnelling geraakt in België. Achter deze beweging schuilt een groot Europees plan, 'Digital First', dat sectoren, bedrijven en openbare besturen begeleidt naar de standaard digitalisering van hun diensten tegen 2030. In Brussel heeft de ordonnantie 'Brussel Digitaal' bijgedragen aan de formalisering van deze beweging met een juridisch kader dat besturen oplegt om elke administratieve procedure online mogelijk te maken. Vlaanderen en Wallonië hebben gelijkaardige projecten opgestart met respectievelijk 'Flanders Technology & Innovation' en 'Digital Wallonia'.

In de sector van de sociale verenigingen hebben de versnelling en veralgemening van de digitalisering van de diensten geleid tot toenemende bezorgdheid bij maatschappelijk werkers. De laatste jaren worden zij namelijk geconfronteerd met een stijging van specifiek

administratieve vragen als gevolg van digitale uitsluiting. De sociale diensten van verenigingen worden dus – zonder enig overleg – gedwond in de rol van onderaannemer van de openbare besturen maar ook van privé-instellingen zoals banken en energieleveranciers.

Aan de hand van getuigenissen en analyses van Brusselse en Waalse maatschappelijk werkers wil dit tijdschrift belichten hoe het beleid voor 'standaard digitalisering' een groot deel van de bevolking kwetsbaar maakt en de activiteiten en de betekenis van maatschappelijk werk tot in de kern raakt. Vervolgens gaan we op basis van deze verheldering dieper in op een aantal mogelijke acties die uit de discussiegroepen voortgekomen zijn.



1. DIGITALE UITSLUITING OF HET LAMLEGGEN VAN DE BURGER

Ten aanzien van de algemene digitalisering van de samenleving worden mensen coproducten van de dienst of het recht waarvan ze willen genieten, en worden zij 'aan het werk gezet' om die dienst of dat recht te kunnen verkrijgen. Ze moeten zelf online formulieren invullen, dit of dat administratief document bemachtigen of contact opnemen met de ene of de andere dienst. De burgers (of klanten) moeten het alleen zien te redden, over digitale tools beschikken en ermee kunnen werken. Meer nog, ze krijgen te maken met administratieve procedures, het kader errond en het specifieke jargon dat ermee gepaard gaat, zonder daarbij begeleiding te krijgen van de betrokken dienst.

Bij de ontwikkeling van de e-administratie werd echter te weinig rekening gehouden met het feit dat

veel mensen de middelen niet hebben om hun online administratieve procedures zelfstandig uit te voeren. In die context zijn het vooral de meest kwetsbaren die in de problemen raken. Ze bevinden zich 'in een zwakke positie' ten aanzien van digitale instrumenten, het gebruik ervan en de bijbehorende taal (computertaal en gebruikte taal), maar ook ten aanzien van een administratieve materie die ze niet per se beheersen. Zij zijn ook degenen die het meest afhangen van sociale rechten en die daarom meer genoodzaakt zijn om veel administratieve procedures uit te voeren (Mazet en Sorin, 2020).

In die zin riskeert de digitale transitie die door de overheid gestimuleerd wordt het onmiddellijke effect te hebben dat het probleem van het niet-gebruik van rechten en diensten nog groter wordt bij

mensen in een onzekere sociaal-economische situatie (Noël, L., 2021)¹. Het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn heeft regelmatig aangetoond hoe "de wettelijke veranderingen (tijdelijke wijzigingen of verstrengingen) voor het toekennen en behouden van beschermende sociale rechten, de vele criteria en administratieve stappen, de toegangsvoorwaarden en de complexiteit van de voorzie-

ningen ertoe leiden dat een deel van de gebruikers de moed verliest" (*Ibid.*). E-government en de vele veranderingen die het meegebracht heeft voor de toegang tot rechten en diensten (sluiting van loketten en digitalisering van procedures) vallen ongetwijfeld onder deze nieuwe modaliteiten die ertoe bijdragen dat er zich meer situaties van niet-gebruik voordoen.

DIGITALE UITSLUITING IN ENKELE CIJFERS

Sinds 2020 geeft de Koning Boudewijnstichting ieder jaar haar Barometer Digitale Inclusie uit om de ongelijkheden met betrekking tot de toegang tot en het gebruik van digitale instrumenten objectief in kaart te brengen voor elke sociale groep. Het jaarverslag 2023 geeft aan dat 94% van de Belgische huishoudens thuis een internetverbinding heeft, goed voor een stijging met 2% sinds 2021. Daarnaast heeft naar schatting 11% van de arme huishoudens thuis geen internetverbinding. Voor 25% van de digitale gebruikers met een laag inkomen (minder dan 1400 euro per maand) vormt de smartphone dan

ook het enige middel voor toegang tot internet (tegenover 7% van de meest welgestelde gebruikers). Dit maakt het voor hen heel wat moeilijker om bepaalde procedures te doorlopen (een cv opstellen, een online formulier invullen...) waarvoor meer geavanceerde hulpmiddelen nodig zijn.

Naast de problemen qua toegang tot digitale apparatuur wijst de Barometer ook op een aantal cijfers over de digitale vaardigheden. Zo werd vastgesteld dat 35% van de bevolking over "zwakke digitale vaardigheden" beschikt. In dat opzicht heeft de Barometer het over

¹ Het niet-gebruik van sociale rechten en diensten houdt verband met situaties waarin mensen niet gebruikmaken van een publiek aanbod van rechten en diensten waarop zij nogtans aanspraak zouden kunnen maken.

een aantal factoren (vooral leeftijd en opleidingsniveau) die bijdragen tot een toename van de digitale kwetsbaarheid die verband houdt met het vermogen van mensen om met digitale hulpmiddelen te werken. In België bevindt 69% van de mensen met een laag opleidingsniveau zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid (tegenover 19% van de hoogst opgeleiden). Wat leeftijd betreft, bevindt 61% van de mensen tussen 65 en 74 jaar zich in een situatie van digitale kwetsbaarheid, ofwel omdat ze geen internet gebruiken (16%), ofwel omdat ze niet over de nodige vaardigheden beschikken (45%). Interessant is echter dat 32% van de jongeren tussen 16 en 24 jaar ook digitaal kwetsbaar is, en dan vooral laaggeschoolde jongeren (52%).

De professionele hulpverleners met wie de onderzoekers gesproken hebben, hebben gewezen op een aantal problemen die verband houden met bepaalde specifieke profielen van gebruikers en die bijdragen tot hun digitale kwetsbaarheid. Zo is er een meneer die niet goed kan zien en horen en die bovendien niet goed

Frans spreekt. Hij is depressief en de complexiteit van de digitale administratieve procedures maakt hem nog angstiger en nog meer ontmoedigd. Mensen die illegaal in ons land verblijven, kunnen op hun beurt geen afspraak meer maken bij bepaalde instellingen, omdat de procedure vereist dat ze hun rijksregisternummer invullen in het online formulier.

HET LAMLEGGEN VAN MENSEN

Gezien deze vaststellingen zijn de maatschappelijk werkers zeer ongerust dat de digitalisering mensen net 'berooft' van hun vermogen om zelf procedures uit te voeren en hen eerder verplicht om afhankelijk te zijn van anderen, op wie zij vroeger niet per se een beroep moesten doen, zoals familie, vrienden maar ook en vooral sociale diensten. "Het meest directe effect van deze versnelde ontwikkeling is dat bepaalde groepen van mensen 'lamgelegd' worden." (Mazet en Sorin 2019) In de Barometer Digitale Inclusie (2024) staat dat een op de drie mensen, ongeacht de sociale categorie, afhankelijk is van een derde om online procedures uit te voeren. Meer bepaald schakelt 42% van de buitenlandse gebruikers (van buiten de EU) externe hulp in om een online procedure uit te voeren. Ook 53% van de laaggeschoolden is genoodzaakt om hulp in te roepen (tegenover 20% van de hoogst opgeleiden).

Gezien deze vaststellingen vinden de hulpverleners het belangrijk om

mensen digitale vaardigheden bij te brengen, zoals de nieuwe Brusselse ordonnantie bijvoorbeeld bepaalt. Deze ordonnantie beveelt namelijk aan om mensen door te verwijzen naar de Openbare Computerruimtes (OCR) als ze moeite hebben met informaticatools. Zoals de Brusselse overheid zelf oppert in het Plan voor Digitale Toegankelijkheid hebben de OCR's onvoldoende middelen en worden zij geconfronteerd met een snelle stijging van de aanvragen, waaraan zij moeilijk kunnen beantwoorden. Een van de deelnemers aan de MAG-sessies is zelf werkzaam bij een OCR en merkte het volgende op: "Het is gewoonweg hypocriet om te zeggen dat mensen opleidingen zullen kunnen volgen, terwijl de overheid van de OCR's een gedecentraliseerd administratief en sociaal loket gemaakt heeft." Voordat de OCR's plaatsen voor opleiding in digitale vaardigheden werden, werden ze namelijk beschouwd en gebruikt als plaatsen waaraan het werk van de besturen uitbesteed kon worden.

Sommige deelnemers hebben er overigens aan herinnerd dat gebruikers bij een sociale dienst komen aankloppen om in de eerste plaats een administratief probleem op te lossen, waarvoor ze begeleiding nodig hebben. Ze willen vooral ondersteuning krijgen in het kader van een procedure om toegang te krijgen tot een recht, en geen opleiding in digitale hulpmiddelen volgen.

“Soms willen mensen gewoon een probleem oplossen. Pas daarna kunnen ze misschien starten met een opleiding in digitale vaardigheden. Het gaat om vrij urgente vragen. Wanneer mensen hun administratieve situatie moeten actualiseren om te vermijden dat ze meer moeten betalen, dan is dat de prioriteit. De bedoeling is dan niet om hen te tonen ‘hoe het moet’, maar om het gewoon te doen.”

VAN DIGITALE UITSLUITING TOT SOCIALE UITSLUITING: GEVOLGEN VAN DE DIGITALISERING

Gezien deze vaststelling leek het tijdens dit onderzoek essentieel om de aandacht te vestigen op de concrete gevolgen van de digitalisering voor mensen en hun levensomstandigheden, nu de loketten van openbare en privédiensten gesloten worden en de toegang tot rechten (en zelfs tot burgerschap) afhangt van het beschikken over een ‘digitale identiteit’. Uit de MAG-sessies en heel wat getuigenissen die de sociale sector de afgelopen jaren gerapporteerd heeft, is namelijk gebleken dat door de ontoegankelijkheid van bepaalde instellingen en het verplichte ge-

bruik van online formulieren sommige mensen vast komen te zitten in een traject om toegang te krijgen tot een recht. En de gevolgen daarvan zijn ronduit rampzalig.

Zo werd er melding gemaakt van situaties waarbij asielzoekers online een visum moesten aanvragen. In het kader van deze procedures, die variëren naargelang het land van herkomst van de aanvrager, moeten er steevast slecht door-dachte formulieren ingevuld worden via digitale platformen die in het beheer zijn van buitenlandse privébedrijven.

“In het formulier van de website Visa On Web ontbreekt er een keuzemenu om te kiezen tussen humanitair visum of gezinshereniging. En dan moet je aangeven op welke datum je België binnenkomt en weer zult verlaten. Wanneer mensen dat lezen, begaan ze uit angst soms fouten, waardoor ze geen visum krijgen. [...] Digitalisering wordt gebruikt als middel om de immigratie onder controle te houden.”

Vele andere voorbeelden hebben ook betrekking op situaties waarin mensen hun werkloosheidsuitkering of leefloon (LL) maandenlang verliezen doordat een vakbond of openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn (OCMW) een fout begaan heeft die niet zo eenvoudig rechtgezet kan worden omdat men geen toegang heeft tot deze diensten. Zo is een jongeman naar een sociale dienst getrokken omdat hij zijn recht op een werkloosheidsuitkering kwijtgespeeld was doordat zijn vakbond een ‘verandering van administratieve situatie’ doorgevoerd had, terwijl die zich niet eens voorgedaan had. Om die fout recht te zetten, heeft de maatschappelijk werker meermaals naar de vakbond moeten

bellen, die zeer moeilijk bereikbaar was (verzadigde lijnen). Pas na zes maanden was het probleem opgelost, maar ondertussen kon de jongeman niet anders dan weer bij zijn ouders te gaan wonen, die zelf een sociale woning huren. Doordat hun zoon weer thuis kwam wonen en er uitgegaan werd van een derde inkomstenbron in het huishouden, werd het huurgeld voor de ouders verhoogd.

In andere situaties ten slotte kan het verplichte gebruik van digitale platformen voor het verkrijgen van een dienst of recht ertoe leiden dat mensen ontmoedigd raken en een lopende administratieve procedure uiteindelijk gewoonweg stopzetten. Tijdens een van de MAG-sessies vertelde een professionele hulpverleenster over een moeder die de school van haar kind gevraagd had om haar facturen te bezorgen als bewijs van de refterkosten, zodat ze een terugbetaling kon krijgen via het OCMW. De school weigerde om haar die facturen direct te bezorgen. Ze moest eerst APSchool downloaden. Via de app kon ze dan een aanvraag indienen om de gevraagde documenten te ontvangen. Mevrouw wist niet hoe ze met

die app moest werken en sprak bovendien niet goed Frans. Ondanks de interventie van haar maatschappelijk assistente, die het probleem probeerde op te lossen, herzag de school haar mening niet: mevrouw moest de app downloaden. De moeder raakte ontmoedigd. Ze besliste dan maar om haar kind niet meer in de refter te laten eten en boterhammen mee te geven. Naast de digitale discriminatie die zich voordoet doordat scholen graag alles digitaliseren, deed APSchool nog andere relevante vragen rijzen. Zo wees een maatschappelijk werkster erop dat dergelijke apps voor directe communicatie tussen de school en de ouders ertoe kunnen leiden dat kinderen de school niet meer inlichten over bepaalde gebeurtenissen, bijvoorbeeld in geval van intrafamiliaal geweld bij hen thuis. ►

2. HET MASSALE 'ONTSLAG' VAN DE DIENSTEN VOOR ALGEMEEN BELANG OF HET EINDE VAN DE TUSSENPERSONEN

De MAG-sessies en de incidentenfiches hebben duidelijk gemaakt dat openbare besturen (en privédiensten) zich verder distantiëren van de burgers (of van hun klanten). Dit wordt tegenwoordig nog versterkt door de abrupte veralgemening van de digitalisering van essentiële diensten en vooral door de sluiting van de loketten van deze diensten. Het toegenomen telewerk heeft er ook voor gezorgd dat bepaalde besturen en bedrijven hun onthaal aangepast hebben. Zij bieden nu in de eerste plaats tijdsloten voor een videoconferentie aan. Ten aanzien van deze nieuwe context haalden de hulpverleners het massale 'ont-

slag' van deze instellingen aan, die eigenlijk hun verantwoordelijkheid niet nemen voor een deel van hun taken en rollen. De meest logische van die taken zijn: 'diensten verlenen aan de burgers/klanten' (die daarvoor betalen) en 'hun belangen verdedigen'. We hebben hier te maken met een verschijnsel dat socioloog Charles Taylor de "teeloorgang van de essentiële finaliteiten" noemt. Hiermee verwijst hij naar het constante streven naar "voortgang" in "moderne" samenlevingen als een van de grootste bedreigingen. In een notendop heeft de technische rede onder invloed van efficiëntie en rendabiliteit (hier in de vorm van de digitalise-

ring) de bovenhand gehaald op de diepere betekenis en finaliteit (voor de openbare besturen: “diensten verlenen zonder voorwaarden op te leggen en te discrimineren”).

Concreet gaan de getuigenissen over situaties waarin mensen hun administratieve procedures niet meer fysiek of telefonisch konden uitvoeren en doorverwezen werden naar online formulieren, situaties waarin ze er uiteindelijk in geslaagd waren om een ambtenaar aan de lijn te krijgen en een vraag te stellen, maar vervolgens doorverwezen werden naar een chat, die hen – via artificiële intelligentie – wel een antwoord zou kunnen geven, situaties waarin mensen naar een bestuur (bijvoorbeeld een gemeentebestuur) gingen, maar waar een ambtenaar hen doorverwees naar een elektrische zelfbedieningszuil via dewelke ze enkel een afspraak konden maken; en tot slot situaties waarin besturen zich niet hielden aan het Once Only-principe – waaraan ze nochtans gebonden zijn – en de burgers vroegen om een document op te

zoeken en te bezorgen waarover ze zelf al beschikten (bijvoorbeeld een aanslagbiljet of de gezinssamenstelling).

Enkele hulpverleners hadden het in dat opzicht over de ‘robotaanpak’ van de instellingen van algemeen belang, terwijl anderen tot hun verontrusting het einde van de tussenpersonen in besturen/instellingen vaststelden als gevolg van de digitalisering. Zo is het niet langer mogelijk om een bevoorrecht contact te onderhouden met medewerkers van deze openbare of privédiensten voor een coherente opvolging van de dossiers. Om vragen te stellen of een aanvraag in te dienen, worden de burgers/klanten verzocht om algemene kanalen te gebruiken (e-mail of telefoon), met als gevolg dat ze hun situatie en verzoek telkens weer opnieuw moeten uitleggen. Maar deze manieren van communiceren zijn tijd- en energievreters. Bovendien kan er zo niet gevalsgewijs gewerkt worden en zijn meer bepaald de mogelijkheden beperkt om verduidelijking te krijgen over

complexe situaties of om over manoeuvreerruimte te onderhandelen voor een welbepaald dossier.

Toen we mensen aan de telefoon of recht voor ons zitten hadden, konden we ervoor zorgen dat ze het niet opgaven, door te zeggen: 'Ik begrijp wat u zegt, maar u geeft geen antwoord op mijn vraag!'."

Verschillende maatschappelijk werkers stellen een verlies van competenties bij het personeel van besturen vast naarmate de digitalisering zich verder doorzet. Door mensen voortdurend door te verwijzen naar digitale antwoorden, en dat alles in een strikt en gecontroleerd kader (oproepen worden opgenomen), lijken de medewerkers van deze diensten machteloos te zijn en vaak geen relevant antwoord te kunnen bieden wanneer ze geconfronteerd worden met een niet-standaardsituatie.

"We hebben te maken met mensen die opgeleid zijn om te herhalen wat op websites staat. We voelen de stress in hun stem, dat ze moeten werken in een gecontroleerd kader. Ze moeten zich aan een vast stramien houden en beschikken niet over de autonomie om vragen correct te beantwoorden. Zodra een vraag gesteld wordt die buiten dat kader valt, weten ze het antwoord niet en willen ze niet naar een oplossing zoeken."

Gezien dit afhaken van de diensten van algemeen belang gebeurt het tegenwoordig dan ook regelmatig dat openbare (en privé-)instellingen hun burgers (of klanten) doorverwijzen naar de sociale dienst van een vereniging of naar een gratis hulplijn zoals ‘Hallo? Welzijnswerk’. Iemand anders zal hen dan wel verder helpen met een administratieve procedure, waarvoor nochtans een aanvraag ingediend werd bij die instellingen zelf. De begeleiding bij zulke procedures wordt uitbesteed, wat bijdraagt aan het beeld van de ‘onderaannemer’ dat de maatschappelijk werkers meermaals gebruikt hebben om de

2 Dit principe houdt in dat de besturen aan burgers die zich tot hen richten geen informatie meer mogen opvragen waartoe ze al toegang hebben (bijvoorbeeld gezinssamenstelling, aanslagbiljet en sociaal attest). Wanneer overheidsdiensten (gewestelijke of lokale besturen, openbare verenigingen, enz.) dit principe niet naleven, kan daarvan aangifte gedaan worden door een online formulier in te vullen op de website van ‘Kafka’ voor federale instellingen en van ‘easy.brussels’ voor Brusselse instellingen.

3 De hulplijn ‘Hallo? Welzijnswerk’ werd tijdens de coronacrisis gelanceerd in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest Op initiatief van de sociale verenigingssector en de Federatie van de Maatschappelijke Diensten bieden maatschappelijk werkers om beurten een eerste luisterend oor aan de bellers en verwijzen ze hen door naar de juiste diensten en instrumenten op het vlak van sociale bijstand en gezondheidszorg.

relatie met de besturen en bepaalde privédiensten te beschrijven. Een relatie waarin zij tegen hun wil in geduwd worden.

"De besturen zeggen: 'Ga naar een MA (maatschappelijk assistent), u vindt wel iemand om u te helpen.' Dat is ook het geval met de hulplijn 'Hallo? Welzijnswerk'. Minstens 20% van de oproepen komt van mensen die vragen of ze bij een bestuur zijn, want de besturen verwijzen hen door naar dit nummer. Op die manier krijgen we de rol van reddende engel aangemeten."

Zoals uit dit fragment blijkt, draagt deze praktijk van doorverwijzen ook bij aan de verandering van de perceptie en de relatie van de gebruikers ten aanzien van de sociale diensten van verenigingen. In de algehele verwarring denken de gebruikers namelijk dat deze diensten uitbreidingen van besturen zijn. Zij gaan ervan uit dat deze diensten al hun vragen wel zullen kunnen beantwoorden en prioritaire en bevoorrechte toegangspoorten zijn om contact te leggen met openbare of privé-instellingen. ►

3. DE ZWARE IMPACT VAN DE DIGITALISERING OP MAATSCHAPPELIJK WERK: UITBESTEDING, NIEUWE VERWACHTINGEN EN HERZIENING VAN DE ROLLEN

Zoals verwacht, is tijdens de MAG-sessies gebleken dat de digitalisering de opdrachten van het maatschappelijk werk fundamenteel gewijzigd heeft en de werkdruk verhoogd heeft, terwijl die al jarenlang erg hoog ligt voor maatschappelijk werkers. 'Onderaannemers van publieke en private diensten', 'technische beambten van de besturen', 'publieke IT'ers' ... professionele hulpverleners zijn genoopt om nieuwe petten op te zetten, waardoor ze willens nillens en omwille van externe verplichtingen geconfronteerd worden met nieuwe en alsmaar meer aanvra-

gen. Zoals sociologen Mazet en Sorin (2009) het beschrijven: "de verplichte connectiviteit voor de gebruikers van openbare [en private] diensten als gevolg van de digitalisering heeft dus gevolgen gehad voor de dagelijkse activiteiten van maatschappelijk werkers, doordat de relatie van bijstand en sociale begeleiding een digitale dimensie kreeg".

“DIT IS MIJN TAAK NIET”: PROBLEMEN OP HET VLAK VAN ZINGEVING EN COMPETENTIE

Tussen 2013 en 2015 heeft de cel Actieonderzoek een studie uitgevoerd in samenwerking met gebruikers en maatschappelijk werkers. Deze studie bracht de vele uitdagingen aan het licht waarmee professionele hulpverleners iedere dag te kampen hebben (Hubert en Vleminckx, 2019). Ze vertelden dat ze voortdurend heen en weer geslingerd worden tussen de rollen die ze denken te moeten spelen of zouden willen spelen en de verzoeken en verwachtingen van de gebruikers, in een kader waarin hun bewegingsruimte alsmaar beperkter is.

Tien jaar later, in de huidige post-coronatijden en in een context van algemene digitalisering van de samenleving, is dat gevoel van verscheuring nog groter geworden en worden hulpverleners uit de sociale sector geconfronteerd met nieuwe “uitdagingen op het vlak van professionaliteit”, volgens de betekenis die Ravon voorstelt,

namelijk het ervaren van een moeilijke situatie en het moeten bewijzen dat je in staat bent om hiermee om te gaan (Ravon en Vidal-Naquet, 2016). Zij moeten zich aanpassen aan nieuwe verzoeken, waarbij ze soms problemen onderkennen en met vragen zitten. Deze nieuwe verzoeken gaan bovendien gepaard met nieuwe werkwijzen die van buitenaf opgelegd worden, zonder dat ze daarop voorbereid zijn en zonder dat ze meer middelen gekregen hebben om die verzoeken te behandelen.

Tijdens de MAG-sessies zeiden de deelnemers bijvoorbeeld dat ze het gevoel hebben dat ze niet over de nodige vaardigheden beschikken om met bepaalde digitale tools en interfaces te werken en om de vele technische problemen op te lossen die ze tegenkomen. Uit de getuigenissen bleek dat de hulpverleners en hun gebruikers vaak lange kronkelwegen moeten bewandelen om een welbepaald online formu-

lier terug te vinden. Ook worden ze geconfronteerd met technische storingen (defecte ID-kaartlezer, geen verbinding met Irisbox of itsme, bug op een internetpagina...). Terwijl digitalisering wordt gezien (en verdedigd) als een middel om tijd te besparen en de efficiëntie te verhogen, tonen de ervaringen van de hulpverleners aan hoe tijdrovend de gedigitaliseerde toegang tot diensten kan zijn. Het uitvoeren van een eenvoudige formaliteit (bijvoorbeeld online een welbepaald document vinden of een afspraak maken) kan een echte hersenbreker zijn. Daardoor kunnen maatschappelijk werkers soms niet anders dan een afspraak met een gebruiker uit te stellen, bijvoorbeeld in geval van een aanhoudend technisch probleem.

Medewerkers van de sociale diensten van verenigingen moeten nu hulp bieden bij bepaalde ingewikkelde administratieve procedures waarvoor zij garant staan: *“De uitdaging is niet zozeer het digitale aspect, maar wel hoe administratieve vaardigheden een weerslag hebben op ons en de mensen.”* Dat is bijvoorbeeld het geval bij aanvragen om belastingaangiften

in te vullen. Tijdens de MAG-sessies hebben een aantal hulpverleners uitgelegd dat ze weigeren om dit te doen. Ze vinden de materie te complex en zijn bang om fouten te maken, met mogelijk ernstige gevolgen voor de gebruiker. Het ging specifiek om medewerkers met een boekhoudkundige dienst binnen hun instelling, waarnaar ze de mensen konden doorverwijzen. In de andere gevallen, wanneer een dergelijke doorverwijzing niet mogelijk is, moeten de hulpverleners taken uitvoeren waarmee ze niet vertrouwd zijn. Ze worden dan in een positie geduwd met “een grote verantwoordelijkheid ten aanzien van de administratieve situatie van de gebruiker” (Mazet en Sorin, *Ibid.*). In dat opzicht hebben enkele maatschappelijk assistenten erop gewezen dat de FOD Financiën permanenties opgezet heeft om mensen fysiek of telefonisch te helpen met het indienen van hun belastingaangifte. Door haar eigen opdrachten terug in handen te nemen, heeft de federale instelling indirect de sociale diensten ontlast van een aantal taken die hen standaard toegewezen werden, ook al behoorden die niet tot hun competenties.

Behalve het feit dat ze hun competentiegebied te buiten gingen, hadden de maatschappelijk assistenten het er ook over dat ze het gevoel hebben uit de pas te lopen met wat zij zien als het doel van hun werk, namelijk mensen naar autonomie leiden. Dat door de digitalisering de loketten van diensten verdwenen zijn, versterkt een zekere 'afhankelijkheid' van de sociale diensten van verenigingen, waardoor zij de voor mensen het enige redmiddel worden om een probleem op te lossen of administratieve ondersteuning te krijgen wanneer de besturen of privédiensten niet bereikbaar zijn. Voor de deelnemers aan de MAG-sessies verandert deze situatie echter de voorwaarden van de hulprelatie en creëert ze een machtsrelatie die de facto in het nadeel van de gebruikers is: doordat ze geen keuze hebben, moeten ze de maatschappelijk assistent vertrouwen.

"Ik had mevrouw nog nooit gezien. Ze wist niet of ze me kon vertrouwen, en toch gaf ze me toegang tot haar bankrekening. Ik was haar laatste redmiddel. Hoe wanhopig moet ze wel niet geweest zijn om het zover te laten komen?"

De digitalisering versterkt dus de kloof – die al vaak benadrukt werd door de professionele hulpverleners in de sociale sector – tussen de voorgeschreven opdrachten van het maatschappelijk werk (mensen helpen om uit hun kwetsbare situatie te komen, hen autonomer helpen worden...) en de concrete mogelijkheden om deze opdrachten uit te voeren: *"We zijn opgeleid om mensen zelfredzaam te maken, maar nu hangen ze nog meer af van ons."*

SAMEN MET 'OF' IN DE PLAATS VAN: HET DEONTOLOGISCH KADER VAN MAATSCHAPPELIJK WERK TER DISCUSSIE

In deze context hebben de deelnemers aan de MAG-sessies vooral gewezen op het spanningsveld, waarmee ze dagelijks geconfronteerd worden, tussen de procedures uitvoeren 'samen met' de betrokkene en 'in de plaats van' de betrokkene in een werkomgeving die hulpverleners weinig bewegingsruimte laat, en ten aanzien van gebruikers die zich incapabel voelen wanneer ze een procedure moeten ondernemen. Deze spanning doet zich voor met betrekking tot de eerder genoemde discrepantie (tussen voorgeschreven werk en feitelijk werk), maar ook in verband met deontologische kwesties omtrent respect voor de privacy van de betrokkenen en het belang van een geïnformeerde toestemming.

"Ik ben al veertig jaar aan het werk. Toen ik van school kwam, deden we echt aan maatschappelijk werk. Nu creëren we afhankelijkheid. Als iemand vroeger langskwam voor

een of ander formulier, zei ik niet: 'Kom, ik zal het wel invullen.' Ik nam de tijd om meer uitleg te geven, zodat die persoon het daarna zelf kon doen. Nu zie ik dat jonge collega's de zaken veel vaker 'in de plaats van' de betrokkene doen, omdat dat sneller gaat. [...] Op die manier hebben maatschappelijk assistenten veel macht, want zonder hen hebben de mensen tot niets toegang."

De deelnemers hebben dit spanningsveld geïllustreerd aan de hand van een aantal probleemsituaties. Heel wat hulpverleners geven bijvoorbeeld aan dat ze een e-mailadres moeten aanmaken voor hun gebruikers (of hun e-mailadres moeten meedelen). Omdat de betrokkenen niet met e-mail kunnen werken, moeten de hulpverleners hun inbox, zonder dat ze erbij zijn, beheren om zeker te zijn dat de administratieve procedures opgevolgd worden. Maar wat dan met de kwestie van de

‘voorafgaande toestemming’ die gebruikers dienen te geven vóór elk onderzoek door de maatschappelijk assistent (volgens de Franstalige Belgische deontologische code voor maatschappelijk werkers)?

Andere situaties doen ook vragen rijzen op het vlak van gegevensbescherming, vooral wanneer de hulpverleners hun eigen telefoon of e-mailadres moeten gebruiken om een gebruiker toegang te geven tot een online dienst (bijvoorbeeld via een toepassing zoals itsme). In dergelijke gevallen moeten zij vrij gevoelige privégegevens, zoals wachtwoorden of pincodes voor identiteitskaarten en bankkaarten, noteren en hanteren, omdat mensen niet met bepaalde platformen kunnen werken of omdat ze niet meer wijs geraken uit de vele wachtwoorden en codes van diverse accounts.

“Als we betalingen verrichten, dan stappen we in de privésfeer van die mensen. Ook noteer ik soms hun pincode in hun dossier, omdat ze die niet onthouden. Soms bellen mensen mij omdat ze hun pincode vergeten zijn en ik hen die moet geven. Dat is niet oké, maar we hebben geen andere keus.”

Dit spanningsveld tussen ‘samen met’ en ‘in de plaats van’ komt tot uiting in de vragen die de betrokkenen krijgen over hun ‘geïnformeerde toestemming’: begrijpen ze de procedures die de maatschappelijk werker onderneemt? Wat de houding tijdens het gesprek betreft, hebben meerdere deelnemers verklaard dat ze de mensen ‘al doende’ willen tonen hoe het moet. Ze leggen hen dan concreet de verschillende stappen uit en/of draaien hun computerscherm zodat ze de verschillende stappen kunnen meevolgen. In dat kader benadrukten ze het belang van actieve communicatie met de gebruikers om zeker te zijn dat ze de uitleg goed begrepen hebben (bijvoorbeeld door de betrokkene te vragen om nog eens uit te leggen wat ze begrepen hebben). Deze bekommernis om de mensen

alles te tonen en ervoor te zorgen dat ze alles begrepen hebben, maakt ook duidelijk dat de hulpverleners de gebruikers zoveel mogelijk willen toerusten, dat ze hen de lopende administratieve procedures zo goed mogelijk willen laten begrijpen, zodat ze het uiteindelijk zelf kunnen doen.

“Mensen begrijpen niet wat er gedaan wordt en wat ze moeten doen. Ze hebben hun situatie niet zelf in de hand. De vraag is dan hoe je aan maatschappelijk werk kan doen.”

Om de mensen te beschermen en hen de documenten die deel uitmaken van hun administratieve procedure niet te ontnemen, verstreken sommige maatschappelijk werkers ook bewijzen van de procedures die ze uitgevoerd hebben: *“Volgens mij is het belangrijk om zoveel mogelijk bewijzen te bezorgen, zodat de mensen de procedures beter begrijpen. Als ik een overschrijving uitvoer, druk ik het bewijs af en onderteken ik het”*, aldus een van de maatschappelijk werkers. Maatschappelijk werkers moeten ook de mailbox van bepaalde gebruikers beheren

en procedures uitvoeren wanneer die gebruikers er niet bij zijn. Om zichzelf te beschermen, zei een deelnemster dat ze mensen een volmacht liet ondertekenen voor de (terugkerende) gevallen waarin ze ‘in hun plaats’ procedures moest uitvoeren.

Deze vaststellingen en bedenkingen hebben duidelijk gemaakt dat het deontologisch kader ter bescherming van maatschappelijk werkers geactualiseerd moet worden. Zoals we daarnet zagen, is het door de nieuwe eisen als gevolg van de digitalisering moeilijker geworden om zich te houden aan de regels met betrekking tot respect van de privacy van de betrokkenen (gebruik van privégegevens). Op dit vlak moet de sociale sector de nodige aandacht besteden aan de gebruikte platformen en ervoor zorgen dat deze platformen in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Hoewel er al een aantal eisen voorgesteld zijn waarop de wetgever zich zou kunnen inspireren⁴, lijkt het ook meer dan noodzakelijk om een geactualiseerde deontologische code voor maat-

⁴ Met name in de vorm van een ‘codex voor digitalisering’, bedacht door een aantal verenigingen en gecoördineerd door de Brusselse vzw Habitant-e-s des Images.

schappelijk werk op te stellen. De ‘Code de déontologie belge francophone des travailleurs sociaux’ van de Franstalige beroepsorganisatie *Union professionnelle Francophone des Assistants Sociaux*

(UFAS) dateert al van 1985, terwijl de ‘Gedragscode van sociale werkers’, voorgesteld door het Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding, voor het laatst bijgewerkt werd in 2005.

VERANDERING IN DE PERCEPTIE VAN HET BEROEP VAN MAATSCHAPPELIJK WERKER EN TOENAME VAN DE WERKLAST

Tijdens de gesprekken hebben de deelnemers aangetoond hoezeer het beeld en de verwachtingen van gebruikers ten aanzien van maatschappelijk werkers veranderd zijn in de context van algemene digitalisering. Aangezien publieke en private instanties de mensen naar de sociale diensten van verenigingen doorverwijzen, worden maatschappelijk werkers gezien als alwetende professionals die alle antwoorden in pacht hebben en een bevoorrechte toegang tot bepaalde diensten genieten: “Overal waar er een probleem is, komen mensen naar mij toe omdat ik als maatschappelijk assistent wel de oplossing zal hebben. Maar

nee, ik heb niet overal een antwoord op en ik moet me ook aanpassen aan de digitalisering.”

Deze situaties leiden tot een zwaardere werklast en leggen meer druk op de schouders van maatschappelijk werkers, omdat ze grote verantwoordelijkheden op zich moeten nemen (het hangt van hen af of een administratieve procedure al dan niet positief afloopt), maar ook omdat er – ongewild – bepaalde percepties lijken te bestaan over hen. In deze omstandigheden is het niet altijd mogelijk om de procedure ‘samen met’ de betrokkenen uit te voeren, om verder te gaan dan de procedure zelf

en om de complexiteit van de situatie van de mensen en de moeilijkheden waarmee zij te maken hebben grondiger te bekijken:

“Er komen vaak mensen bij mij langs met een document, maar het is nog nooit bij me opgekomen om ze te laten zien hoe ze dat zelf kunnen doen. Ik heb daar de tijd niet voor. Ik heb er ook het geduld niet voor. Daarbij beschikt de persoon voor me niet over het intellectuele vermogen om te leren hoe het moet.”

Gezien deze overbelasting vertelden de deelnemers dat ze een robotachtige houding aannemen wanneer de afspraken elkaar opvolgen en over hetzelfde gaan. Ze herhalen bij iedereen dezelfde handelingen en verstrekken altijd maar weer dezelfde informatie aan iedereen die bij hen langskomt: *“Elke dag heb ik vijf à zes afspraken waarbij het telkens precies om dezelfde vraag gaat en waarbij je tegen elke persoon dezelfde woorden zegt. Ik word dan ongeduldig en vlieg er als een sneltrein door.”* Wat uit deze getuigenis naar voren komt en wat door de meeste deelnemers aangekaart werd, is hoezeer deze context van toenemende

uitbesteding van administratieve procedures door sociale diensten leidt tot een zodanige mate van moeheid en afmatting, dat men zich soms geërgerd voelt over de ‘onbekwaamheid’ van bepaalde gebruikers. Een maatschappelijk werker zei bijvoorbeeld: “We drijven soms de spot met mensen. We zeggen dan dingen onder elkaar... Het maakt duidelijk dat we een zeker ongenoegen voelen ten aanzien van onze gebruikers.” Veel maatschappelijk werkers – en dan vooral de jongere – zien het nut van hun job niet meer in. Ze geven stilaan de hoop op dat ze nog iets anders zullen kunnen doen dan enkel mensen begeleiden bij administratieve procedures of puur technische taken uit te voeren:

“Een jonge collega heeft na drie maanden haar ontslag ingediend omdat ze alleen maar administratief werk deed, terwijl ze dacht dat ze meer contact met mensen zou hebben. Ze had het gevoel dat ze alleen maar bezig was met administratie. En dus heeft ze uiteindelijk ontslag genomen. Een andere collega heeft ook haar ontslag ingediend.” ▶

4. WEERSTAND EN SAMENWERKING IN HET KADER VAN DE DIGITALISERING

Gezien de vele ingrijpende veranderingen als gevolg van de digitalisering proberen hulpverleners een manier te vinden om de belangen van hun gebruikers te verdedigen en tegelijkertijd het menselijke aspect van maatschappelijk werk te behouden. In het kader van de MAG-sessies werd aan de deelnemers gevraagd om mogelijke oplossingen en ideeën voor te stellen voor de veranderingen die de digitalisering met zich meebrengt, en dit op drie analyseniveaus, die uiteraard afhankelijk zijn van elkaar: het niveau van de uitoefening van het beroep, het niveau van de instellingen en het politieke (en sectorale) niveau. In dit gedeelte worden twee ideeën voor verdere analyse en actie toegelicht, die door de deelnemers geopperd werden.

DE OCR'S: BONDGENOTEN OM DE DIGITALE LAST VAN MAATSCHAPPELIJK WERKERS TE VERLICHTEN?

De deelnemers aan de MAG-sessies hebben gewezen op het belang van de rol van de Openbare Computerruimtes (OCR's) en op de noodzaak om deze OCR's beter af te stemmen op de opdrach-

ten van maatschappelijk werkers. Ter herinnering: OCR's zijn lokale structuren die voor iedereen toegankelijk zijn en die uitgerust zijn met computerapparatuur met een internetverbinding. Het doel van de

OCR's is om enerzijds de toegang tot digitale tools en anderzijds de verwerving van digitale vaardigheden te garanderen.

In dat opzicht kunnen ze de maatschappelijk werkers in hun buurt ondersteunen, wanneer zij zelf niet de mensen kunnen helpen om meer inzicht te krijgen in digitale technologie (wegens een gebrek aan tijd, middelen of vaardigheden). Daarentegen is er niet altijd een maatschappelijk werker werkzaam in de OCR's en moeten ze kunnen rekenen op de competenties van maatschappelijk assistenten die een opleiding gevolgd hebben in sociale rechten.

Op het niveau van microgebieden bestaat deze relatie al tussen verschillende OCR's en maatschappelijk werkers. Dit maakt het gemakkelijker om bijvoorbeeld sommige mensen met digitale problemen door te verwijzen. Toch zou het interessant zijn om meer synergieën te creëren tussen de twee diensten, waarbij de opdrachten en grenzen van beide beroepen duidelijk afgebakend zijn.

Volgens de deelnemers aan de MAG-sessies is het ook essentieel om de OCR's deel te laten uitmaken van een outreachende aanpak. Een van de sociale centra, die tijdens de sessies vertegenwoordigd was, legde in dat opzicht uit dat het een 'mobiele OCR' opgezet had: een maatschappelijk werker gaat langs bij de belangrijkste cafés in zijn interventiegebied en biedt mensen ter plaatse hulp bij digitale procedures. Zo kunnen mensen bereikt worden die anders niet per se naar een sociaal centrum of een gewone OCR zouden komen. Dergelijke externe permanenties worden ook georganiseerd samen met de maatschappelijk werkers van het sociaal centrum, zodat als de problemen van de mensen niet louter van digitale aard zijn, er sociale opvolging ter plaatse kan plaatsvinden. Door op die manier als tandem te werken, wordt de band tussen de OCR en de maatschappelijk werkers versterkt en kan elk van hen focussen op het eigen expertisegebied, waarbij de ene indien nodig altijd een beroep kan doen op de andere, zonder zelf naar een oplossing te moeten zoeken.

Deze outreachende dynamiek is vooral belangrijk gebleken in Wallonië, waar mobiliteit een groot probleem is op het vlak van toegang tot diensten, aangezien heel wat afgelegen en uitgestrekte gebieden niet goed bediend zijn door het openbaar vervoer en door lokale sociale en openbare diensten. Om de moeilijkheden die dit mobiliteitsprobleem met zich meebrengt te compenseren, geeft een Waals centrum, waarmee we in het kader van dit onderzoek gesproken hebben, opleidingen aan vrijwilligers die mensen ophalen en hen naar de dichtstbijzijnde OCR voeren, die hen vervolgens helpen met de uitvoering van hun administratieve procedure en die hen ten slotte weer naar huis voeren. Op die manier worden banden gesmeed tussen mensen die bij elkaar in de buurt wonen, en verschuift ook de verantwoordelijkheid van deze outreaching naar de vrijwilligers.

Tot slot merken we op dat het OCR-aanbod ongelijk verdeeld is in Brussel en Wallonië en dat sommige wijken/gebieden er geen hebben. De rotatie van de OCR's, waarvan de contracten soms maar maximaal zes maanden lopen

wegens een gebrek aan financiering, maakt het bovendien ingewikkelder om initiatieven op lange termijn te ontwikkelen. Om dit probleem op te lossen, heeft één centrum bijvoorbeeld een inhouse digitale ruimte gecreëerd onder leiding van iemand met digitale vaardigheden. Op die manier kan het vragen over digitale technologie toch behandelen en bijstand bieden die verder gaat dan enkel de procedure 'in de plaats van' de gebruiker uit te voeren. Deze flexibele tussenoplossing kan een eerste stap zijn naar structurelere interventies, als er voldoende middelen zijn.

DE PROBLEMEN ALS GEVOLG VAN DE DIGITALISERING ZICHTBAAR MAKEN EN DE OVERHEID RESPONSABILISEREN

Op beleidsniveau hebben de deelnemers gewezen op de problemen als gevolg van de overheveling van de administratieve last van gedigitaliseerde (openbare en private) diensten naar de sociale diensten van verenigingen, zonder dat zij daarvoor extra middelen krijgen.

"Ik vraag me vaak af hoeveel tijd dat digitaliseren vraagt. Het is voor ons als maatschappelijk werker al frustrerend, laat staan voor de betrokkenen... Het is een frustrerende situatie voor ons, aangezien we zoveel tijd verliezen door futiliteiten."

Om aan die situatie iets te doen, is het belangrijk om de werklust die direct verband houdt met de uitdagingen op het vlak van digitale discriminatie en uitbesteding aan verenigingen door openbare en private diensten zichtbaar te maken voor zowel de burger als de overheid. In dat opzicht hebben de hulpverleners de aandacht

gevestigd op het belang van voortdurend – kwalitatief en kwantitatief – onderzoek om de gevolgen van deze recente 'standaard digitalisering' van openbare diensten op korte en middellange termijn te documenteren en te meten.

De maatschappelijk werkers vinden het daarnaast ook belangrijk om mensen die digitaal uitgesloten worden te sensibiliseren over het beleidsaspect van de veralgemeende digitalisering en de directe gevolgen ervan. Sommige van hen hebben bijvoorbeeld voorgesteld om met groepen vrijwillige gebruikers op bezoek te gaan bij een aantal besturen, zodat ze er de zelfbedieningszuilen kunnen uittesten. Op die manier kunnen de beperkingen door de sluiting van de loketten en het 'Digital First'-beleid onder de aandacht gebracht en gemeten worden.

De deelnemers aan de MAG-sessies willen ook dat de sociale actio-

ren directer betrokken worden bij de besluitvormingscomités van de openbare besturen. Zo kunnen bezorgdheden met betrekking tot de digitalisering en een aantal zeer concrete vragen gemakkelijker teruggekoppeld kunnen worden. Het lijkt bijvoorbeeld noodzakelijk om de platformen van de verschillende besturen uniform te maken. Er moet vooral één digitaal loket komen, waar een aantal links gecentraliseerd worden die leiden naar MyMinfin voor de belastingen, naar IBZ voor de gezinssamenstellingen, enz. De deelnemers aan de MAG-sessies riepen de overheid ook op om mensen in een sociaal kwetsbare situatie een aantal basisvoorzieningen ter beschikking te stellen, zoals kaartlezers, elektronische apparaten en een internetverbinding. Mensen moeten nu zelf de kosten dragen voor digitale apparatuur, terwijl ze vroeger gratis toegang hadden tot dezelfde dienstverlening aan het loket. ►

BESLUIT

In feite zijn maatschappelijk werkers, die centraal staan in dit onderzoek, niet radicaal tegen de digitalisering. Ze geven zelfs toe dat de digitalisering tijdswinst kan opleveren voor bepaalde administratieve procedures (wanneer er zich geen bugs voordoen). Dat neemt niet weg dat ze dagelijks getuige zijn van de vele problemen die een overheidsbeleid met een focus op 'standaard digitalisering' en minder fysieke loketten met zich meebrengt. Ze worden immers geconfronteerd met een toenemend aantal verzoeken om digitale bijstand. Dit zorgt er op zijn beurt voor dat hun werklast verhoogt en doet vragen van deontologische en ethische aard rijzen, maar ook over de zin van het beroep en over de vereiste vaardigheden.

Van nog essentiëler belang is dat de hulpverleners in de sociale sector vraagtekens zetten bij de staat van onze democratieën nu een volledig digitaal overheidsbeleid steeds meer de norm wordt: hangen burgerschap en de toegang tot sociale rechten voortaan af van de creatie van een digitale identiteit? Hoe zit het met de kernopdrachten van onze openbare diensten als ze niet langer iedereen 'van dienst zijn' en ze tot de – digitale – uitsluiting voor bepaalde rechten leiden? En wat met het feit dat sommige besturen een privébedrijf inschakelen om hun digitale interfaces te bouwen en te beheren? Welke garanties bieden zij op het gebied van gegevensbescherming? Uiteindelijk is de algemene digitalisering van onze samenleving gebaseerd op een belofte van meer efficiëntie in de publieke sector (en voor bepaalde privédiensten), maar wat moeten we daarmee als dit ook gepaard gaat met een aantal stappen terug, vooral met betrekking tot het niet-gebruik van rechten, meervoudige uitsluitingen, de (gratis) uitbesteding aan de sociale diensten van verenigingen, de verzwakking van het principe van de bescherming van de privacy...?

In Brussel zijn heel wat verenigingen en burgers de afgelopen twee jaar in actie gekomen tegen de ordonnantie Digitaal Brussel⁵. Naar aanleiding van deze politieke ontwikkelingen hebben zij gezamenlijk een aantal mogelijke maatregelen bedacht om de vele averechtse effecten van de 'standaard digitalisering' tegen te gaan. Wat de sociale sector betreft, staat één ding vast: de hulp die de sociale diensten van verenigingen bieden aan mensen in een digitaal kwetsbare situatie moet erkend en financieel vergoed worden in verhouding tot de last die zij dragen om de toename van het niet-gebruik van rechten als gevolg van de digitalisering weg te werken.

BIBLIOGRAFIE

Hubert H-O. en Vleminckx J., 2019, *À la croisée des regards. Usagers et travailleurs sociaux*, Academia, 258 p.

Mazet P. en Sorin F., 2020, 'Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux', *Terminal* [Online], 128, 2020. URL: <http://journals.openedition.org/terminal/6607>; DOI: <https://doi.org/10.4000/terminal.6607>

Noël, L., 2021, 'Niet-gebruik van rechten en bestaansonzekerheid in het Brussels Gewest', *Brussels Studies* [online], Algemene collectie, nr. 157. URL: <http://journals.openedition.org/brussels/5585>

Ravon, B., Vidal-Naquet, P., 2016, 'L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive', *SociologieS* [Online]. Dossiers, Relation d'aide et de soin et épreuves de professionnalité. URL: <https://journals.openedition.org/sociologies/5363>

Taylor, C., 1992, *Grandeur et misère de la modernité*, Bellarmin, 150 p.

⁵ Zie in het bijzonder het laatste katern van de 'Ecole de Transformation Sociale' (ETS) (2024) over de digitale kloof, dat een aantal ideeën en mogelijkheden voor actie bevat die tijdens drie dagen van gezamenlijke inspanningen uitgewerkt zijn.

OPMERKINGEN

OPMERKINGEN



Met de financiële steun van
de Franse Gemeenschapscommissie en de vzw FeBi