

# 1

## WELZIJNSWERK ONLINE: EEN STILLE EVOLUTIE

Zich verhouden ten aanzien van de digitalisering van onze leefwereld, is zeker niet de enige uitdaging voor het welzijnswerk in het begin van dit millennium. Wellicht ook niet de belangrijkste.

Maar toch kan het welzijnswerk er niet omheen: mensen handelen, communiceren, netwerken steeds vaker en steeds meer online. De welzijns- en zorgsector kan dan ook niet anders dan op twee niveaus zoeken naar antwoorden op de volgende vragen:

- Met welke zorgen en welzijnsvragen worden mensen door deze digitalisering van de samenleving geconfronteerd? En voor welke welzijnsbeleidsuitdagingen wordt het sociaal werk dan geplaatst?
- Zal, kan, wil, moet het welzijnswerk gebruikmaken van deze nieuwe communicatievormen om haar welzijns-, zorg- en hulpverleningsaanbod te realiseren? En zo ja: waarom en hoe?

Een aanzet tot antwoord op deze vragen vind je in de twee bijdragen van dit hoofdstuk. Jan Steyaert schetst een aantal aspecten van de digitalisering van onze samenleving en de uitdagingen waarvoor het sociaal werk(-beleid) zich geplaatst ziet. Philippe Bocklandt geeft een overzicht van de evolutie van 10 jaar ontluikende onlinehulpverlening in Vlaanderen.

### 1.1. Als de samenleving online gaat, volgt sociaal werk

Jan Steyaert

De maatschappelijke ontwikkelingen van de afgelopen kwarteeuw kun je met verschillende trefwoorden typeren. Zo is er de vergrijzing met een nog steeds stijgende levensverwachting, maar ook de uitdaging om de sociale zekerheid betaalbaar te houden bij een relatief steeds kleiner percentage burgers dat actief is op de arbeidsmarkt. Er is de verkleuring met forse immigratie van niet-Westerse burgers en daaraan gekoppeld zowel sociaal-economische (armoede, sociale uitsluiting) als sociaal-culturele uitdagingen (hoofdzoekjes, respect, veiligheid). Er is de globalisering met een veranderende arbeidsmarkt en verschuivend perspectief voor lager opgeleide werknemers. En in datzelfde rijtje trefwoorden is er ook de digitalisering van onze leefwereld, de toename van het aantal en het belang van dingen waar een stekker en een scherm aan zit. Het is die ontwikkeling richting een digitale samenleving die centraal staat in deze tekst. Hoe ziet die digitalisering er uit en welke gevolgen heeft die voor sociaal werk, voor de sociale sector?



### 1.1.1. Digitalisering van de leefwereld

De omvang van de digitalisering van onze leefwereld kan in beeld gebracht worden door een kwarteeuw terug te denken en een lijst te maken van die elektronische dingen die we toen niet hadden, maar waarvan het gebruik nu vrij gewoon is. Dan komen we uit bij een personal computer (toen waren het grote logge dingen in het rekencentrum waar je rekentijd voor moest reserveren), een mobiele telefoon, een iPod of mp3-speler (gedaan met platen, zelfs met cd's), een digitale camera (hoe lang is het geleden dat je nog eens een filmrolletje liet ontwikkelen?), een spelcomputer zoals Wii of Xbox, een elektronische agenda, een navigatiesysteem (gedaan met ruzie maken over kaartlezen), een dvd-speler achterin de auto om de kinderen rustig te houden bij lange autoritten. En dat is nog maar het snelle lijstje, zonder er hard bij na te denken. Een lijstje toepassingen is even eenvoudig te maken: mailtje sturen, een sms-je verzenden, googelen voor informatie, thuis e-bankieren, reisinformatie zoeken en vakantie-huisje of camping boeken, even met Google Earth alvast naar de bestemming kijken, film kijken, muziek luisteren, ...

Dit lijstje maakt een paar dingen duidelijk. Vooreerst is er de digitalisering van informatie (tekst, beeld, geluid, film) en de veelheid van apparaten om die informatie te beheren en te gebruiken. Vervolgens blijkt dat wij, burgers, een belangrijke motor zijn achter de ontwikkeling richting digitale samenleving. De industrie biedt wel producten en diensten aan, maar doet dat op basis van ons koopgedrag. De Europese Commissie heeft ooit de aftrap gegeven met het Bangemannrapport (1994) en sindsdien in haar beleid sterk het belang van nieuwe media benadrukt. Maar ga op een zaterdagmiddag bij een willekeurige vestiging van Fnac of Media Markt kijken en aanschouw hoe de gemiddelde burger dit denken omarmt en enthousiast zijn geld in nieuwe media investeert. Het lijstje maakt ook duidelijk dat de digitalisering veel meer is dan bezit van een computer en internet. Toch zijn daar vrijwel alle statistieken en onderzoeken op gebaseerd. Die geven dus op hun best een beperkt beeld op de omvang van onze digitale samenleving.

### 1.1.2. Digitalisering in cijfers

Desondanks blijft het relevant enkele recente cijfers te noemen. Die richten zich voornamelijk op thuis een computer bezitten en gebruik kunnen maken van internet. Hoeveel mensen aanvullend toegang hebben via andere plekken (via school, kantoor, openbare bibliotheek, ...) komt zelden in beeld in deze cijfers. Zo worden burgers die alleen buitenshuis gebruikmaken van internet onterecht statistisch omgetoverd tot digitale drenkelingen. Op wereldniveau zou ongeveer 1,95 miljard mensen thuis toegang hebben tot internet, op een bevolking van 6,8 miljard, dus ongeveer 28,7% ([www.internetworldstats.com](http://www.internetworldstats.com), mei 2011). Het ligt voor de hand dat die cijfers voor Europa hoger liggen: ongeveer 57% van de huishoudens heeft internettoegang. In Vlaanderen is er weerom sprake van een hoger cijfer, 72%. Vlaanderen behoort tot de hogere middengroep. Landen als Nederland hebben een veel hogere toegang thuis, 89%; in Wallonië heeft dan weer 'slechts' 53% van de huishoudens toegang.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de toegang die gezinnen hebben tot internet in 2009. (Europese Commissie, 2010)

Tabel 1: internettoegang in Nederland, Vlaanderen en Europa

	Nederland	Vlaanderen	Europa (27 lidstaten)
% gezinnen zonder internetaansluiting	11%	28%	43%
% gezinnen met internetaansluiting	89%	72%	57%
% gezinnen met internet met breedbandsnelheid	79%	69%	48%

Toch is het belangrijk om te beseffen dat in Vlaanderen nog meer dan een vierde van de gezinnen geen toegang heeft tot internet. De digitale kloof is een feit. En zeker in welzijnswerk is het belangrijk om met deze vaststelling rekening te houden.

Nog relevanter voor onlinehulp is de vergelijking omtrent het gebruik van ICT-toepassingen. In de volgende tabel wordt het aandeel van de burgers vergeleken die in 2009 in de voorbije drie maanden gebruikmaakten van verschillende ICT-toepassingen (SVR, 2010, p. 191).

Tabel 2: gebruik van internet in Nederland, Vlaanderen en Europa

In 2009 de laatste drie maanden het internet gebruikt om ...	Nederland	Vlaanderen	Europa (27 lidstaten)
... met de overheid in contact te komen (e-government)	55%	33%	30%
... goederen en diensten op te zoeken	79%	64%	51%
... goederen en diensten te kopen (e-commerce)	49%	24%	28%
... bankverrichtingen uit te voeren (e-banking)	73%	48%	24%
... spelletjes te spelen of muziek of afbeeldingen te downloaden (e-media)	49%	33%	26%
... informatie op te zoeken over gezondheid (e-gezondheid)	50%	34%	33%

Niet alleen het hebben van toegang is relevant, er moet ook gebruik van gemaakt worden. Helaas is onderzoek naar tijdsbesteding methodologisch moeilijker dan het via een eenvoudige survey vragen of mensen al dan niet toegang hebben. Via een gewone enquête burgers naar hun tijdsbesteding vragen ("hoeveel uur televisie keek u vorige week?") levert zeer onbetrouwbare cijfers op, zodat alleen tijdsbudgetonderzoek via het bijhouden van een dagboek een optie is. Dat is echter een dure vorm van onderzoek, en de cijfers zijn daarom minder frequent beschikbaar. Het meest recente Vlaamse tijdsbudgetonderzoek ([www.time-use.be](http://www.time-use.be)) laat zien dat huishoudens in 2005 gemiddeld 59 minuten per week aan de slag waren met nieuwe media, tegenover 18 minuten in 1999. Het gaat daarbij om gebruik buiten de werktijd, en om zogenaamd primair gebruik (dus niet via iPod muziek luisteren terwijl je fietst). Recentere cijfers zijn niet beschikbaar, al lijkt het voor de hand te liggen dat de tijd die we aan nieuwe media besteden alleen maar toeneemt, gelet op de toename van de verspreiding van 'altijd-aan'-verbindingen en populaire nieuwe toepassingen.

### 1.1.3. Maatschappelijke gevolgen

De digitalisering beschrijven is één stap, maatschappelijke gevolgen daarvan in kaart brengen is een noodzakelijke volgende stap. Die zijn meervoudig en complex. Neem bijvoorbeeld de effecten op duurzaamheid. Enerzijds is er sprake van gunstige effecten zoals minder mobiliteit door telewerk en door dematerialisering van goederen en diensten (digitale muziekbestanden in plaats van cd's, e-tickets, ...). Anderzijds zijn er negatieve effecten zoals verhoogd energiegebruik. Bond Beter Leefmilieu waarschuwde in 2008 nog dat de milieuwinst van de investeringen in windenergie op de Thorntonbank voor de Belgische kust verloren dreigen te gaan door de overschakeling naar digitale televisie en het hoge energieverbruik van die toestellen in 'stand by'.

Het is moeilijk een totaalbeeld te verkrijgen van cumulatieve effecten bij dergelijke elkaar tegenwerkende ontwikkelingen, al is er vreemd genoeg geen tekort aan mensen die zich wel aan een erg uitgesproken voorspelling wagen, al dan niet positief ten aanzien van nieuwe media.

### 1.1.4. Sociaal werk volgt samenleving

De geschiedenis van sociaal werk laat mooi zien hoe het beroep en de sector zich continu aanpassen aan ontwikkelingen in de samenleving. Dat geldt zowel voor de problematieken waarop sociaal werk zich richt (zoals huisvesting en onderwijs op het snijvlak van de negentiende en de twintigste eeuw, integratie op het snijvlak van de twintigste en de eenentwintigste eeuw), als ook voor de instrumenten die sociaal werk gebruikt. Ook technologische ontwikkelingen hebben in het verleden sociaal werk geïnspireerd.

De opkomst van de telefoon en de wijze waarop sociaal werk hierop inspeelde vormen daarvan een mooi voorbeeld (zie ook [www.canonsociaalwerk.eu](http://www.canonsociaalwerk.eu)).

Graham Bell ontwikkelde de telefoon op het einde van de negentiende eeuw, maar eigenlijk is er pas na de Tweede Wereldoorlog sprake van een redelijk bezit. Voordien waren er slechts weinigen die thuis telefoon hadden. Zo was er in Rotterdam en Amsterdam in 1939 maar een telefoondichtheid van ongeveer 5 telefoonabonnees per 100 inwoners. Tegenwoordig is dat wel anders. In 2006 waren er in België 44,9 vaste telefoonaansluitingen en 91,9 mobiele aansluitingen per 100 personen (cijfers Statbel). Net als in andere Westerse landen zijn er dus ook in België nu meer telefoons dan inwoners!

Reeds in een vroeg stadium heeft sociaal werk in de Westerse wereld stilgestaan bij de mogelijke problemen die dit nieuwe medium meebracht, zoals bijvoorbeeld 'morele verloedering' van de meisjes die in de telefooncentrales werkten (Maddox, 1981). De aandacht ging evenwel niet in hoofdzaak naar nieuwe kommer en kwel, maar vooral naar de nieuwe mogelijkheden van het medium (Lester, 1981). Dit vertaalde zich in een momenteel stevig uitgebouwde infrastructuur van algemene hulpverlening met in elke provincie een dienst van Tele-Onthaal. In 1965 werd gestart met een eerste dienst in Antwerpen, in navolging van de 'Save-a-life league' uit New York. De doelstelling lag vooral bij zelfmoordpreventie, maar de kenmerken van toen gelden nog steeds: telefonische hulpverlening, 24 uur per dag bereikbaar, anoniem en op basis van een netwerk van vrijwilligers.

Later volgde categoriale telefonische hulpverlening met onder andere de Infolijn Jongerenrechten (in 1991 gestart door de toenmalige Federatie van Jongeren Informatie- en Adviescentra) en de Kinder- en Jongerentelefoon, de Holebi-telefoon, de AIDS-telefoon, het Centrum ter Preventie van Zelfdoding (Zelfmoordlijn) of de studententelefoon.

Sociaal werk via telefonische hulpverlening heeft zich ontwikkeld van innovatief experiment tot gevestigde waarde in de sociale sector. Alle diensten van Tele-Onthaal zijn nu bereikbaar op één nummer: 106. De Franstalige diensten van Télé-Accueil zijn bereikbaar op 107 en de Duitstalige diensten van Telefonhilfe op 108. De Kinder- en Jongeren telefoon kreeg het nummer 102. Deze Vlaamse diensten krijgen samen ongeveer 122.400 oproepen per jaar, exclusief de oproepen van grappenmakers (Tele-Onthaal, 2010).

Het kan niet anders dan dat sociaal werk en de sociale sector opnieuw mee beweegt met de digitaliserende samenleving. Net als bij de telefoon wordt nu actief gezocht naar nieuwe problematieken (zoals verslaving aan games, (Koppenol, 2008)) en nieuwe of verbeterde sociale interventies. Verschillende aspecten daarvan komen in gedachten, zoals online welzijnsinformatie, een digitale sociale kaart, een elektronisch cliëntdossier of online hulpverlening. Googelen voor gezondheidsinformatie is erg populair bij patiënten en hun naasten. Wordt er zo ook gezocht naar welzijnsinformatie en is die met voldoende kwaliteit beschikbaar? Een eerste Google-zoekresultaat op 'verslaving' leidt naar [www.stoppen.be](http://www.stoppen.be), een website van een anonieme alcoholist. Is dergelijke vorm van informele zorg en lotgenotencontact aan te moedigen of moet de formele sector op dit terrein actiever worden? In welke mate gaat de vlotte toegang van nieuwe media leiden tot nieuwe vormen van verslaving? Wanneer worden uren doelloos op het internet surfen of fanatiek games spelen problematisch gedrag en is nieuwe verslavingszorg aan de orde? En volstaan dan de traditionele interventies uit de verslavingszorg, of moeten we op zoek naar geheel nieuwe behandelmethoden? De eerste gevallen van sms-verslaving zijn al gesignaleerd, maar evengoed leverde een experiment met sms-berichten bij behandeling van schizofrenie positieve resultaten op: "het is tijd om je medicijn te nemen" of "je hebt straks een afspraak bij je arts" (Pijnenborg e.a., 2007).

In dit boek wordt ingezoomd op de zoektocht van sociaal werk naar het optimaal benutten van nieuwe digitale media als instrument voor hulpverlening, en in deel 2 meer specifiek op de ontwikkeling van chathulp.

Parallel met deze ontwikkeling is evenwel belangrijk in beeld te houden hoe bezit en gebruik van nieuwe media zich over de bevolking verspreiden. Dat geeft niet alleen informatie over vormen van digitale sociale uitsluiting, maar ook over doelgroepen van sociaal werk die nog niet of minder via onlinehulpverlening bereikt kunnen worden.

### 1.1.5. Digitale kloof

Gebruikmaken van internet is ondertussen zo ingeburgerd dat er in veel situaties van uitgegaan wordt dat toegang tot dit medium algemeen beschikbaar is. Met 72% van de Vlaamse huishoudens die thuis toegang hebben en een paar (hoeveel is onbekend) procent extra die de internettoegang op het werk of in de openbare bibliotheek gebruiken, is er echter geen sprake van een totale toegang. Bovendien blijkt dat verdeling van toegang en gebruik niet netjes de lijn volgen van groepen waarvoor internet wel en niet relevant is. Er zijn met andere woorden segmenten van de bevolking die in maatschappelijk opzicht toegang tot internet nodig hebben, bijvoorbeeld voor het volgen van onderwijs of participatie op de arbeidsmarkt, maar die toegang niet hebben. Dat is problematisch, want op die wijze dragen nieuwe media bij tot sociale uitsluiting, tot grotere sociale ongelijkheid. Dit gevaar is niet typisch voor internet of nieuwe media op zich, maar kleeft aan veel innovaties. Rogers omschreef het als de 'innovations-needs' paradox: "The individuals or other units in a system who most need the benefits of a new idea (the less educated, less wealthy, and the like) are generally the last to adopt an innovation. The units in

a system who adopt first generally least need the benefits of the innovation. This paradoxical relationship between innovativeness and need for the benefits of an innovation tends to widen socioeconomic gaps between the higher- and lower-socioeconomic individuals in a system.” (Rogers, 2003, p. 295).

Ongelijke toegang tot nieuwe media op zich is onvoldoende aanleiding tot sociaal beleid. We verwachten immers geen initiatieven uit de publieke sector om ongelijk bezit van bijvoorbeeld game-consoles of iPod te verhelpen. Als ongelijke toegang echter basis is van groeiende sociale ongelijkheid, verwachten we die wel. De rol van sociaal werk inzake de digitale kloof is dan ook niet om mee te helpen om de digitalisering van de samenleving te vergroten, maar om in te grijpen daar waar (ongelijke) digitalisering gevolgen heeft voor sociale uitsluiting en levenskwaliteit in meer algemene zin (bijvoorbeeld computerverslaving). In de negatieve maatschappelijke effecten van deze ongelijke toegang ligt de legitimering voor sociaal beleid om hierop sociale interventies te ontwikkelen. In de afgelopen jaren zijn er dan ook specifieke maatregelen getroffen zoals computertoegang via de openbare bibliotheken (of via initiatieven zoals digidak, digidots, ...), een breed en laagdrempelig aanbod van computercursussen en overheidsinitiatieven om nieuwe media betaalbaar te maken.

#### 1.1.6. Schieten op een bewegend doel

Sociaal beleid op het terrein van de digitale kloof is bijzonder moeilijk omdat het door de snelle ontwikkelingen dreigt achter de feiten aan te lopen. Die snelheid wordt veroorzaakt door technische ontwikkelingen, scherpe prijsdalingen, toename van gebruiksvriendelijkheid en de begerigheid waarmee burgers nieuwe media aankopen. Het terugdringen van de digitale kloof wordt daarom een beetje als schieten op een bewegend doel, waarbij sociaal beleid gericht moet worden op de plaats waar de digitale kloof zich ‘zal’ bevinden, en niet waar het zich bevindt. Sociaal beleid heeft immers tijd nodig om effecten te behalen, en dan is de digitale kloof al gewijzigd. Zeker in de Vlaamse situatie moet pro-actief beleid het streefdoel zijn. Daarbij kan beroep gedaan worden op inzichten uit Nederland en Scandinavië waar de verspreiding van nieuwe media verder gevorderd is en de digitale kloof al andere kenmerken vertoont. De snelheid waarmee de inbedding van technologie in de samenleving zich voltrekt, maakt beleid dat niet vooruitkijkt hopeloos irrelevant tegen de tijd dat het de fase van uitvoering bereikt. Getuige daarvan een aantal golven van de digitale kloof en de daarbij passende sociale interventies.

De eerste golf van de digitale kloof situeert zich in de jaren net voor de eeuwwisseling, als blijkt dat de verspreiding van internet zich niet gelijkmatig voltrekt onder alle bevolkingsgroepen. Er werden ‘digitale drenkelingen’ gesignaleerd, burgers zonder enige toegang tot computers en internet. Maar liefst zeven breuklijnen waren zichtbaar: vrouwen hebben minder toegang dan mannen, oude burgers minder dan jongeren, alleenstaanden, lager opgeleiden, lagere inkomens en bewoners op het platteland minder dan gezinnen, hoger opgeleiden, hogere inkomens en stedelingen. Het zijn jaren waarin cijfers ruim beschikbaar zijn. Elke maand werd er wel nieuw onderzoek bekendgemaakt dat de groei van internet laat zien, maar ook de onderliggende ongelijkheden. Het zijn de traditionele breuklijnen, ze vormen het identiteitskaartje van kwetsbare burgers. Binnen deze context past het eerder geschetste beleid van een breed en laagdrempelig aanbod van cursussen en het betaalbaar maken van computers. Voor personen met een functionele beperking is specifiek beleid nodig, gericht op toegankelijkheid van nieuwe media (Steyaert, 2005).

### 1.1.7. Goed richten

Het brede beleid rondom de digitale kloof krijgt echter te traag vorm, want ondertussen dient zich een volgende golf aan. Cijfers uit landen waar de toegang tot internet al hoger ligt, laten zien dat breuklijnen veranderen en eenvoudiger worden. Het verschil in toegang tot internet tussen vrouwen en mannen verkleint enorm, laaggeschoolden hebben nauwelijks nog minder toegang dan hooggeschoolden, ... Eigenlijk blijft alleen de breuklijn leeftijd nog duidelijk herkenbaar, al schuift de grens van wel of geen toegang hebben snel op van 65 naar 75 jaar. Die ontwikkeling heeft twee gevolgen voor sociaal beleid en sociaal werk.

Vooreerst moet dat beleid meer gericht worden op ouderen, die nog een duidelijk lagere toegang tot internet hebben. Dat vraagt niet alleen gerichtere, maar ook andere sociale interventies. Ouderen geven immers aan dat ze zich geen toegang tot internet aanschaffen omdat ze het nauwelijks relevant en te complex vinden. Beleid gericht op bekendheid en relevantie is dan nuttiger dan goedkope technologie. Bovendien dringt de vraag zich op of nieuwe media op hoge leeftijd nog dezelfde relevantie hebben als op jongere leeftijd en dus of de urgentie op overheidsingrijpen even groot is. Moet elke tachtigjarige zonnig nog internet tot zijn of haar medium maken om contact met de samenleving te behouden? Een alternatieve strategie kan erin bestaan oude technologie wat langer in stand te houden zodat ouderen een alternatief voor nieuwe media behouden. Zo kregen de Nederlandse ouderenbonden het voor elkaar dat ouderen nog gewoon aan het loket een treinbiljet kunnen kopen zonder de extra kost daarvoor te betalen, die anderen wel betalen als ze de kaartjesautomaat niet gebruiken. Ouderen krijgen zo vrijstelling van de dwang om nieuwe media (automaat en betaalpas) te gebruiken.

De tweede beleidsconsequentie van de verschuiving in de digitale kloof is dat het eerder genoemde brede beleid geen zin meer heeft. Het zijn vooral de hogere inkomens die gebruikmaken van de maatregel om tegen de gunstprijs van 850 euro een computer en een jaar lang internettoegang aan te schaffen. Die kunnen zich immers de instapprijs veroorloven, de meest kwetsbare burger niet. Goed bedoeld beleid wordt zo een treffend voorbeeld van het Mattheuseffect en verkeerde herverdeling. Het alternatief ligt in veel gericht en selectiever beleid, dat uitsluitend de meest kwetsbare burgers helpt toegang tot nieuwe media te verkrijgen. Zo heeft bijvoorbeeld Gent de vijf plekken waar gratis gebruikgemaakt kan worden van nieuwe media zeer gericht georganiseerd op plekken waar die meest kwetsbare burger komt: een kringwinkel, een tewerkstellingsproject, een ontmoetingsplek van CAW Artevelde. Moeten we niet al die computerhoekjes in openbare bibliotheken verhuizen naar soortgelijke plekken? Daar hebben ze wellicht meer effect.

### 1.1.8. De 'third wave' van de digitale kloof

De ontwikkeling is echter nog niet gedaan: de ervaringen uit Nederland en Scandinavië laten zien dat percentages van 90% huishoudens met internettoegang thuis mogelijk zijn. Reken daarbij nog de huishoudens die elders toegang tot internet hebben en we bereiken niveaus die bijna vergelijkbaar zijn met de televisie. Het niet bezitten of niet gebruiken van het medium wordt dan meer een eigen keuze dan dat het aanleiding is voor overheid of de sociale sector om de resterende ongelijkheden weg te werken.

Als we binnen enkele jaren verspreidingsgraden van 90% of 95% bereiken (tegenover de 72% nu voor Vlaanderen), is de digitale kloof evenwel nog niet weg. Naast toegang zijn er immers ook de vaardigheden en de tijd die er aan besteed wordt. Opvallend is bijvoorbeeld dat ouderen die wel toegang tot het medium hebben, er nauwelijks gebruik van maken en zo toch een beetje aan de verkeerde kant van de digitale kloof blijven zitten. Er is echter een belangrijkere, derde

golf van de digitale kloof die in de meeste statistieken onzichtbaar blijft, omdat het moeilijker meetbaar is. Het gaat dan om ‘content preferences’, om het soort gebruik dat gemaakt wordt van de nieuwe media. Huidige computers zijn immers veelzijdig in gebruik en niet langer alleen maar de veredelde tekstverwerkers of krachtige rekenmonsters van weleer. Laptops worden aangeprezen als ‘entertainment centres’ en internet wordt meer gebruikt om (illegaal) muziek en films op te halen dan om online cursussen te volgen.

Een paar onderzoeken laten zien dat het soort gebruik erg verschilt volgens sociaal-economische breuklijnen. De Zwitser Bonfadelli was de eerste die zijn onderzoek niet beperkte tot wie wel of geen toegang heeft, maar ook vroeg naar het soort toepassingen. Niet geheel verrassend leerde hij dat bij gelijke toegang tot nieuwe media, burgers met een lager sociaal-economisch profiel de technologie meer voor amusement gebruiken en burgers met een hoger sociaal-economisch profiel meer voor informatie en werk (Bonfadelli, 2002). En hij baseerde zich dan nog op cijfers van net voor de eeuwwisseling, toen breedbandverbindingen nog zeldzaam waren en het kopiëren van muziek nog niet zo algemeen verspreid. Een ander onderzoek keek naar het effect van internettoegang en internetgebruik thuis op schoolresultaten bij jonge kinderen in het Verenigd Koninkrijk. Wie thuis internet gebruikte, had betere schoolresultaten (al verschilde het effect van vak tot vak). Maar opvallend genoeg was het effect veel groter voor meisjes dan voor jongens. Dat had alles te maken met het soort gebruik: jongens gebruikten de computer en internet voornamelijk om spelletjes te spelen en meisjes deden dat veel minder (Valentine e.a., 2005).

### 1.1.9. Ander of slechter gebruik?

De combinatie van de resultaten van beide onderzoeken is weinig verrassend. Kwetsbare burgers gebruiken media meer voor amusement dan voor eigen profijt, en verstandig gebruik van media is goed voor je schoolresultaten (en dus voor je latere plaats in de samenleving). De consequentie hiervan is wel dat we nu zicht krijgen op de duurzame variant van de digitale kloof. Het gaat hier niet langer om sociaal-economische verschillen (wie heeft welke toegang), maar om sociaal-culturele verschillen (wie gebruikt media voor welke doeleinden). De Vlaamse beleidsnota ‘Digitaal Vlaanderen’ van mei 2008 erkent deze situatie:

*“De overheden moeten inspanningen leveren om de digitale kloof weg te werken. Naast het financiële aspect is het van belang oog te hebben voor andere factoren die de kloof bestendigen: persoonlijke motivatie, het hebben van de nodige vaardigheden, de sociale omgeving, enzovoort. Het bezit van en toegang tot ICT is daarbij van minder belang dan het gebruik van nieuwe ICT-toepassingen.”*

(Vlaams Parlement, 2008, p. 61)

Die analyse wordt nog niet doorgetrokken naar wat dan relevante sociale interventies zijn, niet in de Vlaamse beleidsnota, noch elders.

De derde golf van de digitale kloof is gerelateerd aan de mediakritiek van Neil Postman en het demancerend effect van amusement (Postman, 1985), maar voegt er de sociologische bril van sociale ongelijkheid en het sociaal-agogische interventieperspectief van gedragswijziging aan toe. En zo komen we bij één van de hardnekkige kernthema’s van de sociale sector: hoe moet emancipatie zich verhouden tot bevoogding. In welke mate kunnen individuele vrijheid en collectieve verantwoordelijkheden samengaan? Het is de vraag naar de vrijheid op ‘dom handelen’ (Leichter, 1991). Dat thema is bij diverse problematieken en op diverse tijdstippen herkenbaar. Zo schreef Octavia Hill (1838-1912) in haar baanbrekend werk over sociale huisvesting al:



*“It’s not the housing that needs to improve, but the housing habits of poor citizens through education”.*

Helaas is het bouwen van huizen eenvoudiger dan het wijzigen van een wooncultuur, net zoals het uitdelen van computers eenvoudiger is dan het wijzigen van informatiegedrag.

### 1.1.10. Moeien of afblijven?

Zelfs als 100% van de bevolking toegang heeft tot alle mogelijke vormen van nieuwe media en er vaardig gebruik van kan maken, zal de derde golf van de digitale kloof blijven bestaan. Wat burgers met nieuwe media doen en daardoor ook welke gevolgen dat gebruik op hun sociaal-economische positie zal hebben, zal verschillend zijn. Eigenlijk is het geen digitale kloof meer, maar een mediakloof, of nog juist, een informatiegebruikskloof. Dat roept de vraag op of de sociale sector hiermee wat moet, en wat mogelijke interventies zijn. Er ligt met andere woorden zowel een normatieve als een instrumentele vraag. De normatieve vraag of de sociale sector moet ingrijpen op de informatiegebruikskloof, hangt tevens samen met opvattingen over bestrijding van sociale uitsluiting. Streef je naar gelijkheid van kansen, dan wel naar gelijkheid van feitelijke uitkomsten? Op veel terreinen volstaat het voor de publieke sector gelijkheid van kansen te creëren, en wordt dan, eens dat bereikt, de ruimte gegeven aan individuele vrijheid. Of zoals Bert Lambeir op een werkversie van deze tekst reageerde:

*“We leren iedereen lezen, maar hebben er geen vat op of ze de Standaard dan wel Joepie of Woef lezen. Kijken mensen naar het journaal of naar de Pfaffs?”*

De informatievaardigheden en het informatie-aanbod worden zo gelijk mogelijk verdeeld, maar het is de vraag of het nog een collectieve verantwoordelijkheid is of burgers temidden van al die mogelijkheden een ‘gezond’ informatiegedrag ontwikkelen.

De combinatie van gelijkheid van kansen en individuele vrijheid staat echter op gespannen voet met de publieke verantwoordelijkheid voor de gevolgen van die keuzes. De consequenties van ongezond gedrag liggen immers terug in de publieke sector. Wie kansen niet grijpt, komt meer dan anderen in kwetsbare situaties terecht en moet beroep doen op publieke hulpverlening. Bovendien lijkt investeren in gelijkheid van kansen zonder te werken aan gelijkheid van het gebruik van die kansen, op dweilen met de kraan open. Twee redenen waarom overheid en publieke sector het recht en de plicht hebben om grenzen te stellen aan individuele vrijheid, en gedrag te beïnvloeden.

Wat moet, kan daarom echter nog niet altijd. Hoe zou een normatieve agenda inzake de derde golf van de digitale kloof vertaald kunnen worden naar een instrumenteel niveau? Technisch is het mogelijk om toegang tot internet te beperken tot bepaalde inhoud. De Chinese overheid slaagt erin om censuur op de inhoud van internet toe te passen. In Nederland biedt de Evangelische Omroep een filternet aan, waarbij ongewenste inhoud ontoegankelijk gemaakt wordt. Je zou je kunnen voorstellen dat ook de overheid een filter installeert op die internetverbindingen die ze voor kwetsbare burgers subsidieert en zo amusementstoepassingen moeilijk maakt en ‘betere toepassingen’ meer ruimte geeft. Dat zou een vorm van gedragssturende ‘persuasive technology’ zijn, zoals we er wel meer kennen (de auto die vervelend piept als de bestuurder geen veiligheidsgordel om heeft, de vaatwasser die niet start als er onvoldoende spoelmiddel in zit). Een filter op gesubsidieerde internettoegang is wellicht een politiek onhaalbaar idee, wegens te bevoogdend. De openbare bibliotheken waarschuwen hun leden ook niet als ze relatief te veel

pulpliteratuur ontlenen, al deden ze dat vroeger wel via ‘morele quoteringen’ van boeken. Deze aanpak is niet alleen op een verkeerde manier bevoogdend, maar de grenzen tussen bevoogding en censuur zijn ook moeilijk te trekken. Een huishouden dat zelf een filter op de eigen internettoegang plaatst om pornografie en al te goor geweld buiten te houden, kunnen we nog aanvaarden; maar wat als een internetprovider informatie over de evolutietheorie gaat weren? Dat is niet denkbeeldig: de Evangelische Omroep schrapte onlangs in de vertaling van een Britse natuurfilm alle verwijzingen naar de evolutietheorie. Dat kunnen ze ook via hun filternet.

### 1.1.11. De informatiepiramide

De harde weg van verbieden en onmogelijk maken strookt niet erg met de waarden en normen van de sociale sector, ondanks de toename van disciplinerende hulpverlening de afgelopen jaren. Het ligt daarom meer voor de hand te zoeken naar interventies die uitnodigend mediawijsheid bevorderen, met name voor de meer kwetsbare groepen. Instrumenten voor de zachte weg van de verleiding zijn echter niet eenvoudig te bedenken. Er zou gedacht kunnen worden aan iets vergelijkbaars met de voedselpiramide, de eenvoudige visuele voorstelling van wat een evenwichtige voeding inhoudt: onderaan een brede basis van beweging, veel water, fruit en groenten, bovenaan weinig vetten en suikers. Het is denkbaar een informatiepiramide te maken en daarbij burgers te informeren over wat een evenwichtige informatieconsumptie omvat: onderaan een brede basis van veel nieuws en non-fictie-informatie, bovenaan weinig spelletjes of nieuws over celebrities (‘zou Paris Hilton al zwanger zijn? Zou Britney Spears ooit nog meer dan bezoekrecht krijgen?’). Zo’n informatiepiramide vormt een aardige denkpiste, maar het zal weinig overtuigend zijn en nauwelijks leiden tot effectieve gedragsverandering.

Een filternet en een informatiepiramide zijn weinig realistische interventies om te bewerkstelligen dat (kwetsbare) burgers op een sociaal gezonde manier gebruikmaken van nieuwe media. Maar dan maar niets doen op dit terrein en alleen fysieke toegang en vaardigheden inzake nieuwe media stimuleren is een zwaktebod. Het staat wel mooi in de statistieken (‘hoera, de digitale kloof is verkleind tot x%, er zijn geen digitale drenkelingen meer’), maar we weten dat zonder informatie-opvoeding van de meest kwetsbare lagen van de bevolking de informatiekloof alleen maar groter wordt. De digitale kloof is vooral een uitdaging om tot informatie-opvoeding te komen, zonder daarbij ouderwets bevoogdend te worden: een oproep tot eigentijds paternalisme dus!

## 1.2. Evolutie van onlinehulp in Vlaanderen

Philippe Bocklandt en Martine De Zitter

De digitalisering van de samenleving levert uitdagingen voor het sociaal werk en het sociaal beleid. Het vorige hoofdstuk illustreerde dit op meerdere terreinen.

In dit boek staat evenwel niet het sociaal beleid, maar wel volgende uitdaging centraal: hoe kan het sociaal werk – en in concreto het eerstelijnswelzijnswerk – in haar kernopdracht de mogelijkheden die nieuwe media bieden inschakelen. Sinds 2002 zijn welzijnsorganisaties de uitdaging aangegaan om een onlinehulpaanbod systematisch uit te werken.

Een chronologisch overzicht geven van de ontwikkeling van het onlinehulpaanbod in Vlaanderen is zo goed als onmogelijk. Vele eerstelijnswelzijnswerkorganisaties namen immers de afgelopen