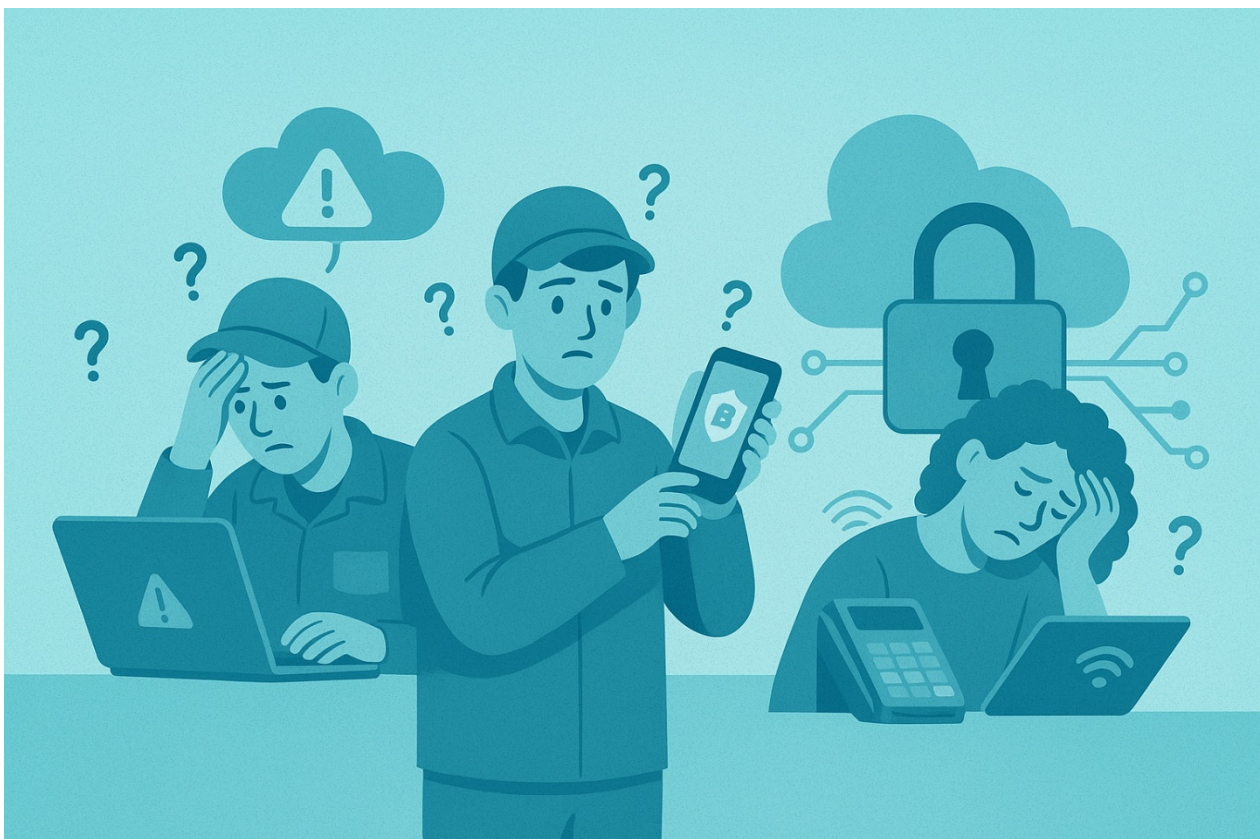


Van digitale kwetsbaarheid naar digitale weerbaarheid

De kwetsbaarheid van maatwerkers in een digitale samenleving



Bron: OpenAI, 2026

Lena Boel
Sociaal Werk
2025-2026

Digitalisering op de werkvloer: een nieuwe realiteit in maatwerkbedrijven

Maatwerk in een digitale samenleving

Digitalisering is vandaag een structureel gegeven in vrijwel alle domeinen van de samenleving. Administratie, communicatie, dienstverlening en sociale interactie verlopen steeds vaker via digitale kanalen. Ook binnen het sociaal werk vormt deze digitale context het dagelijkse kader waarbinnen mensen leven, werken en ondersteuning zoeken. Voor mensen in een kwetsbare positie, zoals werknemers in een maatwerkbedrijf (maatwerkers), betekent deze digitale evolutie echter niet alleen vooruitgang, maar ook een verhoogd risico op uitsluiting.

Tijdens mijn stage binnen Wase Werkplaats vzw, het grootste maatwerkbedrijf van Oost-Vlaanderen, werd ik hier dagelijks mee geconfronteerd. De organisatie telt ongeveer 800 medewerkers, waarvan 670 maatwerkers en 130 omkaderende personeelsleden. De hoofdzetel is gevestigd in Temse, met bijkomende vestigingen in Zele, Beveren en Zelzate. (*Wase-Werkplaats*, z.d.)

Wase Werkplaats is een collectief maatwerkbedrijf actief in een ruime regio die zich uitstrekt van de Antwerpse haven tot de Gentse kanaalzone en biedt maatwerk aan voor de industrie, openbare besturen en de healthcaresector. De werking is georganiseerd in drie divisies: **W-pharma** (assemblage en verpakking voor de healthcaresector), **W-technics** (technisch en industrieel maatwerk) en **W-green** (duurzaam groenbeheer). (*Wase-Werkplaats*, z.d.)

Binnen deze organisatie werken dagelijks honderden maatwerkers met uiteenlopende ondersteuningsnoden, leerervaringen en draagkracht. Net binnen deze context wordt zichtbaar hoe digitale verwachtingen kunnen botsen met bestaande kwetsbaarheden. Steeds meer administratieve en organisatorische processen verlopen digitaal. Maatwerkers ontvangen hun loonbrief online, dienen verlofaanvragen in via digitale systemen en communiceren intern steeds vaker via digitale kanalen. Ook toepassingen zoals maaltijdcheques zijn volledig digitaal georganiseerd.

Deze digitale evolutie reikt verder dan de werkvloer. Ook diensten die het dagelijkse leven van maatwerkers mee vormgeven, zoals bankzaken, mutualiteiten en overheidsdiensten, zijn in toenemende mate digitaal georganiseerd. Digitale platformen en online formulieren worden daarbij vaak de standaard, waarbij fysieke alternatieven verdwijnen of minder toegankelijk worden. Maatwerkers komen hierdoor niet alleen op het werk, maar ook daarbuiten voortdurend in contact met digitale toepassingen.

Deze observaties uit mijn stage op de sociale dienst van het maatwerkbedrijf vormden de aanleiding voor dit artikel. Ze maakten duidelijk dat digitalisering binnen maatwerkbedrijven geen positieve evolutie is, maar een proces dat bestaande kwetsbaarheden kan versterken. Tegelijk werd zichtbaar hoe sociaal werkers in deze context een cruciale rol opnemen als brugfiguur tussen digitale systemen en de leefwereld van maatwerkers. Vanuit nabijheid,

vertrouwen en begeleiding proberen zij schade te beperken wanneer digitale processen vastlopen.

Aan de hand van ervaringen tijdens mijn stage, een participerende observatie op de stageplaats, een concrete casus, literatuuronderzoek en de inzichten uit de studiedag Digitale Inclusie van de VVSG wordt onderzocht hoe digitale kwetsbaarheid zich manifesteert bij maatwerkers en welke structurele factoren hieraan bijdragen. Vervolgens wordt ingegaan op hoe maatwerkbedrijven vandaag reeds inzetten op digitale ondersteuning, waar deze aanpak botst, en welke rol sociaal werk kan opnemen in het versterken van digitale weerbaarheid.

Maatwerkbedrijven volgen hiermee een bredere maatschappelijke ontwikkeling waarin digitalisering steeds meer de norm wordt. Net als andere organisaties passen zij hun werking aan vanuit overwegingen van efficiëntie, administratieve vereenvoudiging en aansluiting bij hedendaagse communicatiestandaarden. Digitalisering binnen de sociale economie is dan ook geen geïsoleerd verschijnsel, maar een weerspiegeling van structurele veranderingen in de samenleving. Wat daarbij opvalt, is dat deze digitale omslag vaak als vanzelfsprekend wordt ervaren. Digitale systemen worden ingevoerd en gebruikt zonder dat altijd expliciet wordt stilgestaan bij wat dit betekent voor maatwerkers. Toch vormt deze digitale context het dagelijkse kader waarbinnen zij functioneren, en waarbinnen ook sociaal werkers hun praktijk vormgeven.

Wie zijn maatwerkers en wat verwachten we vandaag digitaal van hen?

De toenemende digitalisering binnen maatwerkbedrijven gaat gepaard met impliciete verwachtingen ten aanzien van maatwerkers. In de dagelijkse praktijk wordt verondersteld dat zij digitale informatie kunnen openen, begrijpen en toepassen. Het gaat daarbij om handelingen die als vanzelfsprekend worden beschouwd, zoals het raadplegen van een digitale loonbrief, het invullen van online formulieren of het opvolgen van digitale communicatie via apps en platformen.

Voor een aanzienlijk deel van de maatwerkers zijn deze verwachtingen echter niet evident. In mijn stagecontext wordt zichtbaar dat digitale vaardigheden, digitale ervaring en vertrouwen in technologie sterk uiteenlopen.

Om deze digitale verwachtingen beter te begrijpen, is het belangrijk stil te staan bij het profiel van maatwerkers in Vlaanderen. Sinds 2019 vallen **beschutte en sociale werkplaatsen** onder één gezamenlijk Vlaams decretale kader en spreken we over **maatwerkbedrijven**. Deze organisaties hebben als maatschappelijke hoofdactiviteit het aanbieden van werk en begeleiding op maat aan doelgroepwerknemers. De regelgeving bepaalt dat minstens 65% van de werknemers **personen met een arbeidsbeperking (PmAH)** of een **psychosociale arbeidsbeperking (PSP)** moeten zijn. (Valkeneers, 2023)

De doelgroep van maatwerkbedrijven is daardoor bijzonder divers. Het gaat onder meer om personen met een arbeidsbeperking, mensen met een psychosociale problematiek en uiterst kwetsbare personen die door persoonlijke, sociale of gezondheidsgerelateerde factoren langdurig uitgesloten zijn van de reguliere arbeidsmarkt. Deze groep combineert vaak meerdere kwetsbaarheden, wat hun participatie aan het arbeidsleven complex maakt. (VLAIO, 2025)

Cijfers uit het Jaarrapport Sociale Economie tonen aan dat deze kwetsbaarheid zich ook structureel vertaalt in de samenstelling van de doelgroep. Zo heeft bijna 20% van de maatwerkers een migratieachtergrond en is bijna 70% kortgeschoold. Binnen het collectief maatwerk is bovendien ongeveer 25% werknemers 55-plus, tegenover nog geen 20% in de gehele werkende bevolking. (Departement Werk & Sociale Economie, 2024)

Hoewel digitale verwachtingen zelden expliciet worden benoemd, maken ze wel deel uit van de dagelijkse realiteit op de werkvloer. Digitale zelfredzaamheid wordt vaak als vertrekpunt genomen, terwijl niet altijd wordt stilgestaan bij de vraag of maatwerkers over voldoende vaardigheden, ondersteuning en leerervaringen beschikken om hieraan te voldoen.

Tijdens mijn stage binnen het maatwerkbedrijf merkte ik dat er wekelijks vragen binnenkomen rond digitalisering. Voor sommige maatwerkers vormt het online betalen van rekeningen, het installeren van apps voor maaltijdcheques of het aanpassen van gegevens op digitale overheidsplatformen een uitdaging. Ook werkgerelateerde toepassingen, zoals online verlofaanvragen of het gebruik van digitale bestelsystemen voor broodjes, blijken niet voor iedereen evident.

Een concreet voorbeeld hiervan is een maatwerkster die langskomt bij de sociale dienst met een brief over haar belastingaangifte. Ze ontving deze aangifte altijd op papier, maar dit jaar werd ze voor het eerst digitaal beschikbaar gesteld via MyMinfin. Omdat ze niet vertrouwd is met digitale platformen en toepassingen zoals itsme, had ze niet door dat actie van haar werd verwacht. De deadline was inmiddels verstreken. Ze begrijpt de inhoud van de brief niet, weet niet wat MyMinfin is en ervaart stress en onzekerheid over wat ze moet doen omdat ze dit niet gewoon is.

Deze digitale drempels zijn geen uitzondering, maar keren regelmatig terug. Ze tonen aan hoe digitale verwachtingen structureel ingebed zijn geraakt in het dagelijkse functioneren van maatwerkbedrijven, zonder dat ze automatisch aansluiten bij de mogelijkheden van alle maatwerkers. Digitalisering vormt zo een gedeelde realiteit, maar geen gedeeld startpunt.

Digitale kwetsbaarheid: wie dreigt uit de boot te vallen?

Wat is digitale kwetsbaarheid?

Digitalisering wordt vaak voorgesteld als vanzelfsprekend en universeel toegankelijk. In de praktijk blijkt dat lang niet iedereen moeiteloos kan volgen. Digitale kwetsbaarheid is een wijdverspreid maatschappelijk fenomeen. Recente cijfers uit de Barometer Digitale Inclusie tonen aan dat ongeveer 40% van de Belgen tussen 16 en 74 jaar als digitaal kwetsbaar kan worden beschouwd (DigitAll, z.d.; Van der Auwera, 2024)

Digitale kwetsbaarheid laat zich niet herleiden tot één tekort of gebrek. Volgens professor Koen Ponnet (UGent) gaat het om een samenspel van verschillende dimensies, zoals digitale vaardigheden, toegang tot internet en technologie, en het gebruik van essentiële digitale diensten zoals e-banking en e-gezondheid. Digitale kwetsbaarheid gaat dus niet enkel over toegang tot technologie, maar ook over het vermogen om digitale toepassingen effectief, kritisch en veilig te gebruiken. (Van der Auwera, 2024)

Wanneer mensen hierin vastlopen, blijven de gevolgen niet beperkt tot ongemak of frustratie. Digitale kwetsbaarheid kan leiden tot uitsluiting van essentiële diensten en zelfs tot indirecte discriminatie. Wie digitaal niet mee is, loopt bijvoorbeeld gunstige tarieven, bankvoorwaarden of toegankelijke overheidsdiensten mis (Van der Auwera, 2024). In die zin raakt digitale kwetsbaarheid aan fundamentele rechten, zoals het recht op informatie, dienstverlening en maatschappelijke participatie (Vanden Auweele, 2025).

Wat maakt mensen digitaal kwetsbaar?

Hoewel iedereen in aanraking komt met digitale uitdagingen, lopen sommige groepen een groter risico om digitaal uit de boot te vallen. Mediawijs (2024) onderscheidt vijf structurele factoren die de kans op digitale kwetsbaarheid vergroten: **inkomen, opleiding, leeftijd, gezinssamenstelling en geboorteland**. Deze factoren bepalen niet alleen de toegang tot technologie, maar ook de mogelijkheden om digitale vaardigheden op te bouwen en te onderhouden.

Wanneer deze factoren worden gelegd naast het profiel van maatwerkers in Vlaanderen, wordt duidelijk waarom digitale kwetsbaarheid binnen maatwerkbedrijven zo nadrukkelijk aanwezig is. Cijfers uit het Jaarrapport Sociale Economie tonen aan dat bijna 70% van de maatwerkers kortgeschoold is, ongeveer 20% een migratieachtergrond heeft en binnen het collectief maatwerk net geen 25% ouder is dan 55 jaar (Departement Werk & Sociale Economie, 2024). Deze kenmerken corresponderen rechtstreeks met drie van de vijf risicofactoren die Mediawijs benoemt: opleiding, leeftijd en geboorteland.

Tijdens de Inspiratiedag Digitale Inclusie van de VVSG werd deze ongelijkheid verder onderstreept met concrete cijfers. Zo blijkt dat 55% van de personen tussen 55 en 74 jaar digitaal kwetsbaar is, evenals bijna 60% van de personen met een laag inkomen en ongeveer 70% van de personen met een lage opleiding (Vanden Auweele, 2025). Deze cijfers tonen aan dat digitale kwetsbaarheid sterk samenhangt met bestaande sociale ongelijkheden.

Tegelijk benadrukt Mediawijs dat digitale uitsluiting geen scherp afgelijnde kloof vormt tussen mensen met en zonder toegang tot digitale technologie. Digitale problemen doen zich voor in alle lagen van de samenleving. Ook hoogopgeleiden en zogenaamde ‘digital natives’ kunnen moeite hebben om het tempo van digitale veranderingen bij te houden. Digitale ongelijkheid is daarom geen statisch gegeven, maar een dynamisch proces dat zich op verschillende manieren en in verschillende contexten manifesteert. (Mediawijs, 2022)

“Digitale uitsluiting is dus niet alleen een probleem van de meest kwetsbare bevolkingsgroepen, al is het wel zo dat de gevolgen voor hen vaak groter zijn.”
Mediawijs, 2024

Voor mensen in sociaal kwetsbare situaties wegen deze gevolgen extra zwaar. Zij beschikken doorgaans over minder ondersteunende netwerken waarop ze kunnen terugvallen wanneer digitale processen vastlopen. Waar anderen hulp vinden bij familie of vrienden, staan zij vaker alleen. (Mediawijs, 2022; Mediawijs, 2024)

Deze structurele benadering is essentieel binnen sociaal werk. Ze voorkomt dat digitale kwetsbaarheid wordt gereduceerd tot een individueel probleem en maakt zichtbaar hoe maatschappelijke ontwikkelingen, zoals digitalisering, bestaande ongelijkheden kunnen versterken.

Wanneer online vertrouwen gevaarlijk wordt

Digitale kwetsbaarheid blijft niet beperkt tot administratieve moeilijkheden of praktische drempels. Ze uit zich ook in een verhoogde blootstelling aan online risico's. Phishing en online oplichting via e-mail of sociale media komen steeds vaker voor en treffen vooral mensen met beperkte digitale vaardigheden. Stroobants, een lesgeefster van LIGO (centra voor

basiseducatie) toont aan dat laaggeschoolden hierbij bijzonder kwetsbaar zijn en vaak als eerste slachtoffer worden van phishing (Danckaerts, 2022).

Ook internationaal wijzen cijfers in dezelfde richting. In Nederland blijkt dat negen op de tien mensen online oplichting niet altijd herkennen (Ministerie van Algemene Zaken, 2025). Dit onderstreept dat digitale kwetsbaarheid niet alleen gaat over technische kennis, maar ook over het vermogen om digitale communicatie kritisch te beoordelen en signalen van misleiding te herkennen.

Precies op dit snijvlak, tussen beperkte digitale geletterdheid, vertrouwen in online communicatie en onvoldoende bescherming tegen digitale risico's, worden de gevolgen van digitale kwetsbaarheid bijzonder zichtbaar.

Trappen in de digitale val: Sara's verhaal

Tijdens mijn stage maakte ik kennis met Sara (fictieve naam), een maatwerkster die al enkele jaren aan de slag is binnen de organisatie. Sara functioneert goed in haar job en komt graag werken. Digitale toepassingen maken echter geen vanzelfsprekend deel uit van haar leefwereld. Sociale media gebruikt ze vooral om zich te ontspannen en contact te houden, zonder zich bewust te zijn van de risico's die hieraan verbonden zijn.

Via Instagram werd Sara gecontacteerd door een profiel dat zich voordeed als de acteur Johnny Depp. Het profiel maakte gebruik van overtuigende foto's, persoonlijke berichten en een toon die voor Sara geloofwaardig en warm aanvoelde. Ze vertelde later dat *“alles zo echt leek dat je niet doorhad dat het fake was”*. De communicatie verliep intens en gaf haar het gevoel gezien en gewaardeerd te worden.

Na verloop van tijd vroeg de persoon achter het profiel om geld. Het ging om een bedrag tussen 2.000 en 3.000 euro, zogezegd om een bodyguard te betalen zodat ze elkaar veilig konden ontmoeten. Wanneer Sara vroeg om te facetimen, volgden telkens excuses. Toch bleven haar twijfels beperkt. Het vertrouwen in de digitale communicatie overheerste, en de signalen van misleiding werden niet als dusdanig herkend.

De digitale kwetsbaarheid beperkte zich niet tot Sara alleen. Ook binnen haar gezin kwamen digitale risico's pijnlijk aan het licht. Enkele weken voordien ontvingen haar ouders een phishingmail waarin werd gevraagd om geld over te maken. Haar vader klikte op een link in het bericht, waarna de bankrekening werd leeggehaald. De impact op het gezin was groot en ging gepaard met gevoelens van stress, schaamte en machteloosheid.

Sara gaf aan dat ze niet goed wist hoe dergelijke situaties aangepakt moesten worden. De politie werd gecontacteerd, maar het advies bleef algemeen: geen links aanklikken en voorzichtig zijn met online bankieren. Uiteindelijk boden vriendinnen met meer digitale kennis ondersteuning door samen met de bank extra beveiligingsmaatregelen in te stellen.

Deze gebeurtenis toont hoe digitale kwetsbaarheid zich ook manifesteert op familiaal niveau en hoe ondersteuning vaak afhankelijk is van toevallige hulpbronnen, zoals vrienden met meer digitale vaardigheden.

De situatie rond het fake Instagramprofiel kwam aan het licht op de werkvloer, toen Sara aangaf dat ze die avond een afspraak had met “Johnny Depp” aan het station van Sint-Niklaas. Dit zorgde meteen voor ongerustheid binnen het team. In een eerste gesprek met de unitmanager en planner reageerde Sara defensief en emotioneel. Ze gaf aan dat het haar schuld zou zijn als haar vader, die recent een zware medische ingreep had ondergaan, iets zou overkomen door de stress van het gesprek.

Na verloop van tijd werd de spanning minder en kon het gesprek verdergezet worden in een rustige, afzonderlijke ruimte. De sociale dienst ging met Sara in dialoog en benoemde voorzichtig de bezorgdheden, zonder haar te beschuldigen of te confronteren. Door samen te reflecteren en linken te leggen met de eerdere phishingervaring binnen haar gezin, groeide bij Sara het inzicht dat ook dit om oplichting ging.

“Het is een bedrieger. Ik had dat echt niet door, alles leek zo echt.”

- Sara

Uiteindelijk gaf ze zelf aan niet naar de afspraak te zullen gaan. De dag nadien bedankte Sara de maatschappelijk assistent met een kaartje, wat wijst op het vertrouwen dat zij ervaart in de ondersteuning vanuit het werk.

Belangrijk om te vermelden is dat Sara haar financiën niet zelfstandig beheert, waardoor een effectieve geldoverschrijving kon worden vermeden. Nadien gaf Sara zelf aan haar gebruik van sociale media te willen beperken, omdat ze zich hier minder veilig voelt. In overleg met haar omgeving krijgt ze bijkomende ondersteuning vanuit haar thuissituatie. Ze gebruikt Instagram sindsdien minder en focust zich vooral op platformen die voor haar veiliger aanvoelen, zoals Pinterest.

Deze casus maakt duidelijk hoe digitale kwetsbaarheid zich manifesteert op meerdere niveaus: individueel, familiaal en organisatorisch. Beperkte digitale geletterdheid, een groot vertrouwen in online communicatie en een gebrek aan kritisch inzicht in digitale risico's vergroten de kans op misleiding. Tegelijk toont dit verhaal dat digitale ondersteuning vandaag vaak reactief is en afhankelijk blijft van alerte collega's of toevallige steunfiguren.

De rol van sociaal werk blijkt in deze context cruciaal. Door nabijheid, dialoog en relationele ondersteuning konden sociaal werkers tijdig ingrijpen en verdere schade voorkomen. Tegelijk legt deze casus een structureel spanningsveld bloot: zolang digitale weerbaarheid niet systematisch wordt versterkt, blijven maatwerkers extra kwetsbaar voor gelijkaardige situaties.

Wat maatwerkbedrijven vandaag al doen en waar dat botst

Uit de casus van Sara, maar ook uit tal van andere situaties op de werkvloer, wordt duidelijk dat digitale kwetsbaarheid geen uitzondering is binnen maatwerkbedrijven. Herhaalde vragen rond phishing, online bankieren, sociale media en digitale administratie maken zichtbaar dat maatwerkers niet alleen incidenteel, maar structureel vastlopen in digitale contexten. Deze terugkerende signalen illustreren een duidelijke nood: digitale risico's zijn reëel en vragen om een gerichte aanpak. Vanuit deze vaststelling groeide binnen Wase Werkplaats het besef dat *“we hier iets rond moeten doen”*.



Bron: eigen afbeelding

In dat kader werd de campagne *“Veilig online”* opgestart, met als doel maatwerkers te versterken in hun omgang met digitale toepassingen en hen bewuster te maken van online risico's. Wekelijks staat een nieuw thema centraal, zoals veilig gebruik van sociale media, het herkennen van phishingmails of online privacy. De informatie wordt verspreid via schermen op de werkvloer en via visueel toegankelijke affiches op plaatsen waar maatwerkers dagelijks voorbijkomen, zoals de refter.

Het doel van de campagne is duidelijk: medewerkers digitaal sterker maken en hen bewust maken van de risico's die online communicatie met zich meebrengt. Dit sluit naadloos aan bij de missie van Wase Werkplaats: *“Wij maken mensen sterker”*.

Naast deze campagne biedt de dienst VTO (Vorming, Training en Opleiding) opleidingen rond digitalisering. Externe organisaties komen op de werkvloer langs om praktische workshops te geven, bijvoorbeeld over veilig online bankieren, digitale communicatie en het herkennen van nepberichten. Tijdens mijn stage

volgde ik zelf zo'n opleiding mee en observeer ik hoe de sessies verlopen. Zo merk ik dat sommige maatwerkers zich onzeker voelen bij de oefeningen, terwijl anderen al vlot navigeren door digitale toepassingen. Deze verschillen maken zichtbaar dat digitale ondersteuning maatwerk vergt en niet voor iedereen op dezelfde manier kan worden aangeboden.

Hoewel initiatieven zoals de campagne *“Veilig online”* en de VTO-opleidingen inspelen op reële noden en een belangrijke eerste stap vormen, tonen ze tegelijk de grenzen van digitale ondersteuning binnen maatwerkbedrijven. De praktijk leert dat digitale versterking geen lineair leerproces is. Voor een deel van de maatwerkers blijft digitale zelfredzaamheid moeilijk haalbaar, ongeacht het aantal vormingsmomenten.

Binnen de groep maatwerkers zijn er medewerkers met een mentale beperking, beperkte leerbaarheid of een beperkt begrip van abstracte digitale processen. Voor hen stopt het

leerproces op een bepaald punt. Digitale vaardigheden kunnen wel gedeeltelijk worden aangeleerd, maar niet duurzaam worden verankerd. Dit maakt dat digitale kwetsbaarheid voor sommige maatwerkers geen tijdelijk, maar een blijvend gegeven is.

Daarnaast evolueren digitale toepassingen voortdurend. Tegen dat een maatwerker vertrouwd raakt met een systeem of applicatie, wordt deze vaak aangepast of vervangen, en zal er weer iets nieuws zijn waar ze tegenaan lopen. Wat vandaag wordt aangeleerd, volstaat morgen niet meer. Hierdoor ontstaat een permanente inhaalbeweging, die voor veel maatwerkers extra stress en onzekerheid met zich meebrengt.

Deze dynamiek maakt duidelijk dat digitale ondersteuning niet kan worden herleid tot eenmalige campagnes of vormingen. Ze vraagt om blijvende nabijheid, herhaling en individuele begeleiding. Voor sociaal werkers betekent dit dat hun rol verder reikt dan het aanleren van vaardigheden: zij blijven noodzakelijk als aanspreekpunt wanneer het misloopt, als brugfiguur tussen digitale systemen en de leefwereld van maatwerkers, en als beschermende factor wanneer digitale verwachtingen botsen met menselijke grenzen.

Digitale weerbaarheid: kunnen we van kwetsbaarheid naar versterking?

Dit artikel vertrok vanuit de vaststelling dat digitalisering een structurele maatschappelijke ontwikkeling is die ook binnen maatwerkbedrijven steeds nadrukkelijker aanwezig is. Digitale toepassingen bepalen vandaag in toenemende mate hoe maatwerkers communiceren, administratie regelen en toegang krijgen tot essentiële diensten, zowel op de werkvloer als daarbuiten. Voor maatwerkers betekent deze digitale realiteit echter niet automatisch meer autonomie of efficiëntie. Integendeel, de praktijk toont aan dat digitalisering bestaande kwetsbaarheden kan versterken en nieuwe vormen van uitsluiting kan creëren.

Aan de hand van ervaringen tijdens mijn stage, zoals de casus van Sara, wordt duidelijk dat digitale kwetsbaarheid geen uitzonderlijk of tijdelijk fenomeen is binnen maatwerkbedrijven, maar een structureel gegeven. Beperkte digitale vaardigheden, een groot vertrouwen in online communicatie en een gebrek aan kritisch inzicht in digitale risico's zorgen ervoor dat maatwerkers blootgesteld worden aan digitale drempels en gevaren. Vormingen en sensibiliseringscampagnes, zoals de campagne "Veilig online", spelen hierbij een belangrijke rol en dragen bij aan bewustwording en versterking. Tegelijk tonen zij ook hun grenzen. Digitale zelfredzaamheid is niet voor iedereen haalbaar en blijft bovendien onder druk staan door de voortdurende evolutie van digitale systemen.

Deze vaststellingen raken rechtstreeks aan de kernwaarden van het sociaal werk. Vanuit het principe van **sociale rechtvaardigheid** wordt duidelijk dat gelijke toegang tot digitale diensten geen gelijke ondersteuning veronderstelt. Wanneer digitale systemen als norm worden gehanteerd zonder rekening te houden met verschillen in draagkracht en mogelijkheden, ontstaat uitsluiting. Ook het **mensenrechtenperspectief** is hier relevant: digitale kwetsbaarheid kan leiden tot een beperkte toegang tot informatie, dienstverlening en maatschappelijke participatie. **Empowerment** betekent in deze context niet dat elke

maatwerker volledig digitaal zelfstandig moet functioneren, maar dat iedereen de kans krijgt om ondersteund te worden op een manier die aansluit bij zijn of haar mogelijkheden.

De rol van het sociaal werk binnen maatwerkbedrijven is hierin essentieel. Sociaal werkers fungeren als brugfiguur tussen digitale systemen en de leefwereld van maatwerkers. Door nabijheid, relationeel werken en vertrouwen kunnen zij signalen van digitale kwetsbaarheid tijdig opvangen en schade beperken wanneer het misgaat. Digitale ondersteuning blijkt daarbij niet louter een kwestie van versterken, maar ook van beschermen en begeleiden. Niet alleen leren omgaan met digitale tools is belangrijk, maar ook weten dat er iemand is om op terug te vallen wanneer digitale processen vastlopen.

Digitale weerbaarheid mag daarom niet gelijkgesteld worden aan volledige zelfstandigheid. Ze krijgt vorm in een context waarin maatwerkers ondersteund worden, waar kwetsbaarheid erkend mag worden en waar sociaal werkers aanwezig blijven als aanspreekpunt. In een samenleving waarin digitalisering steeds meer de norm wordt, blijft het een fundamentele opdracht van het sociaal werk om ervoor te zorgen dat niemand uit de boot valt, ook niet in een digitale wereld.

Digitale weerbaarheid blijft een voortdurende zoektocht naar hoe maatwerkers ondersteund kunnen worden in een digitale samenleving die niet voor iedereen op maat is ontworpen. Precies in die zoektocht ligt een blijvende opdracht voor het sociaal werk: niet om digitale kwetsbaarheid volledig weg te nemen, maar om haar zichtbaar te maken, ernstig te nemen en te blijven bevragen.



Bron: *OpenAI*, 2026

Bronnenlijst

Danckaers, T. (2022, 9 juni). *Laat de digitale sneltrein te veel mensen achter?* Sociaal.Net.

<https://sociaal.net/achtergrond/digitale-inclusie-laat-digitale-sneltrain-mensen-achter/>

Departement Werk & SocialeEconomie (2024). *Jaarrapport Sociale economie — Open*

Dataportaal WEWIS. <https://opendata.wse.vlaanderen.be/pages/jr-socialeconomie/>

DigitAll. (z.d.). *Situatie België* <https://digitall.be/nl/situatie-belgie>

Mediawijs. (z.d.). *Digitale inclusie.* <https://www.mediawijs.be/nl/dossiers/digitale-inclusie>

Mediawijs. (2022, 9 september). *Wat is de digitale kloof en wat is het verschil met digitale*

uitsluiting? <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-de-digitale-kloof-en-wat-het->

[verschil-met-digitale-uitsluiting](https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wat-de-digitale-kloof-en-wat-het-verschil-met-digitale-uitsluiting)

Mediawijs. (2024, 21 februari). *Wie is kwetsbaar voor digitale uitsluiting?*

<https://www.mediawijs.be/nl/artikels/wie-kwetsbaar-voor-digitale-uitsluiting>

Ministerie van Algemene Zaken. (2025, 27 november). *Nederlander onterecht zelfverzekerd:*

9 van de 10 herkent online oplichting niet altijd. Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl.

<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2025/11/27/nederlander-onterecht->

[zelfverzekerd-9-van-de-10-herkent-online-oplichting-niet-altijd](https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2025/11/27/nederlander-onterecht-zelfverzekerd-9-van-de-10-herkent-online-oplichting-niet-altijd)

OpenAI. (2026). *AI-gegenereerde illustratie over digitale kwetsbaarheid en maatwerkers*

[Afbeelding]. <https://openai.com>

Valkeneers, P. (2023). Groep Maatwerk. 60 jaar sociale reclassering in Vlaanderen: een verhaal

van activering en inclusie binnen maatwerkbedrijven. In *Unknown.*

https://www.steunpuntwerk.be/files/publications/OW/OW_2023_1/OverWerk_2023_

[1_09.pdf](https://www.steunpuntwerk.be/files/publications/OW/OW_2023_1/OverWerk_2023_1_09.pdf)

Vanden Auweele, D. (2025, 28 november). *De gevolgen van digitale uitsluiting en digitale inclusie op mensenrechten en democratie* [Presentatie tijdens keuzesessie].

Inspiratiedag Digitale Inclusie VVSG, België. Vlaams Mensenrechteninstituut.

Van Der Auwera, L. (2024, 14 juni). *Vier op de tien Belgen digitaal kwetsbaar*.

<https://visie.net/artikel/vier-op-tien-belgen-digitaal-kwetsbaar>

VLAIO. (2025). *Collectief maatwerk: subsidies voor kwetsbare werknemers*.

<https://www.vlaio.be/nl/subsidies->

[financiering/subsidi databank/maatregelen/collectief-maatwerk-subsidies-voor-](https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering/subsidi databank/maatregelen/collectief-maatwerk-subsidies-voor-)

[kwetsbare-werknemers](https://www.vlaio.be/nl/subsidies-financiering/subsidi databank/maatregelen/collectief-maatwerk-subsidies-voor-kwetsbare-werknemers)

Wase-Werkplaats. (z.d.). Wase-Werkplaats. <https://www.wasewerkplaats.be/nl>

Tijdens het schrijven van dit artikel heb ik ChatGPT en Microsoft Copilot gebruikt om mijn tekst te verbeteren. Na het gebruik van deze AI-tools heb ik de inhoud grondig en kritisch bekeken en herschreven.