

Marcha Hartman-van der Laan

Sociaal werk

in de digitale samenleving



uitgeverij
coutinho

Sociaal werk in de digitale samenleving

*Er is geen digitaal sociaal werker,
alleen een sociaal werker in de digitale samenleving.
Marcha Hartman-van der Laan*

Sociaal werk in de digitale samenleving

Marcha Hartman-van der Laan

uitgeverij | **C**
coutinho

bussum 2019

www.coutinho.nl/digitalesamenleving

Je kunt aan de slag met het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit opdrachten en links naar filmpjes en documenten.

© 2019 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Coco Bookmedia, Amersfoort

Vormgeving model Digitaal Sociaal Werk: Rolf Geerts, Groningen

Foto's: Antoine Geiger (p. 61), Shutterstock.com (p. 48, 96, 107, 150, 163, 182, 187, 196)

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

De personen op de foto's komen niet in de tekst voor en hebben geen relatie met hetgeen in de tekst wordt beschreven.

ISBN 978 90 469 0659 0

NUR 741

Voorwoord

In mijn tijdlijn op sociale media verschijnen geregeld juichverhalen over de inzet van digitale middelen en technologische toepassingen in het sociaal werk. Tegelijkertijd lees ik artikelen waarin wij gewaarschuwd worden voor grote technologiebedrijven als Facebook, Apple en Google, die onze gegevens zouden misbruiken en waar wij ons juist verre van moeten houden. Deze tweedeling merk ik ook op in mijn werk, als docent en als stagebegeleider in het veld van sociaal werk. Aan de ene kant zijn collega's enthousiast over de mogelijkheden die de digitalisering biedt, maar aan de andere kant vraagt men zich af of je deze middelen wel zou moeten gebruiken in het sociale domein. Want: 'Wat gebeurt er met alle data?', en: 'Wat als de cliënt helemaal niet vaardig genoeg is om op deze manier te werken, of als ik zelf niet vaardig genoeg ben?' Bij elk nieuw initiatief – zoals het gebruiken van digitale platformen of het inzetten van robots – laait deze discussie weer op, en ondertussen maakt het sociale domein nog weinig gebruik van de mogelijkheden van technologische ontwikkeling. Maar voor de sociaal werker zou deze kwestie helemaal niet moeten spelen. Hij heeft immers als kernwaarde een sociale inclusieve samenleving waar iedereen volwaardig in mee kan doen. Nu de samenleving gedigitaliseerd is, zal de sociaal werker hier vanuit deze kernwaarde zijn vakbekwaamheid in moeten ontwikkelen. Vanuit deze bekwaamheid kan de sociaal werker zijn cliënt en zijn organisatie helpen, waardoor de vele goede initiatieven die worden ontplooid ook daadwerkelijk tot wasdom komen. Zo komt de implementatie van onderaf en heeft die meer kans van slagen.

Toen ik gevraagd werd om voor onze nieuwe opleiding Social Work mee te helpen een geheel nieuw curriculum te ontwikkelen, greep ik de kans om dit onderwerp op de kaart te zetten in alle jaren van de opleiding. Ik verdiepte mij in het online leven van mensen, in organisaties die digitale middelen inzetten en in ethische vraagstukken. Het was een leerzame ontdekkingsstocht waarin ik vele bijzondere mensen ben tegengekomen die uitgebreid en bevlogen over dit onderwerp spraken. Maar alle verhalen gingen over één aspect. Bijvoorbeeld over jongeren en sociale media, of over digitale kwetsbaarheid van mensen in de psychiatrie en de onwetendheid van de begeleiding daarbij, of over de vergroting van participatie en empowerment via digitale platformen. Een boek waarin alle aspecten van het sociale domein samenkomen en waarin ook behandeld wordt welke rol de sociaal werker in de digitale samenleving moet spelen, kon ik niet vinden. Want hóé besteedt de sociaal werker aandacht aan het online

leven van mensen? En hóé maakt hij op een verantwoorde wijze gebruik van digitale middelen en sociale technologieën? Dit is de reden dat ik zelf een boek ben gaan schrijven. Voor studenten van onze eigen hogeschool, voor alle andere studenten Social Work in Nederland en voor professionals die hierover meer willen weten. Het boek geeft richting aan de wijze waarop (toekomstig) sociaal werkers zich professioneel in de digitale samenleving kunnen gedragen en beschrijft welke rol zij hierin kunnen hebben. Het maakt ze mediawijs en digitaal bewust, en geeft handvatten voor verantwoord gebruik van digitale middelen en sociale technologieën. Uiteraard is er ook ruim aandacht voor diverse ethische dilemma's en ontwikkelingen in de toekomst.

Ik kon en wilde dit boek niet schrijven zonder de hulp van deskundigen uit het werkveld; bevlogen mensen die enthousiast hebben meegelezen en aanvullingen hebben gedaan. Hierdoor is dit boek als cocreatie tot stand gekomen. In het bijzonder wil ik de volgende mensen bedanken: Rob Meeuwssen, Geertje Paaij en haar uitgever Martijn Prins, Sonja Heijkamp, Jacqueline Kleijer en Mary Berkhout. Ook waren enkele docenten van verschillende opleidingen Social Work in Nederland bereid een conceptversie van het boek van feedback te voorzien; de urgentie van het boek met betrekking tot het onderwerp werd breed gedeeld. De aanpassingen die ik naar aanleiding van de feedback heb kunnen doen zijn zeer waardevol. Hopelijk leidt dit tot opname van dit onderwerp in de curricula van de opleidingen Social Work. Susanne Ruifrok, Ayk de Bie, Kees van Dam, Henk Boonstra, Helprich ten Heuw en Denise Duister: ontzettend bedankt voor jullie kritische blik en mooie aanvullingen. Uiteraard hebben ook studenten meegelezen en het boek van feedback en input voorzien. De input van de doelgroep heeft geleid tot nog meer aanscherping van de inhoud. Het is fijn te merken dat studenten bereid zijn digitale kloven te overbruggen als toekomstig sociaal werkers. Esther van Dijk, Wietske de Vries en Harm Sikkes wil ik hier graag voor bedanken. Ook wil ik Casper Beekman en Laura Schans van Uitgeverij Coutinho bedanken voor het vertrouwen in het project, voor de begeleiding tijdens het schrijven en voor het gereedmaken van het boek. Voor de vormgeving een speciale *shout-out* naar Rolf Geerts van Lowresmedia. Hij had de moeilijke taak om mijn eerste ideeën voor het model Digitaal Sociaal Werk om te zetten in een eenvoudige, krachtige visuele weergave die overzicht geeft en concrete handvatten biedt voor de (toekomstig) sociaal werkers.

Ten slotte wil ik de leden van mijn eigen gezin bedanken. Voor het engelen-geduld dat zij hebben getoond door zachtjes langs de studeerkamer te sluipen als ik weer druk aan het typen was, en ook voor al hun input. Geregeld heb ik mijn zoon Garmt naar zijn kennis en beleving gevraagd over het online leven en met name over gaming. Enkele ervaringen van mijn dochter Miron zijn zelfs als voorbeelden in het boek terechtgekomen. Dankzij mijn man Emile ben ik mij

gaan verdiepen in de betekenis van de digitale samenleving voor ons welzijn, en dus ook op mijn eigen professie in het sociaal werk. Sinds 1996 is hij betrokken bij de ontwikkeling van internettechnologie en geeft hij duiding aan de veranderingen in en de gevolgen voor de samenleving. Juist dit gaf mij in het schrijfproces telkens de motivatie om door te schrijven.

Het boek is niet 'af' en zal dat ook nooit zijn. Technologische ontwikkelingen gaan razendsnel en het sociale domein zal ook voortdurend veranderen. De kernwaarden van het sociaal werk zullen echter blijven. Met het model Digitaal Sociaal Werk hoop ik vanuit deze kernwaarden een fundament te hebben gelegd voor sociaal werkers in de digitale samenleving waarop zij vakbekwaam kunnen (blijven) voortbouwen, ongeacht alle nieuwe ontwikkelingen.

Marcha Hartman-van der Laan
Assen, voorjaar 2019

Inhoudsopgave

Online studiemateriaal	11
Inleiding	13

Deel 1 De beroepscontext

1 Onze samenleving: een digitale samenleving	21
1.1 Kenmerken digitale samenleving	23
1.2 Gevolgen voor sociaal werk	26
2 De rol van het sociaal werk in de digitale samenleving	29
2.1 Positionering vanuit het <i>Landelijk opleidingsdocument sociaal werk</i>	35
2.2 Een internationaal perspectief	39
3 Deskundigheidsbevordering sociaal werker	43
3.1 Online gedrag	44
3.2 De digitale kloven en maatschappelijke ongelijkheid	51
3.2.1 Eerste digitale kloof: tussen generaties	51
3.2.2 Tweede digitale kloof: tussen mensen onderling	56
3.2.3 Derde digitale kloof: tussen professionals en cliënten	57
3.3 Het internet: verleiding en beïnvloeding	57
3.4 Online leven	63
3.4.1 Sociale media en online identiteit	63
3.4.2 Mediawijsheid en mediaopvoeding	67

Deel 2 Model Digitaal Sociaal Werk

Inleiding deel 2	76
Micro: de cliënt digitaal	77
4 Aandachtspunten bij online gedrag	79
4.1 Online pesten	80
4.2 Grooming	84
4.3 Sexting	89

4.4	Verslaving	94
4.5	Infobesitas	106
4.6	Depressie en internetgebruik	110
4.7	Veiligheid en privacy	114
5	Digitaal kwetsbare groepen	121
5.1	Laaggeletterden	122
5.2	Mensen met psychiatrische problematiek	123
5.3	Mensen met een (licht) verstandelijke beperking	126
5.4	Ouderen	131
	Meso: de sociaal werker digitaal	136
6	Digitale mogelijkheden vanuit kernwaarden en het primaire proces	139
6.1	Sociale inclusie en het bevorderen van sociaal functioneren	141
6.2	Informatie, advies en contactlegging	149
6.3	Ondersteuning en begeleiding	155
6.4	Behandeling en nazorg	161
6.5	Organisatorische aandachtspunten	167
6.5.1	Socialemediabeleid	168
6.5.2	Cliëntdossier en de Algemene verordening gegevensbescherming	168
6.5.3	Ethische dilemma's bij het inzetten van digitale middelen	171
	Macro: de samenleving digitaal	175
7	Beleid en beroepsethiek	177
7.1	Maatschappelijke vraagstukken	179
7.1.1	Big data	179
7.1.2	Kunstmatige intelligentie	182
7.1.3	Privacy	185
7.2	Digitale waarden	189
Afsluiting		
8	Het volledige model Digitaal Sociaal Werk in de praktijk	195
	Literatuur	201
	Register	208
	Over de auteur	212

Online studiemateriaal

Op www.coutinho.nl/digitalesamenleving vind je het online studiemateriaal bij dit boek. Dit materiaal bestaat uit:

- introductiefilm
- filmpjes
- opdrachten



Met het icoon in de marge wordt verwezen naar materiaal op de website.

Sociaal werk in de digitale samenleving

- > Studiemateriaal
 - > Introductiefilm
 - > Inleiding
 - > Hoofdstuk 1
 - > Hoofdstuk 2
 - > Hoofdstuk 3
 - > Hoofdstuk 4
 - > Hoofdstuk 5
 - > Hoofdstuk 6
 - > Hoofdstuk 7
 - > Hoofdstuk 8

Introductiefilm

Volgende >

Deel 1: Vakbekwaamheid (toekomstig) sociaal werker

Het begins van de werking van sociale technologieën, waaronder sociale media, en kennis over de manier waarop deze worden gebruikt in de digitale samenleving.

BASISKennis

De technische en veiligheids omgeving met ICT en media, waaronder van de gevolgen van de digitale revolutie voor samenleving en maatschappij, en de manier waarop deze worden gebruikt in de digitale samenleving.

GEBUIJ

GEBRUIK

Online omgeving (O2O), het netwerk van mensen en middelen, waaronder van sociale media en andere sociale functies van mensen, netwerken en gemeenschappen.

Inleiding

Sociaal werk maakt zich sterk voor een samenleving waarin iedereen volwaardig mee kan doen. In elke samenleving zijn er sociale problemen die meedoen in de weg staan. Dit vraagt om deskundige sociaal werkers die midden in die samenleving staan en op de hoogte zijn van de sociale problematieken die zich voordoen én weten hoe ze hiermee om moeten gaan.

Door de opkomst van technologieën en in het bijzonder door de komst van internet wordt de samenleving steeds digitaler. We maken in toenemende mate gebruik van sociale media en digitale middelen zoals apps en games. Het online contact met anderen wordt hierdoor vergroot. Ook organisaties en de overheid bevinden zich steeds meer online. Niet iedereen kan hier goed in meekomen. Het invullen van digitale formulieren, het maken van een afspraak via een website of internetbankieren is voor sommige mensen nog steeds erg moeilijk. Zij dreigen hierdoor buiten de boot te vallen. Ook zien we steeds vaker problemen ontstaan door online gedrag van mensen: het aantal gameverslaafden neemt toe, op scholen wordt door leraren geklaagd over de afleiding die digitale media in de lessen geven, er is agressie via sociale media en er is cybercriminaliteit. Kortom, er ontstaan nieuwe sociale problemen waar juist de sociaal werker vanuit zijn deskundigheid een rol moet oppakken. Sociaal werk streeft naar een inclusieve samenleving en richt zich op burgers in wisselwerking met hun omgeving. Als deze omgeving steeds digitaler wordt, zal het sociaal werk hier aandacht voor moeten hebben. In de praktijk gebeurt dit nog te weinig. De ontwikkelingen zijn zo snel gegaan dat de sociaal werker nog nauwelijks kans heeft gehad om zelf digitaal vaardig te worden en een beroepsmening te ontwikkelen. Scholing en bijscholing op dit gebied zijn noodzakelijk.

De digitale samenleving gaat niet meer verdwijnen. Sterker nog: we bevinden ons midden in een verandering van tijdperk. Hoe de samenleving zal evolueren is nog niet te voorspellen. De technologische ontwikkeling gaat razendsnel: op het videoplatform YouTube staat een filmpje uit 1998 waarin mensen op straat de vraag krijgen of ze een mobiele telefoon willen. Alle ondervraagden vinden dit totale onzin. Diezelfde vraag zou je nu kunnen stellen over het hebben van een eigen drone. Zou daar dezelfde reactie op komen?



Op de website vind je het YouTube-filmpje over mobiele telefoons. Bekijk dit filmpje.

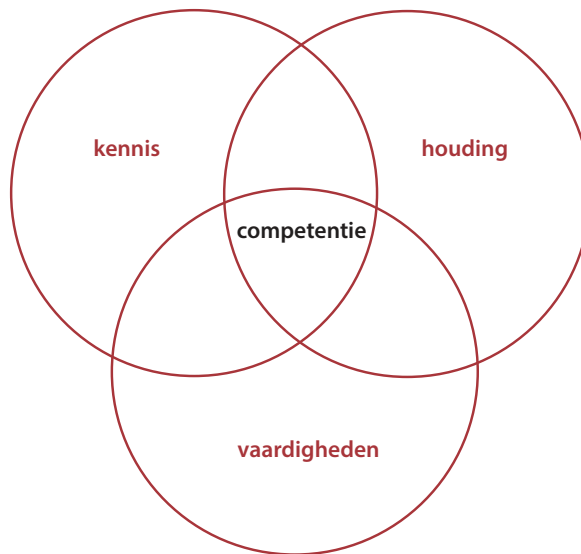
Wat we van het filmpje kunnen leren is dat technologische ontwikkelingen doorgaan, wat wij er ook van vinden, en dat dit onze samenleving verandert. Er is sprake van een maatschappelijke omwenteling en een nieuwe ordening. Mensen hebben meer kennis gekregen, zijn mondiger geworden en kunnen zich gemakkelijker verenigen. Sociale media kunnen zorgen voor verbondenheid en sociale inclusie. Bij vragen of problemen kan men lotgenotencontact zoeken of ervaringsdeskundigen om raad vragen. De digitale samenleving en vooral de rol van de sociaal werker in contact met de burger staan centraal in dit boek. Hoe gedragen mensen zich in de digitale samenleving? Is er sprake van risicogebruik, digitale kwetsbaarheid, exclusie of een digitale kloof? Maken mensen optimaal gebruik van de mogelijkheden die de digitalisering biedt? En hoe kan de sociaal werker de cliënt hierin versterken, ondersteunen en begeleiden?

De digitalisering biedt volop mogelijkheden voor het sociaal werk. Het is nog nooit zo gemakkelijk geweest om mensen te bereiken. Hulp kan aangeboden worden op een laagdrempelige manier en cliënten kunnen vanuit de huiskamer een onlinecursus volgen die hulpverleners kunnen monitoren. Dit vraagt van de sociaal werker digitale vaardigheden, maar vooral ook digitaal bewustzijn en mediawijsheid. Hoe digitale middelen op een verantwoorde manier kunnen worden ingezet, wordt duidelijk in dit boek.

Uiteraard leveren technologische ontwikkelingen en de manier waarop wij hiermee omgaan allerlei ethische dilemma's en maatschappelijke vraagstukken op. Denk aan alle data die we verzamelen. Wat gaan wij hiermee doen? Hoe borgen wij onze veiligheid en privacy? Hoe gaan wij in de digitale samenleving om met onze waarden en normen? Het sociaal werk neemt van oudsher een signaleringsfunctie in de samenleving in. Sociaal werkers zullen naast het versterken van het sociaal functioneren van individuen ook op collectief niveau moeten deelnemen aan het maatschappelijk debat als het gaat om maatschappelijke vraagstukken veroorzaakt door de digitale samenleving.

Dit boek is geschreven voor studenten binnen opleidingen op het gebied van sociaal werk en voor (beginnende) professionals die competenties voor professioneel werken in de digitale samenleving willen ontwikkelen. Het boek is tevens bedoeld als oproep om binnen de opleidingen aandacht te besteden aan de digitalisering van de samenleving. Kennis over en inzicht in digitalisering maken het onderwerp hanteerbaar en maken het mogelijk om met de gevolgen van deze digitalisering om te gaan. In dit boek krijg je **kennis** aangereikt over (internet)-technologie, sociale media en het online gedrag van mensen. Daarnaast is er uitgebreid aandacht voor de kansen en risico's die internet met zich meebrengt. De inzet van sociale technologieën binnen het sociale domein komt aan bod, net als de maatschappelijke vraagstukken en ethische dilemma's die daarbij horen.

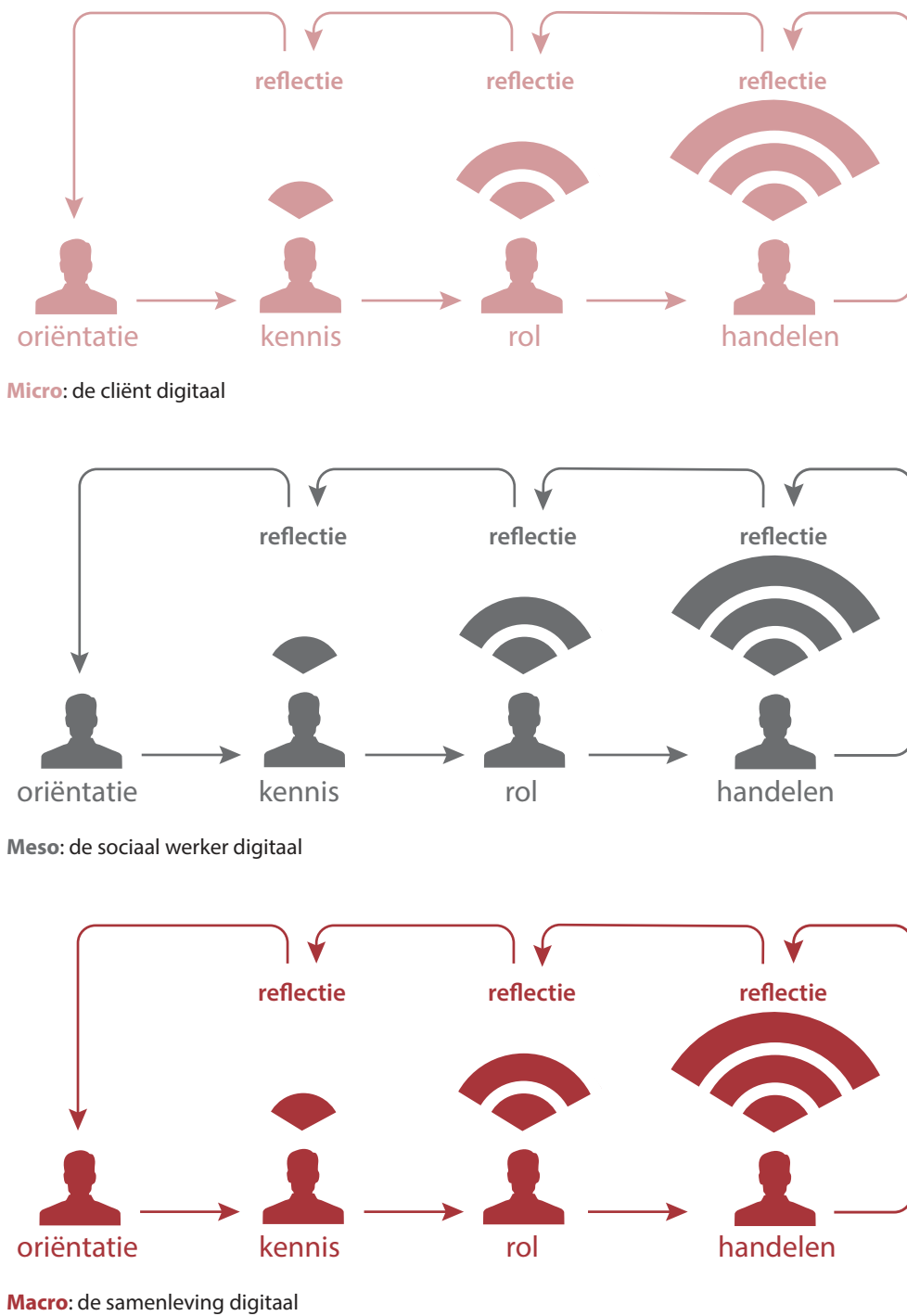
Door de opdrachten en oefeningen in het boek en op de bijbehorende website ontwikkel je **vaardigheden** om digitale begeleiding te bieden aan mensen en organisaties. Ten slotte is er aandacht voor een kritische, digitaal bewuste reflecterende **houding** doordat je de opgedane kennis en vaardigheden in kunt zetten bij reflectieopdrachten op de website bij dit boek. Tezamen levert dit een digitaal bewuste en mediawijze sociaal werker op (zie figuur 1).



Figuur 1 De drie elementen van een competentie

Het boek bestaat uit twee delen. **Deel 1** start met een oriëntatie op de beroepscontext en de rol van het sociaal werk in de digitale samenleving (hoofdstuk 1 en 2). In hoofdstuk 3 wordt er ingezoomd op deskundigheidsbevordering door algemene kennis van de digitalisering, mediawijsheid en mediaopvoeding te behandelen.

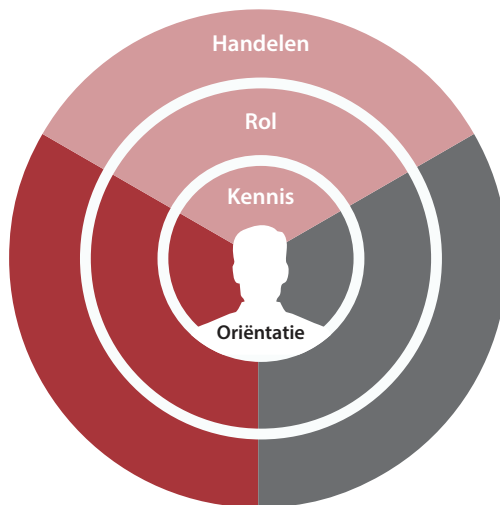
In **deel 2** wordt aan de hand van drie niveaus – micro (de cliënt digitaal), meso (de sociaal werker digitaal) en macro (de samenleving digitaal) – kennis aange-reikt over verschillende thema's die spelen in de digitale samenleving, zoals on-line pesten, de inzet van digitale middelen en kunstmatige intelligentie. Er wordt inzichtelijk gemaakt welke rol je als sociaal werker hebt en welke interventies per thema mogelijk zijn. Omdat technologische ontwikkelingen doorgaan en er in de toekomst steeds weer nieuwe thema's zullen komen waarin de sociaal werker een rol zal moeten oppakken, is ervoor gekozen om het boek op te bouwen volgens een leercyclus op micro-, meso- en macroniveau die ook in de toekomst bruikbaar blijft voor de sociaal werker in de digitale samenleving (zie figuur 2).



Figuur 2 Leercyclus Digitaal Sociaal Werk

De leercyclus begint met een oriëntatie op een thema dat zich aandient, bijvoorbeeld online pesten. Vervolgens ga je kennis over dit thema opdoen en neem je vanuit je rol als sociaal werker de regie en ga je handelen. Binnen alle stappen van de leercyclus zul je moeten reflecteren. Dit is een onderdeel van je professionalisering als sociaal werker.

De leercycli op micro-, meso- en macroniveau zijn samen verwerkt in het model **Digitaal Sociaal Werk**. In het DSW-model is goed te zien dat alle drie niveaus met elkaar in verbinding staan.



Figuur 3 Model Digitaal Sociaal Werk

Dit model en de rol die je als sociaal werker in de digitale samenleving moet oppakken worden verder uitgewerkt in deel 2. Daar komen de verschillende onderdelen in figuur 2 in de vorm van iconen terug.

In het boek zijn per hoofdstuk leeruitkomsten geformuleerd. Jij en je docent kunnen desgewenst aan het einde van elk hoofdstuk checken of de leeruitkomsten behaald zijn. Ook kun je in hoofdstuk 8, het afsluitende hoofdstuk, oefenen met een complexe casus waar elementen uit deel 1 en 2 in terug te vinden zijn.

An isometric illustration of a city and rural landscape. The city features several tall, modern buildings with flat roofs and rectangular windows. A network of roads with crosswalks and traffic lights connects different parts of the city. People are shown walking, riding a bicycle, and pushing a stroller. There are also green spaces with trees and small parks. The rural area includes a tractor in a field, a bus, and several small houses with gabled roofs. The overall style is clean and modern, using a light gray color palette with some darker gray for shadows and red for the title text.

Deel 1 **De beroepscontext**

1

Onze samenleving: een digitale samenleving

Ruud Koornstra, Nationale Energiecommissaris: 'Laten wij bepalen wat voor samenleving wij willen en daar technologie voor gebruiken. In plaats van de technologie de samenleving te laten bepalen.'
(Kieft, 2017)

Leeruitkomst

Je weet welke impact de opkomst van digitale technologie op onze samenleving heeft en waarom het sociaal werk hierin een rol moet spelen.

Samenlevingen veranderen continu en hieraan liggen allerlei economische, financiële en technologische ontwikkelingen ten grondslag. In de recente geschiedenis was een aantal grote veranderingen voor de samenleving bijzonder ingrijpend: de aard van het werk, de aard van het onderwijs en de manier waarop mensen met elkaar omgaan veranderden drastisch. We spreken dan ook wel van een revolutie. Een revolutie betekent een omwenteling van de samenleving, en deze heeft daarom altijd een grote impact op sociaal werk.

Het is dan ook niet verrassend dat sociaal werk is ontstaan tijdens een revolutie: de industriële revolutie (vanaf 1750 in Engeland, vanaf begin negentiende eeuw ook in Nederland). Door de komst van fabrieken en stoommachines veranderde de manier van werken en leven. Men trok meer naar de steden, die daardoor

steeds groter werden. Er werden op grote schaal producten gemaakt die steeds betaalbaarder werden, en er ontstond een middenklasse. Het werken in en het wonen rondom de fabriek brachten maatschappelijke vraagstukken met zich mee: er moest wetgeving komen rondom (kinder)arbeid, leerplicht, gezonde woonomgevingen enzovoort. Daarnaast konden niet alle mensen mee in deze grote veranderingen. Zij raakten steeds meer achterop en ontwikkelden een problematiek rond armoede, alcoholverslavingen, dakloosheid, geweld. Bovendien hadden ze slechts beperkt toegang tot gezondheidszorg en onderwijs (Bijlsma & Janssen, 2015).

Tot die tijd was het sociaal werk vooral een particulier initiatief, vaak ondersteund door de kerk. De problemen die ontstonden tijdens de industriële revolutie trokken echter de aandacht van rijke burgers, en met de steun van de overheid en de koning werd in 1818 de Maatschappij van Weldadigheid opgericht. Deze maatschappij bracht mensen die arm of alcoholverslaafd waren uit de industriële zones van het land (het westen) naar Drenthe om fatsoen en normen te leren. Alcoholgebruik werd gezien als een maatschappelijk en ontwrichtend probleem waar mensen mee om moesten leren gaan. In de Maatschappij van Weldadigheid werd door sociaal werkers begeleiding aangeboden. In de industriële zones bestond de taak van sociaal werkers vooral uit beoordelen of men financiële steun van het Burgerlijk Ambestuur mocht ontvangen. De sociaal werkers werden ook wel ‘armenbezoekers’ genoemd (Jansen, 2008).

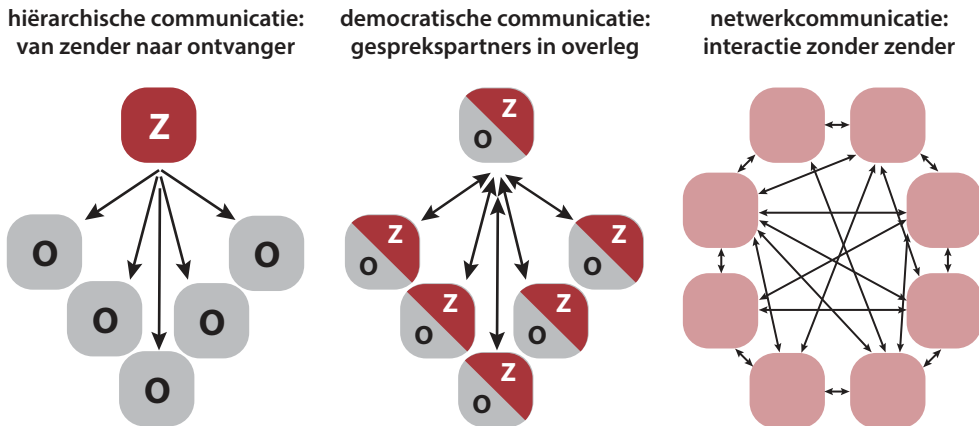
Momenteel bevinden wij ons ook in een revolutie: uitvindingen, vooruitgang en technologie hebben voor vergaande ontwikkeling van de samenleving gezorgd. Na de komst van computers in de jaren zeventig en tachtig werd het world wide web ontwikkeld, dat in 1993 toegankelijk gemaakt werd voor iedereen. Vele technologische aanpassingen en verbeteringen volgden en hebben ervoor gezorgd dat momenteel de helft van de wereldbevolking op het internet zit en met elkaar verbonden is. In Nederland heeft 98 procent van de mensen internet thuis en kan iedereen in openbare ruimtes op het internet via wifi (CBS Statline, 2016). We spreken ook wel van een ‘netwerksamenleving’.

Hoewel de veranderingen en nieuwe ontwikkelingen nog in volle gang zijn en het einde nog niet in zicht is, kunnen we toch al spreken van een revolutie: *de digitale revolutie*. De belangrijkste aanwijzingen hiervoor zijn dat we zien dat arbeid aan het veranderen is en dat er in de toekomst nog meer gebruikgemaakt gaat worden van de computer en andere ondersteunende technologieën op het werk. Dit vraagt andere vaardigheden van werknemers, en sommige banen zijn zelfs verdwenen of zullen nog gaan verdwijnen. Ook het onderwijs is aan blijvende verandering onderhevig. Zo wordt er meer gebruikgemaakt van digitale middelen en digitale communicatie, waardoor studenten meer buiten het

schoolgebouw kunnen werken en leren. Tot slot verandert de manier waarop mensen met elkaar omgaan. Zij hebben naast fysieke omgang met elkaar nu ook te maken met de digitale omgang met elkaar (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

1.1 Kenmerken digitale samenleving

Een belangrijk aspect van de digitale samenleving is dat het een netwerksamenleving is. Binnen een netwerksamenleving is het mogelijk om voortdurend met elkaar in contact te staan. Dit heeft alle verhoudingen – op de arbeidsmarkt, in het onderwijs en in het contact met elkaar – veranderd. Deze trend zette zich al in voor de komst van het internet, maar de digitalisering en vooral het internet hebben ervoor gezorgd dat de veranderingen in communicatie snel zijn gegaan (zie figuur 1.1; de **Z** staat voor zender, de **O** voor ontvanger.).



Figuur 1.1 Communicatiepatronen per periode (vrij naar Willemse, 2011)

In het onderwijs bijvoorbeeld is deze verandering goed merkbaar. Daar waar vroeger de leraar kennis overbracht en de leerlingen moesten luisteren (hiërarchische communicatie), werd later in de klas meer met interactieve werkvormen geleerd (democratische communicatie). Momenteel kan een leerling uit verschillende bronnen kennis opdoen en weer delen (netwerkcommunicatie).

Manuel Castells wordt beschouwd als een van de grondleggers van het begrip 'netwerksamenleving'. Hij voorzag in 1996, het jaar dat de eerste smartphone op de markt kwam, dat we naar een samenleving toe gingen waarin iedereen met iedereen verbonden zou zijn en dat dit grote gevolgen zou hebben voor onze

manier van organiseren en werken. Hij schreef hierover het boek *The rise of the network society* (Castells, 1996).

Er is sprake van een nieuwe maatschappij. Een nieuwe (netwerk)-maatschappij is ontstaan wanneer een structurele verandering kan worden waargenomen in de productieverhoudingen, in de machtsverhoudingen en in de gepercipieerde verhouding tot de werkelijkheid.

(Castells, 1996, p. 340, vertaling Minderhout, 2000)

Belangrijke kenmerken van een netwerksamenleving zijn transparantie, sociale verbanden, virtuele werkelijkheid, zelforganisatie en een veranderende rol van de overheid.

1 Transparantie

Doordat we deel uitmaken van een netwerksamenleving is informatie toegankelijker geworden en kunnen we van over de hele wereld informatie ophalen. Hierdoor zijn machtsstructuren en dus ook organisaties en de politiek aan het veranderen. Daar waar in het verleden alles van bovenaf (hiërarchisch) geregeld werd, zie je nu steeds meer dat we zaken in overleg met elkaar gaan regelen en dat processen transparanter zijn. Goed kunnen communiceren en samenwerken is hierin een uitdaging. Ook voor de sociaal werker. Er is sprake van een kantelend mensbeeld; het motto is niet meer: 'Ik weet wat goed voor je is', maar: 'Wat kan ik voor je betekenen?' Digitale technologie maakt het mogelijk dat cliënten zelf hun dossier kunnen inzien via cliëntportalen. Dit versterkt de eigen regie en is een nieuwe vorm van transparantie waar sociaal werkers rekening mee moeten houden. Digitale transparantie heeft ook een nadeel: alles wat wij doen op het internet laat informatie achter. Deze informatie (big data) wordt verzameld en is op vele manieren te gebruiken, bijvoorbeeld voor commerciële, overheids- en opsporingsdoeleinden, maar ook voor criminele doeleinden.

2 Sociale verbanden

Daar waar voorheen vooral lokale verbanden (in dorp, stad, vereniging, school enzovoort) belangrijk waren, zijn de contacten nu internationaal. Dit vergroot voor veel mensen hun perspectief en verruimt hun manier van leven (onderwijs, arbeid, vrije tijd).

Ook de aard van de sociale contacten verandert. Veel mensen gebruiken op hun smartphone vooral de socialemedia-apps (Bijl, Boelhouwer & Wennekers, 2017). De boodschappen die we dagelijks naar elkaar sturen zijn korte berichtjes, foto's en filmpjes. We krijgen dagelijks zo veel van deze berichten