

Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
2025 – Volume 34, Issue 2, pp. 3–23
<https://doi.org/10.54431/jsi.858>

ISSN: 1876-8830

URL: <http://www.journalsi.org>

Publisher: Hanze University of Applied Sciences /
NHL Stenden University of Applied Sciences
Open Access Journals

Copyright: this work has been published under a
Creative Commons Attribution-Noncommercial-No
Derivative Works 3.0 Netherlands License

Dr. Mettina Veenstra is Lector Smart Cities, Saxion
University of Applied Sciences. E-mail: [m.j.a.veenstra@](mailto:m.j.a.veenstra@saxion.nl)
saxion.nl

Dr. Erik Jansen is Lector Sociale Duurzame Praktijken, HAN
University of Applied Sciences. E-mail: Erik.Jansen@han.nl

Dr. Mark Melenhorst is Associate Lector Smart Cities,
Saxion University of Applied Sciences.
E-mail: m.s.melenhorst@saxion.nl

Gideon Visser MSc is Onderzoeker bij Lectoraat
Versterken van Sociale Kwaliteit. HAN University of
Applied Sciences. E-mail: Gideon.Visser@han.nl

Correspondence to: Gideon Visser
E-mail: Gideon.Visser@han.nl
Category: Research

SOCIALE INNOVATIECOMPETENTIES VOOR SOCIAAL WERKERS: LEREN VAN NETMOBIEL ALS SOCIO- TECHNISCH PROJECT

SOCIAL INNOVATION COMPETENCES FOR SOCIAL WORKERS: LEARNING FROM NETMOBIEL AS A SOCIO- TECHNICAL PROJECT

**GIDEON VISSER,
METTINA
VEENSTRA, ERIK
JANSEN, MARK
MELENHORST**

SAMENVATTING

Sociale innovatie en sociaal werk streven beide naar sociale verandering. Sociale innovatie kan sociaalwerkpraktijken versterken mits verbonden aan de waarden van sociaal werk. Dit artikel constateert een kennislacune: het is onduidelijk welke sociale innovatiecompetenties sociaal werkers

SOCIALE INNOVATIECOMPETENTIES VOOR SOCIAAL WERKERS

nodig hebben. Middels literatuuronderzoek definiëren we zes sociale innovatiecompetenties voor sociaal werkers, te weten: normatief kader van sociaal werk, een integrale benadering, transdisciplinair werken, innovatie als leerproces, technologie en digitalisering en tot slot kennis van co-design. We onderbouwen deze met een thematische analyse van het project Netmobiel. Netmobiel dient als voorbeeld van een sociaal innovatieproject waar een multidisciplinair onderzoeksteam, community builders en groepen bewoners samen een Mobility-as-a-Service (Maas) platform hebben ontworpen, getest en geborgd in de regio. We concluderen dat alle competenties noodzakelijk waren om Netmobiel tot stand te brengen en dat aanvullend governance en communicatie competenties nodig waren. Daarnaast is kritische digitale geletterdheid een noodzakelijke voorwaarde voor sociaal werkers binnen socio-technische projecten.

TREFWOORDEN

sociaal werk, sociale innovatie, Mobility-as-a-Service, community building, sociale technologie, beroepsontwikkeling

ABSTRACT

Social innovation and social work both aim at social change. Social innovation can strengthen social work practices if based on social work values. This article identifies a knowledge gap: it is unclear which social innovation competences social workers need. Based on literature study, we defined six social innovation competences for social workers: normative framework of social work, an integral approach, transdisciplinary collaboration, innovation as a learning process, technology and digitalisation and, finally, knowledge as co-design. We underpin these with an analysis of the Netmobiel project. Netmobiel serves as an example of a social innovation project where a multidisciplinary research team, community builders and groups of residents co-designed and tested a Mobility-as-a-Service (MaaS) platform for a region. We conclude that all competences were necessary to create Netmobiel. Additionally governance and communication competences were needed. Finally, digital literacy is a necessary prerequisite for social workers in socio-technical projects.

KEYWORDS

social work, social innovation, Mobility-as-a-Service, community building, social technology professional development

INLEIDING

Sociaal werk draagt steeds vaker bij aan sociale innovatie. Sociale innovatie wordt hierbij gepresenteerd als een proces om nieuwe ideeën, producten en diensten te ontwikkelen die voorzien in maatschappelijke behoeften. Helaas blijven omschrijvingen van sociale innovatie vaak globaal, abstract en daarmee ongrijpbaar (Wilken, 2023). Wilken en Parpan-Blaser (2024) stellen op basis van de internationale definitie van sociaal werk dat sociaal werk net als sociale innovatie streeft naar sociale verandering en ontwikkeling (BPWS, 2019). Daar leiden zij uit af dat sociaal werk bij uitstek betekenisvol kan bijdragen aan sociale innovatie vanwege deze gemeenschappelijke doelen en dat sociale innovatie onderdeel zou moeten zijn van elke sociaal werk opleiding.

Uit het beroepsprofiel sociaal werk blijkt dat sociaal werkers middels sociale innovatie kunnen bijdragen aan beroepsontwikkeling en dat hier bijzondere vakkennis voor nodig is (BPWS, 2022). De Verkenningcommissie Hogere Sociale Studies (HSS) gaf hiertoe in 2022 een eerste advies (Scheffelaar & Kuiper, 2017; Van Regenmortel & Nauta, 2022). Opvallend was bijvoorbeeld dat de paragraaf over technologie en digitalisering binnen het advies over sociale innovatie niet is uitgewerkt, terwijl digitalisering en technologie ook binnen sociaal werk een belangrijke rol spelen (Stam et al., 2023). Waar internationale beroepscode van sociaal werk het belang van digitalisering en technologie expliciet onderkennen, komt dit niet tot uitdrukking in de huidige Nederlandse beroepscode (BPWS, 2016; Schell-Kiehl & Nieuwboer, 2022). Er lijkt sprake van een bredere kennislacune met betrekking tot sociale innovatiecompetenties voor sociaal werkers. Dit leidde tot de volgende onderzoeksvraag: welke competenties hebben sociaal werkers nodig om een zinvolle bijdrage te leveren aan sociale innovatieprojecten?

Het doel was om op basis van literatuur sociale innovatiecompetenties voor sociaal werkers te definiëren en deze te onderbouwen en aan te scherpen vanuit de praktijk van een afgerond project, genaamd Netmobiel. We hebben literatuur gezocht met de volgende zoektermen: “social work” AND “social innovation” en “sociale innovatie” AND “Sociaal Werk”. Daarin hebben we vooral de Engelstalige en Nederlandstalige peer-reviewed artikelen bekeken die concreet ingingen op kennis, houding en vaardigheden (competences, knowledge and skills). Een synthese hiervan resulteerde in een voorlopig overzicht van zes competenties.

Vervolgens is Netmobiel gebruikt om deze competenties vanuit de praktijk te onderbouwen. Het onderzoeksmateriaal van Netmobiel uit de periode 2017-2023 bestond uit observaties, presentaties

SOCIALE INNOVATIECOMPETENTIES VOOR SOCIAAL WERKERS

en verslagen van achttien ontwikkelsessies waaraan bewoners, onderzoekers en ambtenaren deelnamen, en drie evaluatiesessies. De eerste auteur codeerde het onderzoeksmateriaal deductief op basis van de zes sociale innovatiecompetenties en inductief als het ging om mogelijk aanvullende competenties vanuit de praktijk.

Hieronder beschrijven we achtereenvolgens de relatie tussen sociale innovatie en sociaal werk en presenteren we de zes sociale innovatiecompetenties voor sociaal werk op basis van literatuur. Daarna presenteren we het Netmobiel project, gevolgd door bevindingen en een conclusie.

SOCIAAL WERK, SOCIALE INNOVATIE EN SOCIALE INNOVATIECOMPETENTIES

Sociale innovatie kwam eind twintigste eeuw op om sociale verandering en vooruitgang vorm te geven. Debatten over sociale innovatie bleven vaak hangen op programmaniveau waarbij onduidelijk is hoe sociale innovatie in de praktijk moet leiden tot sociale verandering en verbetering (Wilken & Parpan-Blaser, 2024). In 2023 stelde de toenmalige Europese Commissie op basis van onderzoek de volgende samengestelde definitie vast:

1. Het ontwikkelen van nieuwe ideeën in de vorm van producten, diensten en modellen die tegelijkertijd voorzien in maatschappelijke behoeften en nieuwe relaties of samenwerkingen creëren (Murray et al., 2010).
2. Sociale innovatie gaat hierbij zowel over de processen van praktische probleemoplossing als het daarbij vergroten van capaciteiten van betrokken groepen, organisaties of de samenleving (Oosterlynck, 2015).
3. Sociale innovatie pakt maatschappelijke problemen aan macro-, meso- en microniveau (Nicholls et al., 2015).
4. Idealiter genereren sociale innovaties nieuwe, betere structuren en competenties om aan innovatie te werken (Caulier-Grice et al., 2012).
5. Tot slot, wordt sociale innovatie geassocieerd met sociale verandering in het kader van het algemeen belang; de gecreëerde sociale waarde dient nuttig te zijn voor een bepaald praktijkgebied (Mulgan, 2015).

Sociale innovatie wordt daarmee gedefinieerd aan de hand van de maatschappelijke impact die deze nastreeft, de beoogde producten, diensten en modellen.

Sociaal werk kent de volgende, algemeen geaccepteerde, internationale definitie: 'Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie, empowerment en bevrijding van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Onderbouwd door theorieën van sociaal werk, sociale en menswetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, engageert sociaal werk mensen en instituties om levensuitdagingen en problemen aan te pakken en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren' (BPSW, 2019, p. 1).

De definities van sociale innovatie en van sociaal werk overlappen in het streven naar sociale verandering en maatschappelijke impact en in structurele verandering op verschillende niveaus. Sociale innovatie kan met de waarden van sociaal werk als richtsnoer de innovatiekracht van sociaal werk vergroten (Wilken & Parpan-Blaser, 2024).

SOCIALE INNOVATIECOMPETENTIES VOOR SOCIAAL WERKERS

De vraag welke sociale innovatiecompetenties sociaal werkers dienen te bezitten is zowel relevant voor onderwijs als de praktijk. In het huidige beroepsprofiel is sociale innovatie echter weinig uitgewerkt (BPSW, 2022). Sociale innovatie vindt plaats in een multi-actor ecosysteem op micro-, meso- en of macroniveau (Prosser & Pedersen, 2024). Hierbinnen kunnen grofweg drie rollen worden onderscheiden voor sociaal werkers (Jansen et al., 2024):

1. De sociaal werker als interne innovator binnen het eigen vakgebied (Scheffelaar & Kuiper, 2017).
2. De sociaal werker als externe innovator buiten het eigen vakgebied (Flanagan, 2014; Lara-Montero, 2024).
3. De sociaal werker als kritische en ethische partner (Jesus & Amaro, 2024).

Nu duidelijk is welke rollen sociaal werkers kunnen aannemen binnen sociale innovatie presenteren we zes onderbouwingen van competenties, die vervolgens in tabel 1 zijn samengevat.

Werken vanuit een normatief kader

Om sociale innovatie binnen sociaal werk aan te wenden is een normatief kader noodzakelijk dat als kompas dient en uitnodigt tot reflectie (Wilken & Parpan-Blaser, 2024). Als normatief

Tabel 1: Zes sociale innovatiecompetenties op basis van literatuurstudie.

	Competentie	Definitie
1	Normatief kader sociaal werk	De sociaal werker werkt vanuit het sociaal werk waardenkader (gebaseerd op de internationale definitie van SW, mensenrechten en Sustainable Development Goals) (Van Regenmortel & Nauta, 2022).
2	Integrale benadering	De sociaal werker benadert sociale kwesties integraal vanuit verschillende terreinen die belangrijk zijn voor kwaliteit van leven, zoals gezondheid, huisvesting, sociale cohesie, veiligheid, werk, mensenrechten en klimaat (Wilken & Parpan-Blaser, 2024, p. 21) (vertaald en bewerkt door de auteurs).
3	Trans-disciplinair werken	De sociaal werker kan samenwerken met verschillende disciplines op basis van gelijkwaardigheid, waarbij deelnemers denken en werken vanuit werk- en denkwijzen anders dan de eigen discipline en complexiteit van inhoud en werkwijze aanvaarden (Huibers et al., 2012, in: Scheffelaar & Kuiper, 2017, p. 9).
4	Innovatie als leerproces	De sociaal werker is in staat om sociale innovatie te zien als collectief leer- en ontwikkelproces met aandacht voor verschillende soorten kennis (ervaringskennis, experimentele kennis, professionele kennis en wetenschappelijke kennis) en om dat proces mede vorm te geven (Jansen et al., 2024).
5	Kritische digitale geletterdheid	De sociaal werker is in staat om technologie en digitalisering in de basis te begrijpen en kritisch te kijken naar zowel bedreigingen als mogelijkheden die technologie en digitalisering biedt voor (kwetsbare) burgers vanuit sociaal werk en maatschappelijk perspectief (Van Regenmortel & Nauta, 2022).
6	Kennis van co-design	De sociaal werker heeft kennis en vaardigheden ten aanzien van innovatiemethoden als co-design en veranderkundige theorieën (Wilken & Parpan-Blaser, 2024).

kader worden de internationale definitie of nationale definities van sociaal werk, mensenrechten, Sustainable Development Goals en de capabilitybenadering genoemd (BPSW, 2022; Brummel et al., 2024; Dominelli, 2024; Van Regenmortel & Nauta, 2022). Hierbinnen worden waarden als sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve sociale verantwoordelijkheid en respect voor vormen van diversiteit genoemd.

Een integrale benadering hanteren

Een integrale benadering betekent het kunnen hanteren van een meervoudig perspectief dat verschillende domeinen met elkaar verbindt die belangrijk zijn voor kwaliteit van leven zoals gezondheid, wonen, sociale cohesie, veiligheid, werk, mensenrechten en klimaat (Dominelli, 2024; Leal Cavalcante et al., 2021; Wilken & Parpan-Blaser, 2024). Daarbij wordt gebruik gemaakt van zowel academische-, professionele- als ervaringskennis (Driessens et al., 2024). Ook betekent het kunnen werken op en tussen verschillende aggregatieniveaus met daarbij passende contextuele sensitiviteit (Evans, 2024).

Transdisciplinair samenwerken

Transdisciplinair samenwerken is samenwerken vanuit een multistakeholder ecosysteem met daarin professionals, onderzoekers, beleidsmakers en bewoners. Zij werken samen vanuit een gemeenschappelijk doel aan nieuwe kennis, diensten of producten en maken gebruik van elkaar kennis en kunde (Scheffelaar & Kuiper, 2017). Hierbinnen wordt samengewerkt over de grenzen van de eigen professie, systemen en domeinen heen (Traube et al., 2017). Om dit vorm te kunnen geven is het kunnen weven van coalities noodzakelijk (Nandan et al., 2019). Hiervoor is sensitiviteit, creativiteit en moed nodig, naast bonding-, bridging- en linking-vaardigheden (Wilken & Narusson, 2024). Een praktische voorbeeld hiervan is de “Praktijkgids Transdisciplinair werken” van het Groene Brein (Oskam, 2023).

Innovatie als leerproces faciliteren

Sociale innovatie wordt door Cavalcante et al. (2016) neergezet als leren door te doen en afgezet tegen traditionele vormen van leren binnen een kennisinstelling. De focus ligt hierbij op kritisch leren denken en creatief denken (Leal Cavalcante et al., 2021). Het faciliteren van leren binnen innovatie is volgens Geelhoed & Heijmans (2024) een innovatie op zich en geen vanzelfsprekendheid. Leren dient actief gefaciliteerd en ondersteund te worden door ruimte te

scheppen voor reflectie in dialoog of supervisie (Jansen et al., 2024). Sociaal werkers kunnen als facilitator van verandering maatschappelijke leerprocessen ondersteunen en mede vormgeven (Dortmans et al., 2024).

Kritische digitale geletterdheid

Fernandez-de-Castro et al. (2023) constateren in hun literatuurreview een gebrek aan digitale competenties onder sociaal werkers die met jeugd werken. Digitale competentie vormt een combinatie van kennis, houding en vaardigheden om effectief deel te nemen de digitale samenleving (European Commission, 2019). Fjeldheim et al. (2024) constateren daarnaast een kenniskloof tussen sociaal werk onderwijs en digitalisering, terwijl digitaal sociaal werk nodig is om bepaalde doelgroepen te bereiken (Fjeldheim et al., 2024; Zemaitaityte et al., 2024). Over de exacte definitie van digitale competentie is geen consensus (Zhu & Andersen, 2022). Sociaal werkers hebben digitale vaardigheden nodig voor hun dagelijks werk en innovatieprojecten, maar digitale vaardigheden alleen zijn niet voldoende. Fernandez-de-Castro et al. (2023) laten namelijk zien dat de technisch-instrumentele en techno-optimistische benadering in sociaal werk onderwijs vaak te dominant is. Zij pleiten voor kritische digitale geletterdheid, waarin sociaal werkers leren om technologie en digitalisering te beoordelen in relatie tot macht, toezicht, uitbuiting en maatschappelijke impact, om de sociale gevolgen van digitale initiatieven voor individuen en gemeenschappen te begrijpen (Fernandez-de-Castro et al., 2023; Pötzsch, 2019). Immers, digitalisering kan ongelijkheden en kwetsbaarheden verkleinen maar ook vergroten. Digitale competenties zijn dus niet neutraal maar verdienen een sociaalkritische blik. Hierbij kan juist het normatief kader van sociaal werk helpend zijn vanuit sociaal werk en maatschappelijk perspectief (Van Regenmortel & Nauta, 2022).

Werken volgens co-design

Co-design omvat elementen van alle boven genoemde competenties en dient om sociale innovatieprocessen vorm te geven. Kennis hebben van deze iteratieve aanpakken is essentieel om sociale innovatie te starten en te doen slagen. Co-design is een waardengedreven praktijk waarbij alle betrokkenen steeds gezamenlijk bepalen wat de volgende stap is, of het nu gaat om initiatief nemen, stakeholdermanagement, ontwerpen, implementeren, evalueren, beslissen en management (Geelhoed & Heijmans, 2024). Benaderingen en methoden als co-design, design thinking, service design, waarderend onderzoek, participatief actie-onderzoek en responsieve

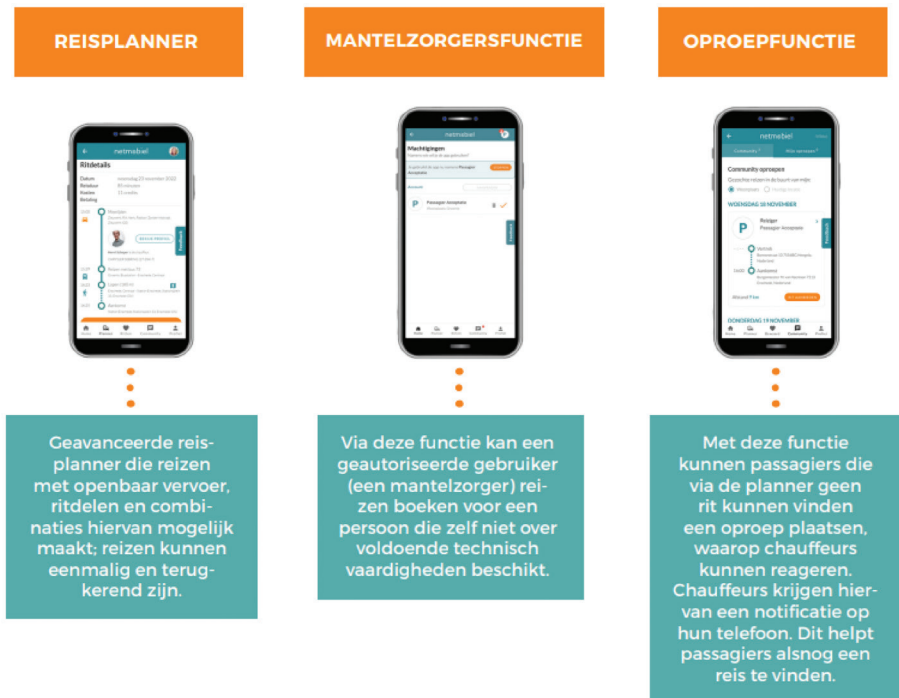
evaluatie kunnen benut worden om een inclusief ontwerp, implementatie of evaluatieproces vorm te geven (Leal Cavalcante et al., 2021; Traube et al., 2017).

NETMOBIEL ALS ONDERZOEKSPROCES

Een multidisciplinair onderzoeksteam bestaande uit onderzoekers, software engineers (HAN, SAXION en Universiteit Twente) en community builders (Spectrum) heeft op basis van een co-design en design thinking aanpak met groepen bewoners uit zes kleine kernen in de Achterhoek een Mobility-as-a-Service (MaaS) platform ontworpen en getest (Stickdorn & Schneider, 2012).¹

MaaS is een vervoersconcept dat mobiliteitsdiensten (bijvoorbeeld openbaar vervoer, deelauto's en carpooling) integreert in één digitaal platform en daarmee deur-tot-deurvervoer op maat, een gepersonaliseerde tijdsplanning en betalingsmogelijkheden biedt (Durand et al., 2020). Het biedt inwoners doorgaans een *smartphone* applicatie waarmee je een reis kan plannen, boeken en betalen. De applicatie van Netmobiel onderscheidt zich van andere MaaS applicaties doordat deze is ontwikkeld voor het landelijke (niet stedelijke) gebied. In landelijke gebieden maakt de combinatie van een verspreide en relatief geringe bevolking met een hoog eigen autobezit het bijzonder lastig om openbaar vervoer rendabel aan te bieden (Geurs et al., 2018). Voor mensen die geen auto bezitten of niet (meer) in staat zijn om auto te rijden is vervoersarmoede een reëel risico. Vervoersarmoede houdt in niet kunnen komen waar je zou willen komen, waardoor deelname aan maatschappelijke activiteiten belemmerd wordt (Kampert et al., 2019). Voor mensen met vervoersarmoede staat de kwaliteit van leven onder druk.

Netmobiel als product bestaat naast een reisplanner en betaalfunctie uit een aantal functies die inspelen op behoeften van gemeenschappen in het buitengebied (zie figuur 1 en 2). Zo biedt de app een samenreis-functie. Passagiers kunnen een oproep plaatsen voor een rit, vrijwillige chauffeurs uit het dorp krijgen hiervan dan een notificatie. Daarnaast is er een mantelzorgfunctie waarbij je als mantelzorger een rit voor iemand kunt boeken die bijvoorbeeld digitaal minder vaardig is. Er is een chatfunctie voor communicatie tussen chauffeurs en passagiers en een reviewsysteem gebaseerd op complimenten om vertrouwen te wekken. Tot slot is er een goede doelenfunctie waarmee de vrijwilligersbijdrage van de chauffeurs gedoneerd kan worden aan lokale goede doelen. Netmobiel beoogt het verbeteren van mobiliteit in het buitengebied, het terugdringen van lokale mobiliteitsarmoede en het verduurzamen van mobiliteit en is een duidelijk voorbeeld van sociale innovatie (Schoorman et al., 2022).



Figuur 1: Functies Netmobiel 1 (Schuurman et al., 2022 p. 30).

BEVINDINGEN

We presenteren onze bevindingen gethematiseerd naar de zes competenties.

Werken vanuit een normatief kader: overlap en spanning in waarden

Niet het waardenkader van sociaal werk, maar de uitgangspunten van service design thinking stonden centraal bij het ontwikkelproces van Netmobiel (Stickdorn & Schneider, 2012). Bewoners kregen op basis van gelijkwaardigheid een centrale plek in het onderzoek-, onderwerp- en pilotproces van Netmobiel onder het motto: “bewoners achter het stuur.” Bijvoorbeeld door hun ervaringskennis te benutten, naast professionele en wetenschappelijke kennis, door samen



Figuur 2: Functies van de Netmobiel 2 app (Schuurman et al., 2022, p. 31).

met bewoners keuzes te maken in het ontwerpproces en door ten tijde van COVID-19 samen te besluiten om de pilot uit te stellen. De gekozen ontwerpbenadering vertoonde overlap met sociaal werk waarden en diende hierdoor als gemeenschappelijke basis voor het gehele onderzoeksteam.

Er was sprake van een spanningsveld tussen de waarden van sociaal werk en het door de subsidieverstrekker goedgekeurde onderzoeksplan. Waar het onderzoeksplan in de kern een technisch 'hoe kan' onderzoek betrof met als beoogde uitkomst: een MaaS-toepassing voor het buiten gebied, werken sociaal werkers over het algemeen vraag gestuurd en bottom-up en in het geval van community building vanuit lokale gemeenschappen. Deze lokale gemeenschappen dienden – volgens de academische logica van het plan – op basis van een aantal criteria geselecteerd te worden. De bereidheid om als dorp mee te doen, was aanvankelijk geen criterium. Over het moment waarop lokale gemeenschappen betrokken zouden moeten worden, leefden

verschillende opvattingen: de onderzoekers stelden dat dit na de nulmeting zou moeten gebeuren. De *community builder* was juist van mening: zo vroeg mogelijk in het proces. Hier botsten waarden en werkwijzen van academisch onderzoek en community building met elkaar. Dit leidde tot stevige discussies en tot een gedeeltelijke aanpassing van het onderzoeksplan waarbij de bereidheid van dorpen om deel te nemen werd toegevoegd als criterium.

Integrale benadering: verschillende perspectieven en soorten kennis zijn noodzakelijk

Netmobiel kende de volgende doelen: verbeteren van mobiliteit in het buitengebied, het terugdringen van mobiliteitsarmoede en het verduurzamen van mobiliteit. Allen waren deelaspecten van leefbaarheid.

Subdoelen hiervan waren o.a. langer thuis kunnen blijven wonen, zorgen voor elkaar (mantelzorg), sociale cohesie, nieuwe klanten voor vervoerders werven en het versterken van toerisme en recreatie. Om deze doelen te realiseren was het noodzakelijk om het vervoerprobleem integraal te benaderen vanuit verschillende terreinen, zoals geformuleerd in het projectplan: "van kennis op het gebied van vervoerskunde, Internet of Things, smart cities & regions, living-labonderzoek, automotive, dataverzameling en -analyse en gebruikersinterfaces tot kennis over gebiedsontwikkeling." (Projectplan Netmobiel, 2016, p. 7).

MaaS is een integraal concept omdat het verschillende functionaliteiten integreert. Het was voor de onderzoekers en community builders noodzakelijk om integraal te denken voor wat betreft het ontwerp van de applicatie, de werving van deelnemers (zowel reizigers als chauffeurs), draagvlak, samenwerking, het businessmodel, bestaande wet- en regelgeving en governance. Het op deze manier integraal samenwerken vanuit verschillende perspectieven en soorten kennis (wetenschappelijke, professionele en ervaringskennis van bewoners) om tot een passend ontwerp te komen vroeg veel van de betrokkenen. Een meer gedetailleerde analyse met betrekking tot welk handelen en welke sleutelmomenten daarin een rol hebben gespeeld valt buiten de scope van dit artikel.

Transdisciplinair samenwerken: elkaar leren begrijpen kost tijd

De complexiteit van Netmobiel leidde tot de noodzaak om transdisciplinair samen te werken. De volgende disciplines waren direct betrokken bij de ontwikkeling van de applicatie: onderzoekers

met respectievelijk een IT-, sociale of verkeerskundige achtergrond, programmeurs, community builders, communicatie- en marketingexperts, technologieleveranciers, gemeenteambtenaren (Wmo en Verkeer), zorgprofessionals, dorpsbelangenorganisaties en individuele inwoners en tot slot bachelor- en masterstudenten van diverse opleidingen. Sociaal werkers hadden in dit project een rol vanuit onderzoek en community building.

Om te kunnen samenwerken was het nodig om elkaars disciplines te leren begrijpen en op elkaars kennis en werkwijzen te vertrouwen. Dat was in de beginfase van dit project geen eenvoudige opgave. Waar community builders, onderzoekers met een sociale en/of ontwerpachtergrond elkaar redelijk begrijpen, wordt dit ingewikkelder wanneer bijvoorbeeld programmeurs aansluiten. Om matches te maken tussen vraag en aanbod zijn algoritmes nodig; de onderliggende aannames zijn weer gebaseerd op kennis uit verkeerskunde, gemeenschapsontwikkeling of bewoners zelf. De aard van de digitale wereld dwingt je (als het ware) om binaire keuzes te maken. Uitwisseling tussen verschillende actoren is dus noodzakelijk en tegelijkertijd een grote uitdaging. Interessant hierbij was ook dat sommige actoren het geheel konden overzien, maar anderen ook niet. Netmobiel laat zien dat transdisciplinair samenwerken, zoals als samenwerken op basis van gelijkwaardigheid, waarbij deelnemers een werk- en denkwijze anders dan die vanuit hun eigen discipline en complexiteit van inhoud en werkwijze aanvaarden, belangrijk is om dergelijke projecten te laten slagen.

Innovatie als leerproces: leren was belangrijk, maar niet altijd expliciet

Leren vormde een belangrijk onderdeel van het Netmobiel-project. In het onderzoeksplan waren de kleine woonkernen als living lab gepositioneerd waar het leren in de praktijk daadwerkelijk plaatsvindt. Een living lab was hierbij een experimentele omgeving waarin bewoners, onderwijs, bedrijven en onderzoekers samenwerken om nieuwe producten of diensten te ontwikkelen en te testen in de echte wereld. De geleerde lessen zijn na afloop opgenomen in een toolbox, een praktijkpublicatie en academische publicaties. Diverse groepen studenten hebben meegewerkt aan Netmobiel. Daarbij was leren altijd impliciet onderdeel van het ontwerpproces. Het leerproces werd gefaciliteerd maar niet altijd expliciet benoemd.

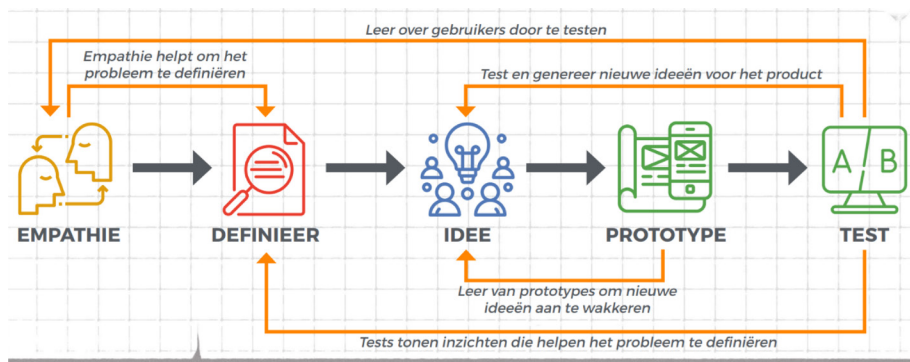
In de praktijk was er sprake van een tweede living lab, namelijk dat van de onderzoekers en community builder zelf, die immers vormgaven aan een collectief leer- en ontwikkelproces. De onderlinge afhankelijkheid van onderzoekers was groot en de wil om samen te werken was aanwezig. Hierbij hebben onderzoekers en andere partijen veel van elkaar geleerd. Terugkijkend

was meer ruimte voor dialoog en reflectie helpend geweest om elkaar sneller te begrijpen en zo de samenwerking te bevorderen.

Kennis van co-design

Binnen Netmobiel werd het ontwerpproces vormgegeven middels design thinking en service design thinking. De vijf fasen van design thinking (zie figuur 3) vormden de ruggengraat van het proces. Het ontwikkelproces kende een aantal feedbacklusen (waarvan enkele zijn weergegeven in de figuur) om verbeterslagen te kunnen maken, passend bij het iteratief proces van co-design.

Binnen elke stap waren er verschillende ontwerptools beschikbaar, waar passende keuzes in werden gemaakt. In de empathiefase werd een nulmeting naar reisgedrag, leefsituatie en technologiegebruik opgezet, op basis waarvan persona's werden ontwikkeld. Deze werden in sessies met bewoners gevalideerd en aangescherpt met behulp van (zo realistisch mogelijke) scenario's om te komen tot een heldere probleemstelling die in de definitiefase werden uitwerkt tot ontwerpisen. In de ideefase was juist ruimte om te divergeren om ontwerp oplossingen te verzinnen op basis van persona's en mobiliteitsbehoeften, waar uiteindelijk middels een *buy-a-feature* spel, samen met bewoners keuzes werden gemaakt om te komen tot een prototype. Parallel liep het ontwikkelen van de *backend* van de applicatie en het vormgeven van de *interface*.



Figuur 3: Vijf fasen van design thinking (Schuurman et al., 2022 p. 38).

Het prototype werd meermaals getest door studenten en bewoners en doorontwikkeld in een iteratief proces. Zo is bijvoorbeeld halverwege het proces een stap terug gedaan en een extra persona toegevoegd. Ook kozen bewoners in het keuzeproces ervoor om de mantelzorgfunctie wel en een competitie tussen dorpen niet op te nemen in het ontwerp.

Opvallend is dat het ontwerpproces via divergeren, ruimte voor integraliteit en creativiteit, ervoor zorgde dat alle partners een aandeel hadden in het ontwerpproces. Tegelijkertijd bracht dit structuur en focus waardoor uiteindelijk samen met de doelgroep ontwerpkeuzes gemaakt konden worden. Het consequent betrekken van bewoners had ook een keerzijde: de draagkracht van bewoners stond gedurende het project onder druk vanwege de hoeveelheid sessies. De community builder had als taak om de onderzoekers bij de les te houden en vertegenwoordigde de bewoners in overleggen met regionale partners.

Technologie en digitalisering: digitale competenties en digitale geletterdheid

Technologie en digitalisering ontwikkelen zich snel. Nu rijden ze overal rond, maar toen Netmobiel startte waren Ubers en deelscooters bijvoorbeeld nieuw. Binnen Netmobiel was het in de basis willen en kunnen begrijpen van MaaS en dit kunnen uitleggen aan bewoners cruciaal. Alle teamleden en ook betrokken bewoners zelf moesten in staat zijn om MaaS op een eenvoudige en aansprekende manier over te brengen. Dat was voor onderzoekers en partners zonder ICT- of vervoerachtergrond bij aanvang lastig omdat MaaS als een ingewikkeld concept werd ervaren.

Technologie en digitalisering kunnen soms doorslaan in een doel op zichzelf. Er is dan sprake van een “technology push” die niet per definitie aansluit bij behoeften van bewoners zelf (Di Stefano et al., 2012). Daar komt bij dat in technologische innovatie vaak een sterke maakbaarheidsgedachte verscholen zit: er is een probleem en dat lossen we op met nieuwe technologie. Vanuit sociaal werk wordt deze maakbaarheidsgedachte juist kritisch bekeken (Keinemans et al., 2024). De sociale wereld met maatschappelijke kwesties is hardnekkig en slechts beperkt maakbaar, en dat bleek ook bij Netmobiel het geval. Zo bleek het moeilijk om voldoende gebruikers te werven en bewoners te verleiden om hun mobiliteitsgedrag te veranderen. Daarnaast werd, door toedoen van COVID-19, de pilot meerdere keren uitgesteld. Toch is maakbaarheidsdenken vaak dominant, ook binnen beleidskringen.

Hier is de derde rol van sociaal werker als kritische en ethische partner van belang, juist om ongepaste *technology push* te voorkomen. Binnen Netmobiel werd deze opgepakt door de community builder die consequent de belangen van de kleine kernen vertegenwoordigde. Bijvoorbeeld door uit te leggen aan alle partners (overheden, ondernemers en onderzoekers) wat je wel en niet kunt vragen van kleine gemeenschappen en weerwoord te bieden aan aanpakken die logisch zijn vanuit beleid of onderzoek; maar ingaan tegen principes van werken met de gemeenschap of geen recht doen aan de belangen van een gemeenschap. De community builder was kritisch op het verwachtingenmanagement, met name als de pilot niet liep zoals beoogd, het beloven van gedragsverandering middels de applicatie en het includeren van kwetsbare groepen.

Governance en communicatie

In het project werd ook een tweetal bevindingen gedaan die niet direct onder een van de zes competenties onder te brengen zijn.

Ten eerste behelsde Netmobiel duidelijk ook een governanceproces waarbij de projectleider samenwerking zocht met bestaande partnerschappen en diverse overheden (gemeente, regio, provincie en Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) op het gebied van mobiliteit om publiek-bestuurlijks draagvlak te verwerven en te behouden, om het project te koppelen aan beleidsdoelen en additionele middelen te verwerven. Daarnaast was er regelmatig contact met bedrijven. Het strategisch opereren hierin leidde tot een inbedding van Netmobiel in de regio en de overdracht van Netmobiel naar het regionale mobiliteitsplatform GAON, na afloop van de projectperiode. De community builder had een groot lokaal en regionaal netwerk en trad op als verbinder tussen de projectleider en lokale en regionale partners.

Ten tweede kende Netmobiel een online wervingscampagne om verschillende doelgroepen via website, facebook en Instagram te bewegen om de applicatie te downloaden. Hiertoe werd een marketingbureau ingeschakeld. Het vinden van de juiste toon was belangrijk om bewoners aan te spreken. Deze was aanvankelijk te commercieel van aard en werd in samenspraak met bewoners en community builders aangepast.

Beide bevindingen, governance en communicatie, verwijzen naar samenwerking met partijen buiten de projectgroep zoals verschillende overheden. Dat vraagt om specifieke kennis van de werking van openbaar bestuur en beleid die niet terugkomen in de zes omschreven competenties en richtte zich bovendien op het creëren van de juiste randvoorwaarden voor het project. Kennis

van communicatie en marketing bleek aanvullend nodig om gebruikers te werven voor de applicatie, maar had in theorie ook aanwezig kunnen zijn binnen de projectgroep.

CONCLUSIE

Het doel van dit onderzoek was om sociale innovatiecompetenties (zie tabel 1) voor sociaal werkers te duiden en te onderbouwen vanuit de praktijk van een afgerond socio-technisch project, te weten het Netmobiel-project. De centrale vraag was: welke competenties hebben sociaal werkers nodig om een zinvolle bijdrage te leveren aan sociale innovatieprojecten? Onze analyse ondersteunt de zes competenties die in de literatuur bekend zijn en die duidelijk te herkennen waren in het proces om complexe sociale innovatie vorm te geven rond Netmobiel. Daar voegen we echter de volgende inzichten aan toe:

- Waar technologie en digitalisering binnen de bestudeerde literatuur enigszins onderbelicht bleven, bleek binnen Netmobiel het ontwikkelen van kritische digitale geletterdheid voor alle partijen noodzakelijk om 'technology push' te voorkomen. De sociaal werker als kritische, ethische partner die opkwam voor de belangen van bewoners is erg belangrijk. Hierin had de community builder een belangrijke rol.
- De zes geformuleerde competenties waren niet toereikend om Netmobiel te realiseren. Competenties op het gebied van governance en communicatie lijken noodzakelijk om de goede randvoorwaarden voor sociale innovatie te creëren.
- De bijdrage van zowel sociaal werk onderzoekers, als community builders was nodig om bewoners aan het stuur te zetten, te houden en hun belangen te vertegenwoordigen.

Kortom, sociaal werkers dienen daarom over sociale innovatiecompetenties en in het bijzonder kritische digitale geletterdheid te beschikken, zowel binnen hun dagelijks werk als binnen specifieke sociale innovatieprojecten. Dit vraagt om verdere operationalisering in de praktijk en in onderwijs: enerzijds over hoe sociaal werkers in de praktijk ethisch en vakbekwaam kunnen handelen, en anderzijds over hoe sociaal werkers in opleiding dat handelen kunnen leren teneinde adequaat toegerust in de moderne sociaal werkpraktijk te kunnen starten.

NOTEN

- 1 <https://www.saxion.nl/onderzoek/smart-industry/smart-cities/producten/vervoersoplossing-netmobiel>.

REFERENTIES

- BPSW. (2019). *Factsheet internationale ethische principes*. Utrecht: Beroepsvereniging van professionals in Sociaal.
- BPSW. (2022). *Beroepsprofiel van de Sociaal Werker*. Utrecht: Beroepsvereniging van professionals in Sociaal Werk.
- Brummel, A., Jansen, E., Yerkes, M. A., & Javornik, J. (2024). Potential for social innovation in social work: Applying the capability approach. In *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe* (pp. 54–66). Bristol: Policy Press.
- Caulier-Grice, J., Davies, A., Patrick, R., & Norman, W. (2012). *Defining social innovation*. Final Report Summary TEPSIe (The Theoretical, empirical and policy foundations for building social innovation in Europe). Brussels: European Commission.
- Di Stefano, G., Gambardella, A., & Verona, G. (2012). Technology push and demand pull perspectives in innovation studies: Current findings and future research directions. *Research Policy*, 41(8), 1283–1295.
- Dominelli, L. (2024). Climate change from a green social work perspective: Responding to a constantly evolving crisis challenging social work practice. In *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe* (pp. 193–207). Bristol: Policy Press.
- Dortmans, K., Jansen, E., & van Hal, L. (2024). Moderating processes of social innovation: Insights from a case study on labour market activation. In *Social work and social innovation* (pp. 124–136). Bristol: Policy Press.
- Driessens, K., Natland, S., & Lyssens-Danneboom, V. (2024). Social innovation and service users' involvement: Enhancing the knowledge of social work. *Social Work and Social Innovation: Emerging Trends and Challenges for Practice, Policy and Education in Europe* (pp. 112–123). Bristol: Policy Press.
- Durand, A., Harms, L., & Hoogendoorn-Lanser, S. (2020). Mobility-as-a-Service en veranderingen in reisvoorkeuren en reisgedrag: een systematisch literatuuronderzoek. *Tijdschrift Vervoerswetenschap*, 56(1), 33–48.
- European_Commission. (2019). *Key competences for lifelong learning*. 01-01-2024 gedownload van: <https://op.europa.eu/s/z2dc>
- Evans, T. (2024). Social work, social innovation, discretion and creativity: Day-to-day innovation of practice. In *Social work and social innovation* (pp. 41–53). Bristol: Policy Press.
- Fernández-de-Castro, P., Aranda, D., Moyano, S., & Sampedro, V. (2023). Digital youth work: A systematic review with a proposal. *Social Work Education*, 42(3), 318–336.

- Fjeldheim, S., Kleppe, L. C., Stang, E., & Støren-Vaczy, B. (2024). Digital competence in social work education: Readiness for practice. *Social Work Education*, 1–17.
- Flanagan, K. M. (2014). Moving from managing organizations to creating social enterprises: Entrepreneurial social work and advanced generalist education. *The Advanced Generalist: Social Work Research Journal*, 1(2), 1–14.
- Geelhoed, S., & Heijmans, E. (2024). Co-creation in action: Lessons from the CoSIE project. In *Social work and social innovation* (pp. 98–111). Bristol: Policy Press.
- Geurs, K. T., Gkiotsalitis, K., Fioreze, T., Visser, G., & Veenstra, M. (2018). Chapter Three - The potential of a Mobility-as-a-Service platform in a depopulating area in The Netherlands: An exploration of small and big data. In R. S. Franklin, E. S. Van Leeuwen, & A. Paez (Eds.), *Advances in transport policy and planning* (Vol. 2, pp. 57–79). Academic Press.
- Jansen, E., Parpan-Blaser, A., van der Pas, S., Prosser, S., & Wilken, J. P. (2024). Developing the innovative power of social work: Synthesis and future directions. In *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe* (pp. 289–297). Bristol: Policy Press.
- Jesus, A., & Amaro, M. I. (2024). The growing rhetoric of entrepreneurship in times of crisis: Future challenges of social work in the case of Portugal. In *Social work and social innovation* (pp. 263–275). Bristol: Policy Press.
- Kampert, A., Nijenhuis, J., Nijland, H., Uitbeijerse, G., & Verhoeven, M. (2019). *Indicator risico op vervoersarmoede-Inzicht op buurtniveau*. Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek & Planbureau voor de Leefomgeving.
- Keinemans, S., van der Tier, M., & van Lanen, B. (2024). Oog voor waarden en belangen. *Vakblad Sociaal Werk*, 25(3), 26–28. <https://doi.org/10.1007/s12459-024-1987-9>
- Lara-Montero, A. (2024). Promoting social services innovation: Regional and local examples from across Europe. In *Social work and social innovation* (pp. 84–97). Bristol: Policy Press.
- Leal Cavalcante, M. T., López, P., & Navarro-Segura, L. (2021). Methodologies to enhance innovation competencies in social work education. *Social Work Education*, 40(3), 367–382.
- Mulgan, G. (2015). Foreword: The study of social innovation—theory, practice and progress. *New Frontiers in Social Innovation Research*, 10–20.
- Murray, R., Caulier-Grice, J., & Mulgan, G. (2010). *The open book of social innovation* (Vol. 24). Londen: Nesta.
- Nandan, M., Bent-Goodley, T. B., Mandayam, G., & Singh, A. (2019). Social entrepreneurship, social intrapreneurship, social innovation, and social value creation: An overview and implications for social work. *Social Entrepreneurship, Intrapreneurship, and Social Value Creation*, 2019, 3–26.

- Nicholls, A., Simon, J., & Gabriel, M. (2015). *New frontiers in social innovation research*. Springer Nature.
- Oosterlynck, S. (2015). Lokale sociale innovatie: een kijk vanuit de marges van overheid en markt. *Momenten/Demos Brussel, 2008-2016*(13), 21–29.
- Oskam, I. (2023). Praktijkgids transdisciplinair werken: Tips en gereedschappen voor succesvol samenwerken bij de cocreatie van kennis en toepassingen. 10-02-2025 gedownload van: <https://hetgroenebrein.nl/publicatie/praktijkgids-transdisciplinair-werken/>
- Pöttsch, H. (2019). Critical digital literacy: Technology in education beyond issues of user competence and labour-market qualifications. *TripleC: Communication, Capitalism & Critique. Open Access Journal for a Global Sustainable Information Society*, 17(2), 221–240.
- Prosser, S., & Pedersen, O. (2024). How to change our neighbourhoods, regions and the world: Using symptoms, systems and transformation as a framework for social innovation and social work. In *Social work and social innovation* (pp. 24–40). Policy Press.
- Scheffelaar, A., & Kuiper, C. (2017). *Wat werkt bij Sociale Innovatie*. Utrecht: Movisie.
- Schell-Kiehl, I., & Nieuwboer, C. (2022). Sociale Technologie in: *Veldboer, L., Engbersen, R., Hooghiemstra, E., Jansen, J., Koeter, L., Repetur, L.,... & Sprinkhuizen, A. (2022). Lexicon nabijheid en sociaal werk*. Utrecht: Movisie.
- Schuurman, N., Geesing, T., Melenhorst, M., Reitsma, J., Veenstra, M., Scheepmaker, L., Visser, G., Geurs, K. T., & Grigolon, A. (2022). *Op weg naar slimme mobiliteit in de Regio: Inwoners achter het stuur bij de ontwikkeling van een Mobility-as-a-Service-oplossing*. Saxion Hogeschool/Hogeschool van Arnhem en Nijmegen/Universiteit Twente.
- Stam, S., Van Hoogmoed, V., & Pluut, B. (2023). *Innovatie met sociale technologie: voor een toekomstbestendig sociaal werk*. 5-6-2024 gedownload van: https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sites/fcb_sociaalwerk/files/2024-01/Rapport-sociale-technologie.pdf
- Stickdorn, M., & Schneider, J. (2012). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. John Wiley & Sons.
- Traube, D. E., Begun, S., Okpych, N., & Choy-Brown, M. (2017). Catalyzing innovation in social work practice. *Research on Social Work Practice*, 27(2), 134–138.
- Van Regenmortel, M., & Nauta, E. (2022). *Sociaal in beweging: Empowerment van de sociaal professional als fundament*. Advies van de verkenningscommissie Hogere Sociale Studies. Den Haag: Vereniging Hogescholen.
- Wilken, J. P. (2023). It is all about social quality: How social work researchers can contribute to social innovation. *European Social Work Research*, 1(3), 261–274.

- Wilken, J. P., & Narusson, D. (2024). The rediscovery of community: Community development as social innovation. In *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe* (pp. 179–192). Bristol: Policy Press.
- Wilken, J. P., & Parpan-Blaser, A. (2024). Social work and social innovation: How the twain can meet. In *Social work and social innovation: Emerging trends and challenges for practice, policy and education in Europe* (pp. 11–23). Bristol: Policy Press.
- Zemaitaityte, I., Bardauskiene, R., Pivoriene, J., & Katkonienė, A. (2024). Digital competences of future social workers: The art of education in uncertain times. *Social Work Education*, 43(4), 1078–1091.
- Zhu, H., & Andersen, S. T. (2022). Digital competence in social work practice and education: Experiences from Norway. *Nordic Social Work Research*, 12(5), 823–838. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2021.1899967>