

Werkplaatsen Sociaal Domein

magazine

Maart 2021



Werkplaatsen
Sociaal Domein

Op afstand nabij

Hoe een crisis leidt tot nieuwe
inzichten in het sociaal domein



INLEIDING

4 ■ **Leren van elkaar in een uniek jaar**

Erna Hooghiemstra

ONDERZOEK

6 ■ **Professionals zijn even niet aan zet**

Tijd om het werk te ontwikkelen
Ines Schell-Kiehl, Melissa Laurens

COLUMN

17 ■ **Onderwijs, grijp je digitale kans!**

Josine Steenvoorde

ONDERZOEK

18 ■ **Waar kunnen dakloze mensen nog heen?**

Max Huber, Joyce Crombach, Sabrina Keinemans, Lia van Doorn en Maaïke van Vugt

REPORTAGE

22 ■ **Fietsen en bellen**

Opbouwwerkers als dorpsverbinders in Westerveld

Anne Dreke Deddens

BESCHOUWING

24 ■ **De warmte van soep op de stoep**

Maar ook een bijdrage aan solidariteit?

Annica Brummel, Kajal Parbhoe, Wendy Kemper, Lisbeth Verharen

INTERVIEWS

28 ■ **De straat op**

Hoe jongerenwerkers zaakwaarnemers werden
Mark van Dijk

10

ANALYSE

Ed de Jonge

Ethische kans voor sociaal werkers



14

INTERVIEW MET LECTOR LOUIS POLSTRA

Sluiting dorpshuizen op noordelijk platteland is een kleine ramp

ONDERZOEK

30 ■ 'Welkom in mijn wereld'

Kwetsbaren ervaren coronabeperkingen
Mireille Donkervoort,
Nicole de Boer,
Charlotte Vissenberg

COLUMN

40 ■ Vluchtelingen interview je niet online

Anne Kooiman

ONDERZOEKSPRAKTIJK

42 ■ Online en op afstand werken

Jolanda Tuinstra,
Marjolanda Hendriksen,
Bart de Jager

OPINIE

45 ■ Wat moet het opbouwwerk als de burgerinitiatieven een stille dood zijn gestorven?

Chantal van Lieshout, Maja Ročak, Sabrina Keinemans

ONDERZOEK

46 ■ De pandemie legt een vergrootglas op de jeugdhulp

Jitske van der Sanden,
Floor Peels, Dana Feringa

ANALYSE

50 ■ Digitalisering biedt kansen voor een veiliger leefomgeving

Ben Kokkeler,
Janine Janssen

ONDERZOEK

52 ■ Twentse ouderen en professionals over de lockdown

Peter Gramberg,
Melissa Laurens,
Ellen Oosterkamp-Szwajcer

BESCHOUWING

54 ■ Herontdekken van wat sociaal werk is: met sociale technologie

Christa Nieuwboer

NIEUWE WERKPRAKTIJK

58 ■ Omgekeerd keukentafelgesprek

Elizabeth van Twist,
David ter Avest

REFLECTIE

61 ■ Investeren in het sociale is straks hard nodig

Wim Dekker

64 ■ Colofon



Werkplaatsen
Sociaal Domein



32

REPORTAGE

Saskia Welschen
en Pamela Lucas

Formele en informele werkers passen zich aan



36

NIEUWE WERKPRAKTIJK

Ido de Vries, Nicoline Hoos,
Suzan van der Pas

Hulpverleners met een gesprekstoel

Leren van elkaar
in een uniek jaar

Nabijheid op afstand: hoe dan?

De werkplaatsen hebben van heel dichtbij meegemaakt hoe een crisis als deze ingrijpt in het leven van mensen en wat het vraagt van iedereen om hen heen, schrijft Erna Hooghiemstra in een introductie bij dit magazine 'Op afstand nabij' van de Werkplaatsen Sociaal Domein.



Op 12 maart 2020 gaf de minister-president zijn eerste persconferentie. Het is een jaar later en nog steeds wordt het leven beheerst door de pandemie. De belangrijkste opgave is het bewaren van afstand. Zodat het virus niet kan overspringen. Hoe moeilijk kan het zijn, anderhalve meter in acht nemen, dachten we misschien in het begin nog. Al gauw kwamen we erachter hoe groot de impact is van social distancing. En dat geldt zeker voor mensen voor wie het leven toch al een uitdaging is. Mensen op wie sociale professionals zich richten. Als iets een sociaal professional kenmerkt is het wel het vermogen om nabije relaties aan te gaan en van daaruit te werken aan verbinding en het versterken van mensen die om wat voor reden dan ook moeite met het leven hebben. Dat dit een van de belangrijkste conclusies was uit het traject **Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk**, kwam voor experts in dit domein niet als een verrassing, maar eerder als een bevestiging. Professionals die het juist moeten hebben van nabijheid. Hoe gaan die om met 'afstand'? Ik zag globaal drie mogelijke reacties vanuit mijn kennis van deze zeer diverse groep.

Extra lastig

Aan crisissituaties zijn sociale professionals wel gewend, dat is niet het probleem. Maar dit is toch iets anders. Dit raakt aan de kern van hun professionaliteit. Als sociaal werkers geen ontmoetingsactiviteiten meer kunnen organiseren om te voorkomen dat groepen tegenover elkaar komen te staan, niet meer naast iemand op de bank kunnen gaan zitten die er verloren uitziet en niet kunnen



voelen hoe het met iemand gaat omdat ze alleen online contact hebben, dan betekent dat per definitie een verarming van hun werk. Zorgvuldig opgebouwde vertrouwensrelaties staan onder druk. Zicht op al die grote en kleine onderdelen van het gewone leven wordt vertroebeld. Even goed doorpraten met een collega over een niet-pluis-gevoel is niet meer vanzelfsprekend. En ook die actieve vrijwilligers in de wijk kom je niet zomaar meer tegen op straat. Afstand maakt 'doen wat nodig is' moeilijk, kan ik me zo voorstellen.

Van waarde

En toch is er ook een andere kant. Sociale professionals laten zich niet snel ontmoedigen en richten zich op wat wel kan, vanuit betrokkenheid bij 'hun' mensen. Ze zijn meesters in het verbinden, op wat voor manier dan ook. Hoewel ze als echte mensen-mensen gehecht zijn aan de fysieke ontmoetingen, zijn zij ook de eersten, zo verwacht ik, die alternatieven zullen zoeken. Ze kennen de leefwereld, begrijpen waar iemand echt mee zit, wat speelt in een buurt. Ze kunnen ook daarom goed meedenken over de dilemma's als gevolg van de maatregelen. Ook zijn de meeste sociale professionals er allang aan gewend om samen op te trekken met gewone burgers met een groot hart en een goed idee. Dat komt ook nu weer goed van pas. Er zijn kortom tal van redenen om te veronderstellen dat de op nabijheid gerichte sociale professionals ook nu van waarde zijn.

Op afstand en toch nabij

En deze tijd geeft ook kansen. Wat zeker in het begin van de crisis niet onopgemerkt bleef, is de meerwaarde van sociale professionals in crisistijden. Niet voor niets werden ze aangemerkt als 'cruciaal beroep'. Dan blijkt dat hun vermogen tot het al hebben van jarenlange vertrouwensrelaties juist nu van onschatbare waarde is. Neem nu de jongerenwerkers die verveelde jongeren kunnen aanspreken en behoeden voor al te veel grensoverschrijdend gedrag, maar ook de ouderencoaches die precies weten wie vatbaar is voor eenzaamheid en bedrijfsmaatschappelijk werkers die thuiswerkers met schoolgaande kinderen kunnen begeleiden zodat ze niet overspannen worden. Sociale professionals kennen de mensen die het meeste last hebben van de corona-crisis van zo dichtbij dat zij soms de enigen nog zijn die in contact blijven.

Daarbij komt dat sociale professionals nooit alleen maar gericht zijn op het hanteren van individuele problemen. Ze voelen vanuit hun professie ook een verantwoordelijkheid voor het achterhalen van de achterliggende oorzaken en het structureel oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Juist omdat zij zo nabij zijn hebben ze uniek zicht op wat nodig is om te voorkomen dat kansengelijkheid in deze tijd toeneemt of dat sociale samenhang nog meer verslechtert. Sociale professionals hebben de sleutel in handen om te leren van deze crisis, ook voor de periode hierna.

Het belangrijkste middel om de crisis te bezweren is het vergroten van afstand en verminderen van contacten. Dit heeft ingrijpende gevolgen voor de samenleving als geheel. Steeds meer komt aan het licht wat ook de sociale effecten zijn. Sociale professionals hebben het moeilijk met de afstand, maar ervaren ook de waarde van hun manier van nabij werken en de samenleving heeft gemerkt dat deze soms wat onzichtbare groep cruciaal is om de scherpe kanten van de effecten te verzachten.

Leren

In de werkplaatsen proberen we altijd al met elkaar te leren hoe we sociale vraagstukken tot een oplossing kunnen brengen in de praktijk. Dit jaar was uniek. De werkplaatsen hebben van heel dichtbij meegemaakt hoe een crisis als deze ingrijpt in het leven van mensen en wat het vraagt van iedereen om hen heen. In dit magazine delen we de kennis die wij opgebouwd hebben over het omgaan met de opgave voor sociale professionals om ook op afstand nabij te zijn. Dat is soms verrassend goed gelukt, maar ook nog een kwestie van vallen en opstaan. We hebben er veel van geleerd. De optelsom van deze lessen kunnen we goed gebruiken voor straks. Want hoe de toekomst er ook uit komt te zien: blended werken op afstand én nabij is het nieuwe normaal.

■ **Erna Hooghiemstra** is voorzitter van de Associatie Werkplaatsen Sociaal Domein.

Referenties

- Hooghiemstra, E., & Pelt, M. van (2020). De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk.
- <https://www.movisie.nl/publicatie/kennis-onderzoeksagenda-sociaal-werk>

Tijd om op
ongelijkheden
te wijzen

Even niet aan zet

Corona zette het sociaal werk op zijn kop, maar de professionals zijn tot nu toe geen veelgevraagde deskundigen, noch in Nederland, noch in Duitsland. Andere kwesties zijn even urgenter. Dat geeft tijd om het werk door te ontwikkelen en om de politiseringsopdracht van het sociaal werk handen en voeten te geven.

De coronapandemie heeft de wereld in zijn geheel door elkaar geschud en de sociale en economische gevolgen zullen in alle landen nog lang voelbaar zijn. Ook het sociaal werk is – wereldwijd – voor een groot deel op de kop gezet; enerzijds door de impact van de pandemie op het dagelijkse leven van inwoners en cliënten, anderzijds door de veranderde eigen werkomstandigheden. De International Federation of Social Workers spreekt dan ook over een ‘range of challenges’ (Banks et al., 2020, p. 12) waarmee het sociaal werk sinds de uitbraak van de pandemie te maken heeft.

Dit blijkt ook uit het onderzoek dat het lectoraat Social Work van de Saxion Hogeschool in het voorjaar 2020 met diverse partners onder sociaal werkers in Duitsland en Nederland uitvoerde (Schell-Kiehl, Buschle & Meyer, 2020; Schell-Kiehl, Van Rest & Vos, 2020; Van Eck, Zwijnenburg & Vos, 2020; Nodes, 2020). De onderzoeksvragen richtten zich op hoe sociaal werkers de uitoeffe-

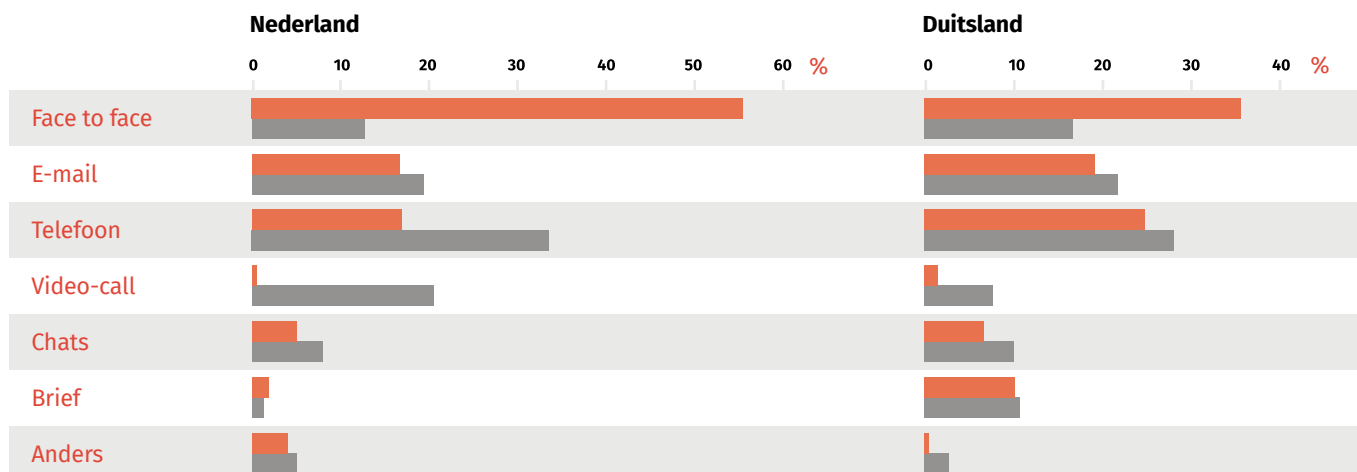
ning van hun werk tijdens de eerste lockdown ervaarden.¹ Waar liepen zij tegenaan? Wat hadden zij nodig? Welke rol speelde sociale technologie in hun werkprocessen op afstand? En welke toekomstige uitdagingen zien zij voor hun beroep na de pandemie? De vragenlijst had een enorme respons, alleen in Nederland hebben meer dan 700 professionals sociaal werk de vragenlijst ingevuld. In Duitsland waren dit er ruim 1800.

In dit artikel lichten we drie inhoudelijke thema’s uit de vragenlijst toe en vergelijken daarbij Nederland en Duitsland. We eindigen met suggesties voor vervolgonderzoek en enkele relevante lessons learned tijdens een pandemie voor de toekomst van het sociaal werk.

Cruciaal beroep

In tegenstelling tot Duitsland (Wagner, 2020; Buschle & Meyer, 2020) is in Nederland het sociaal werk aan het begin van de pandemie door de overheid als cruciaal beroep aangemerkt. Dit lijkt duidelijke gevolgen voor de

Verdeling contacttijd vóór en tijdens de pandemie



perceptie van sociaal werkers van de maatschappelijke erkenning van hun werkzaamheden in beide landen te hebben.

Op de vraag 'Heeft u het gevoel dat uw werk op dit moment voldoende op waarde wordt geschat door de samenleving?' antwoordde in Duitsland van alle respondenten slechts 38,1 procent met ja. In Nederland was dit 65,1 procent. Bij de vraag 'Zijn uw werkzaamheden naar uw eigen mening cruciaal voor de samenleving?' was er nauwelijks verschil in perceptie van de professionals uit beide landen (in Duitsland: Ja = 82,2 procent; Nee = 17,8 procent en in Nederland: Ja = 80,2 procent; Nee = 19,8 procent).

Gemis van contact

Een duidelijk verschil is wel te zien in de manier waarop professionals vóór en tijdens de pandemie met inwoners en cliënten contact opnemen. Ook tussen beide landen zijn hierin verschillen te vinden.

Het lijkt alsof in Nederland de professionals vóór de pandemie aanzienlijk vaker face to face in contact zijn geweest met hun doelgroep dan tijdens de pandemie. E-mails, chats en brieven lijken in Duitsland een grotere rol in het contact tussen inwoners of cliënten en professionals te spelen – en dit was ook al zo vóór de corona-uitbraak. Desalniettemin vindt het merendeel

Sociaal werkers in Nederland en Duitsland vertellen

'Dat er in onze manier van werken zoveel afstand is en het daardoor onpersoonlijk aanvoelt voor de cliënten en voor ons als hulpverleners. Dat staat haaks op ons systeem en ook op onze methodiek.'

'Ik vind dat er in ons werk veel verloren gaat op het moment dat er geen face to face contact bestaat. Non-verbale communicatie gaat grotendeels verloren. Het is erg mooi dat de technologie ons in staat brengt om ons werk te kunnen uitvoeren, echter denk ik dat ons werk altijd een contactberoep zal blijven (...)'

'Er is minder zicht op de situaties bij mensen thuis. Via beeldbellen zijn risico's lastiger in te schatten.'

'Mensen ontwijken beeldbellen. Sommige cliënten stellen de contacten uit.'

'Heel veel cliënten begrijpen heel weinig van brieven, post, regelingen die financiële raakvlakken hebben. Tevens zijn veel mensen digibeeft.'

'Met statushouders die de taal niet machtig zijn, is het niet te doen om te beeldbellen. De tolk is vaak middel om de taalbarrière op te lossen, nu een lastige derde persoon via beeldbellen,

bovendien is lichaamstaal statushouder belangrijk, wordt nu gemist. Aan de telefoon geven ze vaak sociaal wenselijke antwoorden. In levenden lijve is dit gemakkelijker te omzeilen.'

'Je moet een cliënt als het ware kunnen ruiken en proeven. Dat gaat minder goed via beeldbellen. Ik ben niet tegen deze wijze van werken maar zie de betaalmeesters al focussen op goedkope werk inkopen. Zou ik dus doodzonde vinden. Een combinatie prima, maar graag op basis van de professionele inschatting van een situatie door de professional samen met de cliënt.'

van de respondenten uit beide landen de wijzigingen in het contact met hun doelgroep problematisch – 75 procent in Duitsland en 60,8 procent in Nederland. Uit de antwoorden op de open vraag blijkt wat de professionals aan deze veranderingen als problematisch ervaren. Het gaat om het missen van de mogelijkheden van non-verbale communicatie; het missen van de sociale context; de onmogelijkheid voor sommige doelgroepen om digitaal contact te hebben (mensen met dementie, andere geestelijke of psychische problematiek, taalvaardigheid van statushouders, et cetera); het inzetten van methodische handelingswijzen op afstand of met behulp van sociale technologie; en moeite om nabijheid te ervaren, verbinding te maken en een vertrouwensband op te bouwen. In de Nederlandse vragenlijst is tijdens de eerste lockdown ook gevraagd naar de houding van professionals sociaal werk ten aanzien van het inzetten van sociale technologie in hun dagelijkse werkprocessen. Hieruit kwam naar voren dat mannelijke professionals sociaal werk positiever zijn over de faciliterende condities en dat zij een positievere attitude tegenover werken met technologie hebben dan vrouwelijke professionals. Ook werden twee leeftijdscategorieën vergeleken: jonger dan 46 jaar en ouder dan 46. Jongere professionals sociaal werk bleken meer overtuigd te zijn van het nut van het gebruik van technologie in hun werk en meer overtuigd van de kennis die ze hebben over technologie. Ze denken dat het gemakkelijker voor ze is om te leren omgaan met technologie, dat ze een positievere houding hebben ten aanzien van technologie en dat ze een hogere zelfeffectiviteit hebben dan de oudere professionals.

Meer ongelijkheden

Veel professionals sociaal werk verwachten niet alleen nu maar ook in de toekomst voor grote uitdagingen in hun werkveld komen te staan door de coronapandemie (Schell-Kiehl, Buschle & Meyer, 2020). Sociale ongelijkheden worden onder de omstandigheden van de pandemie zichtbaar als onder een vergrootglas. Zo is inmiddels duidelijk dat de sociaaleconomische status van inwoners of cliënten bepalend is voor de kans om ernstig door het covid-19 virus te worden getroffen. Mensen met een lage sociaaleconomische status zijn in sterkere mate blootgesteld aan het virus, hebben door een slechtere algemene gezondheidstoestand meer kans om ernstig ziek te worden en hebben minder toegang tot adequate zorg. Dit geldt ook in welvarende landen met een universeel gezondheidszorgsysteem (Dragon et al., 2020; Butterwegge, 2020), zoals Nederland en Duitsland. Tijdens de crisis is er voor de onderliggende structurele oorzaken zoals armoede en ongelijkheden weinig aandacht (Abma, 2020). Sociaal werkers zouden een belangrijke rol kunnen spelen door de aandacht te vestigen op onrechtvaardig-

heden en te pleiten voor veranderingen in het sociale beleid en de praktijken die de meest gemarginaliseerde mensen in de samenleving treffen (Banks et al. 2020). 'Zij hebben oog voor de gevolgen van maatschappelijke veranderingen voor specifieke groepen en de maatschappelijke gevolgen van veranderingen die zich voordoen in specifieke groepen' (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020).

Er is echter op dit moment sprake van een 'tyranny of the urgent' (Smith, 2019; Abma, 2020). Professionals sociaal werk zijn in de huidige situatie geen veelgevraagde deskundigen. Noch in Nederland noch in Duitsland worden op dit moment

in de politieke gremia en adviesorganen voor de coronapandemie deskundigen op het gebied van sociaal werk benoemd. Het discours over de maatschappelijke gevolgen van de pandemie wordt grotendeels door anderen gevoerd. Daarnaast staan in toenemende mate nationale belangen op de voorgrond bij coronamaatregelen en politieke beslissingen. Deze vormen een extra uitdaging voor het internationale sociaal werk (Wagner 2020; Banks et al., 2020). Het is nu de tijd om handelingskennis en methodieken door te ontwikkelen om de politiseringsopdracht van het sociaal werk handen en

voeten te geven (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020).

Vervolgonderzoek

Er is nog steeds enorme belangstelling voor het hier in het kort beschreven onderzoek. De vragen naar meer en diepere analyses uit het databestand van het eerste onderzoek en vragen voor presentaties en artikelen blijven komen. In de discussies gaat het om centrale aspecten hoe sociaal werk nu in tijden van een pandemie maar ook in de toekomst vorm te geven. Voorbeelden van deze discussiepunten zijn:

- Hoe kunnen professionals ook op afstand nabijheid creëren, vertrouwen opbouwen en van betekenis zijn?
- Hoe gaan sociaal werkers professionele standaarden, waarden en principes in een veranderende context waarmaken?
- Welke rol speelt hierbij sociale technologie? En in het verlengde hiervan:
- Welke kennis en vaardigheden moeten hiervoor door alle betrokkenen worden opgedaan?
- Welke innovaties en doorontwikkelingen moeten plaatsvinden en hoe kan het sociaal werk hier direct bij betrokken worden?
- Welke infrastructuur is er en moet er nog komen? Ook wat betreft AVG?

Het eerste onderzoek was verkennend van aard, een nulmeting aan het begin van een pandemie. Nu kunnen met een

vervolgstudie – nauw afgestemd met kennisinstellingen en beroepsverenigingen sociaal werk in Duitsland en Zwitserland – meer vergelijkende analyses en de langere termijn-effecten van de pandemie voor professionals sociaal werk in een bredere Europese context in kaart worden gebracht. Zo kunnen alle betrokkenen aan een bredere kennisbasis over de invloed van de coronapandemie op de beroepspraktijk van sociaal werkers bouwen, krachten bundelen en elkaar in een meer politiserend sociaal werken versterken (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020; Banks et al., 2020). Tijd, ruimte en financiering

om data, theoretische inzichten en nieuwe werkwijzen ook internationaal met elkaar uit te wisselen en te ontwikkelen zijn volgens ons niet alleen zinvol, maar vooral nodig om het sociaal werk een duidelijke stem te geven in een tijd waarin met name het medische en economische discours maatschappelijk bepalend zijn.

■ **Ines Schell-Kiehl** is senior-onderzoeker bij het lectoraat Social Work van Saxion. **Melissa** werkt als onderzoeker bij het lectoraat Technology Health & Care van Saxion.

Noot

1. Het onderzoek is in Nederland landelijk onder beroepsprofessionals in het sociaal werk vanuit Saxion uitgevoerd en met hulp van kennisinstituut Movisie, werkgeversorganisatie Sociaal Werk Nederland, de Beroepsvereniging Sociaal Werk Nederland en het landelijk Netwerk Werkplaatsen Sociaal Domein verspreid.

Referenties

- Abma, T. (2020). Lessen voor een rijkere waardering van de ouderenzorg. <https://www.socialelvraagstukken.nl/rubrieken/analyse-xl/lessen-voor-een-rijke-waardering-van-de-ouderenzorg/>
- Banks, S., Cai, T., Jonge, de E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, Ana M., Strom, K., Truell, R., Úriz, J., & Weinberg, M. (2020). Ethical Challenges for Social Workers during Covid-19: A global perspective. ISWF. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- Buschle, Chr., Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen* 12:155–170. <https://doi.org/10.1007/s12592-020-00347-0>
- Butterwegge, Chr. (2020). Corona, Armut und Sozialstaat. *Forum Sozial* 2: 23-28.
- Dragon, N., Rupprecht, Chr. J., Dortmann, O., Schneider, M., & Wahrendorf, M. (2020). Higher Risk of Covid 19 hospitalization for unemployed: an analysis of 1.298.416 health insured individuals in Germany. <https://doi.org/10.1101/2020.06.17.20133918>
- Eck, M., van, Zwijnenburg, J., & Vos, E. (2020). Sociaal werkers laten zich de maatregelen te veel aanleunen. *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialelvraagstukken.nl/interview/sociaal-werkers-laten-zich-de-maatregelen-teveel-aanleunen/>
- Hooghiemstra, E., & Pelt, M., van (2020). De kennis- en onderzoeksagenda sociaal werk. Movisie: Utrecht. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-12/De-Kennis-en-Onderzoeksagenda-Sociaal-Werk.pdf>
- Schell-Kiehl, I., Buschle, Chr., & Meyer, N. (2020). Supranationale Effekte der Corona-Pandemie auf die Soziale Arbeit: Ein Vergleich zwischen Deutschland und den Niederlanden. *Forum Sozial* 2: 17-22.
- Smith, J. (2019). Overcoming the 'tyranny of the urgent': integrating gender into disease outbreak preparedness and response. *Gender & Development*, 27:2, 355-369. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13552074.2019.1615288>
- Nodes, W. (2020). Stell Dir vor, Soziale Arbeit findet nicht statt, und niemandem fällt es auf ... *Forum Sozial*, 2: 16.
- Wagner, L. (2020). Soziale Arbeit und „Corona“ Einige „blinde Flecken“ in der Pandemiediskussion. *Sozial Extra* 4: 236-238. <https://doi.org/10.1007/s12054-020-00291-6>

Sherita Thakoerdar

Stichting De Buurtbron en Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid



'In mijn werk ligt de focus op alleenstaande moeders die worstelen met armoede. Tijdens de coronacrisis kon ik nauwelijks afspreken met moeders met schoolgaande kinderen. Zij moesten hun kinderen begeleiden en soms was er maar één laptop aanwezig. De leencomputers van school werkten niet altijd mee, dat leverde extra stress op. Het hebben van een computer is een noodzaak, anders val je buiten de boot. Moeders die worstelen met armoede moeten niet nog meer in de stress worden gebracht. Daarom pleit ik voor een eigen, goed werkende computer voor alle kinderen. Corona of geen corona: armoede stopt niet. Dat is de belangrijkste les die ik heb opgedaan, als het gaat om armoede en schuldenproblematiek. De brieven blijven komen, de stress wordt hoger omdat de meeste loketten dicht zijn en niet iedereen is digitaal vaardig genoeg om informatie op te zoeken. Het is essentieel dat loketten toegankelijk zijn, zodat ook de mensen die voor het eerst hulp zoeken, de hulp kunnen vinden. Het sociaal domein moet altijd bereikbaar zijn, dan kan meer nood en leed voorkomen worden.'

Een ethische kans voor worstelende professionals

Sociale professionals komen in de huidige pandemie voor forse ethische uitdagingen te staan. Beeldbellen of toch op huisbezoek gaan om geen signalen te missen? De landelijke richtlijnen volgen of de eigen professionaliteit laten prevaleren? Inzicht in de ethische behoeften van professionals kan ten goede komen aan de ethische basisstructuur van het sociaal domein.

Sociale professionals en sociale dienstverleningsorganisaties kwamen door de coronapandemie onder druk te staan en de kwaliteit en de kwantiteit van de dienstverlening werden bedreigd. Het sociaal domein toonde veel veerkracht en inventiviteit in reactie op deze uitdagingen, maar worstelde ook met taaie ethische kwesties, zoals deze sociaal professional laat zien:

‘Wel of niet op huisbezoek gaan. Als ik het nodig vind wel op huisbezoek te gaan, face to face contact te hebben, moet ik toestemming vragen aan mijn leidinggevende. Ga ik dit doen? Waar blijft mijn eigen verantwoordelijkheid hierin? Men mag immers op mijn professionaliteit vertrouwen? En ga ik beschermende zaken gebruiken? Ik vind die afstand creëren terwijl nabijheid nodig is. Ik ben het niet eens met het landelijke beleid rondom corona. Echter, ik werk voor een gemeente. In hoeverre kan ik openlijk kritisch zijn op het landelijke beleid wat ook door deze gemeente wordt uitgedragen? En in hoeverre kan en mag ik mijn eigen gezonde en professionele verstand laten spreken én dus richtlijnen niet volgen? Ik ben wel op huisbezoek gegaan zonder toestemming te vragen.’

Uitdagingen

Dit praktijkverhaal is afkomstig uit een internationaal onderzoek onder meer dan zeshonderd

sociale professionals uit meer dan vijftig landen (Banks et al., 2020a, 2020b, 2020c). Hogeschool Utrecht participeerde in dit onderzoek en verrichtte bovendien aanvullend onderzoek in Nederland. Deze activiteiten leverden een goed beeld op van de ethische uitdagingen waarmee sociale professionals wereldwijd werden geconfronteerd in het begin van de covid-19 pandemie. Drie aspecten springen daarbij in het oog.

Contactbeperkingen

Om te beginnen kregen professionals te maken met richtlijnen voor de sociale omgang die niet altijd goed aansloten op de specifieke context waarin zij werken. De richtlijnen voor sociaal contact belemmerden bijvoorbeeld het aangaan en onderhouden van vertrouwelijke en empathische relaties, het beoordelen van problematische situaties en het verlenen van dienstverlening op maat. In Nederland heeft meer dan zeventig procent van de sociale professionals deze richtlijnen als belastend ervaren. Een professional verwoordde dat zo:

‘Het is de bedoeling dat we zoveel mogelijk vanuit huis werken. Zo bellen we voornamelijk met cliënten. Uitdagingen die ik heb ervaren, is dat je cliënten niet ziet. Je ziet niet hoe ze erbij lopen, sommigen zijn minder open en of minder eerlijk aan de telefoon. Ook is het makkelijker voor zorgmijders om de telefoon niet op te nemen. Verder



Hoe het sociaal werk zichzelf dankzij de pandemie kan verbeteren

kan je ook niet zien hoe een huis eruitziet, maar bijvoorbeeld ook niet hoe een cliënt er lichamelijk uitziet. Doucht of wast diegene zich regelmatig, ruikt diegene fris, worden haren nog gekamd, baarden geschoren, schone kleding aangetrokken? Maar ook, wordt de keuken wel schoongemaakt, de wc, de rest van het huis?’

‘... IN HOEVERRE KAN EN MAG IK MIJN EIGEN GEZONDE EN PROFESSIONELE VERSTAND LATEN SPREKEN ÉN DUS RICHTLIJNEN NIET VOLGEN?’

Prioriteren

Verder waren professionals vanwege de beperkte mogelijkheden voor dienstverlening vaker gedwongen om prioriteiten te stellen in de behoeften en noden van cliënten. Ook ervaren zij spanningen tussen de belangen van henzelf en hun naasten enerzijds en de belangen van cliënten anderzijds, bijvoorbeeld

met betrekking tot gezondheidsrisico's. Opvallend is dat in Nederland minder dan dertig procent van de professionals dit prioriteren als belastend heeft ervaren. Een professional ervaaarde het zo:

‘Vanuit de overheid hebben we de richtlijn gekregen om zoveel mogelijk thuis te werken. Vanuit

onze organisatie mogen we met cliënten wandelen als we denken dat dit bevorderlijk of noodzakelijk is. Dit maakt dat ik met sommige mensen wandelcontactmomenten heb en met andere mensen telefonische contactmomenten. Het voelt echter ergens oneerlijk om deze verdeling zo te maken, omdat ik dat bepaal voor de cliënt.’

Zelfzorg

Tot slot rapporteren professionals een breed scala aan voornamelijk negatieve emoties, zoals angst, teleurstelling, hulpeloosheid, verdriet, boosheid, schaamte en schuldgevoelens. Er is sprake van fysieke, emotionele en morele stress en uitputting. De belasting van Nederlandse professionals op het vlak van zelfzorg varieerde tussen dertig en zeventig procent, afhankelijk van het aspect waarnaar gevraagd werd. Ongeveer een op de drie had moeite om de eigen grenzen te bewaken, terwijl ongeveer twee op de drie te weinig steun in de privésituatie heeft ervaren. Bijna de helft miste voldoende ondersteuning in de eigen organisatie.

Lessen

Welke lessen kunnen worden geleerd van de ervaringen met de covid-19 pandemie? Een valkuil bij dit leerproces is een focus op allerlei bijzonderheden van deze pandemie, met als gevolg dat de samenleving zich bij wijze van spreken bij een nieuwe crisis gaat voorbereiden op de vorige

BEROEPS- OPLEIDINGEN MOETEN DE STUDENTEN BETER VERTROUWD MAKEN MET DE ETHISCHE UITGANGSPUNTEN

crisis en niet op deze volgende. Wanneer bijvoorbeeld de gezondheidszorg nu het hamsteren van mondkapjes en beademingsapparatuur tot staande praktijk gaat verheffen, dan zal ongetwijfeld tijdens een volgende crisis blijken dat juist aan andere hulpmiddelen gebrek is. De pandemie kan echter ook een aanleiding zijn om te reflecteren op de productie, distributie en opslag van medische materialen. Een efficiënte omgang met hulpmiddelen – zoals minimale voorraden en just-in-time levering – is niet berekend op onverwachte schommelingen in de behoefte. Ook de

betrouwbaarheid van de leveranciers en de greep op hun productiecapaciteit en hun flexibiliteit vragen om een heroverweging. We kunnen ons dus niet zo goed op de specifieke kenmerken van een volgende crisis voorbereiden, maar we kunnen wel overstijgende lessen trekken uit de opgedane ervaringen. Welke algemene leringen zijn dat voor het

sociaal domein op ethisch vlak? Om dat te weten te komen, kan onderzocht worden welke meer fundamentele ethische behoeften van sociale professionals door de covid-19 pandemie aan de oppervlakte komen en hoe in deze behoeften voorzien kan worden, in tijden van crisis maar ook in alledaagse omstandigheden.

Gezamenlijk nadenken

Hogeschool Utrecht heeft de behoefte aan ethische handreikingen van sociale professionals gedurende de pandemie in kaart proberen te brengen. Professionals blijken vooral behoefte te hebben aan mogelijkheden om gezamenlijk na te denken over de ethische vraagstukken die op hen afkomen. Ze hebben er last van dat zulke inhoudelijke kaders en richtlijnen vaak met grote afstand tot de beroepspraktijk worden ontwikkeld. Zij ervaren maar al te vaak een kloof tussen beleid en praktijk, tussen – zoals één van de deelnemers het uitdrukte – ‘degenen die het verzinnen’ en ‘degenen die het ondergaan’. Inhoudelijke kaders en richtlijnen zouden dan ook niet eenzijdig van bovenaf verordonneerd maar in dialoog met de praktijkwerkers ontwikkeld en bijgesteld moeten worden.

In het onderzoek viel verder op dat inhoudelijke kaders en richtlijnen, zoals ethische principes en beroepscode, slechts een ondergeschikte

rol lijken te spelen in het omgaan met ethische uitdagingen. Professionals lijken zich de ethische uitgangspunten van hun beroep vooral eigen te hebben gemaakt in hun handelen en minder in hun denken. Dat wordt wel onbewuste bekwaamheid genoemd, net zoals elke Nederlander wel kan fietsen maar vrijwel niemand goed kan uitleggen hoe je dat doet. Bij routinekwesties volstaat onbewuste bekwaamheid, maar juist in crisissituaties is het goed om bewust na te denken over de ethische uitgangspunten van het beroep en de consequenties daarvan voor de actuele situatie. Het internationale onderzoek doet dan ook de volgende aanbeveling (Banks et al., 2020a, p. 22): ‘Heroverweeg de ethische waarden en principes zoals beschreven in de internationale richtlijnen en in de landelijke beroepscode. Deze waarden en principes zijn onveranderlijk, maar hun toepassing kan wijzigen onder nieuwe omstandigheden.’ Deze aanbeveling lijkt vooral voor de Nederlandse situatie van belang te zijn, aangezien het onderzoek van de hogeschool laat zien dat bijna de helft van de professionals zelden of nooit gebruik maakt van ethische richtlijnen, zoals de [internationale richtlijnen voor sociaal werk](#).

Ethische basisstructuur

Het inzicht in de ethische behoeften van sociale professionals tijdens de covid-19 pandemie levert suggesties op voor het verbeteren van de ethische basisstructuur van het sociaal domein. Beroepsopleidingen moeten de studenten beter vertrouwd maken met de ethische uitgangspunten van de sector en met moreel beraad over ethische vraagstukken, overeenkomstig het eigen opleidingsprofiel ([Landelijk Opleidingsoverleg Social Work, 2017](#)). Praktijkorganisaties moeten moreel beraad faciliteren, niet alleen over casuïstiek maar ook over kaders en richtlijnen, en niet alleen tussen professionals onderling, maar ook met leidinggevend en beleidsmedewerkers. Zij kunnen zich daarbij laten inspireren door goede voorbeelden van organisaties die op duurzame wijze actief werk maken van het ontwikkelen van een ethisch klimaat. (zie: [Kanne, & De Jonge, 2020](#)).

Dat alles is natuurlijk, hoe noodzakelijk ook, gemakkelijker gezegd dan gedaan, zeker in tijden van crisis waarin zowel de praktijkorganisaties als de beroepsopleidingen onder grote druk staan. Toch kan ook dan worden gewerkt aan het verbeteren van de ethische basisstructuur van het sociaal domein. Zonder daarmee de verantwoordelijkheid van andere betrokkenen te willen bagatelliseren, kunnen sociale professionals daarbij een belangrijke rol vervullen. In het onderzoek van Hogeschool Utrecht is namelijk gebleken dat zij gemakkelijk op een ethisch spoor

gezet kunnen worden omdat dit beantwoordt aan een latente behoefte bij velen. Daarvoor is enkel nodig om hen te stimuleren de belangrijkste ethische knelpunten in hun werk te inventariseren en om te onderzoeken op welk niveau dit knelpunt geadresseerd zou moeten worden: individueel, organisatorisch of overstijgend. Een eenvoudige vragenlijst plus enkele suggesties voor vervolgactiviteiten volstaan daartoe. Door zo'n stimulans is de crisis ook een kans.

■ **Ed de Jonge** is hogeschoolhoofddocent aan Hogeschool Utrecht. Hij is voornamelijk actief op het vlak van praktijkonderzoek en onderwijsinnovatie. Het Kennisplatform Utrecht Sociaal (kUS) is de Werkplaats Sociaal Domein voor de provincie Utrecht, en biedt een overzicht van alle [corona-onderzoek in de provincie Utrecht](#).

PRAKTIJK- ORGANISATIES MOETEN MOREEL BERAAD FACILITEREN

Referenties

- Banks, S., Cai, T., De Jonge, E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020a). *Ethical challenges for social workers during Covid-19: A global perspective*. Rheinfelden, Switzerland: International Federation of Social Workers. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- Banks, S., Cai, T., Jonge, E. de, Shears, J., Shum, M., Sobočan, A. M., Strom, K., Truell, R., Úriz, M. J., & Weinberg, M. (2020b). Practising ethically during COVID-19: *Social work challenges and responses*. *International Social Work*, 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020872820949614>
- <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/11/2020-11-10-Ethical-Guidance-COVID-19-FINAL.pdf>
- Kanne, M., & Jonge, E., de (2020). Samen op weg naar een wijkende horizon: Lectoraat als buitenboordmotor voor professionaliseringsproces. *Waardenwerk*. <https://www.waardenwerkdigitaal.nl/p/samen-op-weg-naar-een-wijkende-horizon-lectoraat-als-buitenboordmotor-voor-professionaliseringsproces/6160/137>
- Landelijk Opleidingsoverleg Social Work (2017). Landelijk Opleidingsdocument Sociaal Werk. Amsterdam: SWP. https://www.vereniginghogescholen.nl/system/profiles/documents/000/000/212/original/Landelijk_opleidingsdocument_Sociaal_Werk_-_downloadversie.pdf?1494439200

Rene Suijkerbuijk

Adviseur en vrijwilligerscoördinator
Burgerkracht De Pijler Limburg



'Wij geven ondersteuning aan spreekuurpunten sociale zekerheid, verdeeld over de hele provincie Limburg. Tijdens de lockdown-periodes kwamen klachten binnen van burgers die zich niet of onvoldoende gehoord wisten door het UWV. Bijvoorbeeld bij vragen en bezwaren omtrent uitkeringen en inkomen. Het lastige is het op afstand beoordelen, een moeilijke taak, ook voor het UWV. Zorgvuldigheid is dan een voorwaarde om tot een goede inschatting van de situatie te komen. Cliënten moeten in ieder geval het gevoel hebben dat ze gehoord worden, dat hun argumenten worden meegewogen en dat de uitkomst te vertrouwen is. Wij zien dat veel cliënten dit vertrouwen niet hebben. Hierin kan de Werkplaats een rol spelen: het ontwikkelen en versterken van het leeraanbod om burgers (nog) beter toe te rusten in burgerparticipatie binnen het sociaal domein. Door corona zullen er meer mensen in armoede leven en nieuwe groepen krijgen te maken met schulden, er zullen bezuinigingen komen en vaste lasten blijven stijgen. Daarom is mijn wens dat het sociaal domein de impact van corona goed blijft belichten en op de voet blijft monitoren.'

Sluiting dorpshuizen op noordelijk platteland is een kleine ramp

Lector arbeidsparticipatie Louis Polstra maakte zich afgelopen voorjaar grote zorgen over de situatie in het noorden van Nederland. Gemeenten zouden de verwachte instroom in de bijstand financieel niet kunnen bolwerken. Hoewel zijn zorgen maar deels terecht bleken, blijft hij pleiten voor meer digitaal contact en experimenten met de basisbaan.

In een interview op Sociale Vraagstukken **voorspelde** Polstra, verbonden aan de Hanzehogeschool Groningen, in mei vorig jaar dat meer noorderlingen in de bijstand zouden komen en dat de bestaande armoede in de regio fors zou toenemen. Voor een deel is zijn voorspelling uitgekomen. In de agglomeratie Groningen-Assen is, net als in alle andere steden in ons land, de economie door de coronamaatregelen zo goed als stilgevallen. Op het platteland om dit stedelijk gebied heen, een streek die al generaties lang wordt gekenmerkt door economische stagnatie en armoede, valt de economische teruggang mee. Sterker nog, voor veel bewoners van de regio is veel hetzelfde gebleven. Dat is niet bepaald positief.

Polstra: 'Een groot aantal bewoners is werkloos en leeft soms al generaties lang in armoede. Menigeen is, vanwege geldgebrek, op de fiets aangewezen om naar de sociale dienst en het werkplein te gaan. Instanties die veelal zijn gevestigd in de grotere kernen, soms wel twintig kilometer verderop. Fietsen is weliswaar gezond, maar als de afstand te groot is vaak een reden voor mensen om thuis te blijven.'

Dichte dorpshuizen

In tegenstelling tot wat Polstra vorig voorjaar verwachtte, is ook het inkomensverlies voor de Groningse gemeenten alleszins meegevallen. Hij vermoedt dat dit onder andere te maken heeft met het ontbreken van een grote toeristenindustrie. 'Daardoor deert het de regio nauwelijks dat de horeca op slot is gegaan. Sterker nog, het dagjestoerisme en de inkom-

sten daaruit zijn de afgelopen maanden juist gestegen.' Dankzij deze twee meevallers, minder mensen in de bijstand en minder inkomensverlies dan verwacht, zijn de financiële problemen voor gemeenten niet groter geworden dan ze al waren. 'Neemt niet weg dat bijvoorbeeld Stads kanaal het beheer over haar financiën aan de provincie heeft overgedragen. Veel andere gemeenten, waaronder Hogeveen, kunnen mede vanwege de uitvoeringskosten voor het sociaal domein het hoofd nauwelijks boven water houden.'

**'WEET JE WAT
VEEL MENSEN
DAN GAAN
DOEN? DIE
GAAN GEWOON
WAT ZWART
BIJVERDIENEN'**

Wel volledig uitgekomen is Polstra's verwachting dat de belangrijke ontmoetingsplekken op het noordelijke platteland, de dorpshuizen, allemaal zouden sluiten. 'Dat de dorpshuizen dicht zijn gegaan, is vanuit het



Interview met lector Louis Polstra

gezondheidsperspectief prima, de kans op besmetting is daarmee aanzienlijk verkleind. Sociaal gezien vormt het echter een kleine ramp, vooral voor de vele dorpsbewoners die nauwelijks over sociaal, economisch en cultureel kapitaal beschikken en voor hun sociale contacten vrijwel geheel afhankelijk zijn van ontmoetingen in het dorpshuis.'

Armoedecultuur

Mensen met een chronisch gebrek aan geld en werk, gemeenten die het water aan de lippen staat en schaarse sociale en culturele voorzieningen: alles bij elkaar leveren ze een tamelijk naargeestig beeld van het noorden op. Dat is niet altijd zo geweest. Ongeveer vijftig jaar geleden vormde Stadskanaal de thuisbasis van Philips in Noord-Nederland, bloeide de scheepsbouw in Veendam en kende Pekela een sterke kartonindustrie. Die bedrijvigheid is in korte tijd verdwenen, vooral door **outsourcing** van activiteiten en **wijziging** van productiemethoden.

De grootste werkgever in de regio is tegenwoordig **Wedeka**. Een sociaal werkvoorzieningsbedrijf – vooral inpak en assemblagewerkzaamheden – dat thans, vanwege de coronamaatregelen, slechts op halve kracht draait en zestig procent van zijn 1500 werknemers naar huis heeft gestuurd. Die laatste maatregel kan slecht uitpakken, zegt Polstra, want de meeste werknemers van Wedeka zijn mentaal en fysiek kwetsbaar. 'We hebben het hier over mensen die veel roken en drinken,

ongezond eten en weinig bewegen. Voordat je er erg in hebt, zijn ze straks weer helemaal verwickeld in de voor de regio typerende armoedecultuur, die ambities fnuikt en wantrouwen, naar overheid en buitenstaanders, voedt.'

Zijn er ook positieve ontwikkelingen?

'In het afgelopen jaar zijn de dorps- en wijkbewoners veel meer op elkaar gaan letten, ook op hun teruggetrokken en kwetsbare burens. Daarnaast zijn mensen door de coronacrisis eraan gewend om digitaal contact met elkaar te hebben. Het voordeel van een skype- of zoomgesprek is dat je er niet voor hoeft te reizen en dat je ongemerkt meer over elkaar te weten komt. Jij ziet nu bijvoorbeeld mijn boekenkast, en krijgt daardoor een indruk van mijn smaak.' Voor Polstra is het toegenomen digitale contact reden om te veronderstellen dat gemeenten en sociale professionals meer digitaal moeten blijven doen. 'Scheelt een hoop tijd en geld.'

Kunnen mensen die geen geld hebben voor een buskaartje wel een pc aanschaffen en een internetprovider betalen?

'De gemeente moet hen daarbij ondersteunen.'

Voor een pc thuis of in het dorpshuis?

'Beide zou kunnen. Ik weet namelijk niet of iedereen in het dorpshuis wil praten over zijn verslavingsproblematiek of andere privé-besognes.'

Iedereen in het dorp weet toch al dat hij of zij te veel drinkt

‘Dat is waar. Maar los van de mogelijke bezwaren is tijdens de coronacrisis gebleken dat er digitaal veel mogelijk is om dorpsbewoners, gemeente en hulpverleners met elkaar in contact te brengen. En dat de digitale communicatiemogelijkheden ook kunnen worden benut om mensen weer volop te laten meedoen aan de samenleving.’

Vorig jaar opperde u dat de basisbaan een manier is om de participatie te bevorderen. De stad Groningen is inmiddels een experiment gestart. Nog steeds een goed idee?

‘Het uitgangspunt van de basisbaan is een geheel andere dan die van het bestaande socialezekerheidsstelsel. Het huidige stelsel verzekert iedereen zonder baan van een inkomen, daar hoeft je niet per se iets voor terug te doen. De basisbaan maakt deel uit van een systeem dat mensen verzekert van een baan, waaraan een inkomen is gelinkt. Dat is dus een omgekeerd perspectief.’ Voor het experiment in Groningen-stad biedt de gemeente veertig mensen, die kansloos zijn op de reguliere arbeidsmarkt, een baan aan. Vanuit het lectoraat volgen Polstra en zijn collega’s het experiment en de resultaten ervan. Hij verwachtte er in mei veel van. Dat doet

hij maanden later nog steeds. ‘Het idee is dat een baan, en de sociale contacten en het psychisch welbevinden die daarmee gepaard gaan, mensen aan boord houdt en een tegenwicht kan vormen voor een armoedecultuur waarin de ambitie niet verder reikt dan overleven.’

Je kunt mensen ook een basisinkomen geven?

Polstra is heel beslist in zijn afwijzing van het basisinkomen. ‘Als je iedereen, ongeacht of hij werkt of niet, maandelijks een bedrag geeft van 1050 euro netto per maand – het basisbehoeftebudget volgens het Sociaal en Cultureel Planbureau – dan gaan veel mensen niet meer werken. Een gezin bij mij in het dorp bijvoorbeeld, twee ouders en een zoon, zou dan ruim 3100 euro per maand ontvangen.’

Werk was toch meer dan alleen geld verdienen?

‘Weet je wat veel mensen dan gaan doen? Die gaan gewoon wat zwart bijverdienen, bij de boer in de buurt bijvoorbeeld. Ons **actieonderzoek** bij Wedeka in Stadskanaal laat zien hoeveel tijd en moeite het kost om mensen die lang in een armoedecultuur hebben verkeerdt, weer mee te laten doen. Met een basisinkomen doe je dat allemaal teniet. Het is echt veel verstandiger om, via een basisbaan, langdurig te investeren in mensen.’

■ **Louis Polstra** is lector Arbeidsparticipatie aan de Hanzehogeschool Groningen en projectleider van de Werkplaats Sociaal Domein Noord.

Referenties

- Vos, E. (2020). *Louis Polstra: ‘We organiseren onze eigen armoede’*. <https://www.socia->

[levraagstukken.nl/interview/we-organiseren-onze-eigen-armoede/](https://www.levraagstukken.nl/interview/we-organiseren-onze-eigen-armoede/)

- Trouw (24 november 1998). *Productie naar de Filippijnen. Stadskanaal sluit afdeling dioden. 218 banen verdwijnen*. <https://www.trouw.nl/nieuws/productie-naar-de-filippijnen-philips-stadskanaal-sluit-afdeling-dio->

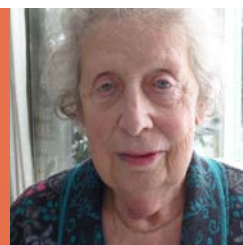
[des-218-banen-verdwijnen~b2f99b7a/](https://www.rtvnoord.nl/nieuws/167259/Een-gouden-paneel-als-eerbetoon-aan-alle-kartonarbeiders)

- RTV Noord (1 september 2016). *Een gouden paneel als eerbetoon*. <https://www.rtvnoord.nl/nieuws/167259/Een-gouden-paneel-als-eerbetoon-aan-alle-kartonarbeiders>

Hans van Steenis (85)

‘De coronacrisis zet alles wat vanzelfsprekend was op losse schroeven. Dat is confronterend, ook al raakt het mij als 85-jarige veel minder dan grote groepen in de maatschappij. Ik heb te doen met mensen die hun baan kwijtraakten, mensen die hun beroep niet kunnen uitoefenen, die in financiële problemen komen. Het is niet eenvoudig thuis te werken en tegelijkertijd je kinderen te helpen met hun schoolwerk, zeker als je woonomstandigheden niet meewerken. De jeugd wordt ‘zwaar getroffen’: natuurlijk is het niet fijn dat je je vrienden niet kunt ontmoeten, dat er geen feesten zijn en dat je studietijd heel anders begint of verloopt. Mijn dochter zei tegen mij: ‘Mam, dit is de eerste keer dat de jeugd “nee” hoort.’ En ook al is dit een saai bestaan, ook voor hen geldt: tel je zegeningen en besef dat dit tijdelijk is.

Ik tel mijn zegeningen: we hebben televisie, waardoor de wereld nog steeds je huiskamer binnenkomt; we hebben smartphones waarmee je je dierbaren niet alleen kunt horen, maar ook kunt zien; we wonen in goed verwarmde huizen en we hebben internet waarmee je alles kunt bestellen. Ik heb de Tweede Wereldoorlog als kind bewust meegemaakt en denk nu vaak: we zaten toen ook in een soort lockdown en die was heel wat moeilijker te doorstaan. Ook als je deze herinnering niet hebt, is mijn oproep: probeer je erin te verplaatsen en je gaat de huidige situatie relativeren.’



Onderwijs, grijp je kans!

Veel hulpverleningscontact gaat sinds de coronacrisis digitaal, evenals overleggen met collega's en externen. Dit is wennen voor de werkers in het veld. Wij hulpverleners geven graag feedback op wat we zien, horen en ruiken aan de cliënt. Probeer dat maar eens geloofwaardig te doen met een haperende internetverbinding. Het werken op afstand vraagt van de hulpverlener een andere set aan vaardigheden, waaronder gesprekstechnieken. Het doorvragen en het stellen van de juiste vragen lijkt belangrijker dan ooit. Want je ziet geen brieven met dwangbevelen uit de brievenbus puilen en je ruikt niet of iemand zich nog gedoucht heeft de afgelopen maand. Je mist veel informatie die je als hulpverlener nodig hebt. Zonder deze informatie werken, vraagt om een andere aanpak.

Niet alleen het contact met de cliënten is veranderd. Ook het werken met mede-professionals is niet meer hetzelfde. Het digitaal bespreken van een hulpverleningsplan waarbij meer dan vier organisaties bij betrokken zijn, is wel degelijk anders online dan fysiek. Als je hier nog nooit mee geoefend hebt, kan dit in de praktijk ten koste gaan van de kwaliteit van hulpverlening.

De tijd om studenten digitale hulpverleningsvaardigheden aan te leren is nú. Docenten moeten van de actuele situatie in het veld gebruikmaken en studenten meer kennis bijbrengen over deze nieuwe manier van werken. Bijna alle vakken op school richten zich nu op hulpverlening die face to face plaatsvindt. De studenten van de bachelor Social Work krijgen op dit moment twee keer een kort vak over digitale hulpverlening. Het digitaal onderwijs zelf heeft intussen in sneltreinvaart vorm gekregen. Lessen vinden grotendeels digitaal plaats. Echter, de inhoud van de vakken gaat over fysieke gespreksvoering. We leren studenten digitaal in rollenspellen de vaardigheden aan waarmee ze een live gesprek met een cliënt kunnen voeren. Het verbaast mij dat de actuele situatie in het werkveld zo weinig terug te zien is in de les. We moeten als opleiding de studenten zo goed mogelijk onderlegd het werkveld in sturen. Zo kunnen we een generatie sociaal werkers afleveren die zowel fysiek als digitaal goede hulp kan bieden. Natuurlijk hebben we niet zomaar een-twee-drie iets veranderd in het onderwijscurriculum, maar het is zonde van de tijd om nu aan de zijlijn te wachten tot er meer formele aandacht voor dit onderwerp komt. Laten wij, als docenten, daarom alvast beginnen met een eerste stap. Wij zijn immers degenen die echt verandering kunnen realiseren in wat we onze studenten bijbrengen. Hier alvast wat simpele tips om mee te beginnen:

- Als je een oefening doet waarin verschillende hulpverleners bij elkaar komen, doe het dan digitaal. Maak er een online meeting van.
- Oefen je een gesprek met een cliënt? Doe het telefonisch en ga allebei in een andere ruimte zitten. Net echt!
- Ga je een gastspreker uit het werkveld uitnodigen? Laat hem of haar dan wat vertellen over zijn of haar ervaring met het digitaal werken met cliënten.
- Geef studenten de ruimte om digitale ervaringen (uit stages) uit te wisselen met elkaar en met de docenten. Zo blijft iedereen up-to-date over de laatste digitale ontwikkelingen in het werkveld.

Wij kunnen als onderwijs een belangrijke stap zetten met de nieuwste generatie digitale hulpverleners. Verandering begint met kleine stappen. En de eerste is aan ons.

■ **Josine Steenvoorde** is docent-onderzoeker bij het Lectoraat Empowerment & Professionalisering van de Hogeschool Inholland Haarlem, waaronder de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland Noord valt.

**DE TIJD OM
STUDENTEN
DIGITALE
HULPVERLENINGS-
VAARDIGHEDEN
AAN TE LEREN
IS NÚ**



Dakloos zijn in tijden van corona

Waar kunnen dakloze mensen nog heen?

De afgelopen jaren is het aantal daklozen in Nederland flink gestegen, met sinds 2009 een ruime verdubbeling naar circa 40.000 'feitelijk daklozen' (CBS, 2019). Tijdens de huidige coronapandemie lijkt het aantal nieuwe daklozen nog beperkt, mede door maatregelen om bij huurachterstanden ontruiming van woningen tegen te gaan. De verwachting is echter dat er dit jaar alsnog een nieuwe golf daklozen aan komt, door huisuitzettingen vanwege schulden, terwijl de opvang nu al kampt met forse wachtlijsten. Sommige opvanginstellingen en gemeenten hanteren zelfs al wachtlijsten voor daklozen om überhaupt op de wachtlijst te kunnen komen.

Noodopvang

Toen Nederland bij de eerste coronagolf in een 'intelligente lockdown' ging, werden de gevolgen van corona voor de opvang en hulpverlening aan daklozen direct duidelijk. Residentiële opvang voor dak- en thuislozen kreeg in een aantal gevallen te maken met een opnamestop: er werden geen nieuwe cliënten toegelaten. Deze mensen bleven daarvoor letterlijk op straat staan of werden gedwongen langer in onderkomens te leven die niet veilig of bevorderlijk voor hun kwaliteit van leven waren. Ook de ambulante begeleiding aan dreigend daklozen en ex-daklozen werd in de meeste steden – tijdelijk – gestaakt. Tegelijkertijd waren er signalen dat mensen die dakloos waren, informele verblijfplekken – vooral de bank bij familie of kennissen – kwijtraakten vanwege het risico op besmetting. Op een aantal plekken werd daarom extra noodopvang gestart en er werden hotels ingezet om de druk op de reguliere opvang te verminderen. Tijdelijk werden ook de toegangs-criteria verruimd. Na de eerste golf werd een groot deel van

Met corona moeten burgers thuisblijven. Maar hoe doen mensen dat die geen huis hebben, die niet op een thuisbasis kunnen terugvallen? Wat voor impact heeft de coronacrisis op hen en op de hulpverlening? En wat kunnen we daarvan leren voor de aanpak van dakloosheid in de nabije toekomst?

deze tijdelijke opvang weer opgeheven. Tijdens het (voorlopige) hoogtepunt van de tweede golf werd die opnieuw geopend en vervolgens net zo snel weer gestopt, omdat de 'lichte lockdown' weer voorbij was. Voor nu is de extra opvang weer open. Het telkens sluiten van de opvang leidde tot ongenoegen bij belangenbehartigers en opvangorganisaties, die geconfronteerd werden met onzekerheid en frustratie van daklozen. Zij lobbyen voor langer durende uitbreiding van het aantal opvangplekken, ook in combinatie met reguliere

winteropvang, om stabiliteit en voorspelbaarheid voor daklozen, medewerkers en organisatie te creëren.

Tegen de verwachtingen in zijn grote uitbraken van corona binnen de daklozenpopulatie voornamelijk uitgebleven. De precieze reden daarvan is nog niet vastgesteld. Er zijn enkel vermoedens. Zo zijn veel daklozen eenlingen die doorgaans weinig sociale contacten hebben en wellicht geneigd zijn om afstand te bewaren tot andere mensen (of die door anderen worden gemeden). Daarnaast komen ze waarschijnlijk ook niet vaak op de plekken die door het RIVM worden aange-merkt als potentiële besmettingshaarden, zoals op (wintersport)vakantie, in winkels, op het werk, op school, thuis, of op bezoek bij vrienden en familie.

Uit beeld

De coronacrisis noopt hulpverleners tot het bieden van zorg en hulp op afstand. Dat heeft zowel voor de ambulante als residentiële opvang consequenties. Begeleiding via de telefoon of het internet maakt het moeilijker om te signaleren hoe het met iemand gaat. De professionals in de maatschappelijke opvang zijn gewend een luisterend oor te bieden als iemand dat nodig heeft, om eropuit te trekken als ze signalen ontvangen dat het niet goed met iemand gaat. Ze moeten



letterlijk en figuurlijk nabijkomen om te zien wat er speelt en wat er nodig is. In een anderhalvemetersamenleving is het een stuk minder gemakkelijk om noodsignalen tijdig op te vangen en passende hulp te bieden. Juist in deze sector, waar we te maken hebben met mensen die veel meegemaakt hebben en vaak ook niet gemakkelijk de stap naar hulpverlening zetten – die ‘hulpverleningsmoe’ zijn – is het bieden van zorg buiten ‘kantooruren en -muren’ van levensbelang, zeker in de ambulante hulpverlening.

Niet alleen blijven hierdoor cliënten van passende hulp verstoken, ook verdwijnt veel schrijnende problematiek uit beeld. Een woonbegeleider in de maatschappelijke opvang verwoordt het zo:

‘Door het gebrek aan letterlijk fysiek contact met mensen, zie je de blauwe plekken niet meer van de jonge vrouw die toch weer contact heeft met haar gewelddadige ex-partner, blijven typische “gebruikerssporen” onzichtbaar waardoor terugval in verslaving onopgemerkt blijft, of wordt financieel-materiële problematiek gemakkelijker verzwegen.’

Een grote zorg die op dit moment leeft, is dan ook dat er grote sociale problematiek zichtbaar wordt op het moment dat de gezondheidspandemie verdwenen is, en hulpverleners weer dichterbij kunnen komen.

Verhevigt

De coronacrisis, zowel de maatregelen als de gevolgen van die maatregelen, verhevigt de problemen van daklozen.

Immers, burgers zonder huis of thuis kampen niet alleen met een gebrek aan een dak boven het hoofd, vaak hebben ze problemen op meerdere levensgebieden. De inkomenspositie van daklozen is meestal precair, ze begeven zich noodgedwongen actief in de onderste regionen van de arbeidsmarkt of in de informele economie. Hun informele steunnetwerk is vaak beperkt.

Juist hun financiële positie en informele steunnetwerk komen nu door de coronamaatregelen nog verder onder druk te staan. Flexibele arbeidscontracten worden verbroken; bedelen bij passanten biedt geen soelaas omdat er in coronatijd weinig mensen op straat zijn en vrijwel niemand losse muntstukken op zak heeft; sociale contacten zijn moeilijker wanneer mensen fysieke afstand houden; dagbesteding valt weg; de plekken in de (semi-)openbare ruimte – zoals de bibliotheek, een overdekt winkelcentrum of een café – die daklozen bezoeken om tot rust te komen en om van het toilet gebruik te maken, zijn gesloten. En die slaapplek op de bank bij een kennis is er ook vaak niet meer. Het gevolg is eenzaamheid, psychische destabilisatie en toename in middeengebruik bij daklozen en wellicht ook bij een deel van de zelfstandig wonende voormalig daklozen.

Spanningen

In de residentiële opvang komen er nog een aantal specifieke uitdagingen bij. Het feit dat medewerkers en bewoners langere periodes binnen moeten zitten, is van invloed op de groepsdynamiek: de spanningen tussen daklozen onderling en aanvaringen tussen daklozen en begeleiders nemen toe.

Op sommige locaties waren aanvullende maatregelen nodig om besmettingsgevaar terug te dringen, waardoor de bewegingsvrijheid van bewoners verder beperkt werd. De pandemie zorgde voor een zekere onvoorspelbaarheid in het werkrooster en voor veranderingen in de contactmomenten van bewoners en hun vaste begeleiders. Specialistische begeleiding vanuit de GGZ was bijvoorbeeld veelal afwezig in de residentiële opvang tijdens de lockdown, waardoor begeleiders ook die verantwoordelijkheid erbij kregen. Met het oog op mogelijke besmetting werd de bezetting van medewerkers zo minimaal mogelijk gehouden, maar ook onder medewerkers kwam uiteraard ziekte voor. Dit zorgde ook onder medewerkers voor een toename van angstgevoelens: om zelf besmet te worden of een grootschalige besmetting in het huis te veroorzaken. Op sommige plekken ontstonden ook spanningen tussen medewerkers die vanwege gezondheidsredenen thuis moesten blijven en collega's die daarvoor extra diensten moesten draaien.

Rustiger

Maar tijdens de lockdown werd in de opvangvoorzieningen ook een strenger deurbesluit gehanteerd, wat resulteerde in minder gasten over de vloer. Het wonen in deze settings is in dit opzicht rustiger geworden. Daarnaast is het leven ook op andere manieren voor veel dak- en thuislozen rustiger geworden: doordat veel opvangvoorzieningen een ruimer opvangbeleid gingen hanteren (denk aan nachtopvang die vierentwintig uur open bleef) en de slaapplekken ruimer organiseerden, ontstond voor veel gasten meer rust in hun dagelijkse bestaan. Professionals van verschillende afdelingen vertellen dat bewoners rustiger leken en meer investeerden in een fijn leven en werkklimaat, vanuit een gezamenlijk belang. Een dakloze vertelde dat hij zich minder alleen voelde doordat iedereen eenzaam was tijdens de lockdown. Sommige voormalig daklozen, die ambulant wonen, ontdekten dat zij – in afwezigheid

van regelmatig bezoek van hun begeleider – tot meer in staat waren dan ze dachten.

Digitaal gaan

Medewerkers van de maatschappelijke opvang, die in de regel niet veel affiniteit hebben met digitale middelen, ontwikkelden tijdens de lockdown noodgedwongen digitale vaardigheden en bedachten creatieve (online) oplossingen om het contact met hun cliënten te behouden. Medewerkers in verschillende opvangvoorzieningen creëerden – nadat de projecten voor dagbesteding voor daklozen werden gesloten – een online activeringsaanbod.

Zoals een besloten Facebookgroep voor cliënten met aansprekende workshops, grappige filmpjes en tips. Daarnaast ontdekte een aantal medewerkers dat werkoverleg en afstemming met andere professionals online beter verliep en meer tijd bespaarde dan ze aanvankelijk dachten.

Tegelijkertijd valt hierbij de digitale achterstand bij kwetsbare groepen op: zij hebben minder digitale vaardigheden, beschikking over smartphones en toegang tot internet. Maar er was meer inventiviteit bij medewerkers en teams: wandelafspraken,

coronapakketten met basisbenodigdheden, vermaak voor cliënten, en inzameling en verspreiding van telefoons, tablets en spelcomputers.

Haalbaar

Bovenstaande bevindingen zijn gebaseerd op de eerste inzichten uit onderzoek en praktijk rondom de impact van corona op daklozen en hulpverlening. Verder onderzoek is nodig om deze inzichten te verdiepen en te onderbouwen. Onder andere de Straatdokers Groep en de VU doen onderzoek naar de langetermijneffecten van de coronamaatregelen voor daklozen, professionals en organisaties. Tegelijkertijd kunnen nu al een aantal geleerde lessen onderscheiden

**ER WERDEN
HOTELS
INGEZET OM
DE DRUK OP
DE REGULIERE
OPVANG TE
VERMINDEREN**

Studies, quick scans en praktijkervaringen

Deze verkenning is gebaseerd op studies van het Trimbos-instituut (Muusse, Planije & Kroon, 2020) en van de Nederlandse Straatdokers Groep (2020); op quick scans van de eerste impact bij drie organisa-

ties voor maatschappelijke opvang in Amsterdam, Utrecht en Limburg (Huber & Van Vugt, 2020); en op aanvullende praktijkervaringen, onder andere van partners in de Werkplaatsen Sociaal Domein, in

casu de werkplaatsen in de regio's Amsterdam en Limburg en het kUS in de regio Utrecht.

worden. Onder druk van de coronapandemie zien we dat de kwetsbaarheid van daklozen toeneemt: omdat hulpverlening minder nabij kan zijn en omdat de fragiele sociaaleconomische status en bescherming nog fragieler worden in tijden van corona. Tegelijkertijd zien we dat deze kwetsbaarheid minder kan worden opgemerkt.

In de crisis bleek het wel degelijk haalbaar om extra opvangplaatsen te organiseren voor (bijna) alle daklozen om verspreiding van het virus in te dammen. Vanuit het belang van de Volksgezondheid bleek ineens iets mogelijk dat eerder onhaalbaar leek. Deze vormen van opvang moeten niet alleen tijdens deze pandemie maar structureel gewaarborgd worden. Bovendien moet de zorg ook inhoudelijk verbreed worden. Er is weliswaar basale opvang beschikbaar, maar door de coronamaatregelen komen cruciale informele en presente vormen van hulpverlening onder druk te staan en zien we pas veel later wat de effecten van corona én de coronamaatregelen zijn voor diegenen die juist nu steun en hulp zo hard nodig hebben. Corona laat zien dat de zelfredzaamheid van zogenaamde 'zelfredzame' daklozen flinterdun is.

Daarnaast heeft de coronapandemie ons geleerd dat er veel mogelijk is met bestuurlijke wil, professionele inventiviteit en betrokkenheid, met inzet van e-health en in samenwerking met daklozen. Onze hoop is dat die les wordt doorgetrokken voorbij de huidige crisis. Ten slotte leert de coronapandemie ons dat om de toename van het aantal daklozen tegen te gaan de woningnood moet worden aangepakt, het creëren van toegankelijke en betaalbare huisvesting is daarbij cruciaal. Want zo blijkt nu: dakloosheid veroorzaakt niet alleen groot persoonlijk leed voor de betrokkenen en hoge maatschappelijke kosten, maar brengt ook risico's voor de Volksgezondheid met zich mee.

■ **Max Huber** en **Maaïke van Vugt** zijn senior-onderzoekers bij HVO-Querido, partner van de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam. **Joyce Crombach** is manager Kwaliteitszorg en Personeelszaken bij Credo Foundation en stagebegeleider bij het Credo Huis Maastricht. **Sabrina Keinemans** is lector Sociale Integratie bij Zuyd Hogeschool, en programmaleider van de Werkplaats Sociaal Domein Zuyd. **Lia van Doorn** is lector bij het kenniscentrum Sociale Innovatie van Hogeschool Utrecht.

Referenties:

- CBS (2019). *Aantal daklozen sinds 2009 meer dan verdubbeld*. <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2019/34/aantal-daklozen-sinds-2009-meer-dan-verdubbeld>
- Kanne, M., Keinemans, S., & De Jonge, E. (2020). *Zorg(en) om een virus. Een ethische reflectie op de betekenis van zorg in het antropoceen*. CEG: Centrum voor Ethiek en Gezondheid.
- Muusse, C., Planije, M., & Kroon, H. (2020). *Dakloos in tijden van Corona*. Utrecht: Trimbo.
- Huber, M.A. & Van Vugt, M. (2020). *Quick scan impact corona*. HVO-Querido.
- Stichting Tussenvoorziening (2020). *Interne notitie impact corona*. Utrecht: De Tussenvoorziening.



Jessica van Hinthem, Ervaringsdeskundige bij Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen

'Mensen met schulden leefden al zoals er nu van alle Nederlanders wordt verwacht. Dat heeft mij het meest geraakt. Ik heb jaren met mijn gezin van vijf met weinig rond moeten komen. Er was geen sprake van uit eten gaan of een filmpje of terrasje pakken. De mensen om mij heen die niet in armoede leven ervaren dit nu ook, dat vond ik eerst stiekem een fijne gedachte. Geen smoezen meer verzinnen om niet mee uiteten te gaan. Maar dat fijne is er af, ook voor mijn gezin. Niet mogen sporten, niet naar school en weinig interactie met leeftijdsgenoten heeft een behoorlijke impact op mijn gezin. Sommige dagen relativeren we heel goed en blijven we optimistisch, andere dagen zijn we blij als de dag voorbij is.

Het omdenken gaat mij steeds beter af. Als gezin hebben wij gekeken naar wat wél kon, hoe moeilijk soms ook. Met twee pubers en een kind met ADHD is een flat al heel krap, laat staan wanneer je niks mag. Dat geeft behoorlijk wat frictie. Elk gezinslid heeft tijdens de lockdown geleerd om beter zijn of haar grenzen aan te geven. Dat moet in zo'n kleine ruimte, voordat de bom barst. We zijn er nog niet, maar wij doen het goed. Door deze crisis komt er een enorme stoet mensen aan met financiële problemen. Naast (gespecificeerde) hulp hebben ze ook op sociaal-emotioneel vlak ondersteuning nodig.

Een mooie start is dat de Werkplaats al campagnes bedenkt om na de lockdown mensen te leiden naar hulpverlening. Een overzichtelijke sociale kaart voor hulpverleners is nodig, zodat mensen eerder op de juiste plek voor de juiste hulp zijn.'

Fietsen en bellen

Hoe opbouwwerkers werken als dorpsverbinders in Westerveld

Juist toen iedereen thuis zat, gingen opbouwwerkers en jongerenwerkers door met verbindingen leggen en mensen opzoeken. Zo ook de dorpsverbinders van Welzijn Mensenwerk in Westerveld. Ze bereiken inwoners via sociale media, en zoeken actief mensen op in de buitenlucht op minimaal anderhalve meter afstand. Samenwerking met partners, zoals de politie, woningbouwcorporaties, vrijwilligers en buurtsportcoaches bleef daarin essentieel en was misschien zelfs belangrijker dan ooit.



De Werkplaats Sociaal Domein Regio Zwolle werkt samen met dorpsverbinders in Westerveld om in beeld te brengen wat het effect is van hun werk. Nog maar twee jaar geleden zijn de dorpsverbinders van Welzijn Mensenwerk (WMW) gestart met het vormgeven van het gebiedsgericht werken in de gemeente Westerveld, door per gebied een dorpsnetwerk op te zetten. Doel van deze netwerken is om een sterke sociale basisstructuur in ieder dorp te realiseren. Nu reeds blijkt de

waarde hiervan in crisistijd. Drie Facebook-posts van dorpsverbinder Henk van der Meer illustreren de gezamenlijke aanpak en het effect daarvan.

Belteam

Kort na de uitbraak van covid-19 richtte Welzijn Mensenwerk een belteam op. Het mes sneed aan twee kanten. Er waren vrijwilligers die hun vrijwilligerswerk moesten missen. Zij hadden minder te doen en vonden het fijn van betekenis te zijn door af en toe iemand te bellen. Aan de andere kant waren er mensen, voornamelijk ouderen, die binnen moesten blijven, maar wel de behoefte hadden af en toe een praatje te maken. Het belteam is nog steeds actief, omdat het nog altijd voorziet in een behoefte. De kracht van het initiatief is volgens de dorpsverbinders de laagdrempeligheid en de vrijblijvendheid. De vrijwilligers en medewerkers van WMW spreken in het begin met de deelnemers af hoe vaak ze bellen. Er is geen verplichting en mensen kunnen ook bellen om het gewoon eens te proberen. 'Simpelweg je verhaal kwijt kunnen, kan al heel veel doen.' De dorpsverbinders

richtten zich in de eerste periode, net als veel andere opbouwwerkers met hen, op het beschermen en ondersteunen van burgers die een steuntje in de rug kunnen gebruiken (Ročak, Van Lieshout, & Keinemans, 2020).

Fietsen

Waar ten tijde van een pandemie bij sommigen de samenwerking stil kwam te liggen zijn de dorpsverbinders en wijkagenten in Westerveld elkaar juist meer gaan opzoeken. Er was al een gezamenlijke inloop maar door covid-19 moest die



sluiten. Zij gingen nu samen op zoek naar activiteiten om contact te leggen met inwoners binnen de marges van de maatregelen. Dus zijn ze samen actief de dorpen ingegaan op de fiets. Ze plaatsten oproepen op Facebook met de vraag waar ze langs konden komen. Meestal kwamen daar reacties op en zo zochten ze, met de beperkte mogelijkheden die ze hadden, mensen op. Deze fietsbezoeken worden door de inwoners bijzonder gewaardeerd. Zo reageerde een vrouw op Facebook: 'Vanmiddag bezoek gehad van beide mannen, op veilige afstand op terras. Leuk gesprek. Bedankt Kevin en Henk.'

Wanneer er geen reacties kwamen, zijn de mannen 'gewoon de dorpen in gaan fietsen'. De meldingsbereidheid is volgens wijkagent Kevin van der Waard erg laag in de gemeente. Zeker ten tijde van een dergelijke pandemie is het daarom belangrijk outreachend te werk te gaan. 'Door deze aanpak kwamen we in contact met mensen met wie we anders geen contact hebben. Het helpt ook dat de mensen ons zien samenwerken, waardoor mensen meer vertrouwen hebben in het werken aan oplossingen.' De meerwaarde van het samenwerken is volgens beide partijen dat ze meer vragen van bewoners kunnen beantwoorden en samen meer kunnen signaleren. Beiden hebben hun eigen expertise, maar leefbaarheid en veiligheid liggen in elkaars verlengde en hebben vaak overlap. De taak om bewoners te bereiken is daarnaast niet exclusief voor één partij volgens Van der Meer: 'Dat moeten we met zijn allen doen.' Naast het breder signaleren en vragen beantwoorden van inwoners hebben de wijkagenten en dorpsverbinders elkaar beter leren kennen door de gezamenlijke fietstochten. Dit zorgt er volgens beiden voor dat ze elkaar ook beter weten

HET BELTEAM IS NOG STEEDS ACTIEF, OMDAT HET NOG ALTIJD VOORZIET IN EEN BEHOEFTE

te vinden wanneer er echt iets aan de hand is. De samenwerking werkt twee kanten op. De wijkagenten sluiten aan bij de fietsrondes van de dorpsverbinders en die op hun beurt sluiten, wanneer het onderwerp zich daarvoor leent, aan bij het online spreekuur van de politie dat sinds covid-19 in Westerveld in het leven is geroepen. Zo is Henk van der Meer al eens aangeschoven om te vragen te beantwoorden over buurtbemiddeling. Ook online wordt zo aan de zichtbaarheid gewerkt.

Weekmarkt

Na de zomervakantie hebben de dorpsverbinders de plekken gezocht waar mensen nog steeds bij elkaar

komen en waar het veilig genoeg is om aan te sluiten. De weekmarkt bleek een plek waar zij veilig in de buitenlucht en op anderhalve meter afstand met inwoners in gesprek konden gaan. Tot op heden nemen ze altijd een partner mee uit het dorpsnetwerk met wie ze met een statafel op de markt gaan staan. Door partners mee te nemen kunnen de gesprekken over specifieke onderwerpen gaan. Dat kan het voor inwoners makkelijker maken om mee te praten dan wanneer er breed gevraagd wordt hoe het gaat. Bij Tim, buurtsportcoach in Westerveld, ging het bijvoorbeeld over hoe mensen in beweging blijven in coronatijd. Hierdoor krijgen de dorpsverbinders ook meer kennis en inzicht over specifieke onderwerpen. Belangrijke functies van het opbouwwerk kwamen onder druk te staan (Ročak, 2020) maar het zit in het DNA van opbouwwerkers om zich snel aan te passen aan situaties en flexibel te zijn. De dorpsverbinders in Westerveld illustreren dat. Zij zien wat er wel kan en handelen daarnaar. In een samenleving die steeds meer gericht is op het individu hadden zij al een cruciale rol. Ten tijde van covid-19, een tijd waarin verbindingen leggen nog lastiger is, blijkt eens te meer de waarde van hun werk.

■ **Anne Dreke Deddens** is onderzoeker bij het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa dat tevens vormgeeft aan de Werkplaats Sociaal Domein Regio Zwolle.

Referenties

- Ročak, M., Lieshout, C. van, Keinemans, S. (2020). *Nieuwe regels, nieuwe mogelijkheden: Opbouwwerk in tijden van COVID-19*. Werkplaats Sociaal Domein Zuyd. <https://www.werkplaatsensociaaldomein.nl/sites/default/files/2020-12/Opbouwwerk-in-tijden-van-COVID-19.pdf>

MeerWijkgericht Opbouwwerker
2 dec. · 🌐

Hoe kom je er achter wat er zoal leeft in de dorpen in de Gemeente Westerveld? Dat doen we o.a. door met samenwerkingspartners de bewoners op te zoeken en in gesprek te gaan. Afgelopen woensdagochtend was ik daarom met **Beweegcoaches Westerveld** Tim te vinden op de markt in Havelte



Het bereik van solidariteit in coronatijd

‘De Soep op de Stoep actie is weer (...) geweest’

Aan het begin van de coronapandemie werden er volop initiatieven ondernomen door burgers, wijkbewoners en buurtgenoten om elkaar te helpen. Tot wie richtten die initiatieven zich? Werden mensen er wel echt mee geholpen en droegen zij bij aan solidariteit?

‘De Soep op de Stoep actie is weer (...) geweest. Deze keer met een extra lief kaartje.’ (citaat uit Lochem)

Tijdens de lockdown in het voorjaar van 2020 zijn diverse bewonersinitiatieven ontstaan om medebewoners te helpen of een hart onder de riem te steken, zoals het initiatief in dit citaat. Veel mensen waren bereid om anderen te helpen, maar of er behoefte was aan die hulp is niet altijd duidelijk. Veel initiatieven richtten zich op praktische hulp aan ouderen, zoals boodschappen doen of maaltijden bereiden. Studenten van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en studenten van verschillende STERKplaatsen¹ inventariseerden deze bewonersinitiatieven en volgden sommige voor een korte periode. Tijdens twee focusgroepen reflecteerden onderzoekers en professionals uit het sociaal domein op de bevindingen van de studenten. We beschrijven en beschouwen de resultaten van deze exploratie

stieve studie aan de hand van de vraag: Hoe dragen informele initiatieven op buurtniveau tijdens de coronapandemie bij aan solidariteit?

Solidariteit

Solidariteit is het ervaren van lotsverbondenheid waardoor mensen zich inzetten voor elkaar en voor de verdeling van middelen (Durkheim, 1964). Binnen solidariteit wordt een onderscheid gemaakt tussen informele en formele solidariteit (Kremer, 2020). Informele solidariteit gaat over lotsverbondenheid tussen burgers onderling, zoals de bewonersinitiatieven uit dit onderzoek. Formele solidariteit heeft betrekking op het vangnet dat vanuit een overheid georganiseerd wordt. In haar Marie Kamphuis lezing maakt Kremer zich zorgen over de ‘anderhalvemetersolidariteit’, waarbij coronamaatregelen toevallige ontmoetingen met mensen buiten bestaande sociale netwerken belemmeren, waardoor mensen zich vooral richten op het eigen bekende netwerk. Deze zorgen

over het bereik van solidariteit worden zichtbaar dankzij coronamaatregelen, maar zijn al langer onderwerp in debatten over solidariteit en ongelijkheid (Bredewold, Duyvendak, Kampen, Tonkens, & Verplanke, 2018; Brummel, 2017).

Bereik

De studenten gebruikten verschillende bronnen voor het vinden van bewonersinitiatieven op buurtniveau, zoals social media, websites van gemeenten, lokale organisaties en websites speciaal opgezet voor hulp in tijden van corona. Maar ook lokale en landelijke media werden geraadpleegd. Deze zoektocht was niet altijd makkelijk, zoals een student zei over initiatieven in stadsdeel Lindenholt in Nijmegen:

‘Als we bewoners van (deze wijk) waren, hadden we weinig activiteiten zelf gevonden. Online was een lange en moeilijke zoektocht. Verder deelnemen was vaak ook ingewikkeld, je moest meerdere Instagram accounts volgen.’

De meeste bewonersinitiatieven geven aan dat ze op alle burgers zijn gericht, maar in de voorbeelden en oproepen richten zij zich vooral op volwassenen en ouderen en daarbinnen op mensen die eenzaam zijn. De studenten vragen zich af of mensen bereikt worden die het huis niet uit willen of kunnen, omdat ze bijvoorbeeld een lichamelijke beperking hebben. Een van de studenten die zelf een beperking heeft, voelt zich niet aangesproken door de bewonersinitiatieven:



'Ik heb daar niks aan (...) want er zijn alleen maar dingen te doen voor oudere mensen en dat is ook heel goed maar ik denk dat er meer aandacht moet zijn voor mensen met een beperking.'

Hoewel veel bewonersinitiatieven zich in hun communicatie richten op alle burgers, is het de vraag of ze daadwerkelijk openstaan en van waarde zijn voor iedereen.

Aanbod

De meeste initiatieven die gevolgd zijn, bieden praktische steun aan zoals boodschappen doen, oppassen en de hond uitlaten of een luisterend oor bieden. Een groot deel van de praktische steun wordt door burgers zelf georganiseerd, die zich niet profileren als vrijwilliger, maar als medeburgers. Ze bieden bijvoorbeeld een digitaal platform om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Een deel van de bewonersinitiatieven richt zich uitsluitend op eten, zoals in de wijk Malburgen in Arnhem, waar een buurtbewoner kookt voor de buurt:

'Als (de buurtkok) het niet doet zou het een ramp zijn voor de buurt. Het is een hele moeilijke buurt en (...) ze is echt een buurtkok die voor iedereen klaar staat en zo mensen verbindt in de buurt en het (eten) is klaar gemaakt met liefde.'

Naast praktische steun, richt een aantal bewonersinitiatieven zich op ontspanning. Veel studenten noemden de 'berenjacht', die speciaal gericht is op kinderen. Twee andere initiatieven richten zich op ouderen en organiseren bijvoorbeeld een bingo of buitenconcerten.

De initiatieven geven duidelijk aan wat hun aanbod is, maar van de meeste is niet bekend hoeveel mensen zij bereiken met dit aanbod of wat de ervaringen van de gebruikers zijn. In drie gevallen hebben studenten informatie gevonden, via een interview in een wijkkrant, reacties via Facebook en in één geval plaatst het bewonersinitiatief informatie over aantallen en ervaringen op de website. Het is dus lastig om op basis van de gegevens

OF ER BEHOEFTE WAS AAN DIE HULP IS NIET ALTIJD DUIDELIJK

die de studenten hebben gevonden een uitspraak te doen over het daadwerkelijke bereik van de initiatieven en de vraag of het aanbod goed aansluit bij de vraag.

Duurzaamheid

Sommige initiatieven die aan het begin van de coronapandemie ontstonden, kenden een korte piek en verdwenen daarna, zoals het sturen van kaarten naar alleenstaande mensen of tekeningen naar de zorg.

Andere nieuwe initiatieven bestaan bijna een jaar later nog steeds, zoals een maandelijkse online cultuur uitzending voor 55-plussers. Drie van de tien bewonersinitiatieven die gevolgd zijn, zijn nieuw opgezet aan het begin van de coronapandemie, zoals een hulplijn of een eetactiviteit. Drie bestaande initiatieven pasten activiteiten aan vanwege corona, zoals het organiseren van buitenconcerten in plaats van binnen-activiteiten.

Een groot deel van de bewonersinitiatieven geeft aan dat ze makkelijk vrijwilligers vinden, zoals een oproep op Facebook waarop zich binnen een week meer dan achthonderd mensen melden, die andere buurtgenoten willen helpen. Deze bereidheid lijkt vooral aan het begin van de eerste lockdown sterk te zijn. Toen mensen weer naar het werk gingen veranderde deze bereidheid, zoals bij deze eetactiviteit in Oosterhout:

‘Veel vrijwilligers die in de coronatijd zijn begonnen met helpen mogen vanaf aankomende week weer starten met hun baan. Het gevolg hiervan is dat er een tekort aan het ontstaan is en er te weinig mensen beschikbaar zijn.’

De student die deze eetactiviteit volgde is zelf ook actief geworden bij deze activiteit. Andere studenten waren al actief, zoals een student die zich inzet voor een ouder echtpaar. Anderen helpen als vrijwilliger of medebuurtgenoot, is voor mensen zelf ook van betekenis. Iemand uit de Nijmeegse wijk Hatert verwoordt het zo:

‘Ik kan niet stilzitten en wil graag iets betekenen voor een ander. Het maakt mij nuttig in deze tijd en het gaat niet om mij alleen.’

Er lijkt vooral in het begin van de eerste lockdown een sterke opkomst te zijn van verschillende, soms eenmalige of kortdurende initiatieven. Ook zijn mensen in deze periode sterk bereid om anderen te steunen. Zodra het normale leven weer op gang komt, lijkt het lastiger om deze betrokkenheid vast te houden.

Inclusief

Bij de vraag hoe de informele initiatieven die ontstaan zijn in de coronapandemie bijdragen aan solidariteit laten de resultaten van deze exploratieve studie vooral het aanbod en de grote bereidheid van mensen om iets voor een ander te doen zien. Mensen willen

**‘IK HEB DAAR
NIKS AAN WANT
ER ZIJN ALLEEN
MAAR DINGEN
TE DOEN
VOOR OUDERE
MENSEN...’**

in deze periode graag van betekenis zijn voor anderen (Brummel & Ham, 2021). Veel minder zichtbaar is wie aan deze initiatieven meedoen en of de goed bedoelde initiatieven wel aansluiten bij de behoeften van mensen. Van veel initiatieven wordt de impact of het effect niet zichtbaar. Er zijn ten minste twee kanttekeningen te

**ZODRA HET
NORMALE LEVEN
WEER OP GANG
KOMT, LIJKT HET
LASTIGER OM DEZE
BETROKKENHEID
VAST TE HOUDEN**

plaatsen bij de bijdrage van de initiatieven aan solidariteit. De eerste heeft betrekking op de inclusiviteit van solidariteit. De meeste initiatieven richten zich in hun voorbeelden en oproepen

op ouderen die eenzaam zijn. Andere mensen worden hierdoor (onbedoeld) uitgesloten en hebben niet dezelfde mogelijkheden om mee te doen aan initiatieven. Volgens professionals die reflecteerden op de uitkomsten tijdens de focusgroep worden bijvoorbeeld mensen die niet digitaal vaardig zijn minder bereikt. Daarnaast maken zij zich zorgen over jongeren – die zijn niet in beeld en hun sociale netwerk valt in deze tijd weg, wat kan resulteren in verhoogde kwetsbaarheid. Professionals geven ook aan dat solidariteit vaak ontstaat vanuit bestaande connecties en daarmee worden mensen (ook nu) uitgesloten die niet makkelijk aansluiting vinden of contacten onderhouden. Het is dus de vraag of de initiatieven toegankelijk en responsief zijn en bijdragen aan sociale inclusie.

Wederkerig

Een tweede kanttekening gaat over wederkerigheid. De sterke behoefte om iets te willen betekenen voor een ander lijkt het vermogen om je te verplaatsen in een ander te overschaduwen. In hoeverre zien de hulpgevers echt wat de ander nodig heeft en is er sprake van wederkerigheid? De professionals geven aan dat het bij mensen in kwetsbare omstandigheden te vaak alleen gaat over hulp ontvangen, terwijl het goed zou zijn om meer aandacht te hebben voor wederkerigheid en ook te kijken wat iemand kan bieden. Of zoals een van de professionals zegt: ‘Want geven voelt beter dan hulp vragen. Daar wordt iedereen gelukkiger van.’ Mensen die hulp nodig hebben lijken in oproepen vaak te worden gereduceerd tot één identiteit, die van de eenzame, hulpbehoevende oudere.

De nieuwe informele initiatieven laten zien dat mensen van betekenis willen zijn voor een ander. Maar of deze goede bedoelingen ook bijdragen aan solidariteit is de vraag. Er lijkt vooral sprake van sympathie, terwijl solidariteit meer gebaat is bij een empathische samenleving. Meevoelen met anderen is van waarde, maar voor solidariteit is verbinding nodig. Verbinding die ontstaat door inleven

in anderen. De capabilitybenadering (Jansen, Verharen & Brummel, 2018) biedt handvatten voor professionals om wederkerigheid en gelijkwaardigheid in solidariteit te versterken, bijvoorbeeld door het stellen van bepaalde vragen, zoals wat wil iemand, wat beschouwt hij of zij als waardevol en wat heeft hij of zij dan nodig? En door ook te vragen naar de situatie waarin iemand zich bevindt, wat be-

lemmeringen zijn, of dit rechtvaardig is en wie er verantwoordelijk voor is. Met als slotvraag: wat moet er dan gebeuren (Flyvbjerg, 2001)? Hoewel de grote bereidheid om zich voor een ander in te zetten hoopvol is, lijkt daadwerkelijk omzien naar elkaar nog kwetsbaar te zijn (Alderliesten, Repetur, Ham, Tuinstra, & Verharen, 2021).

■ **Annica Brummel** is senior-onderzoeker bij het lectoraat Versterken van Sociale Kwaliteit aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) en thematrekker bij de Werkplaats Sociaal Domein Arnhem en Nijmegen van het leeratelier Betekenisvol contact in de wijk. **Kajal Parbhoe** is HAN-student aan de Master Social Work, dit onderzoek is onderdeel van haar opleiding. **Wendy Kemper** is programmamanager bij de Zorgalliantie en het Centre of Expertise Krachtige Kernen. **Lisbeth Verharen** is lector van het lectoraat Versterken Sociale Kwaliteit aan de HAN.

Noot

1. STERKplaats is een driejarig traject waar mensen met een lichte verstandelijke beperking ondersteuning krijgen om hun ervaringen in onderwijs in te zetten. Deze STERKplaatsen zijn gevestigd op middelbaar beroepsonderwijs en hogescholen, zoals op de HAN.

Referenties

- Alderliesten, J., Repetur, L., Ham, M., Tuinstra, J. & Verharen, L. (red.). *Hoopvol en kwetsbaar. Omzien naar elkaar in tijden van corona. Impact van de coronapandemie op sociale kwaliteit van het dagelijks leven*. Utrecht: Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/hoopvol-kwetsbaar-omzien-naar-elkaar-tijden-corona>
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Genneep.
- Brummel, A. (2017). *Sociale verbinding in de wijk. Mogelijkheden voor sociale inclusie van wijkbewoners met een lichte verstandelijke beperking of psychische aandoening*. (Proefschrift Radboud Universiteit, Nijmegen). Delft: Eburon. <https://repository.ubn.ru.nl/bitstream/handle/2066/173502/173502.pdf?sequence=1>
- Brummel, A. & Ham, M. (2021). Sociale cohesie. In: J. Alderliesten, L. Repetur, M. Ham, J. Tuinstra, & L. Verharen. (red.). *Hoopvol en kwetsbaar. Omzien naar elkaar in tijden van corona. Impact van de coronapandemie op sociale kwaliteit van het dagelijks leven*. Utrecht: Movisie. <https://www.movisie.nl/publicatie/hoopvol-kwetsbaar-omzien-naar-elkaar-tijden-corona>
- Durkheim, E. (1964). *The division of labor in society*. New York: The Free Press.
- Flyvbjerg, B. (2001). *Making social science matter. Why social inquiry fails and how it can succeed again*. Cambridge: University Press. https://www.researchgate.net/publication/235951823_Making_Social_Science_Matter_Why_Social_Inquiry_Fails_and_How_it_Can_Succeed_Again
- Jansen, E., Brummel, A., & Verharen, L. (2018). De capabilitybenadering en het sociaal werk: wederkerige partners? In: M. Tirions, W. Blok, & C. den Braber. (red.). *De capabilitybenadering in het sociaal domein. Een praktijkgerichte kennismaking*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Kremer, M. (2020). Marie Kamphuis lezing. <https://www.mariekamphuisstichting.nl/lezing2020>

Annemarie Thuss

GGD Drenthe



'Net voor de coronacrisis begon, stonden we op het punt om voor ons project 'Aan de slag met preventie in de Drentse gemeenten' (gefinancierd door ZonMw) zorgvuldig gekozen interventies uit te gaan voeren. Dat ging in veel gevallen dus niet door. Althans, niet zoals oorspronkelijk bedacht. Want vrij snel na de eerste lockdown ontstonden in Drenthe hele mooie initiatieven en alternatieven voor mensen in een kwetsbare situatie. Bijvoorbeeld een wekelijks bewegingsprogramma op TV Drenthe, de avondvierdaagse die in eigen tijd gelopen werd, een bakkie troost op de begraafplaats, en een sportcoach die de ouderen bezoekt en met hen op afstand sport. Voorbeelden die mij inspireren. Er is altijd meer mogelijk dan je denkt. Kennis ontsluiten blijft een belangrijk aandachtspunt en is zeker niet vanzelfsprekend. De Werkplaats Sociaal Domein is nauw betrokken bij ons project 'Aan de slag met preventie in de Drentse gemeenten' en helpt mee aan het optimaal inzetten van (een mix van) interventies. De Werkplaats kan een goede rol spelen in het inspireren, motiveren en kennis delen. Mijn wens is dat de kloof tussen wetenschap en praktijk kleiner wordt. Met name in deze bijzondere tijd is het bereiken van mensen in een kwetsbare situatie nog moeilijker geworden en de uitdaging voor professionals nog groter. Het vereist lef en aanmoediging om er in de praktijk nog meer voor elkaar te zijn. De Werkplaats kan dit aanmoedigen door innovatieve ideeën (verder) te ontwikkelen.'

De jongerenwerker als belangenbehartiger

Weer de straat op

De afgelopen tijd heb ik met verschillende jongerenwerkers uit Noord-Holland gesproken en gemaïld en hen gevraagd naar de invloed van covid-19 op hun werk. Wat hebben ze daarvan geleerd? De jongerenwerkers geven aan dat zij steeds goed op de hoogte zijn van de voortdurend veranderende en niet altijd logische coronamaatregelen, zoals de richtlijnen voor samen voetballen. Zes jongens van zestien jaar kregen bijvoorbeeld ieder een boete van 95 euro omdat zij na schooltijd met elkaar aan het voetballen waren. Een dag eerder hadden ze met elkaar gevoetbald op de vereniging, wat wel mag, en ze hadden net de hele dag bij elkaar gezeten op school, wat ook mag. Jongerenwerkers kennen deze regels, jongeren niet altijd.

De jongerenwerkers volgen stevast de persconferenties van Rutte en vertalen die naar de consequenties voor hun werk. Als zij dan de straat opgaan, kunnen zij goed aan de jongeren uitleggen wat niet mogelijk is, maar ook meteen wat wel mag. Zo organiseerde het jongerenwerk in Hoorn bijvoorbeeld tijdens de tweede lockdown een voetbal-inloop omdat jongeren onder de achttien in zo'n setting wel met elkaar mogen sporten. Zo konden die elkaar toch ontmoeten. Veel jongerenwerkers probeerden zoveel mogelijk jongeren fysiek te blijven zien. Dat heeft wel tot gevolg gehad dat activiteiten de afgelopen periode op de 18-minners zijn gericht, voor hen gelden immers minder strenge RIVM-maatregelen. In plaats van open inlopen worden er 'gerichte' activiteiten georganiseerd waar jongeren zich voor kunnen aanmelden.

Goede voorbeeld

Veel jongerenwerkers werken samen met de politie en de boa's. Die waarschuwen bijvoorbeeld de jongerenwerker dat er boetes uitgedeeld gaan worden als de jongeren zich niet aan de richtlijnen houden. Sommige jongerenwerkers gingen elke avond als team in toerbeurten de straat op waar zij met de jongeren praatten. Daarbij gaven ze zelf steeds het goede voorbeeld door de RIVM-maatregelen goed in acht te nemen.

INTERVIEWS

Jongeren zijn de vergeten groep van de coronacrisis. Zij zitten in een fase waarin zij de wereld ontdekken, zich losmaken van hun opvoeders en een eigen identiteit ontwikkelen. Dat alles wordt gedwarsboomd door de coronacrisis. Hoe zijn jongerenwerkers voor ze opgekomen?



Ze vertellen het prettig te vinden om samen te werken met handhaving en politie. Zij konden op die manier voorkomen dat jongeren boetes kregen en tegelijkertijd met hen op straat in gesprek komen.

De straat op

Het accommodatie gebonden jongerenwerk was door de sluiting van de buurthuizen in de eerste coronaperiode niet altijd goed mogelijk. Hierdoor gingen veel jongerenwerkers noodgedwongen meer de straat op en er ontstonden nieuwe projecten. Tevens werden jongeren bereikt die voor corona nog niet in beeld waren. Zoals een jonge graffiti-spuiter die een Halt-straf moest uitvoeren: hij gaat nu voor het jongerenwerk workshops geven. Meerdere jongerenwerkers namen initiatieven om samen met jongeren iets te doen voor mensen in kwetsbare posities. Een jongerenwerker vertelt:

'Wij hebben initiatieven bedacht om toch nog iets te kunnen betekenen voor de kwetsbare Haarlammers. Wij hebben mondkapjes en desinfecterende handgel gemaakt samen met de jongeren en die uitgedeeld aan daklozenopvang en verzorgingshuizen. Veel jongeren waren enthousiast en deden mee aan dit soort initiatieven. Boodschappen doen voor ouderen, tuinieren en allerlei andere klusjes werden door de jongeren uit handen genomen.'

Soms gaan dingen anders dan verwacht. Een jongerenwerker dacht in de zomer het jongerencentrum naar de hangplek te brengen. De jongeren vonden het niet prettig als de jongerenwerkers aankwamen met hun muziek, spelletjes en chips. Een van hen vergeleek deze actie met iemand die ongevraagd op visite komt en dan ook nog gastheer wil gaan spelen. Dat kan alleen als je elkaar goed kent.

Online werkt niet

De digitale inlopen zijn weinig succesvol gebleken. Net zomin als de digitale borrels maar niet van de grond willen komen. Jongeren bezochten de digitale huiskamers nauwelijks. Ze vinden het om meerdere redenen niet aantrekkelijk om elkaar daar te ontmoeten. Het is gewoonweg niet zo gezellig. Bovendien is het niet altijd even veilig om persoonlijke ervaringen te delen omdat je niet weet wie er allemaal meeluisteren. Jongerenwerkers vragen zich af de ontmoetingsfunctie wel tot zijn recht is gekomen: het digitale gesprek kwam moeilijk op gang. Een aantal jongerenwerkers heeft geprobeerd om via social media de aandacht van jongeren te krijgen. 'Persoonlijk vind ik het online jongerenwerk niet zo succesvol. Livestreams of andere dingen die je online doet, trekken in verhouding niet genoeg jongeren', vertelt een van hen. Een andere vult aan: 'Je moet concurreren met allerlei professionele vloggers, influencers en contentmakers.' Veel jongerenwerkers geven aan dat een fysieke ontmoetingsplek een belangrijke basisvoorwaarde is om jongerenwerk te kunnen doen. De kracht zit hem vooral in de combinatie van online en offline contact. In de leefwereld van jongeren is er geen hard onderscheid tussen online en offline (Nji, 2019). Vaak proberen de jongerenwerkers in contact te blijven met jongeren door het sturen van berichtjes via social media, met een appje of met videobellen.

Gamen wel

Een groot probleem van de huidige situatie is dat de ontwikkeling van jongeren in gevaar komt doordat zij te weinig sociaal contact hebben. Een gebrek aan sociaal contact is even schadelijk voor de gezondheid als roken. Bovendien zijn jongeren in deze periode meer uren gaan gamen. Jongerenwerkers maken hier gebruik van door via games als Fortnite met hen in contact te komen, zoals in het project 'Gamen Verbindt' (Brandsma, 4 mei 2020). Jongerenwerkers nemen deel aan Fortnite-chatgesprekken waarin jongeren bereid blijken om over zaken als eenzaamheid, blowgedrag of problemen op school te praten.

Veerkracht

Ook bij de jongerenwerkers dreigt de 'coronablues'. Bij sommigen die ik sprak, zakt de moed zo nu en dan in de schoenen. Eentje vertelde:

'Het is moeilijk geweest om in deze tijd het jongerenwerk op een normale manier uit te voeren, zoals we gewend zijn. Locaties die telkens dicht moeten en daarna toch weer open mogen. Kortom het locatie gebonden jongerenwerk ging niet heel makkelijk.'

Voor de onzekerheid en het almaar afzeggen van plannen en projecten motiveren niet. Het vraagt de nodige veerkracht als werker om steeds weer opnieuw te beginnen na de zoveelste teleurstelling. Opvallend is dat jongerenwerkers die gesteund werden door de organisatie en vanuit de gemeente meer veerkracht konden laten zien dan degenen die meer het idee hadden er alleen voor te staan.

Lessons learned

Welke lessen kunnen we meenemen naar het post-covid-tijdperk? Een eerste les is dat een jongerenwerker goed op de

hoogte moet zijn van de verschillende maatregelen en daarop moet kunnen inspelen om zo goed mogelijk de belangen van jongeren te kunnen behartigen. Dat vraagt daarnaast om nauwe samenwerking met onder andere ambtenaren en handhaving zodat zij samen met jongeren de ruimte die er is optimaal kunnen benutten.

De tweede les heeft te maken met de leefwereld van jonge mensen waarin geen duidelijk onderscheid is tussen online en offline. Alleen online jongerenwerk was niet heel succesvol de afgelopen periode. De jongerenwerker weet wat er speelt

in de online en offline wereld van jongeren en kan daarop inspelen. Een derde *lesson learned* is dat jongerenwerkers die deel zijn van een team en zich gesteund voelen veerkrachtiger kunnen inspelen op de aldoor wisselende omstandigheden.

■ **Mark van Dijk** is docent-onderzoeker **Lectoraat Empowerment en Professionalisering** Hogeschool Inholland. De Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland Noord valt hieronder.

Referenties

- Brandsma, H. (2020, 4 mei). Adviezen over eenzaamheid en blowgebruik via Fortnite chat. https://www.noordhollandsdagblad.nl/cnt/dmf20200504_89918479
- De Graaf, P. (2020, 1 december). Burgemeester Paul Depla: laat jongeren niet wegwijnen achter hun pc. <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/burgemeester-paul-depla-laait-jongeren-niet-wegwijnen-achter-hun-pc-ba90b71cb/>
- Nederlands Jeugdinstituut (2019). Online Jongerenwerk: Werken in de online leefwereld van jongeren. Handvatten voor jongerenwerkers en managers. <https://www.nji.nl/nl/Download-Nji/Online-Jongerenwerk-Werken-in-de-online-leefwereld-van-jongeren-Handvatten.pdf>
- Trouw (4 april 2020). Een gebrek aan sociale contacten is net zo schadelijk als roken. <https://www.trouw.nl/nieuws/een-gebrek-aan-sociale-contacten-dat-is-net-zo-schadelijk-als-roken--b0a82139/%5d> <https://www.trouw.nl/nieuws/een-gebrek-aan-sociale-contacten-dat-is-net-zo-schadelijk-als-roken--b0a82139/>

Hoe kwetsbare mensen de coronabeperkingen ervaren

‘Ik leef al jaren in quarantaine, welkom in mijn wereld’

Net als ieder ander worden kwetsbare gezinnen en mensen met hersenletsel nu op afstand geholpen, digitaal, of zelfs helemaal niet. Bestaande structuren, zoals school en dagbesteding, vallen weg, evenals de normale bezoeksstructuren. Dit valt vooral pleegkinderen en hun biologische ouders zwaar omdat zij elkaar nu minder of niet kunnen bezoeken. Voor sommige kwetsbaren is er zelfs een reële extra angst voor het coronavirus omdat zij in een risicogroep vallen.

Verandering

Voor iedereen veranderde de dagelijkse werkelijkheid. Sinds de start van de coronacrisis wordt regelmatig opgemerkt dat sommige kwetsbare groepen weleens baat zouden kunnen hebben bij de lockdown. Mensen zouden minder stress ervaren, het gevoel hebben minder te moeten en met creatieve oplossingen komen. Maar wat zeggen zij hier zelf eigenlijk over? In onderzoek is nog nauwelijks naar de ervaringen van mensen zelf gevraagd. Wij vroegen het aan kwetsbare gezinnen en mensen met niet-aangeboren hersenletsel. De verhalen zijn in het voorjaar 2020 tijdens de eerste lockdown verzameld, onder andere door hbo- en wo-studenten. Voor een deel bevestigen deze verhalen het beeld van de positieve ervaringen. Mensen met hersenletsel en jongeren met een beperking hoeven even minder met de rest van de wereld mee te rennen. Een man met niet aangeboren hersenletsel zegt:

‘Ik leef al jaren in quarantaine, welkom in mijn wereld.’

De nieuwe wereld past beter bij hun eigen dagelijkse werkelijkheid van minder activiteiten en het proberen te vermijden van drukte. De verhalen laten echter ook een andere kant zien. Namelijk dat de plaatsen waar en de momenten waarop zij rust zoeken nu juist veel drukker zijn.

Rust

Hoewel mensen vertellen dat zij zich eenzamer voelen, dat

Wat betekenen de beperkende coronamaatregelen voor kwetsbare gezinnen en mensen met niet-aangeboren hersenletsel? Regelmatig wordt opgemerkt dat sommige kwetsbare groepen weleens baat zouden kunnen hebben bij de lockdown. Wat zeggen deze mensen daar zelf over?

het vervelend is dat behandelingen wegvallen of uitgesteld worden en dat zij het zoeken naar een nieuwe balans als stressvol ervaren, geven zij aan op bepaalde gebieden juist meer rust te ervaren. Er ‘moet’ even ietsje minder. Een ouder met een kind in de Flevolandse jeugdhulp vertelt over de situatie in haar gezin:

‘Het verplichte thuiszitten geeft mijn kinderen rust. Zij raken minder overprikkeld. Dit komt de sfeer ten goede.’

Sommige ouders hebben volle agenda’s met afspraken met hulpverlening, re-integratie, UWV, voedselbank et cetera en ervaren door het wegvallen hiervan meer rust. Kinderen hoeven zich overdag niet staande te houden in soms (sociaal) uitdagende schoolsituaties, maar kunnen in hun eigen vaak minder sociaal complexe veilige thuissituatie rustig en in hun eigen tempo leren. Ook mensen met hersenletsel vertellen dat zij minder druk vanuit hun sociale omgeving ervaren om te participeren:





‘Wanneer ik bijvoorbeeld geen energie meer heb om naar een feestje te gaan, hoef ik me niet met een schuldgevoel te verontschuldigen, alle feestjes zijn immers afgelast.’

Het volgen van een behandeling op afstand of online contact met hulpverleners kan voor meer rust en minder frustratie zorgen. Positieve aspecten van beeldbellen zoals ‘geen reistijd’ en het ‘snel kunnen schakelen’ zouden volgens de verhalen ook na de coronacrisis als aanvulling op de fysieke contacten moeten blijven bestaan. Een ouder met een kind in de jeugdhulp in Flevoland zegt hierover:

‘Soms is het prettig om door beeldbellen sneller te kunnen schakelen. Ook contacten met organisaties gaan supersnel.’

Een andere ouder met een kind in de jeugdhulp in Flevoland vertelt:

‘De hulpverlening gaat via beeldbellen in plaats van dat wij wekelijks naar de psycholoog moeten rijden (ver buiten de regio). Dat zou wat mij betreft wel langere tijd door mogen gaan. Scheelt uren reistijd. Uiteraard is het wel goed om ook de psycholoog regelmatig te zien, maar dat zou bijvoorbeeld een keer per maand kunnen. Hierdoor mist mijn jongste ook niet meer wekelijks een hele dag school.’

Drukte

Naast de ervaren rust is er juist ook meer onrust en overprikkeling. Ouders van kinderen met jeugdhulp en mensen met niet-aangeboren hersenletsel hebben vaak bepaalde rustmomenten en structuur in hun dagelijkse leven ingebouwd. Overdag is het nu thuis veel drukker omdat de kinderen, en ook die van de burens, niet naar school zijn. Ook dagbesteding voor kinderen of ouders met een beperking is vaak niet mogelijk, waardoor de druk op hun omgeving toeneemt. Een ouder met een kind in de Flevolandse jeugdhulp:

‘De ambulante begeleiding van beide kinderen ligt bijna stil. Dit komt doordat de ambulante begeleiders nu niet bij ons thuis kunnen komen – ik zit in een risicogroep. Het zou fijn zijn als we niet meer als gezin voortdurend met elkaar in huis zitten. Als mantelzorger heb je ook tijd voor jezelf nodig, en dat schiet er nu bij in.’

Burens zijn thuis en gaan klussen aan het huis of in de tuin werken en heel veel mensen gaan wandelen op de plekken die normaal zo rustig zijn. Een vrouw met hersenletsel zegt:

‘Sinds de uitbraak ben ik meer medicatie gaan gebruiken. Dit komt, omdat ik door alle mensen die weer thuis zijn (ook de burens) zwaar overprikkeld raak van alle geluiden en aandacht om me heen. Dit wordt mij te veel.’

Een andere vrouw met hersenletsel vertelt:

‘Vanaf het moment dat ik mijn schoenen aan doe tot het moment dat ik deze weer uitdoe, is het een grote chaos van stress in mijn hoofd. Telkens schieten er allerlei gedachten door mijn hoofd. Waarom houden zij geen afstand? Hij niest, zou hij ziek zijn? Wat als ik iets heb aangeraakt wat besmet is? Het is geen minuut stil in mijn hoofd als ik buiten in de natuur loop. Ik geniet er normaal zo van om even buiten te zijn, even de benen te strekken, even uit huis. Maar dit uitje is allesbehalve rustgevend.’

Nieuwe balans

Door de coronamaatregelen worden we gedwongen met elkaar stil te staan. Dit kan goede aanknopingspunten bieden voor het verbeteren van hulp en ondersteuning. De verzamelde verhalen laten zien dat het wegvallen van bestaande structuren mensen ruimte lijkt te bieden om van een afstand naar het ‘oude normaal’ te kijken. Maar ze laten ook zien dat de ervaringen zeer verschillend zijn, het vanzelfsprekend terugkeren naar het oude normaal lijkt daarom onwenselijk.

De opgedane ervaringen bieden cliënten en professionals de ruimte om te reflecteren op wat zij graag terug willen, maar ook op wat zij van de huidige situatie graag willen behouden. Zijn afspraken op zorglocaties altijd zinvol of vormen ze een extra belasting? Is de situatie waarin veel druk wordt ervaren om aan hectisch sociaal verkeer deel te nemen in de toekomst misschien te vermijden? Deze lockdown biedt professionals de kans om met cliënten te reflecteren op de geboden hulp, hun ervaringen tijdens de lockdown te verkennen en samen met hen een plan voor de toekomst te maken.

■ Mireille Donkervoort, Nicole de Boer, Charlotte Vissenberg zijn onderzoekers bij het lectoraat Klantenperspectief in Ondersteuning en Zorg van de Hogeschool Windesheim in Almere. Hieronder valt de Werkplaats Sociaal Domein Flevoland.

Herpositionering van
formeel en informeel
sociaal werk in coronatijd

‘Maar ik heb wel mensen te helpen’

De coronacrisis heeft een enorme impact op het sociaal werk. Formele en informele werkers moeten dagelijks schipperen tussen beperkingen en mogelijkheden. Informele werkers lijken zich iets makkelijker aan te passen aan de nieuwe situatie.

De coronacrisis vraagt van formele en informele, sociaal werkers dat zij zich herpositioneren in een sociaal landschap waar niets meer is zoals het was. De crisis maakt het noodzakelijk om creatief en flexibel in te spelen op nieuwe noden en behoeften. Zowel formele als informele sociaal werkers zijn daartoe in principe goed uitgerust en laten in tijden van crisis doorgaans een grote wendbaarheid zien (Debruyne, Naert, Grymonprez, 2020). Tegelijkertijd raakt sociale afstand de kern van sociaal werk. Hoe gaan formele en informele spelers met deze uitdagende spagaat om? Om die vraag te beantwoorden luisterden we naar praktijkverhalen uit een Amsterdamse ontwikkelbuurt.¹ Wij spraken een casemanager Jeugd en Gezin, een beheerder van een buurthuis, een medewerker van een buurtwerkkamer, een jeugdleider binnen een kerkgemeenschap, een actieve bewoner en de trekker van een schaduwvoedselbank in de wijk Holendrecht, Amsterdam-Zuidoost. Aan de hand van de interviews schetsen wij allereerst hoe de impact van de coronacrisis zich manifesteert bij de doelgroepen met wie zij werken. Vervolgens gaan we in op de

vraag hoe de sociaal werkers zichzelf herpositioneren: welke beperkingen en mogelijkheden komen zij tegen? Tot slot verkennen we tentatieve verklaringen voor de patronen die we aantreffen, bijvoorbeeld: hebben informele sociaal werkers meer ruimte om mogelijkheden te zien en ervaren formele sociaal werkers sterker beperkingen vanwege de kaders waarbinnen zij werken?

Verhoogde kwetsbaarheid

‘Harde klappen in het sociaal domein in Zuidoost’ kopte de lokale krant *Zuidoost en Meer* al aan het begin van de coronacrisis, in maart 2020. Uit verschillende onderzoeken blijkt de sociale impact van de coronacrisis het grootst in die wijken waar toch al veel sociale problematiek is, zoals veel buurten in Amsterdam Zuidoost (VNG, 2020). In de wijk Holendrecht, waar wij voor de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving sinds 2020 onderzoek doen naar informele sociaal werkpraktijken, is dat goed zichtbaar. Formele en informele spelers vertelden in interviews met ons wat ze daarvan dagelijks in hun eigen werk zien. Zo vertelt Angela, een case-





Holendrechtplein in Holendrecht, vaak verlaten in coronatijd

manager Jeugd en Gezin: 'Mensen zijn ontregeld. Ze zijn bang en durven zich niet uit te spreken. Bang om besmet te raken, steeds alert zijn. Veel grote gezinnen wonen bij elkaar in kleine ruimtes, kunnen geen afstand houden.

Mensen van bepaalde culturen die gewend zijn dat allerlei mensen op bezoek komen, dat valt weg. Of het gaat de andere kant op, dat mensen er schijt aan hebben en denken: dan gaan we maar met z'n allen dood.'

Ze hoort over schrijnende situaties die door de coronacrisis ontstaan of verergeren. Familieleden die elkaar letterlijk het huis uitzetten. Gezinnen

die in bergingen wonen. Ze ziet moeders met kinderen die hele dagen in het park rondhangen, omdat ze pas 's avonds weer terecht kunnen op hun logeeradres.

Nancy, een actieve bewoonster die zich al jaren inzet voor kwetsbare groepen, startte na de corona-uitbraak een informele voedselbank en ziet daar vooral veel ongedocumenteerden. Kon deze groep zich voorheen veelal nog net redden onder de radar, nu wordt zij noodgedwongen zichtbaar.

**VEEL GROTE
GEZINNEN
WONEN BIJ
ELKAAR IN
KLEINE RUIMTES,
KUNNEN GEEN
AFSTAND
HOUDEN**

Volgens recent onderzoek heeft 67 procent van de bezoekers van informele voedselbanken in Amsterdam geen geldige papieren. Zij vertrouwen mensen als Nancy:

'Ze komen allemaal met hun problemen, vooral ongedocumenteerden dan. Het is wel leuk dat ze je vertrouwen. Zoals die vrouw die hier net was met de baby, is depressief. Ja, ongedocumenteerd, baby, ze heeft helemaal niks, man heeft haar verlaten. Daar zit je dan.'

Medewerker van de buurtwerkkamer Soraya kreeg veel 'nieuwe armen' erbij als cliënten, voor hulp bij de aanvraag van een uitkering. Bewoners die hun baan, in bijvoorbeeld de schoonmaak of horeca, kwijtraakten door de crisis bovenop de problemen die ze al hadden. Maar ook mensen met koopwoningen, mensen met bedrijven, bewoners die Soraya normaliter niet op bezoek krijgt. 'Ik zag heel veel angsten bij mensen. Paniek, stress. Mensen die gewoon geen werk meer hadden. Je ziet meer gestreste mensen, de hulpvragen zijn gecompliceerder.' Jennifer, een actieve bewoonster, een van

de 'tantes' die zich vrijwillig inzetten in Zuidoost, kent veel ouderen die corona hebben of hebben gehad. Ze merkt dat veel ouderen moeite hebben met het thuiszitten. Miriam, een jeugdleader in een Ghanese kerk, ziet de impact van de lockdown op jongeren. Vaak lopen die een onderwijsachterstand op. Ouders, en vooral alleenstaande moeders, weten niet hoe ze hun kinderen kunnen ondersteunen. Spanningen in het gezin lopen op.

De geluiden die wij in de gesprekken horen, weerspiegelen eerdere signalen dat de coronacrisis bekende kwetsbaren zoals (eenzame) ouderen extra kwetsbaar maakt, terwijl

andere nieuwe kwetsbare groepen ontstaan of zichtbaar worden voor hulpverlening, zoals de ongedocumenteerden. Laatstgenoemden zijn vooral in beeld bij informele initiatieven, zoals de schaduwvoedselbank. Hoe spelen formele en informele sociaal werkers in op deze verhoogde kwetsbaarheid onder bewoners? Op welke manier herdefiniëren zij hun eigen rol en handelen? Welke beperkingen en mogelijkheden komen zij daarin tegen?

Beperkingen

Alle geïnterviewden ervaren door de coronacrisis beperkingen in hun werk. Vooral de formele sociaal werkers zeggen zich beperkt te voelen. Zij uiten een afname van hun werkplezier, met uitspraken als: 'Ik wil zo niet verder' en 'De corona levert niets goeds'. Voor deze werkers betekent het herdefiniëren van de eigen rol dat zij niet kunnen werken zoals ze normaal doen. Zij zeggen zich niet gemakkelijk te voelen in de nieuwe rol van handhaver die hen wordt opgedrongen. Dennis, een beheerder van het buurthuis, vertelt:

'Het wordt bij je neergelegd. Het is wel sociaal natuurlijk, dat die groepen hier (in het buurthuis) mogen komen. Maar het is bijna niet te handhaven. Dan heb je hier dertig man van zeventig jaar en ouder, ze lopen allemaal door elkaar heen en zitten overal aan.'

Casemanager Jeugd en Gezin Angela ervaart het als 'slopend' om steeds op de regels te letten bij de cliënten die zij nog fysiek, op afspraak op kantoor, ziet. 'Je bent meer daarmee bezig dan met je werk.' Ook komt de relatie van de formele spelers met hun cliënten onder druk te staan. Beheerder Dennis heeft te maken met bewoners die het coronavirus niet serieus nemen en het hem kwalijk nemen dat hij dat wel doet: 'De meeste mensen accepteren het, maar sommigen maken me voor een chagrijn uit.' Angela ziet een deel van haar cliënten niet, omdat ze hen niet op kantoor kan ontvangen en ze beeldbellen met hen vanuit huis als een inbreuk op haar privacy ervaart: 'Ik wil cliënten niet in mijn huis.'

Gevoelens van beperking lijken sterker aanwezig bij formele dan bij informele werkers. Dat kan komen doordat formele organisaties duidelijkere (beperkende) kaders opleggen. Een speler die zichzelf als 'informeel' bestempelt, medewerker buurtwerkkamer Soraya, zegt: 'Zij hebben niet de ruimte die ik heb. Zij werken sowieso volgens een ander soort standaarden.' Tussen spelers, informeel of formeel, is onderlinge schuring merkbaar door verschillen in de omgang met coronaregels. Terwijl bijvoorbeeld Dennis in het buurthuis probeert zoveel mogelijk aan de coronamaatregelen te voldoen, ziet hij dat andere professionals of vrijwilligers dat minder doen. Mensen laten hun activiteiten doorgaan omdat ze niet in corona geloven of anders hun inkomsten missen, jongerenwerkers en jongeren die samenkomen in het buurthuis omhelzen elkaar. Soms begrijpt de beheerder het, maar hij kan zich er ook boos over maken; hij moet schipperen tussen die twee. De teugels iets laten vieren, kan weer tot twijfels leiden. Zo liet Dennis laatst een yogales voor ouderen doorgang vinden, 'om mee te helpen de eenzaamheid een beetje tegen te gaan'. Om beweging zoveel mogelijk te beperken, had hij aan de yogadocent voorgesteld om het op stoelen te doen. Dat kon. Een geluidsinstallatie werd op verzoek klaargezet. Even later

werd er, zo vertelt Dennis, flink door elkaar heen gedanst. De docent ontkende.

Alle sociaal werkers praten over veiligheidsrisico's en afwegingen rond de eigen gezondheid. Soms heeft een naast familielid corona gehad, zoals van beheerder Dennis, waarvoor hij 'als de dood' is dat hij het virus mee naar huis neemt. Casemanager Angela werkt liever op kantoor dan vooral thuis, zoals nu, omdat ze mensen dan live kan spreken, al heeft het ook gezondheidsrisico's. 'Thuis loop ik minder risico, dat wel, maar ik wil onder de mensen zijn. Dan maar met mondkapje. Ik ben iemand van het fysieke contact.' Soraya is tijdens de coronacrisis blijven werken in de buurtwerkkamer. Zij en haar



In de zaal van het buurthuis worden de coronaregels strikt nageleefd

kinderen waren wel bang om corona te krijgen. Na thuiskomst van het werk stapte ze gelijk onder de douche. 'Die angst was er gewoon, je hoorde niets anders dan corona, corona, de hele dag om je heen. Aan de andere kant denk je, ja, maar ik heb wel mensen te helpen.'

Mogelijkheden

Naast beperkingen hoorden we in de interviews ook over mogelijkheden die ontstaan tijdens de coronacrisis. De informele sociaal werkers lijkt het herdefiniëren van hun eigen rol relatief gemakkelijk af te gaan. Zij spelen in op de veranderde situatie en innoveren. Ze vinden hun eigen bijdrage opnieuw uit. Vergeleken met formele werkers die wij spraken, lijken de informele sociaal werkers iets meer handelingsruimte



In de buurtwerkkamer wordt het spreekuur ondanks corona voortgezet

te voelen om door te werken op een manier waar zij zich prettig bij voelen. Ze bedenken nieuwe manieren om met hun gebruikelijke doelgroep in contact te blijven, of richten zich in respons op de crisis op hele nieuwe taken en doelgroepen. Tegelijkertijd kan dit, zo zagen we hierboven, tot spanningen leiden als het beeld ontstaat dat sommige spelers het minder nauw nemen met de coronamaatregelen dan anderen. Buurtkamermedewerker Soraya houdt bijvoorbeeld regelmatig een belronde met de meest kwetsbare bewoners, die verder niemand hebben, om zo een oogje in het zeil te houden. Omdat ze de eenzaamheid onder de ouderen zag toenemen, stelde ze daarnaast een extra 'babbeluur' in op de maandagochtend. Bewoners kunnen hier inlopen, koffie drinken en met elkaar praten. Kerkelijk jeugdleider Miriam hield met de jongeren vanuit de Ghanese kerk een bijeenkomst om te praten over alles waar ze tegenaan liepen. Iedereen, inclusief jongerenbegeleiders, kon zijn hart luchten. Juist vanuit de gedachte dat formele instanties bepaalde groepen nu onvoldoende bereiken, zoeken informele spelers naar manieren om in dat gat te springen, 'kort op de bal te spelen' en te improviseren (Schrooten, 2019). Zo zag Nancy de activiteiten van haar stichting stoppen, maar richtte ze vervolgens een alternatieve voedselbank op waaraan duidelijk behoefte is. Via deze plek kan zij problemen van bewoners, vooral de ongedocumenteerde, signaleren en oppakken. Als voorbeeld noemt zij huiselijk geweld en depressie onder alleenstaande moeders. Nancy is '24/7 bereikbaar' en probeert mensen te helpen waar het kan. Andere informele speler Soraya besloot juist tijdens de lockdown te blijven werken in de buurtwerkkamer. Ze wist dat veel bewoners in nood zaten. Het was een drukke tijd: 'Het was chaos, ik was helemaal uitgeput.' 'Tante Jennifer' biedt mensen die noodgedwongen thuiszitten

praktische en psychosociale steun. Ze brengt boodschappen en praat met hen, probeert hen op te peppen. In plaats van dat de relatie met bewoners wordt ingeperkt, zoals formele spelers Angela en Dennis schetsten, wordt deze in het geval van Soraya en Jennifer eerder omgevormd. Sommige relaties worden in de coronacrisis juist verdiept. Soraya: 'We lopen allemaal met een mondkapje, het maakt ons gelijk. Het is op een vreemde manier verbindend.'

Schipperen

In dit artikel verkenden we met praktijkvoorbeelden hoe informele en formele sociaal werkers zich herpositioneren om hun sociaal werkbijdrage te blijven leveren. We constateren dat hierin geen glasheldere verbanden te ontdekken zijn. Zowel formele als informele spelers schipperen tussen verschillende afwegingen, mogelijkheden en beperkingen. Welke kant het kwartje opvalt – innoveren, jezelf vernieuwen, je nuttig maken en voelen, versus werkplezier verliezen, twijfel ervaren, het gevoel hebben tekort te schieten – hangt af van allerlei factoren. Op basis van de interviews vermoeden we dat informaliteit een

rol kan spelen. Voor informele spelers lijkt het iets makkelijker om nieuwe rollen en werkwijzen aan te nemen, omdat zij zich minder gebonden voelen door strakke top-down kaders. Ons onderzoeksmateriaal is echter te beperkt om daar stellige uitspraken over te doen.

Een andere belangrijke boodschap van deze reportage is dat sociaal werkers (formeel en informeel) ook 'gewone' mensen zijn die geraakt worden door de coronacrisis en gevolgen ervaren voor hun welzijn. Laten we, naast de aandacht voor het vitale werk dat zij in de frontlinie verrichten voor de groepen die het hardst getroffen worden, de impact van de crisis op hun eigen welzijn niet vergeten.

■ **Saskia Welschen** en **Pamela Lucas** zijn onderzoekers aan de Hogeschool van Amsterdam en doen onderzoek binnen de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving.

Referenties

- Debruyne, P., Naert, J., & Grymonprez, H. (2020). Sociaal werk in tijden van corona. *Samenleving & Politiek*.
- Harde klappen in het sociaal domein van Amsterdam Zuidoost. *Zuidoost en Meer* (2020, 31 maart). <https://zuidoostenmeer.nl/harde-klappen-in-het-sociaal-domein-van-amsterdam-zuidoost/>
- Schrooten, M. (2020, 21 april). *Tussen de soep en de feiten: Sociaal schaduwwerk*. (Videobestand). <https://youtu.be/XoyUEthYfks>
- VNG (2020). *Verslag Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis*. <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

Noot

1. In Amsterdam worden buurten, die in eerdere beleidsperioden en in andere steden ook wel werden aangeduid als Vogelaarwijken, aandachtswijken of krachtwijken, nu ontwikkelbuurten genoemd.

Hoe sociaal werkers leren online persoonlijke gesprekken te voeren



Hulpverlenen met een gesprekstool

De maatregelen om besmettingen te voorkomen, bemoeilijken ook het werk van sociaal werkers. De contactbeperkingen bedreigen het fundament onder het sociaal werk: een vertrouwensband opbouwen en contact in stand houden. Hoe kunnen sociaal werkers onder de lockdown-maatregelen steunend contact en een hulpverleningsrelatie organiseren? Contact dat de ander helpt om eigen regie te (blijven) nemen en zelfsturing te ontwikkelen. Hoe kan je dat doen in een tijd dat huisbezoeken taboe zijn en alles online moet?

JES Rijnland vroeg de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden om een instrument te ontwikkelen waarmee medewerkers zicht konden krijgen op het welbevinden van gezinnen tijdens de eerste lockdown. De kinderen van deze gezinnen groeien op in kwetsbare omstandigheden. JES ondersteunt ouders in hun ouderschap, kinderen en jongeren in hun (schoolse) ontwikkeling en het opgroeien thuis, op school en in de wijk. De werkplaats ontwikkelde een gesprekstool – een vragenlijst – om online gesprekken te voeren en vast te leggen. Het resultaat was dat de medewerkers direct konden reageren op ouders en op maat hulp en hulpmiddelen konden organiseren. Ook kreeg JES een wekelijks overzicht van de draaglast en draagkracht van de gebelde gezinnen. Die informatie was waardevol voor JES zelf, maar ook voor gemeente en schoolbesturen.

Wennen

Voor de medewerkers van JES, waaronder ook stagiaires sociaal werk, was online beeldbellen een nieuwe werkwijze. De gesprekstool hielp om een goed en open gesprek te voeren en de juiste vragen te stellen. Vragen zoals: 'Ervaart u voldoende steun?; Zijn er mensen in uw omgeving die u steunen?; Heeft u voldoende geld voor de dagelijkse bood-

schappen?' zijn voorbeelden van vragen die je niet zomaar stelt. Dit zijn vragen die een onderlinge band van vertrouwen vereisen, wil je enigszins betrouwbare antwoorden krijgen. De medewerkers van JES moesten eraan wennen om op deze manier contact te maken en persoonlijke vragen te stellen.

Collegiale consultatie en coaching op de werkvloer hielpen de medewerkers van JES Rijnland om online een gezin goed in beeld te krijgen. Voorbeelden van coachingsvragen zijn: 'Hoe werkt beeldbellen en wat komt er allemaal in beeld op de achtergrond?'; 'Hoe hou ik het gesprek open en persoonlijk, terwijl we met een vragenlijst werken?'; 'Hoe luister ik actief, stel ik de goede vragen in een virtuele ruimte?'; 'Hoe bespreek ik gevoelige onderwerpen, zoals zorgen over geld of gezondheid?'. Medewerkers zochten contact met ouders die ze al kenden vanuit een van hun programma's én met ouders van wie de kinderen nog niet begonnen waren met een programma en op de wachtlijst stonden. Doordat de JES-medewerkers voor het eerst met een onderliggende vragenlijst werkten, kwamen ze er, soms tot hun verrassing, achter dat het helemaal niet zo moeilijk was om persoonlijke vragen te stellen en te vragen naar bijvoorbeeld 'zorgen over geld'. De vragenlijst hielp om het gezin vanuit meerdere perspectieven te bevragen en de ervaring was dat ouders het fijn vonden om over hun zorgen te vertellen.

Ouders waren blij dat de medewerkers van JES contact met hen opnamen en dat ze daardoor een moment kregen om even stil te staan bij de vraag: 'Hoe gaat het nu echt met mij en met mijn gezin?'. Alle 282 ouders waardeerden dat ze werden gebeld, een groot deel wilde teruggebeld worden. Als dat niet hoefde, was dat omdat het 'wel goed gaat zo, met de kinderen thuis'.

Coronamaatregelen dwingen sociaal werkers om goed online contact te maken. Een gesprekstool, speciaal ontwikkeld voor beeldbellen met kwetsbare gezinnen, hielp om structuur aan deze gesprekken te geven.

Zorgen

Ouders gaven aan dat ze creatief moesten zijn in deze tijd, een dagschema maakten en hun kinderen nu op een andere manier leerden kennen. Ze zeiden ook dat het zwaar was: 'We zijn sneller geïrriteerd en ik kan nauwelijks toezicht houden op mijn kinderen die huiswerk moeten maken.' Ouders maakten zich veel zorgen om corona, over de (taal) achterstand die kinderen opliepen. Een ouder vertelde: 'Mijn dochter zit veel op haar telefoon, ze leest niet, ondanks dat ik dat probeer te stimuleren. Ze kijkt af en toe televisie, maar ze verveelt zich.' Veel ouders voelden zich erg betrokken bij hun ouders in het buitenland, met wie ze vaak intensief online contact hadden.

Een deel van de ouders gaf aan zich zorgen te maken over het betalen van de boodschappen en hun financiële situatie: er was niet altijd genoeg geld in huis. Op de vraag of de gezinnen iets konden doen voor anderen, was meestal het antwoord: niets. Sommigen helpen wel hun bureaus, en doen boodschappen voor anderen. Anderen hebben echt genoeg aan zichzelf: 'Ik heb net weer een uitkering gekregen na lange tijd, daarvoor was ik afhankelijk van de voedselbank. Dit komt een beetje op het verkeerde moment.' Na de online gesprekken werden concrete oplossingen in gang gezet: laptops werden geworven en rondgebracht en er werd een nieuwe werkvorm opgezet: het tijdelijke project MATS – een MAAJ voor Thuis bij Schoolwerk waarbij vrijwilligers kinderen online hielpen met hun huiswerk.

Wekelijkse bespreking

De wekelijkse samenvattingen van alle vastgelegde (vijftig á zestig wekelijkse) gesprekken werden door JES iedere week

besproken met de scholen van de basisscholen en de gemeente. Met de wekelijks verzamelde actuele gegevens over hoe het met de gebelde gezinnen ging, kon JES gemeente en scholen goed informeren, omdat zij daadwerkelijk wist hoe het er in de kwetsbare gezinnen voor stond en omdat het contact met de kwetsbare gezinnen door het terugbellen ook steeds sterker werd.

De scholen kregen wekelijks te horen dat het zeventig tot tachtig procent van de ouders lukte om hun kinderen te helpen met hun huiswerk. Een ouder vertelde: 'De kinderen hebben goed contact met de juf en als dat niet voldoende is hebben ze ook een WhatsAppgroep met de klas.' Waar het niet werkte was ook duidelijk wat de ouders misten: contact met de school, of dat ouders het te moeilijk vonden om hun kinderen te helpen.

Nodig

Oprechte belangstelling, het overwinnen van schroom om vragen te stellen en acties ondernemen als dat nodig is, vormen de basis van goed

online contact met kwetsbare gezinnen, blijkt uit de praktijkervaringen van sociaal werkers in Leiden. Oprechte belangstelling naar hoe het gaat met het gezin en durven vragen naar de gevolgen van de lockdownmaatregelen, is de basis. Dat is spannend en vraagt naast gespreksvaardigheden ook een bepaalde moed. De extra handelingsverlegenheid veroorzaakt door de afstand en ongemak van het online videobellen, moest wel eerst overwonnen worden. Dit online gesprek was daarom anders dan de JES-medewerkers gewend waren. Het voelde ook als een urgente opdracht. Medewerkers vroegen zich oprecht af hoe het met de gezinnen ging: begrijpen ze de coronaregels en de maatregelen; wat helpt

**'HOE LUISTER
IK ACTIEF, STEL
IK DE GOEDE
VRAGEN IN
EEN VIRTUELE
RUIMTE?'**

Zo werkt de gesprekstoel

De vragenlijst bestaat uit dertig vragen. Datum van gesprek wordt ingevoerd door de beller en hij of zij geeft ook aan dat het gesprek vertrouwelijk is. De beller begint met enkele vragen over de achtergrond en samenstelling van het gezin zoals, hoeveel kinderen, welke leeftijd, welke taal thuis gesproken wordt. Daarna volgen school gerelateerde vragen: over het contact met school, het thuis

huiswerk maken, het helpen bij het huiswerk, de wifverbinding en of er een computer of laptop is om huiswerk op te kunnen maken. Dit deel eindigt met de vraag op welke school de kinderen zitten. Vervolgens komen de persoonlijke vragen aan bod: over zorgen om anderen, of er voldoende geld is voor boodschappen en of de gezinnen iets kunnen betekenen voor anderen. De ouders geven een

cijfer voor hoe het gaat met hen en met hun kinderen op een schaal van 1 op 10. Daar wordt dieper op ingegaan met vragen als: wat helpt u om het vol te houden, waar heeft u behoefte aan? Zijn er dingen die goed gaan, zijn er mensen die u steunen? Afrondend vraagt de beller of JES Rijnland iets kan doen voor het gezin en of JES hen nog eens mag bellen.

hen in deze tijd; hebben ze voldoende steun van familie of vrienden; hoe gaat het met de kinderen en wat kunnen professionals betekenen?

Coaching was, is en blijft nodig. Collegiale coaching hielp om elkaar te ondersteunen om de kwaliteit van de gesprekken te verhogen en alle vragen van de gesprekstoel te stellen. Deze coaching in het gebruik van de tool en in de vaardigheden van het beeldbellen hielp om de handelingsverlegenheid te verminderen. Sociaal werkers leerden om steeds beter aan te sluiten bij de belevingswereld en de taal van de ouders en 'de vraag achter de vraag' te stellen. Sociaal werkers kregen een realistisch beeld en zicht op wat er werkelijk speelde in de gezinnen, op wat ze nodig hadden. Het werd zo mogelijk om mee te leven, emotionele en mentale steun te bieden, maar ook praktisch te ondersteunen in de vorm van een laptop, tips voor de dagelijkse structuur of spelmateriaal.

Naast online coaching was ook communicatie over het beeldbellen op organisatieniveau belangrijk. Medewerkers werkten vanuit huis en kwamen elkaar zodoende niet meer tegen op kantoor. Waar het gebruikelijk was om in de wandelgangen even advies te vragen of een verhaal te delen, werkte nu iedereen alleen thuis. Een wekelijkse nieuwsbrief met de overzichten vanuit de gesprekstoel bracht uitkomst. In de nieuwsbrief lazen de JES-collega's steeds een samenvatting van de gesprekken en tips voor het beeldbellen. De nieuwsbrief was, naast coaching en collegiale consultatie, een belangrijke verbindende factor.

De lockdownmaatregelen hebben de verschillen tussen groepen in de samenleving nog duidelijker zichtbaar gemaakt. Vooral voor grote gezinnen die te klein wonen; ouders die brieven van school niet kunnen lezen; ouders die maar één laptop hebben voor vier kinderen; en ouders die gestrest zijn omdat ze zien dat hun kind op school steeds meer achterloopt, zijn de problemen toegenomen.

Sociaal werkers moeten bereikbaar zijn en blijven voor vragen van deze ouders en kinderen. Daarom is online de vertrouwensband en het goede contact opbouwen meer dan ooit van waarde. De lockdownmaatregelen hebben het sociaal werk een andere wending gegeven, maar niet basaal veranderd. Het online in gesprek gaan leek aanvankelijk onwennig, maar in de kern blijft het sociaal werk zichzelf: in contact met de ander bijdragen aan het vergroten van kansen en mogelijkheden. De gesprekstoel, de analyses van de online gesprekken en de coaching droegen bij aan deze essentiële vaardigheden van sociaal werkers onder lockdownmaatregelen. Met of zonder coronamaatregelen laten sociaal werkers zien hun kwaliteiten te kunnen ontwikkelen en inzetten.

■ **Ido de Vries** is docent-onderzoeker sociaal werk en toegepaste psychologie bij de Hogeschool Leiden en verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden. **Nicole Hoos** is coördinator en projectleider Gezin in Beeld bij JES Rijnland. **Suzan van der Pas** is lector van Sociale Innovatie en Ondernemerschap en programmaleider van de Werkplaats Sociaal Domein Den Haag & Leiden.



Sander ter Mors Teamleider Werk & Inkomen gemeente Hengelo

'Vlak voor de coronacrisis verhuisde de gemeente naar een nieuw pand in de binnenstad van Hengelo. We waren koud een maand aan het werk toen de crisis begon, iedereen was in shock. Terwijl wij zelf nog moesten wennen aan de nieuwe manier van werken, hebben we in heel korte tijd onze dienstverlening aangepast. Het raakte mij dat iedereen zo flexibel was en ben er trots op hoe dit is opgepakt. Wat ik ook mooi en bijzonder vond is dat er veel begrip en waardering van de klanten was, ondanks alle coronamaatregelen. Wat we hebben geleerd is dat wij een deel van ons werk heel goed thuis kunnen doen. Klanten en medewerkers zijn digitaler dan we denken. Al heeft fysiek contact tussen klantmanagers en de klanten natuurlijk de voorkeur. Ik denk dat het in het post-coronatijdperk heel goed fiftyfifty kan: het eerste contact bijvoorbeeld altijd face to face en de vervolgspraken eventueel digitaal. Persoonlijk heb ik geleerd hoe ik op afstand leiding kan geven. Nu we meer thuiswerken, merk ik dat het meer om de soft skills gaat, het is nu nog belangrijker om nauw met medewerkers in verbinding te staan. Ook hier zie ik dat fysiek contact wel essentieel blijft: elkaar in het echt blijven zien en de fysieke verbondenheid voelen is nodig om ook op afstand in verbondenheid te blijven werken. Ik ben benieuwd hoe we deze combinatie in de toekomst goed vorm kunnen geven. Onderzoek hiernaar vanuit de Werkplaats Sociaal Domein zou interessant zijn, ook is het belangrijk om goede voorbeelden met elkaar te delen.'

Vluchtelingen interview je niet online

■ **Anne Kooiman** is onderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam. Zij werkt daarnaast bij VluchtelingenWerk Nederland. De Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid valt onder het lectoraat Maatschappelijke Zorg van de Hogeschool Rotterdam en het lectoraat Dynamiek van de Hogeschool Inholland/Rotterdam.

Mensen in kwetsbare posities moeten ethisch verantwoord een stem krijgen. Juist nu, vindt Anne Kooiman. Ze kwam erachter dat het online interviewen van vluchtelingen geen optie is.

Met het topic integratie in mijn hoofd en een schetsblok onder mijn arm, ga ik kennismaken met drie Syrische jongeren. Het is de eerste stap van mijn veldonderzoek op vrijdag 13 maart. De dag waarop vorig jaar hogescholen en universiteiten plotsklaps hun deuren moeten sluiten als gevolg van de pandemie. Eind maart, als ik vanuit huis de rijke verhalen aan het uitwerken ben, ontvang ik een e-mailbericht van mijn supervisor van de studie Refugee Protection die ik volg aan de universiteit van Londen. De boodschap is dat het door de pandemie per direct niet meer is toegestaan om interviews met vluchtelingen te houden. Ik neem contact met hem op omdat ik benieuwd ben waarom. Inmiddels heb ik ervaring opgedaan met allerlei gesprekken in Teams, dus dat lijkt me een mooi alternatief om jongeren te interviewen. Maar mijn supervisor antwoordt dat het afnemen van online interviews met professionals prima is, maar niet met vluchtelingen. Hij licht toe dat door deze mensen online te interviewen er een te groot machtsverschil ontstaat tussen de onderzoeker en de geïnterviewde. En bovendien, zegt hij: 'It is a vulnerable group, they might get re-traumatized by questions of an unknown researcher.' Ik ben enigszins overrompeld, want ik vind dat de stem van mensen zeker in kwetsbare posities altijd gehoord moet worden.

Dilemma

Ik leg de situatie voor aan mijn collega-onderzoekers van het kenniscentrum Talentontwikkeling van de Hogeschool Rotterdam: 'Hoe staan wij tegenover het doen van online onderzoek met doelgroepen in kwetsbare situaties in deze tijd?' Een collega die zelf in de jaren negentig haar land heeft moeten ontvluchten brengt in dat ze het standpunt omtrent de kwetsbaarheid van de doelgroep zeker wel kan begrijpen. De overige collega's komen al snel vanuit het onderzoeksperspectief tot de eindconclusie: 'Juist in deze tijd, is het actueel en interessant om onderzoek te doen naar de gevolgen van corona voor deze doelgroep. En wie kunnen dat beter vertellen dan de mensen zelf?' Dat is in de normale situatie ook mijn visie. Maar door corona is niets meer normaal. Ik blijf vertwijfeld achter, wanneer doe ik het goede en doe ik het goede goed?

Als ik een oproep voorbij zie komen om een bijdrage te leveren aan de Inspiratiedag Sociaal werk met als thema 'Onderzoek op afstand' zie ik dit als mogelijkheid om mijn dilemma te bespreken op een breed platform van onderzoekers en lectoren. Twee maanden later sta ik dus op het programma als online workshopleider. De stellingname van keynotespeaker lector Judith Metz dat een onderzoek naar jongeren geen goed onderzoek is als je hen er niet bij betreft, onderstreept de urgentie van mijn vraagstuk. Na deze openingssessie is het mijn beurt. Mijn doel van de workshop is om de deelnemende lectoren en onderzoekers te laten ervaren hoe het voelt om online geïnterviewd te worden door iemand die je niet kent. Ik geef de opdracht om elkaar te interviewen over wat de impact van corona is op hun privéleven. De deelnemers ploppen vervolgens van mijn beeldscherm en gaan in de sub-kanalen aan de slag.

Ongemak

Als de groepjes vertellen wat ze van de sessie geleerd hebben, hoor ik uitspraken die mijn twijfel of je mensen in een kwetsbare situatie online kunt interviewen versterken. De deelnemers kwamen erachter dat ze zich best wel kwetsbaar voelden door op afstand te interviewen of geïnterviewd te worden. 'We kennen elkaar niet en voelden elkaar ook niet aan.' Tevens komt naar voren dat de vragen als best wel

persoonlijk werden ervaren: 'Leerzaam, want ik was wel terughoudend in mijn antwoorden, merkte ik.' Ook bespeur ik ongemak aan de kant de interviewer: 'Ik merkte dat ik een langere inleiding nodig had, nu online. Ik bleef maar zoeken naar de connectie.' Ik merk dat er aan beide kanten ongemak werd gevoeld.

Machtsverschillen

Ik verander van standpunt. Ik vind het belangrijk dat er een serieuze heroverweging moet plaatsvinden van de regels rondom de ethiek over het doen van online onderzoek. Wij moeten ons als onderzoekers bewust zijn dat online interviewen echt iets anders van ons vraagt en van de ander vergt dan voorheen. Zoals tijdens de workshop ook is gebleken, is de afstand tussen de interviewer en de respondent letterlijk en figuurlijk groter geworden. Hierdoor is de kans groot dat machtsverschillen, zeker in onbekende en onzekere situaties als deze coronaperiode, worden uitvergroot. Een sensitieve houding om de ander op zijn gemak te stellen, is nu nog belangrijker. Onderzoekers moeten dus serieus moeten nadenken, om niet alleen ongemak bij onszelf als interviewers weg te nemen, maar vooral om mensen in kwetsbare situaties zich niet extra kwetsbaar te laten voelen. En om hen toch een stem te geven, biedt het interviewen van mensen op sleutelposities een interessant alternatief.

Want, terugkomend op mijn studie: ik heb er binnen de kaders van de universiteit van Londen voor gekozen om professionals en actieve vrijwilligers met een vluchtverleden online te interviewen. Het blijkt dat juist nu in coronatijd deze vrijwilligers zich vanuit hun eigen ervaringsdeskundigheid extra gesterkt voelen om zich in te zetten voor de recent aangekomen mensen die hebben moeten vluchten. Hierdoor zijn indirect rijke verhalen gedeeld over mensen in kwetsbare situaties in de coronatijd, die anders onzichtbaar waren gebleven.



**IK BLIJF
VERTWIJFELD
ACHTER**

Yvonne van Amstel

Beleidsadviseur gemeente Uithoorn



'Tijdens de coronacrisis worden in Uithoorn problemen soms op onorthodoxe wijze opgelost, altijd samen met de betrokken inwoner en ketenpartners. Een aantal goede praktijkvoorbeelden staat mij nog helder op het netvlies. Een dame op leeftijd lag in het ziekenhuis. Hier werd duidelijk dat de vrouw thuis niet goed voor zichzelf kon zorgen. Door adequate ambulante zorg te bieden, kon de vrouw toch terug naar huis, wat de revalidatie ten goede kwam. Ik denk ook aan de (buiten) sportverenigingen in Uithoorn die gezamenlijk een WhatsAppgroep hebben aangemaakt om tips en voorbeelden uit te wisselen om sporten in coronatijd toch mogelijk te kunnen blijven maken.

Ik heb hiervan geleerd dat de gemeente nog meer moet kijken naar wat wel kan en dat we de kracht van het collectief moeten benutten. Dit moet de gemeente nog meer faciliteren. Het geheel is écht meer dan de som der delen. Leg een probleem of vraag eens voor aan derden, zoals ketenpartners, ondernemers en inwoners. Je krijgt de oplossing dan op een presenteerblaadje met meerdere scenario's terug. De rol van de Werkplaats hierin is om nog meer kennis en informatie te delen.'

Van fysiek ter plekke samenkomen
naar online en op afstand werken

Samen leren in Ateliers Sociaal Domein gaat ook nu prima

Samen leren binnen het brede sociaal domein was al voor de coronapandemie uitgangspunt van de NHL Stenden Hogeschool, de Werkplaats Sociaal Domein Friesland (WSDF) en andere samenwerkingspartners. Een vraag uit de praktijk is altijd het startpunt voor het samen leren. We gaan daarbij uit van het concept van de *Design Based Education* (DBE). Belangrijke pijlers van DBE zijn design thinking, interdisciplinair, duurzaam en persoonlijk leiderschap (Geitz & De Geus, 2019).

Ateliers

Studenten en docenten werken langs de DBE-pijlers op locatie duurzaam samen met Friese gemeenten en hun lokale partners in het sociaal domein – zorg- en welzijnsorganisaties, vrijwilligersorganisaties en inwoners – aan actuele vraagstukken gericht op samen ontwikkelen, leren en innoveren. En ze richten zich op het creëren van inzichten en het vinden van antwoorden op complexe vragen. Deze samenwerking wordt vormgegeven in zogeheten Ateliers Sociaal Domein, waar studenten van verschillende opleidingen, zoals social work, verpleegkunde, bestuurskunde en economische opleidingen, ter plekke aan de slag gaan. Ze verkennen vraagstukken met

De Friese Ateliers Sociaal Domein passen zich relatief gemakkelijk aan de nieuwe coronasituatie aan. In deze hybride leeromgevingen lukt het studenten, docenten, gemeenten, inwoners en diverse zorg- en welzijns-partners om onverminderd door te werken aan sociale verbeteringen.

elkaar en met de gemeenten, werkveldpartners en onderzoekers. Elk atelier beschikt over een zogenaamde denktank. Een gezelschap vertegenwoordigers uit het werkveld die regelmatig samenkomen om met studenten en begeleidende docenten aan de opdracht te werken. Maar ook om kennis en ervaring uit te wisselen en te adviseren en feedback te geven op de uitvoering van de opdracht. Op dit

moment zijn zes Ateliers Sociaal Domein actief in Friesland.

De ateliers zijn een voorbeeld van een hybride leeromgeving. Deelnemers in de leeromgeving worden uitgedaagd inzichten en ervaringen uit hun verschillende contexten te combineren om tot hybride, cross-practice oplossingen te komen. Ze schakelen tussen praktijken en zorgen voor samenwerking en afstemming door inzichten en ervaringen van verschillende contexten te integreren (Akkerman & Bakker, 2016). De verbinding van onderwijs met de regionale omgeving vraagt van alle deelnemers dat ze over de grenzen van hun eigen context heen samenwerken. Juist dit grenswerken faciliteert en stimuleert leren, omdat de deelnemers sociale relaties met elkaar vormen (De Laat, 2012). Volgens De Laat functioneren deze sociale relaties als een sociaal web, waarbinnen leren en bouwen van sociaal kapitaal plaatsvindt.

In de ateliers wordt een ander beroep gedaan op de competenties en kwaliteiten van docenten. In hybride leer-omgevingen zijn zij de begeleiders van het leerproces van studenten, maar ook de verbindende schakel met betrokken werkveldpartners en eventueel de mede-onderzoeker in een vraagstuk. Dit vraagt van docenten een verschuiving van het overbrengen van een relatief vaststaande kennisbasis naar een begeleidende rol in open leer- en innovatieprocessen (Nieuwenhuis, 2013).

Coronaconcessies

Eén van de uitgangspunten van de Ateliers Sociaal Domein is dat gemeenten waarmee wordt samengewerkt ook letterlijk een atelier huisvesten, zodat alle deelnemers elkaar fysiek ontmoeten op de plek waar het allemaal gebeurt en waar de vraag speelt. Door de beperkende coronamaatregelen hebben we concessies moeten doen aan dit samenwerken ter plekke. Afhankelijk van de lokale situatie zijn we de ateliers deels online gaan organiseren. Op dit moment zijn alle activiteiten op afstand en online. De omschakeling van fysiek naar online heeft veel van de docent-begeleiders en van studenten gevraagd, maar is toch verbazingwekkend soepel verlopen. Het feit dat we op zes plekken een leeromgeving hadden ingericht – met redelijk vastomlijnde en repeterende activiteiten – heeft de omschakeling naar online werken uiteindelijk vergemakkelijkt. We weten dat we met een groep studenten een semester lang actief zijn in een atelier, we kennen de DBE-cyclus en we hebben al een lokale kring van samenwerkingspartners, die regelmatig als denktank wordt betrokken.

Het organiseren en plannen van online activiteiten bleek prima te doen en studenten werken relatief gemakkelijk online samen.

Toch merkten we dat het online samenwerken ook beperkingen kent. Zo is het voor sommige studenten veel lastiger om goed contact te onderhouden met andere studenten en samenwerkingspartners, er is eenzaamheid onder hen; de studenten moeten alternatieve strategieën ontwikkelen om binnen de beperkende maatregelen toch onderzoek te doen, allerlei gesprekken te voeren, informatie te zoeken en tot goede resultaten te komen. Hoe doe je dat met alle geldende beperkingen? En voor de begeleidende docenten: hoe merk je online dat een student afhaakt? Wat kun je vervolgens doen? Je mist als docent non-verbale signalen die in een fysieke omgeving wel kunnen worden opgepikt. Voor deelnemers aan de Denktanks, en dan met name betrokken oudere inwoners, leverde het online werken regelmatig technische problemen op waardoor

hun deelname aan het proces werd belemmerd.

Mooi voorbeeld

Ondanks deze obstakels worden er mooie resultaten gerealiseerd in de Ateliers Sociaal Domein. Bijvoorbeeld bij de Jeugdgezondheidszorg (JGZ) die graag meer vraaggestuurd en preventief wil werken. Dit komt overeen met de wens van opvoeders en jongeren en met de inzet van eigentijdse, meer aansprekende middelen en media. Twaalf studenten, van verschillende opleidingen en minors, gingen de uitdaging aan en keken hoe je tieners het beste kunt bereiken en voorlichten. Ze kwamen vanuit uiteenlopende invalshoeken tot **mooie aanbevelingen en prototypes** van aansprekende en persoonlijke web-omgevingen op drie terreinen: omgaan met verleidingen, vroegsignalering en stimuleren van eigen regie.

Deze prototypes spraken zo aan, dat de groep van twaalf een paar dagen

later al, op 19 januari te gast was op een Inspiratiesessie 'Jeugdgezondheidszorg in de adolescentie', georganiseerd door TNO, GGD Fryslân en Keerwater. Ook daar mochten ze op een digitaal podium hun prototypes presenteren. Twee promovendi leverden eveneens een bijdrage aan deze online uitwisseling van onderzoeksresultaten. De prototypes van de hbo-studenten bleken naadloos aan te sluiten op de uitkomsten van hun promotieonderzoeken. De gecombineerde resultaten van de praktijk en de theoretische verkenningen maakt de oplossingsrichting voor een toekomstbestendige jeugdgezondheidszorg sterker.

Snelle kennisdeling

Alle betrokkenen in het proces – studenten, docenten, de samenwerkingspartners, Denktankleden – ervaren het op afstand en online samenwerken ten gevolge van de coronamaatregelen als lastiger. Soms doen zich technische barrières voor waardoor deelname niet lukt; soms voelen studenten zich eenzaam en 'uit contact'; voor docenten is de begeleiding echt een complexe aangelegenheid geworden. De echte energie zoals die in fysieke bijeenkomsten werd ervaren, ontbreekt. Uiteindelijk vinden alle deelnemers

het online werken toch positief en kunnen zij kijken naar wat er 'toch mogelijk is'. Doordat we nu noodgedwongen plaats-onafhankelijk werken is iedereen veel flexibeler geworden in het organiseren van overleg en het aangaan van contacten. Studenten worden gedwongen om alternatieve (onderzoeks) methoden te ontwikkelen, die in de praktijk soms handiger en efficiënter werken dan de traditionele

**DE ATELIER
ZIJN EEN
VOORBEELD
VAN EEN
HYBRIDE
LEEROMGEVING**

**TOCH MERKTEN
WE DAT HET
ONLINE
SAMENWERKEN
OOK
BEPERKINGEN
KENT**

aanpak. Online overleg heeft als groot voordeel – zo is het door ons in ieder geval ervaren – dat er een soort nivellerende werking vanuit gaat. De voorzitter zit niet aan een tafel op een podium, maar is één van de vele schermen. Iedereen, ongeacht achtergrond en statuut moet een ‘handje opsteken’ wanneer er iets te vragen of te melden is. Er is veel meer gelijkheid onderling en dat leidt weer tot onverwachte positieve uitkomsten.

De hele wereld is inmiddels gewend om online te werken. Het voordeel daarvan is dat er heel erg snel geschakeld kan worden met het delen van kennis. Er hoeft niet een half jaar gewacht te worden voordat er ergens resultaten gedeeld kunnen worden op een congres, ze gaan gewoon volgende week online. Concreet in relatie tot het voorbeeld van de Friese Jeugdgezondheidszorg: we hadden niet geweten dat de resultaten van ons praktijkgericht onderzoek zo goed aansluiten bij het promotieonderzoek als er geen coronacrisis was geweest. De snelle uitnodiging en presentatie van de studenten op de online inspiratiesessie was een prachtig voorbeeld van snelle kennisdeling dankzij de nieuwe manier van werken in deze coronatijd.

■ **Jolanda Tuinstra** is lector Sociale Kwaliteit aan de NHLStenden Hogeschool, waaronder de Werkplaats Sociaal Domein Friesland valt. **Marjolanda Hendriksen** is onderzoeker WSDF / NHLStenden Hogeschool. Zij doet onderzoek naar leren in en van de Ateliers Sociaal Domein. **Bart de Jager** is projectleider WSDF / NHLStenden Hogeschool.

Referenties:

- Geitz, G., de Geus, J. (2019). *Design-based education, sustainable teaching, and learning*. Cogent Education (2019), 6. https://www.researchgate.net/publication/334693922_Design-based_education_sustainable_teaching_and_learning
- Akkerman, S.F., Bakker, A. (2016). *Het leerpotentieel van grenzen: een theoretische basis*. In: Bakker, A., Zitter, I., Beausart, S., Bruyn de, E.. Het potentieel van boundary crossing: 10-25. Assen, van Gorcum.
- De Laat, M. (2012). *Enabling professional development networks: How connected are you?* Heerlen: Open Universiteit. Universiteit Twente.
- Nieuwenhuis, A.F.M. (2013). *Werken aan goed beroepsonderwijs*. Intrede, Arnhem/Nijmegen: Hogeschool Arnhem en Nijmegen. <https://docplayer.nl/8897602-Werken-aan-goed-beroepsonderwijs.html>

**ER IS VEEL MEER
GELIJKHEID
ONDERLING
EN DAT LEIDT
WEER TOT
ONVERWACHTE
POSITIEVE
UITKOMSTEN**

Tine Rozema

Ambtenaar gemeente Ooststellingwerf –
Werkplaats Sociaal Domein Friesland



‘De enorme saamhorigheid die ik om me heen heb gezien en die ik heb gevoeld, zowel in mijn werk als privé, heeft mij geraakt. Dat lieve kaartje door de brievenbus, een verrassing van een vriendin, cupcakes van een nichtje. De aandacht voor hoe het met je gaat. De flexibiliteit en creativiteit die ik in het werk met de Werkplaats heb gezien vind ik geweldig. Ook heb ik via het scherm verbondenheid gevoeld. Heel bijzonder. Praktisch gezien is het fijn om ervaring te hebben met de combinatie van het online en offline werken. Ik heb werkvormen leren kennen die ik eerder niet gebruikte. Door de vele reisbewegingen te verminderen belasten we daarbij het milieu minder. De Werkplaats Sociaal Domein kan meebewegen met wat de studenten en medewerkers hebben geleerd in deze periode. Fysiek samenwerken wordt erg gemist, maar online overleggen is nuttig gebleken. Samen een goede balans hiertussen zoeken lijkt mij belangrijk. Qua studiebelasting kan dit positief werken. Ik zou het mooi vinden als we uit deze crisis meenemen dat iedereen ertoe doet. Dat het niet uitmaakt welke studie je hebt gedaan of welke talenten je hebt. Als we samenwerken en onze verschillen respecteren, zijn we tot veel in staat. Artsen en schoonmakers zijn even belangrijk gebleken bij de bestrijding van deze pandemie.’

Wat het opbouwwerk te wachten staat

‘Alleen samen kunnen we de crisis aan’

De euforie in de samenleving over de opleving van solidariteit door de covid-19 pandemie is langzaam weggeëbd. De opgeborrelde burgerinitiatieven lijken veelal een stille dood te zijn gestorven. Wat is de uitdaging die het opbouwwerk te wachten staat om gemeenschapsvorming aan te jagen?

Vanaf de eerste lockdown heeft het opbouwwerk zich onvermoeid en met veel creativiteit en flexibiliteit ingezet om met bewoners in verbinding te blijven. Buurtactiviteiten werden omgezet naar online varianten, bellen, appen en vloggen.

Deze digitale kanalen volstonden om met buurtbewoners in contact te blijven en regelactiviteiten af te handelen. Maar de digitale dienstverlening bleek niet voldoende om fysieke afwezigheid in de wijk te vervangen. Om die reden waren de opbouwwerkers vrij snel weer op straat te vinden. Gefocust op het welzijn van buurtbewoners zijn ze outreachend gaan handelen. Portiekgesprekken, speelsports, buurtwandelingen zijn oplossingsstrategieën waar zij voor kozen. Wellicht niet heel innovatief, maar wel een beproefd professioneel instrumentarium om present te kunnen werken.

Presentie

De samenwerking met formele en informele partijen kwam in een stroomversnelling. Nieuwe initiatieven werden verbonden met bestaande, belcirkels werden geïnitieerd en het spontane aanbod van helpende handen werd gecoördineerd. Bureaucratie en dominerende beleidsagenda's raakten op de achtergrond. Een bevrijdende gewaarwording voor de opbouwwerkers. Maar naast deze bevrijdende ervaring hebben ze ook hindernissen moeten overwinnen. Door het devies van thuiswerken viel – ondanks hun beproefde manieren om weer op straat te zijn – een belangrijk deel van hun instrumentarium weg. Hoe kun je present zijn zonder fysieke aanwezigheid? De inzet van het opbouwwerk heeft niet kunnen voorkomen dat gemeenschapsprocessen stil kwamen te liggen. Zo bleken

bijvoorbeeld ontluikende bewonersinitiatieven nog te broos en slaagden zij er niet in de ontstane fysieke afstand te overbruggen. Voor dit soort processen is het van belang dat er synergie ontstaat in het samen verkennen van de gemeenschappelijke delers. Het digitale instrumentarium schoot hiervoor tekort en als de helft van de buurtraad maar bij elkaar mag komen, ontbreekt toch de andere helft. Ook door het voortduren van de pandemie signaleren de opbouwwerkers dat de gelatenheid bij bewoners groeit, vooral door het gevoel dat er kan niets, waardoor mensen steeds moeilijker te motiveren zijn.

Het handelen van de opbouwwerkers kenmerkt zich door een 'wat-kan-wel' attitude. Vanuit die houding creëren ze mogelijkheden voor ontmoeting, proberen ze hun kerntaken te vervullen. De geboden ondersteuning was met name praktisch, geen grote daden maar straatwies omgaan met problemen. Niet alle problemen die zij signaleren als gevolg van de coronacrisis zijn echter op te lossen met deze praktische ondersteuning. Tegenstellingen die opbouwwerkers al voor de crisis signaleerden, zijn verscherpt; zij zien een toenemen van de kwetsbaarheid in buurten.

Na de pandemie

Inmiddels zijn we een jaar verder en begint de impact van de pandemie in de volle breedte zichtbaar te worden. Naast de zorgsector zijn ook de Nederlandse economie en samenleving onder druk komen te staan. Ons kleinschalig onderzoek onder vijftien opbouwwerkers toont slechts het topje van de ijsberg, en het is de vraag welke sociale problematiek later – als het virus onder controle is – zichtbaar zal worden. Als het werk van verpleegkundige en artsen erop zit, geldt dat niet voor het sociaal werk – inclusief het opbouwwerk. Dit noopt tot fundamentele overwegingen. Allereerst moeten we de afweging maken of het ons waard was om sociale voorzieningen te sluiten. Weegt wat er stuk is gegaan op tegen wat we behouden hebben? Ten tweede tonen opbouwwerkers zich tijdens deze crisis gedreven en vakbekwaam in het uitvoeren van hun kerntaken. Bij het hervatten van het gewone leven, zullen zij het credo 'alleen samen kunnen we de crisis aan' hard nodig hebben. Dan hebben burgers en sociale professionals tijd, ruimte en middelen nodig om opnieuw vorm en betekenis te geven aan samen leven en verbinding.

■ Chantal van Lieshout, Maja Ročak, Sabrina Keinemans zijn verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Zuyd.

Integraal samenwerken
in de jeugdhulp

De pandemie legt een vergrootglas op de jeugdhulp



Integraal samenwerken was in 2015 één van de belangrijke beloftes van de nieuwe Jeugdwet (Feringa, Peels, Van der Sanden, & Linders, 2017). Het zou moeten bijdragen aan het welzijn van en snellere, juiste hulp op maat voor kinderen, jongeren en hun gezinnen. Wij bestuderen sinds 2014 hoe het professionals, ouders en jongeren in de regio zuidoost Brabant vergaat onder deze wet. In 2017 presenteerden we een empirische tussenstand en concludeerden we dat hoewel het welzijn van gezinnen vaak bovenaan de prioriteitenlijst stond van alle afzonderlijke jeugdhulpverleners die we spraken, het niet lukte om dit welzijn centraal te stellen in integrale samenwerkingsverbanden (Van der Sanden, Feringa, Peels & Linders, 2017). Zaken als wantrouwen en rolverwarring slokten de tijd en aandacht op van professionals in de diverse teamoverleggen die we volgden (Peels, Feringa, Van der Sanden & Linders, 2017). Dat gaat ten koste van tijd en aandacht voor het welzijn van gezinnen en dat baart zorgen.

Succesfactoren

Vanaf 2018 verlegden we de focus van ons onderzoek naar voorbeelden van integrale samenwerking die wel succesvol zijn. We volgden vijf jeugdteams waarvan stakeholders aangaven: 'In deze teams lukt het wel om op een positieve manier met elkaar vorm te geven aan de uitgangspunten van de transformatie.' Drie elementen zagen we in al deze teams terugkomen, namelijk samenwerking met a) aandacht voor de professionele houding, b) inclusief handelen en c) dienstbare bedrijfsvoering.

Voor goed integraal samenwerken zijn tijd en aandacht nodig voor een actieve, reflexieve en verbindende houding van professionals, evenals eensgezindheid over het doel van de samenwerking. Cruciaal is het hebben van vertrouwen in eigen kunnen en vertrouwen in elkaars kunnen, met een continue uitwisseling van feedback. Integraal samenwerken vraagt daarnaast de nieuwsgierigheid om over de grenzen van het eigen handelen heen te willen kijken en bewegen. Williams (2002) spreekt in dit verband over *boundary spanners*: professionals met het vermogen om zich op en over de grenzen van de eigen organisatie te begeven en op die manier organisaties met elkaar te verbinden. In elk van de successteams was een *boundary spanner* vertegenwoordigd. Regelmatig vraagt integraal samenwerken ook om het opzoeken van discretionaire ruimte: de ruimte om, binnen de grenzen van wetgeving, zelf keuzes te maken en regels te bepalen en om buiten de bestaande kaders en regels te durven

denken en handelen (Lipsky, 1980; Devlieghere, 2020). Een medewerker van een outreachend team zegt hierover:

'Vergeet even dat het niet kan, dat het niet mag, maar wat kunnen wij doen? En hoe gaat dat eruitzien? Dat vond ik wel heel mooi, dan merk je ook wel een soort enthousiasme. Als je de kaders los kan laten en vrijuit kan gaan denken, dan worden mensen wel creatief.'

Het is overigens niet de bedoeling om 'out of the box' te blijven handelen. Professionals in de vijf teams zijn tegelijkertijd op zoek naar manieren om de oplossingen die zij 'out the box' vinden weer terug 'in the box' te krijgen, bijvoorbeeld door beïnvloeding van beleid. Er is een continue wisselwerking

tussen beleid en praktijk. Daarnaast zien we in deze teams, naast gestructureerde overleggen met een agenda, een duidelijke taakverdeling binnen een team. In de vijf teams is er voor jeugdigen en ouders ruimte om een actieve rol te vervullen binnen de samenwerking – er wordt inclusief gehandeld. Zij zijn aanwezig bij vergaderingen, actief betrokken bij besluitvorming, hun behoeften worden gepolst, en jeugdwerkers zoeken de gezinnen nadrukkelijk ook op in hun eigen leefwereld. We zagen dat succesvolle samenwerking met ouders en gezinnen vraagt om inclusief handelen: het vanuit betrokkenheid en gelijkwaardig omgaan met kinderen en gezinnen, waarbij er naast werken aan grote hulpverleningsdoelen ruimte is voor

alledaagse vragen en concrete, praktische steun. Gezinnen geven zelf aan een gelijkwaardige rol binnen de samenwerking te waarderen. Zo vertelt een jongere:

'We hebben samen een plan opgesteld. Daar heb ik inderdaad wel heel veel aan gehad. Vooral de manier hoe dat zij met mij dat plan opstelde. Zij stelde mij de hele tijd vragen en aan de hand daarvan schreef zij dingen op. Dat vond ik echt een hele prettige manier.'

Tot slot zijn de teams niet 'bedacht' en uitgetekend in een beleidskamer, maar ontstaan omdat in de praktijk bleek dat er noodzaak voor was – ook in de periode na de start van een team blijft aandacht voor de inrichting van een dienstbare bedrijfsvoering. Een mooi voorbeeld betreft een team in een gezondheidscentrum, dat er op een gegeven moment voor

**Jeugdteams die al voor de
pandemie succesvol wisten
samen te werken, plukken daar
nu de vruchten van. Zij kunnen
voortbouwen op de goede
basis die eerder is gelegd.
Samenwerkingsverbanden die
nog niet in de steigers stonden,
komen nu moeilijker van de
grond. Hoe leg je eigenlijk een
goede basis voor integrale
samenwerking? Cruciale
elementen in de successteams
zijn: een professionele houding,
inclusief handelen en een
dienstbare bedrijfsvoering.**

koos om over te stappen op gezamenlijke intakes in plaats van afzonderlijke intakes per discipline. Hiermee komen zij zowel tegemoet aan behoeften van ouders als aan het op een meer integrale wijze vormgeven aan de zorg.

Social distancing

Tijdens het observeren en interviewen van deze teams konden we niet vermoeden dat 2020 in het teken zou komen te staan van een pandemie met verstrekende gevolgen voor het (professionele) leven van mensen. Daarmee rijst tevens de vraag of het jeugdhulpverleners nog lukt om met elkaar en met gezinnen samen te werken in een tijd waarin social distancing de norm is? Voor welke uitdagingen worden zij daarin gesteld? In de media verschenen tijdens de lockdown berichten dat kwetsbare kinderen uit het vizier van school en jeugdzorgorganisaties verdwenen waren (zie bijvoorbeeld Van der Woude, 2020). Herkennen jeugdhulpverleners dit? En hoe gaan ze hier in hun dagelijkse praktijk mee om? Naar deze vragen doen we momenteel onderzoek en hoewel dit onderzoek nog in volle gang is, kunnen we al wel voorzichtig op enkele bevindingen (N=10, januari 2021) reflecteren. Om maar meteen met de deur in huis te vallen: ja, de jeugdhulpverleners die wij spraken en werken in diverse sectoren maken zich zorgen over kwetsbare kinderen in deze tijd. Ze vragen zich af of ze alle gezinnen in het vizier hebben en of sommige ouders niet een te rooskleurig beeld van zichzelf neerzetten in een online gesprek. 'Je hebt met beeldbellen natuurlijk letterlijk maar een klein beeld', vertelt een teamleider van een brede welzijnsorganisatie. 'Op huisbezoek zie je veel meer wat er gebeurt. Hoe mensen op elkaar reageren, wat er in de ruimte gebeurt.' Hulpverleners maken zich ook zorgen over kwetsbare kinderen die tijdens de lockdown niet terechtkonden bij gespecialiseerde vormen van opvang of hulpverlening. Wat doet dat met de ontwikkeling van kinderen op de lange termijn?

Voortbouwen

In de verhalen horen we terug dat jeugdhulpverleners, toen eenmaal bleek dat de situatie niet van tijdelijke aard zou zijn, zo goed mogelijk proberen om te gaan met de coronamaatregelen. Ze zoeken naar creatieve oplossingen en proberen buiten kaders te denken. Een teammanager brede welzijnsorganisatie vertelt:

'De eerste weken was het vooral crisis bezweren moet ik zeggen. Maar daarna heeft iedereen wel zijn weg gevonden, zich aangepast aan de situatie, dat vind ik knap. [...] wijkwerkers

zijn bijvoorbeeld met huiswerkopdrachten gaan werken die ze dan online bespraken, of zijn gaan wandelen met jongeren samen.'

Soms vraagt dat zoeken naar creatieve oplossingen om het opzoeken van de discretionaire ruimte die we eerder noemden. We merken dit vooral in gesprekken met crisiswerkers, die naar eigen zeggen sneller grenzen opzoeken. Een jeugdzorgwerker van de jeugdbescherming vertelt:

'Ik moet zeggen, in begin heb ik veel thuis gewerkt, maar ik merkte al snel dat heeft geen zin, ik moet jongeren gewoon zien, weliswaar met gepaste afstand [...] En natuurlijk checken we ook of iedereen gezond is, of er klachten zijn. [...] Er zijn vaak verschillende hulpverleners betrokken in een gezin, als er iets niet goed gaat

in een gezin dan gaan we niet langs elkaar heen werken maar met elkaar. Dan heb je gewoon een groot overleg nodig. We maken in dat soort gevallen de afweging om buiten de kaders en regels te handelen.'

Uit interviews komt naar voren dat jeugdwerkers voortbouwen op de goede basis in de interdisciplinaire samenwerking die eerder gelegd is. 'Wat fijn is in de samenwerking met de school is dat er al zo'n band was en daar kunnen we nu op inhaken. Dus dat maakt afstemming makkelijker en omdat

de basis is gelegd kunnen we elkaar hierop aanspreken', vertelt een wijkteammedewerker. Tegelijkertijd signaleren we dat wanneer deze gezamenlijke basis er nog niet was, bijvoorbeeld voor nieuw samengestelde teams of voor teams met nieuwe medewerkers, het juist in deze tijd moeilijker is om elkaar te vinden. Een jeugdwerker van een wijkteam vindt:

'Je moet elkaar kennen om je mening te geven, digitaal werkt het niet ... die nieuwe collega die vindt het wel lastig omdat ze nog niet altijd weet bij wie ze moet zijn. Zij moet ieder-

een nog nieuw leren kennen en dat is in coronatijd gewoon lastiger.'

Meer zorgen

Uit de interviews destilleren we ook zorgen over het welzijn van professionals die onder hoogspanning moeten werken en zorgen hebben over kinderen en gezinnen: 'Ik zat soms met mijn handen in het haar, dat ik me echt afvroeg: waar slaapt deze jongere vanavond?', vertelt een jeugdzorgwerker van de jeugdbescherming, die ten tijde van de lock-

'IK MOET ZEGGEN, IN BEGIN HEB IK VEEL THUIS GEWERKT, MAAR IK MERKTE AL SNEL DAT HEEFT GEEN ZIN, IK MOET JONGEREN GEWOON ZIEN'

'VERGEET EVEN DAT HET NIET KAN, DAT HET NIET MAG, MAAR WAT KUNNEN WIJ DOEN?'

down geconfronteerd werd met de sluiting van opvanglocaties voor jongeren. Ook een jeugdverpleegkundige en medewerker crisisteam vertellen over de zorgen die ze hebben:

'Als ik kijk naar pubers, daar zien we een toename van zorgen, vooral in de bovenbouw havo 4 en 5, daar hebben we nu echt een piek in suicide, suicidegedachten, angsten en depressies gehad. Ook in meldingen van kindermishandeling bij [naam team veiligheid]. Op het voortgezet onderwijs zien we jongeren alleen nog maar op basis van triage. Ik spreek dus alleen de jongeren waar iets mee speelt en als je heel de week bezig bent met gesprekken over dit soort thema's, dan ga je bijna denken: is dit de norm? Ons werk is ook heftig, je bent vaak onder de indruk van wat er staat of wat je hoort en op het kantoor maak je dat continu bespreekbaar. Moet je dit eens zien! En dat doe je continu, non-stop. Dat helpt ook in het verwerken van de heftige casussen, je kunt het dan afsluiten. Nu doe je dat niet, natuurlijk wel als er echt een heftige is, dan bel je een collega maar onbewust doe je dat veel minder.'

Een toename van zorgen dus, maar tegelijkertijd minder mogelijkheden om die zorgen door middel van fysiek intercollegiaal overleg te delen. Hoewel teams elkaar in plaats van fysiek nu met regelmaat online weten te vinden, voorziet dat digitale contact niet altijd in de behoefte. Een pedagogisch medewerker van een crisisteam vertelt:

'Wij zijn een vrij nieuw team, we mogen nu geen teamdagen meer doen, geen trainingen meer volgen, alle teamvergaderingen zijn online. Dat merk je wel, dat je elkaar meer moet vinden, dat we met teamvergaderingen in anderhalf uur klaar zijn terwijl we daar normaal drie uur mee kwijt waren. Je mist een stukje, de onderliggende laag mis je soms, dat is wel zoeken in een team dat nieuw is. Dat is lastig.' Dit zorgt ervoor dat professionals een hogere draaglast ervaren waarbij er zorgen zijn over collega's die dreigen uit te vallen. Een teamcoördinator zegt: 'Er vallen nu collega's uit met flinke burn-outs. Ze hebben alle ballen hooggehouden en die vallen nu om.'

Positief

We horen verschillen tussen organisaties en professionals: de een is verder in de uitwerking en ontwikkeling van online contact dan de ander. In alle verhalen beluisteren we echter ook de positieve kanten van de pandemie voor het samenwerken. Afspraken komen makkelijker van de grond en vergaderingen met medewerkers van verschillende organisaties blijken online sneller in te plannen dan face to face. Een jeugdverpleegkundig specialist zegt hierover: 'Ik merk als we met grotere groepen vergaderen dat het rustiger is, dat mensen elkaar laten uitpraten, gestructureerder.' De professionals die we spraken zijn ervan overtuigd dat het online vergaderen

ook na de pandemie zal blijven bestaan.

Hoewel de angst en het gevoel geen grip te hebben op kwetsbare gezinnen een gegeven is, vertellen verschillende professionals in het welzijn en de jeugdgezondheidszorg dat in hun praktijk ook positieve geluiden te horen zijn van ouders die door het vele thuiswerken hun kinderen beter hebben leren kennen. 'Ik heb ook gehoord dat er in een aantal gezinnen meer rust is gekomen, doordat er minder moest, doordat er druk weg viel. In sommige gezinnen had het een positief effect', vertelt een teammanager.

De voorlopige inzichten van ons onderzoek laten zien dat integrale samenwerking belangrijker is dan ooit tevoren. Op de eerste plaats om kinderen en gezinnen in beeld te houden, maar ook om zorgen te kunnen delen en zo bij te dragen aan het welbevinden van sociale professionals in deze tijd. Samenwerkingen die eerder succesvol waren kunnen daar nu van profiteren, maar wanneer deze samenwerking nog niet aanwezig was, zorgt dit voor extra uitdagingen. De pandemie werkt daarmee als een vergrootglas: successen worden uitvergroot, al bestaande pijnpunten komen extra bloot te liggen. Om goed vorm te

kunnen geven aan integrale samenwerking is een stevige basis noodzakelijk op het gebied van professionele houding, inclusief handelen en dienstbare bedrijfsvoering. Samenwerken is geen vanzelfsprekendheid maar iets waar we continu aandacht aan moeten blijven schenken, ook ten tijde van een pandemie.

■ **Jitske van der Sanden, Floor Peels en Dana Feringa** werken bij de Fontys Hogeschool Sociale Studies, Lectoraat Sociale Veerkracht, waaraan de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Fontysis verbonden.

Referenties

- DeVlieghere, J. (2020, 8 januari). Een goede sociaal werker neemt het niet zo nauw met regels. Sociaal.net. <https://sociaal.net/achtergrond/een-goede-sociaal-werker-neemt-het-niet-zo-nauw-met-regels/>
- Feringa, D., Peels, F., Sanden, J. van der & Linders, L. (2017). Mishandeld kind verdwijnt naar achtergrond in Beek, K. van, Steketee, M., Doorn, L. van & Ham, M. (red), 1 op de 4 kindermishandeling een publiek probleem, p107 - 121. Amsterdam: Van Gennep.
- Lipsky, M. (1980). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. New York, Russel Sage.
- NJI (2020). Jeugdwet. <https://www.nji.nl/Jeugdwet>
- Peels, F., Feringa, D., Sanden, van der, S., & Linders, L. (2017). Kind verdwijnt naar achtergrond. (Factsheet). Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies.
- Sanden, J. van der, Feringa, D., Peels, F. & Linders, L. (2017). Kind verdwijnt naar achtergrond. (Magazine). Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociale Studies.
- Williams, P. (2002). The competent boundary spanner. *Public Administration*, 80(1), 103-124. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1467-9299.00296>
- Woude, A. van der (2020, 10 april). Corona: jeugdzorg heeft minder zicht op kinderen. Zorg & Welzijn.

Digitalisering biedt kansen voor een veiliger leefomgeving

Burgers mobiliseren voor meer veiligheid

De strenge coronamaatregelen hebben tot gevolg dat de hele samenleving versneld met digitalisering te maken krijgt. Burgers communiceren via beeldbellen en doen hun boodschappen online. Maar ook inbrekers komen online in het huiselijke domein. Hoe kan digitale informatievoorziening niettemin kwetsbare burgers mobiliseren en ondersteunen in het vergroten van de sociale veiligheid in de eigen leef- en woonomgeving?

Tijdens een lunchlezing in januari 2020, nog lekker ouderwets met dertig mensen, soep en broodjes in een zaaltje, over ethische aspecten van surveillance met digitale middelen, kregen we vragende blikken en ook ronduit ontkennende feedback: 'We horen nou al jarenlang dat er zoiets dreigt als volledige surveillance van dagelijkse bewegingen van burgers. Wanneer gaat dat nou eens gebeuren? Geloof je echt dat dat hier in ons vrije, democratische Nederland ooit het geval zal zijn?' Zes weken later ging ons zuidelijk Nederland als eerste in een 'intelligente lockdown'. Tien weken later nam het ministerie van VWS een voor Nederland ongekend initiatief: het ontwerpen en bouwen van een corona-app voor bron- en contactonderzoek. Snel gevolgd door dashboards voor veiligheidsregio's. Tussendoor ging de Tweede Kamer in deze crisissfeer ook **akkoord met de nieuwe wet Gegevensverwerking Samenwerkingsverbanden**. Waar nog geen jaar eerder het SyRI-instrument in en buiten de Kamer enorm veel kritiek te verduren kreeg, ging de Kamer nu zonder slag of stoot akkoord.

Buurtveiligheid

Ergo, voor onderzoekers zoals wij en onze vakgenoten die constructief maar kritisch kijken naar digitale data en technologie in het sociaal domein, valt er wat te beleven. In ons onderzoek is het verbindende thema de vraag hoe burgers gezamenlijk de veiligheid in eigen buurt of wijk kunnen organiseren. Welke informatievoorziening helpt daarbij? Een onderliggende uitdaging is het stimuleren van het zelfvertrouwen van burgers om zelf te handelen en daarbij digitale middelen te gebruiken zonder nieuwe afhankelijkheden te scheppen. De realiteit is dat in sommige wijken een groot deel van

de bevolking geen vertrouwen heeft in de overheid, terwijl er tegelijkertijd een afhankelijkheid bestaat of gevoeld wordt – door bijvoorbeeld een bijstandssituatie of doordat er in de buurt veel bewakingscamera's aanwezig zijn waarvan de buurtbewoners niet weten waar die voor bedoeld zijn of wie de beelden te zien krijgen. Zolang men het gevoel heeft dat die helpen inbrekers op te sporen, vindt men het prima, maar wat als diezelfde camera's ook overdag hun kinderen filmen?

Data delen

Inmiddels worden in alle lagen van de bevolking digitale middelen gebruikt. Variërend van smartphones met camera's en allerlei apps, tot digitale deurbellen met camera's, dashcams in auto's en bewakingscamera's in

voor- en achtertuin tot domotica voor bijvoorbeeld valsignalering bij ouderen. Apps zijn hierbij in het oog springend en zijn wijdverbreid vanwege hun (ogenschijnlijke) gebruiksgemak. Mede door de coronacrisis is het gebruik van koopapps wijdverbreid geraakt, online bankieren wordt door banken gestimuleerd, en ook allerlei goksites en games rukken op.

Deze toenemende digitalisering op alle terreinen stelt de sociaal werker en veiligheidsprofessional voor nieuwe uitdagingen. Er zijn betere kansen dan voorheen om burgers die dat willen enigermate anoniem of pseudoniem (bijvoorbeeld alleen bekend bij een hulpverlener) deel te laten nemen aan bijvoorbeeld het signaleren van overlast van jongeren. Ook zijn er grotere kansen om burgers onderling samen verantwoordelijkheid te laten nemen voor dataverzameling over de veiligheid en kwetsbaarheid in hun buurt. Naast het delen van hun eigen beelden en beleving kan het hierbij ook gaan om het koppelen van inbraak- en brandpreventieapparatuur in digitaal verbonden communities van burens. Sociaal werkers, gemeente, politie en brandweer kunnen dergelijke communities ondersteunen door op maat data beschikbaar te stellen, om zo de beelden die men deelt ook met feitelijke cijfers en gegevens over (het verleden van) hun buurt te onderbouwen en verrijken.

Het maatwerk dat met digitalisering mogelijk wordt, biedt nieuwe kansen. Niet alleen om aan te sluiten op actuele vragen en mogelijkheden van buurtbewoners, maar juist ook om stapsgewijs hun eigen keuzevrijheid en autonomie te vergroten. En om, waar dat nodig is, als overheid, sociaal of veiligheidsprofessional tijdelijk een stap terug te doen. Dit is nog een braakliggend terrein voor het sociaal werk, en ook veiligheidsprofessionals vinden vanuit hun organisaties nog weinig support om hierover weloverwogen keuzes te maken.

Op de helling

In het beleidsjargon, en ook in het sociale domein, wordt er veel gesproken over 'kwetsbare burgers'. Wat ons betreft mag die term op de helling. Een grootschalige crisis zoals corona die teweegbrengt, maakt duidelijk dat we vanuit de optiek

van digitalisering allemaal meer of minder 'kwetsbaar' zijn. Onze autonomie is in het geding. De term 'kwetsbare burger', veelal met verwijzing naar ouderen, mensen met een lage sociaaleconomische status of met bepaalde hardnekkige psychosociale problemen, was sowieso al een problematische term vanuit de optiek van digitalisering, ook voordat de coronacrisis uitbrak. Los van de grote diversiteit van vraagstukken die achter de term schuilgaat, is de heersende gedachte dat de overheid deze burgers in bescherming zou moeten nemen. Zo zien we op gebied van digitalisering dat de rijksoverheid inzet op programma's als de **'Alliantie Digitaal Samenleven'** waarin de focus ligt op inclusie door training van vaardigheden om aan het maatschappelijk verkeer deel te

kunnen nemen.

Onverlet dat deze insteek positief is, lijkt dit de realiteit te ontkennen dat diezelfde overheid de digitale kloof veroorzaakt en dat dit en soortgelijke programma's de kern niet raken: namelijk machtsongelijkheid en afhankelijkheid. Zeker voor gezinnen die in buurten leven waarin lage lonen, afhankelijkheid van flexcontracten, (huiselijk) geweld en criminaliteit nabij zijn, dienen we het vraagstuk van digitalisering en maatschappelijke impact anders te bezien. Hier dient de vraag centraal te staan, hoe we de autonomie van burgers in hun sociaal systeem kun-

nen bevorderen en welke rol digitale technologie hierbij kan spelen. Voor ons is een kwetsbare burger of zijn of haar gezin geen object van onderzoek, maar de leidende factor.

Nieuwe digitalisering

Gebruik van digitale middelen voor sociale communicatie; online inkopen; voor afwikkeling van formulieren met de gemeente, UWV of Belastingdienst; en nu ook voor teleshop en bron- en contactonderzoek met behulp van apps zijn zichtbare vormen van digitalisering die zich door toedoen van corona snel verbreiden. Minder zichtbaar is de nu nog stille revolutie die zich daarachter voltrekt. Het jaar 2021 wordt het eerste jaar waarin ook in Nederland toepassingen van AI (Kunstmatige Intelligentie) in alle levensdomeinen zichtbaar worden. Waar al sprake was van toepassing van algoritmen in grote overheidssystemen, zien we nu dat bijvoorbeeld bewakingscamera's 'leren' om stapsgewijs bepaalde gezichten beter te herkennen. En dat onze 'persoonlijke assistenten' in de vorm van apps steeds 'slimmer' worden.

Meer autonomie

Het vergroten van autonomie met digitale middelen maakt zeker kans in het sociale veiligheidsdomein. Sterker nog, daar is ook noodzaak. Fnuikend voor het vertrouwen van burgers in buurten met hoge criminaliteit is bijvoorbeeld, dat in hun buurt veel camera's komen te hangen van gemeente en politie, zonder dat men weet waarom precies, en wat er met die opnamen gebeurt. De extra kansen die de coronacrisis opent,

**IN SOMMIGE
WIJKEN HEEFT
EEN GROOT
DEEL VAN DE
BEVOLKING
GEEN
VERTROUWEN
IN DE OVERHEID**

sluiten aan bij de gebiedsgerichte aanpakken in de veiligheidssector en bij de wijkgerichte aanpakken in het sociaal domein. De coronacrisis maakt dat veiligheidsregio's, GHORs en gemeenten veel nadrukkelijker moeten gaan samenwerken, ook in het digitaal data delen, communiceren met burgers en samenwerken met burgers op gebied van preventie. We zien dat digitale middelen interessant zijn voor burgers die hun eigen veilige buurt willen organiseren. Burgers die dit zonder inmenging van de overheid willen doen, omdat ze daarin te weinig vertrouwen hebben, moeten daartoe de kans krijgen. In stappen kan vanuit die autonomie het vertrouwen herwonnen worden, doordat overheden hun initiatieven met data op maat ondersteunen, zonder zich in het initiatief te mengen. Voor mensen die kwetsbaar zijn omdat ze slachtoffer zijn of waren van huiselijk geweld, drugsverslaafd zijn of waren, of weer een leven opbouwen na een verblijf in een penitentiaire inrichting, bieden kleinschalige digitale communities een goede kans om stapsgewijs weer houvast en vertrouwen te ontwikkelen.

Elders in Europa zien we een revitalisering van gemeenschappen door het beschikbaar komen van digitale data en instrumenten die mensen onder elkaar kunnen delen. Door dataficatie en digitalisering ontstaan er allerlei initiatieven rondom databronnen: bronnen met data over burgers, bijvoorbeeld in beheer bij een gemeente of zorginstellingen; en in toenemende mate data van burgers, bijvoorbeeld WhatsApp-groepen, Instagram- en Facebookgroepen, maar ook datasets van digitale deurbellen en dashcams die bureaus met elkaar delen. Als deze databronnen beschikbaar zijn voor gemeenschappelijk gebruik, spreken we van een datagemeenschap of 'datacommons'. De leden van een gemeenschap – een burgerinitiatief, coöperatie of een groep van organisaties – kunnen gezamenlijk besluiten om de databronnen van hun gemeenschap te delen met bijvoorbeeld een wijkagent, boa of een sociaal wijkteam.

Er is in Nederland nog een weg te gaan voordat we kunnen spreken van stabiele datacommons waarin burgers, elk op hun eigen manier, data delen om hun eigen autonomie te versterken en waar nodig te herwinnen. Zodat ze gezamenlijk weerbaar worden tegen inbreuken op hun privacy door een overheid die ze niet meer vertrouwen of door grote social mediabedrijven die met hun data aan de haal gaan. En zodat ze als lokale gemeenschappen met digitale middelen voldoende veerkracht hebben opgebouwd om een volgende crisis als corona gezamenlijk het hoofd te kunnen bieden.

■ **Ben Kokkeler** en **Janine Janssen** zijn lectoren Veiligheid en Digitalisering en Veiligheid in Afhankelijkheidsrelaties bij het Expertisecentrum Veiligheid aan de Avans Hogeschool. Zij zijn beiden verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Avans.

Clënten die verbleven in een zorginstelling waren tijdens de vorige lockdown naar omstandigheden positief over de situatie: binnen de instelling ontstond een kleine gemeenschap, afgezonderd van de buitenwereld. Thuiswonenden ervaarden meer eenzaamheid.

Twintse ouderen en professionals vertellen over hun beleving van de eerste lockdown



Er was eenzaamheid en gemeenschapsgevoel

Dat blijkt uit onderzoek in Twente onder veertien cliënten van één zorgorganisatie en bijna vierhonderd ondersteuners van verschillende zorgorganisaties. Deze opvallende uitkomst werd verkregen door interviews via de telefoon of de babbelbox bij de zorginstelling, de professionals – wijkverpleegkundigen, verzorgenden IG en welzijnswerkers – vulden een online survey in.

Eenzaamheidsgevoelens

Eén zorginstelling ondernam verschillende activiteiten en zette daarbij technologie in zodat bewoners contact met de buitenwereld konden houden. Een groot scherm in de gemeenschappelijke ruimte maakte het mogelijk om een livestream van de geestelijk verzorger te projecteren, die de week afsloot met een inspirerende boodschap. Daarnaast kregen, ouderen hulp met beeldbellen met hun naasten en was er een postbus waar ouderen ansichtkaarten konden versturen en ontvangen. Voor één van de geïnterviewde ouderen werd een livestream van de uitvaart van een naaste georganiseerd, waardoor zij deze in alle rust kon 'bijwonen'. De mevrouw in kwestie gaf aan dat ze hier ontzettend dankbaar voor was en dat prefereerde boven het 'echt' aanwezig zijn.

Het beeld is evenwel gemengd. Cliënten die thuis woonden waren minder positief en ervoeren veel meer het gemis van hun naasten. Ongeveer tachtig procent van de professionals was van mening dat de gevoelens van eenzaamheid bij de cliënten tijdens de lockdown (heel erg) zijn toegenomen. Ook schatten zij in dat er een lichte

verschuiving heeft plaatsgevonden van sociale naar emotionele eenzaamheid als meest voorkomende vorm van eenzaamheid. Cliënten leken meer de hechte, intieme band te missen met één of meerdere personen dan contacten met vrienden of kennissen over de dagelijkse dingen.

Grote betrokkenheid

Uit de resultaten van het online onderzoek onder professionals was ook opvallend dat het overgrote deel van de medewerkers (verpleegkundigen, verzorgenden, welzijnswerkers, huishoudelijke hulpen) ontzettend betrokken was bij hun cliënten. 'Als schoonmaker probeer ik NOG sneller te werken, om tijd over te houden voor dat kopje koffie dat nu belangrijker dan ooit is.'

Een luisterend oor bieden, de tijd nemen en vaker langskomen of bellen, zijn frequent genoemd wanneer het gaat om de vraag wat de medewerkers nu concreet in coronatijd voor hun cliënten hebben gedaan. Ook gaven ze aan alerter te zijn op signalen van eenzaamheid of depressief gedrag. Een medewerker vertelde: 'Toch iets meer tijd doorbrengen bij de cliënt, met name de cliënt die écht alleen is.' De medewerkers beseffen dat zij niet de familie kunnen vervangen en dat is ook niet hun rol, maar ze probeerden binnen hun mogelijkheden de cliënten wel zoveel mogelijk te ondersteunen. Zowel met echte aandacht – 'allereerst mijn cliënten het gevoel geven dat ze dit mógen voelen' – als met praktische hulp op het gebied van bijvoorbeeld boodschappen doen.

Open voor technologie

We zagen dat sociale technologie veelvuldig is ingezet en een sterke vlucht

nam in het werk van de medewerkers. Tachtig procent van de respondenten meldde een toename van het gebruik van sociale technologie als beeldbellen, maar ook communicatiemiddelen als WhatsApp en e-mailen bij en met hun cliënten. Over het algemeen staan de respondenten (heel) positief tegenover het gebruik van dit soort middelen, hoewel er ook geluiden zijn als 'daar zijn mijn cliënten te oud voor' of 'daar heeft mijn cliënt geen belangstelling voor'. Daarbij kijkt men overigens ook naar zichzelf:

'Het zit nog niet in het systeem en gedachten van cliënten, maar vooral ook niet van zorgmedewerkers. Ik kwam zelf achter de meerwaarde doordat ik er zelf mee ging werken. Het mag mijns inziens nooit een vervanging worden, het is alleen een waardevolle aanvulling en ondersteuning.'

De organisaties zouden soms nog wat actiever kunnen zijn om ondersteuning te bieden bij het leren omgaan met technologie. 'Nu werd het scherm afgeleverd en de familie moest het zelf maar uitzoeken.'

Als het gaat om de vraag of deze middelen ook leiden tot minder eenzaamheid is het beeld verdeeld. Ruim de helft van de respondenten denkt dat eenzaamheid kan worden verminderd door meer gebruik van sociale technologie, maar de andere helft denkt van niet of slechts in beperkte mate.

■ **Peter Gramberg** en **Melissa Laurens** zijn onderzoekers bij het lectoraat Social Work en het lectoraat Technology Health & Care van de Hogeschool Saxion. **Ellen Oosterkamp-Szwajcer** is associate lector bij het lectoraat Social Work. Alle drie zijn tevens verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Twente.



Hoe kan
digitale
technologie
sociaal werk
versterken?

Herontdekken van wat sociaal werk is: met sociale technologie

Digitalisering is de afgelopen vijf-entwintig jaar een alledaagse realiteit geworden. Hoe we boodschappen doen, nieuws tot ons krijgen, vriendschappen onderhouden: onze leefwereld is in toenemende mate digitaal (Kokkeler, 2017; Hartman-van der Laan, 2019; Versteegh, 2019). Het internet heeft ons internetbankieren en webshoppen gebracht, maar ook tweedehands vraag en aanbod, financiële dienstverlening, leningen, beleggen, gokken: allerlei kansen en risico's voor onze financiële en maatschappelijke gezondheid. Armoede en schuldenproblematiek zijn niet meer los te zien van deze digitale context.

De digisociale leefwereld is ook doorgedrongen in het sociaal domein. Wat ons betreft zou het sociaal domein daarom een digisociaal fundament moeten hebben. In onze Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Avans staat de vraag centraal hoe technologie juist kwetsbare inwoners kan ondersteunen en hoe professionals kwetsbaarheid door technologie kunnen tegengaan. De Werkplaats heeft momenteel acht actieve lerende netwerken waarin deelthema's van de werkplaats worden uitgediept. De centrale leerplek daarvoor is nu al zes jaar het **GET-lab**.

Het sociaal domein heeft een digisociaal fundament nodig, blijkt eens te meer in de huidige pandemie. Nu fysieke nabijheid zoveel mogelijk beperkt moet blijven om meer coronabesmettingen te voorkomen, is sociale technologie overal, ook in het sociaal werk, van levensbelang geworden.

Technologische versterking

In 2020 begonnen we bovendien, in opdracht van branchevereniging Sociaal Werk Nederland, de Expeditie Sociale Technologie. Doel was te benoemen welke functies van sociaal werk versterkt kunnen worden door verschillende vormen van technologie. Op een systematische manier (zie figuur) definieerden we acht technologische themagebieden én

koppelden die aan de vier kernoriëntaties van sociaal werk – hulpverlening, activering, individueel en collectief werken (LOO's, 2017).

Dit zijn de acht technologische themagebieden die we onderscheiden om meer vat te krijgen op de manier waarop interacties en interventies ook in het sociaal werk veranderen:

- **Domotica:** is een verzamelnaam voor technologie binnen het huis. Het is verbonden met kunstmatige intelligentie en andere technologieën, zoals robotica.
- **Kunstmatige Intelligentie:** verwijst algemeen naar pogingen om mensachtige denk- en informatieverwerkingscapaciteiten in computersystemen te ontwikkelen.
- **Online communicatie:** is alle interactie met behulp van



digitale middelen tussen personen en tussen computers.

- **Robotica:** is de tak van de mechatronica die zich bezighoudt met theoretische implicaties en praktische toepassingen van robots in de ruimste zin van het woord. Robots vervullen taken die door programmeurs gepland zijn. Robotica in zorg en welzijn is een vorm van assiterende geautomatiseerde technologie die zeer veelzijdig ingezet kan worden om de kwaliteit van het leven te verbeteren.
- **Serious Games:** gaan over spelen met een serieus (leer)doel.
- **Digitale surveillancesystemen:** monitoren gedrag, activiteiten of informatiestromen om daarmee patronen te herkennen, te beïnvloeden, te beheersen of te controleren.
- **Virtual reality:** simuleert een driedimensionale omgeving via een computer. De gebruiker wordt hierin via diverse zintuigen ondergedompeld in een ervaring. De meeste VR-omgevingen zijn visueel en auditief. Hiervoor worden speciale stereoscopische brillen en geluid gebruikt; geur en tastzin kunnen afzonderlijk worden toegevoegd.
- **Wearables:** is een verzamelnaam voor meetapparatuur die op het lichaam gedragen wordt; wearables verzamelen persoonlijke, vooral biometrische, data om inzicht te krijgen in leefstijl en om gezonder te worden.

Deze acht themagebieden hebben we in een gids verbonden aan de functies van sociaal werk (Nieuwboer, Schell-Khiel & Dam, 2020).

Motiverende technologie

Het motiveren van mensen is een aspect dat in meerdere van deze themagebieden benut wordt. Zo zijn de mogelijkheden om inwoners en cliënten te motiveren tot individueel gezond gedrag of collectieve actie enorm toegenomen met het gebruik van onder andere challenges en leerdoelen in apps, e-mails, sms-alerts, pushberichten en hashtags op sociale media, en ook met het spelen van serious games. Vergeleken met de tijd waarin een sociaal werker alleen gespreksvoering kon inzetten is het werk beter én anders geworden. De meerwaarde is vooral dat mensen zelf veel meer bepalen welke motiverende technologie zij prettig vinden en deze ook continu tot hun beschikking hebben. Motiverende technologie is des te sterker met een goed navigeerbaar ontwerp, interactiviteit en maatwerk (Jia & Sundar, 2014).

Sociale professionals dienen zich af te vragen of zij hun werk beter kunnen doen met behulp van technologie. Zij moeten

zich afvragen of zij hun werk er anders mee kunnen doen, of hun werk door technologie verandert en voor wie de inzet van technologie meerwaarde heeft.

Complex

Het werk dat we samen met onze partners binnen de Werkplaats Sociaal Domein doen is gericht op veel aspecten van technologie. Soms als tool: het is belangrijk dat sociale

professionals technologie begrijpen: wat kan het doen en hoe kunnen we daarmee andere diensten en interventies ontwerpen. Soms als context: het is belangrijk dat we de invloed van technologie begrijpen, op de kwaliteit van ons leven en werken,

**WAT ONS
BETREFT ZOU
HET SOCIAAL
WERK EEN
DIGISOCIAAL
FUNDAMENT
MOETEN HEBBEN**



op veiligheid en gezondheid. Ook als denkkader: technologie verandert ons idee over maakbaarheid en veranderbaarheid – hoe verhoudt dat zich tot sociale problemen en machtsverhoudingen? Sociale technologie heeft dus vele aspecten, die vragen om competenties op de niveaus van kennis, vaardigheden en houding.

Het is dan ook belangrijk om digitalisering niet als een inkoopvraagstuk te benaderen: het gaat niet om de aanschaf van een apparaat of een systeem. Ook gaat het niet alleen om een scholingsvraagstuk. We kunnen aanstaande professionals niet een nieuw kunstje leren. Omdat technologie zo veelomvattend is en ons leven in alles beïnvloedt, gaat het om een

complex transformatievraagstuk (Schils & Croese, 2016; Schwab, 2016). Het is, ook internationaal, één van de grote vragen van het sociaal werk. In de VS zijn in dezelfde periode als onze transitie twaalf 'grote uitdagingen' voor het sociaal werk beschreven, waarvan één de digitalisering van de samenleving is (Cosner Berzin, Singer, & Chan, 2015). Digitalisering raakt direct aan thema's als eigen regie, zelfredzaamheid, hulpbronnen, preventie.

Digitale inclusie

Digitalisering verandert het sociaal werk dus. Daar zijn vier redenen voor: interacties tussen sociale professionals en burgers en cliënten veranderen van vorm en aard; technologie maakt andere sociale interventies mogelijk; digitalisering maakt een brede toegang tot hulp en ondersteuning mogelijk; en digitalisering leidt tot nieuwe (kans-)ongelijkheden en kwetsbaarheden in de samenleving.

Het sociaal werk heeft zich de afgelopen twintig jaar vooral bezighouden met het laatste aspect. Vele studies wijzen er al sinds jaar en dag op dat er een digitale kloof bestaat, niet alleen in digitale middelen maar ook in digitale vaardigheden (Loos, 2018). Het wordt echter steeds duidelijker dat dit geen reden mag zijn om digitalisering links te laten liggen. Het is eerder juist een kerntaak van sociaal werk om zich met digitale inclusie bezig te houden (Nieuwboer, 2019). Het is terecht dat ook de andere aspecten de laatste jaren meer nadruk krijgen. Het is immers de grootste opdracht van het sociaal werk om aan te sluiten bij de leefwereld van (kwetsbare) doelgroepen. Wanneer die leefwereld verandert, zullen sociale professionals mee moeten veranderen.

Technologie verandert de interactie tussen sociale profes-

sionals en hun doelgroepen. Op basis van onderzoeken en ervaringen ontdekten we bijvoorbeeld dat een korte simulatie voor alle deelnemers aan korte trainingen chathulp, beeldbellen en e-consults al een eyeopener is, namelijk hoe intens en betekenisvol het contact tussen hulpverlener en hulpvrager kan zijn bij het stellen van contactvragen of het laten vallen van stiltes. Online gespreksvaardigheden moeten getraind worden, net als andere gespreksvaardigheden. Bovendien krijgen professionals – waar zij soms nog uitgaan van het alleen moeten 'oplossen' van de hulpvraag – bij het gebruik van digitale hulpvormen, zoals een online Persoonlijke Gezondheidsomgeving, het besef dat zij zo tevens een nuttige schakel kunnen zijn in het netwerk van informele en formele hulpbronnen dat de hulpvrager om zich heen heeft.

Vernieuwing

Als we kritisch-constructief naar het sociaal werk en het onderwijs kijken, ontdekken we vooral dat niets vanzelfsprekend is. Training kan anders. Hulpverlening en activering kunnen anders. Dat hebben we tijdens de corona-epidemie ook met z'n allen geleerd. Als het anders móet, kán het ook anders. Maar voor het ontwikkelen van echt digitaal vakmanschap is meer nodig. Met de Expeditie Sociale Technologie zetten we als werkplaats

in op een goede kennisbasis voor vernieuwing van het sociaal werk: met het GET-lab en de lerende netwerken gaan we verder om concrete toepassingen te realiseren. Als lectoraten zetten we in op praktijkgericht onderzoek naar sociale technologie, om daarmee het sociaal werk te vernieuwen. Zo blijft het sociaal werk aansluiten op de veranderende samenleving.

■ **Christa Nieuwboer** is lector Jeugd, Gezin en Samenleving bij Avans Hogeschool en verbonden aan Werkplaats Sociaal Domein Noord-Brabant Avans.

Referenties

- Cosner Berzin, S., Singer, J., & Chan, C. (2015). Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. *Social Service Workforce* nr. 12.
- Dam, K. v., & Nieuwboer, C. (2020). Virtueel echt allianties trainen. *Vakblad Sociaal Werk*, (21), 8-11.
- GET-lab (2020). <https://publicaties.avans.nl/online-magazine-werkplaats-sociaal-domein/get-lab>
- Hartman-van der Laan, M. (2019). *Sociaal werk in de digitale samenleving*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Jia, H., & Sundar, S. S. (2014). *Big data or small stories? exemplification and interactivity effects on shaping perception and attitude of social issues*.
- Kokkeler, B. (2017). *Smart public safety. leiderschap voor nieuwe verbindingen in de digi-sociale wereld*. Tilburg: Avans Hogeschool. <https://www.avans.nl/onderzoek/expertisecentra/veiligheid/lectoraten/digitalisering-en-veiligheid/lectorale-rede>
- LOO's. (2017). *Landelijk opleidingsdocument sociaal werk*. Den Haag: Landelijke opleidingsoverleggen in het domein sociaal werk.
- Loos, E.F. (2018) Technologiegeneraties en hun sociale mediagebruik in Nederland. *Gerōn*, volume 20, issue 4, pp. 7-10
- Nieuwboer, C., Schell-Khiel, I. & Dam, K. (2020). *Gids Sociale Technologie*. <https://magazines.avans.nl/gids-expeditie-sociale-technologie/voorpagina>.
- Nieuwboer, C. (2019). Groeispruit! Jeugd, alliantie en sociale technologie. <https://www.avans.nl/onderzoek/expertisecentra/caring-society-3.0/lectoraten/jeugd-gezin--samenleving/lectorale-rede>.
- Schils, M., & Croese, P. (2016). *Digitale transformatie, zo doe je dat* (1st ed.). Alphen aan den Rijn: Vakmedianet.
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. UK: Penguin Random House/World Economic Forum.
- Versteegh, H. (2019). *Digivaardig sociaal werk. Handboek voor de digitale transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

In de regio Rotterdam zien we regelmatig dat het niet lukt om mensen vooruit te helpen door en in onze huidige systemen. Met behulp van een omgekeerd keukentafelgesprek zochten we, als docent-onderzoekers, met de werkplaats naar nieuwe inzichten. Vanuit het idee en de veronderstelling dat samen reflecteren kan helpen achterhalen waar het mis gaat en wat anders kan.

Het omgekeerde keukentafelgesprek

Ansaj is een sterke vrouw, omdat zij na het meemaken van de oorlog in Bosnië, een nieuwe toekomst heeft weten op te bouwen in een vreemd land. Ze idealiseert niet, maar vertelt trots over haar geboorteland en dankbaar over Nederland. Toch heeft ze het twintig jaar later nog niet veel beter dan toen zij net in Nederland kwam. Hoewel de eerste jaren het moeilijkst waren zonder papieren, zonder een dak boven het hoofd en zonder geld, lijkt het de laatste jaren ook niet mee te zitten. Het gezin is weliswaar enkele jaren schuldenvrij, maar heeft nog geen financiële buffer kunnen opbouwen. Ansaj doet vrijwilligerswerk vanwege haar arbeidsongeschiktheid en ook haar man is arbeidsongeschikt verklaard, vanwege oorlogstrauma en lichamelijke klachten. Hun kinderen zijn nu dertien en achttien jaar.

Het 'reguliere' keukentafelgesprek is sinds 2015 een gemeentelijk instrument. Bij iemand thuis wordt in een 'huiselijke' setting, aan de keukentafel, een gesprek gevoerd naar aanleiding van een hulpvraag. Dit idee klinkt sympathiek en de term suggereert een laagdrempelig, huiselijk en informeel gesprek. Toch blijkt uit onderzoeken dat dit gesprek als

onvoldoende informeel en gelijkwaardig wordt ervaren (Nationale Ombudsman, 2017); dat de standaardvragenlijst van de gemeente leidend is tijdens het gesprek (Hölsgens, 2017); en dat de gewenste huiselijkheid onder spanning staat (Duyvendak, Verplanke, & Lausberg, 2018).

Omgekeerd keukentafelgesprek

Als reactie hierop heeft de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid het 'omgekeerde keukentafelgesprek' ontwikkeld: een informeel gesprek 'achter de voordeur' en 'aan de keukentafel' van formele instellingen. Gewapend met een kledje, thee en koekjes zijn bij gemeente, uitvoeringsinstanties en politieke partijen acute bewonerskwesties besproken – met de desbetreffende bewoner erbij. Dit omgekeerde keukentafelgesprek biedt de mogelijkheid in gesprek te gaan over in hoeverre regelingen doenlijk zijn; over de ervaren effecten van beleid en om eens aan formele instanties 'de vraag achter de vraag' te stellen.

Ansaj wordt uitgenodigd op de hogeschool. Ze ontmoet aan de geïmproviseerde keukentafel nieuwe gezichten en personen die zij in haar dagelijkse leven niet vanzelf tegen zou komen.





Samen leren dat het anders kan

Een beleidsmaker van de gemeente, een zelfstandig onderzoeker, een jurist bij een rechtswinkel, een directeur van een bewindsvoeringinstelling en een vrijwilliger van de werkplaats. Ansaj vertelt over de moeilijke beginjaren waarin zij samen met haar man meer dan vijf jaar zonder papieren van opvang naar opvang verhuisde en over hun zoon die geboren werd in een asielzoekerscentrum. De onzekerheid over verblijf en inkomen bleef een grote stressfactor, terwijl ze ondertussen een tweede kind kreeg. Tien jaar geleden ontving het gezin een vaste verblijfsvergunning, waarvoor ze iedere vijf jaar een nieuwe aanvraag moeten indienen die ook nog eens ruim vijfhonderd euro kost.

De aanwezigen vragen Ansaj naar haar situatie op dit moment, wat haar grootste probleem is en waar ze gelukkig van wordt. Ze wordt emotioneel wanneer ze vertelt dat haar beide kinderen nog steeds niet de Nederlandse nationaliteit bezitten, terwijl ze allebei in Nederland geboren zijn. Ansaj ervaart het ook als identiteitsprobleem omdat het je, volgens haar, een gevoel geeft dat je nergens bij hoort en niet erkend wordt.

Kijkend vanuit verschillende perspectieven blijkt een grote bereidwilligheid om mee te denken en samen te zoeken naar oplossingen. Er wordt meteen tot actie overgegaan: een

bevriende advocaat wordt gebeld voor advies, een belangenorganisatie wordt gebeld; Ansaj krijgt een gratis budgetcoach aangeboden en een activeringscoach van de afdeling Werk en Inkomen van de gemeente om de mogelijkheden van betaald werk te verkennen. Na afloop van het gesprek vertrekt iedereen tevreden. Er is echt persoonlijk contact geweest, ieders energie was hoog, mogelijke oplossingsrichtingen zijn aan tafel besproken en er zijn vervolgacties geformuleerd.

Alleen kerntaken

Enkele maanden later blikken we terug op dit omgekeerde keukentafelgesprek. Eerst via een belronde. Wat blijkt: er is nauwelijks verbetering in de situatie van Ansaj gekomen – ondanks ieders inzet. Vervolgacties zijn uitgevoerd en Ansaj is gebeld door een activeringscoach, een budgetcoach en door iemand van de rechtswinkel. Maar het leverde niet de

resultaten op die eenieder verwacht had. Terwijl de situatie toen toch zo oplosbaar leek. De aanwezigen hadden echt het gevoel dat het dit keer anders was gegaan.

Besloten wordt een aparte reflectiebijeenkomst te organiseren met een deel van de groep die eerder aan de keukentafel aanschoof. Met behulp van de reflectiecyclus van Korthage (2005) reflecteren

we systematisch op wat we van dit omgekeerde keukentafelgesprek kunnen leren en wat op individueel niveau beter had gekund en gemoeien. Duidelijk werd dat iedereen te veel bij zijn of haar kerntaken is gebleven, waarbij reflexen opspeelden als snel doorverwijzen ('Meer kan ik niet doen') en het aanbieden van je eigen, vertrouwde aanbod ('Ik ga alleen over...'). Daarnaast doemden zowel bij Ansaj zelf als bij de betrokkenen professionals doorlopende systeemproblemen op, zoals de onbereikbaarheid van relevante afdelingen en tegenstrijdige procedures waardoor het gezin opnieuw in financiële nood raakt.

We concluderen dat alle betrokkenen een casus zoals die van Ansaj voortaan langer bij zich zouden moeten houden en samen planmatig vervolgstappen moeten nemen om tot een doorbraak te kunnen komen. Het vraagt om buiten de lijntjes kleuren, uit je comfortzone komen en daar is meer voor nodig dan alleen ontmoeten, samenwerken en reflecteren. Ieders houding werd wel als positief ervaren: het persoonlijke contact met Ansaj, de energie aan de keukentafel en het doenvermogen op het moment zelf. Mechanismen en structuren waar je als individu geen of onvoldoende invloed op hebt, blijven echter bestaan.

Discretionaire ruimte

We besluiten als werkplaats deze ervaring en de geleerde lessen te delen en hierop te reflecteren. We benaderen gericht een aantal mensen uit de regio om vanuit hun

perspectief – beroepspraktijk, onderwijs en onderzoek – te reflecteren op het verhaal van Ansaj's omgekeerde keukentafelgesprek. Alle reacties publiceren we op onze website en op LinkedIn. De reacties gaan over ontschotting, integrale aanpak, toetsen van verwachtingen, grenzen van zelfredzaamheid, vraagverheldering, en over verkokering en

fragmentatie binnen systemen. Waar in de eerste reflectieronde bleek dat de grenzen van ieders invloed handelen afstompte, wordt door ons kritische netwerk gepleit om juist die grenzen op te zoeken en de discretionaire ruimte te gebruiken. Men pleit voor politiserend sociaal werk, agenderen van systeemproblemen en blijven leren en (be)vragen als professional zijnde.

Inzichten

Het verhaal van Ansaj, het omgekeerde keukentafelgesprek en de reflectie (op de reflectie) hierop leert ons veel. Een omgekeerd keukentafelgesprek geeft ons

gezamenlijke inzichten over de complexe situatie van mensen in kwetsbare posities die mogelijk voor een doorbraak kunnen zorgen. Als professionals en de hulpvrager samen leren en hun energie en doenvermogen inzetten, dan kunnen we anders leren omgaan met mechanismen en systemen waar je

als individu geen of onvoldoende invloed op hebt.

Met het oog op de huidige coronapandemie bieden digitale omgevingen ons de mogelijkheid om op verschillende manieren te blijven reflecteren en leren van elkaar. Maar dit verhaal onderstreept ook het belang van elkaar echt zien, persoonlijk ontmoeten en samen aan tafel schuiven.

■ **Elizabeth van Twist** en **David ter Avest** zijn vanuit Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Inholland als docent-onderzoekers verbonden aan de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid.

**DIT VERHAAL
ONDERSTREEPT
HET BELANG
VAN ELKAAR
ECHT ZIEN**

**ZE WORDT
EMOTIONEEL
WANNEER ZE
VERTELT DAT
HAAR BEIDE
KINDEREN NOG
STEEDS NIET DE
NEDERLANDSE
NATIONALITEIT
BEZITTEN**

Referenties

- Nationale Ombudsman (2017). *Terug aan tafel. Onderzoek naar klachtbehandeling in het sociaal domein na de decentralisaties*. Den Haag: Bureau Nationale ombudsman. <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/onderzoeken/2017035-onderzoek-naar-klachtbehandeling-in-het-sociaal-domein-na-de>.

- Hölsgens, V. (2017). *Het goede leven van de burger wordt van de keukentafel geveegd*. Sociale Vraagstukken.
- Duyvendak, J.W., Verplanke, L., & Lausberg, Y. (2018). Hoe huiselijk is de keukentafel? De ambivalenties van een informele setting. In: Bredewold, F., Duyvendak, J.W., Kampen, T., Tonkens, E., Verplanke, L. (red.). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe*

- de overheid nabij komt*. Amsterdam: Van Gennep. <https://www.socialevraagstukken.nl/wp-content/uploads/jaarboeken/2018/>.
- Korthagen, F., & Vasalos, A. (2005). Levels in reflection: Core reflection as a means to enhance professional growth. *Teachers and teaching*, 11(1), 47-71.

Reflecties bij corona

Investeren in het sociale is straks hard nodig

Corona legt vooral het sociale aspect van de samenleving lam. De economie draait (moeizaam) door, we zijn niet collectief ziek, maar zitten wel allemaal thuis. Het sociaal domein en daarmee het sociaal werk worden zo in het hart getroffen. Zeker als je deze werkelijkheid tegen de centrale doelstelling van het sociaal domein aanhoudt: 'dat mensen zo goed mogelijk mee kunnen doen aan de samenleving op een manier die hen recht doet en die zij zelf waardevol vinden' (uit de Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk). Leg dat eens naast woorden als avondklok, minder reisdreigingen, voorkomen van groepsbewegingen. Waar mensen die actief zijn in de sociale basis getypeerd worden als de smeerolie van het sociale leven, kan corona getypeerd worden als het zand in de machine van het sociale leven. Het sociale leven verkeert in een lockdown. In dit themamagazine is al op diverse manieren beschreven hoe in de werkplaatsen sociaal domein is gereageerd op de coronacrisis, door inwoners en door sociaal werkers. In deze uitleiding zoom ik wat uit en reflecteer ik op de betekenis van de coronacrisis voor het sociaal domein en het sociaal werk. Als referentiepunt gebruik ik net als in de inleiding van dit magazine de drie kernwaarden nabijheid, verbinden en versterken uit de kennisagenda sociaal werk. Maar eerst een reflectie op de waarden van de samenleving.

Waardenhiërarchie

Een crisis legt bloot waar het ons in dit leven om gaat. Persoonlijk, maar ook maatschappelijk. Corona doet dit ook. Waar president Trump nauwelijks kon verteren dat corona de economie zou ondermijnen, werd in Nederland al snel fors ingegrepen in de economie. Gezondheid blijkt de centrale waarde in onze samenleving te zijn. Niet zonder tegenstribbelen werd de economie van zijn eerste plek verdrongen. De suggestie van enkele Trump-achtige opinieliders om corona voort te laten razen en zo het dorre hout weg kappen, werd vooral beargumenteerd vanuit de schade die aan de economie werd toegebracht. Ook in het kabinet was er de tegenstelling gezondheid versus economie. Maar als het er op aankomt zien wij liever een gesloten winkelstraat dan een overvolle ic. Nu corona lang duurt, komt een derde waarde meer in het vizier: het sociale. Dat de waarde

De veronachtzaming van het sociale tijdens de coronacrisis is misschien niet verrassend maar wel zorgwekkend, schrijft Wim Dekker tot besluit van dit magazine. Maar de tijd van het sociaal werk komt nog. Het sociaal werk zal klaar moeten staan als na de lockdown niet iedereen vrolijk zijn huis uitkomt.

van het sociale lager in de waardenhiërarchie staat, zie je terug bij Op1. Aan het begin van de coronacrisis zaten vooral de medische professies aan tafel. Artsen en verpleegkundigen. Pas rond februari 2021 kwamen de sociale beroepen meer in beeld, vooral de leerkrachten en de professies die met kinderen en jongeren werken. In zekere zin weerspiegelt dit de piramide van Maslow. Echt verrassend is dit niet. Tegelijkertijd is die veronachtzaming van het sociale, het hart van het sociaal domein, wel zorgwekkend. Want het sociale leven lijdt onder corona en de maatregelen die daarmee samenhangen. Kinderen en jongeren, en zij niet alleen, zitten nu ruim een jaar opgesloten en dat berokkent schade aan hun ontwikkeling. De omvang hiervan dringt geleidelijk aan door. In het begin van de coronacrisis hadden wij het over huidhonger. Licht ironisch en nog niet goed wetend wat er misging. Nu voelen wij tot op ons bot dat wij sociale wezens zijn en het licht in het leven van anderen, en vice versa. Gezond is mooi, maar zonder het sociale verpieteren we.

De schade die aan het sociale leven is berokkend en wat je ondanks corona kunt doen om de schade te beperken komt in dit magazine goed in beeld. Maar de komende jaren zal de omvang van die schade ons pas echt duidelijk worden. De groei in eenzaamheid, de afgenomen sociale competenties, armoedeval, leerachterstanden, de schade aan allerlei sociale structuren waardoor wijken op onderdelen weer opnieuw moeten beginnen. Werkplaatsen Sociaal Domein doen er goed aan deze schade systematisch in kaart te brengen. Het sociaal werk als beroepsgroep zou hier ook een speerpunt van moeten maken. Zodat er straks prioriteit wordt gegeven aan opbouwwerk, revitalisering van het sociale leven. Hier zal in geïnvesteerd moeten worden. Sociale samenhang ontstaat niet vanzelf als je je huis weer uit mag. Een samenleving kan niet te lang achteloos aan het sociale voorbijgaan.

Trage nabijheid

Dat het sociale bevroren wordt met het oog op de gezondheid van een samenleving zegt niet alleen iets over de waardenhiërarchie van de landelijke overheid. Het speelt wellicht evenzeer op het niveau van het individu. Dit magazine laat zien dat in het sociaal domein veel creativiteit aan de dag is gelegd om vooral de bestaande contacten met nieuwe vormen voort te zetten. Maar mijn indruk is dat de mate waarin nieuwe contacten zijn gelegd

aanzienlijk verminderd is. Voor een deel omdat organisaties en professionals hun handen vol hadden aan het bestaande. Maar ik vermoed dat ook zij 'die moeilijk invoegen in de samenleving' de vraag naar nabijheid opschorten. Hun eerste zorg betreft de eigen gezondheid, het overleven binnen alle maatregelen. Zorg heeft ook hier de eerste prioriteit. Daarna onderwijs en dan pas sociaal werk.

Het werpt een eigen licht op de betekenis van nabijheid in het sociaal domein en in het sociaal werk. Door corona realiseer ik mij dat de nabijheid van verpleegkundigen, verzorgenden en leerkrachten een eigen karakter heeft. Hun nabijheid is onmiddellijk, op de huid voelbaar. Niets is zo intiem als lijfelijke zorg of een variant op ouderlijke zorg in het onderwijs. Het sluit ook aan op een directe urgentie en vindt plaats in een afhankelijkheidsrelatie. De nabijheid van sociaal werkers verbleekt hier niet bij, maar heeft een ander karakter. Om dichtbij de trage vragen van een ander te mogen komen, moet er eerst

vertrouwen worden gewonnen. Sociaal werkers zijn meester in het zien van de ander. Maar pas als de ander zich gezien weet en het vertrouwt, kunnen de handen uit de mouwen worden gestoken. Maar dat kost tijd. En die tijd gunnen veel mensen zich nu niet. De behoefte is daarmee niet weg, maar wordt opgeschort. Er is even geen ruimte voor. De tijd voor het sociaal werk komt in zekere zin nog. Het sociaal werk zal klaar moeten staan als na de lockdown niet iedereen vrolijk zijn huis uitkomt, maar een deel apathisch of angstig binnenblijft en een andere deel niet goed weet hoe je je in het sociaal verkeer hebt te gedragen. Het

**WERKPLAATSEN
SOCIAAL DOMEIN
DOEN ER GOED AAN
DEZE SCHADE
SYSTEMATISCH
IN KAART TE BRENGEN**

sociaal werk is bij uitstek de professie die door de eigen vorm van nabijheid hierbij kan helpen. Ons wacht een nieuwe vorm van rehabilitatie.

Verbinden

In het sociaal domein zijn verbinders actief om mensen die eruit vallen of die zich terugtrekken erbij te halen. Corona heeft verbinders voor een bijzondere opgave gesteld. Meesters in verbinding ervaren nu zelf de vervreemding wanneer zij digitaal contact zoeken. Opgesloten in huis, 'home-schoolend' en moe omdat alle vanzelfsprekendheid uit het leven weg is, komt een sociaal werker in een merkwaardig parallel proces terecht met cliënten die zich daar al langer bevinden, veelal om andere redenen dan alleen corona. Een uitgelezen kans om op deze ervaring professioneel te reflecteren en deze toe te voegen aan de ervaringsdeskundigheid. Verbinders kunnen leren van hoe zij omgaan met hun 'crisis', hun stress, hun vermoeidheid, schaamte, frustratie en handelingsverlegenheid. En vooral ook, laten we het meer empowerend formuleren, hoe zij toch de moed vinden om door de barrières heen te breken en zich te verbinden met hun cliënten. Ik heb mijzelf vaak gerealiseerd dat het netwerk van verbindingen mij gaande heeft gehouden. Een mens bestaat bij de gratie van een ander. Al die creatieve manieren waarop in dit magazine sociaal werkers vorm hebben gegeven aan die verbinding heeft mensen bevestigd in hun bestaan. Bitter genoeg weten we nu niet altijd wie niet bereikt zijn, wie vastgelopen zijn of rondlopen op hun eigen vierkante meter. Juist het outreachende werk heeft in het sociaal domein een knauw gekregen.

Versterken

Reflectie op de eigen ervaringen met corona kan ook helpen te ontdekken wat er nu eigenlijk versterkt moet worden en wat daarbij helpt. Als het om levenskunst gaat, zijn we door een achtbaan gegaan. In het voorjaar het op waarde leren schatten van de ernst van de situatie, het omgaan met angst, het benaderen van de ander als potentiële virusdrager, de ontzetting over een zorg die het niet meer aankan. Dan het even ongefundeerde optimisme in de zomer. Het inhalen van het feesttekort door massaal uit te gaan en te reizen. Ergens weten dat dat niet kan. Collectief onmatig puberaal gedrag. Daarna de deceptie in het najaar, het onafwendbaar verder afglijden, vreugde over vaccins, gevolgd door toenemende onzekerheid over diezelfde vaccins, groeiende kritiek op de overheid, het afnemen van verbinding en vooral het vermoeid raken van al het gedoe. Binnen de hogeschool waar ik werk (CHE) hebben wij de afgelopen jaren veel nagedacht over het onderwerp hoop. En corona leert ons ook wat de betekenis van hoop is. Hoop versterken, is dan ook een kern van het sociaal werk. Het geeft moed om door te gaan, in te haken, uit bed te komen. Maar kenmerkend voor deze crisis is nu juist dat die hoop telkens de grond in wordt geboord. Omdat het virus opnieuw de kop opsteekt, muteert, vaccins niet geleverd worden enzovoorts. Levenskunst schuilt nu misschien wel vooral in gelatenheid. In de kennisagenda wordt gerefereerd aan de sisyfusarbeid van het sociaal werk. Onvermoeibaar doorgaan, omdat het moet, er geen andere optie is, ook al wordt er geen progressie geboekt. Omdat je de ander uiteindelijk niet los kunt laten. Misschien is dat wel de les van corona. Dat niet alleen hoop maar gelatenheid evenzeer moed geeft om door te gaan. Omdat we nu eenmaal met elkaar verbonden zijn en verder moeten. Daarmee komen we dichtbij de vertrouwde werkelijkheid van velen die moeite hebben in te voegen in onze samenleving.

**GEZOND IS MOOI,
MAAR ZONDER
HET SOCIALE
VERPIETEREN WE**

■ **Wim Dekker** is lector informele netwerken en laatmoderniteit aan de Christelijke Hogeschool Ede en betrokken bij de Werkplaats Sociaal Domein Gelderse Vallei.

Referenties

- Hooghiemstra, E., & Pelt, M. van (2020). *De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk*. <https://www.movisie.nl/publicatie/kennis-onderzoeksagenda-sociaal-werk>



Werkplaatsen
Sociaal Domein



De Werkplaatsen Sociaal Domein

De 15 regionale Werkplaatsen Sociaal Domein onderzoeken, ontwikkelen en evalueren nieuwe aanpakken voor het sociaal domein. Elke werkplaats bestaat uit een samenwerkingsverband tussen hogescholen, zorg- en welzijnsinstellingen, gemeenten, cliëntenorganisaties en kennisinstellingen.

Gezamenlijk werken zij aan een regionale kennis- en ontwikkelagenda, om zo de aanpak van vraagstukken in het regionale sociale domein te verbeteren. De werkplaatsen bundelen hun krachten in de Associatie Werkplaatsen Sociaal Domein. Hierin trekken zij samen op om kennisdeling tussen regio's én landelijk niveau te bevorderen. Dit magazine is een van de producten dat hieruit voort is gekomen.

Lees meer over de Werkplaatsen op <https://www.werkplaatsensociaaldomein.nl/>

COLOFON

Redactie

Tineke de Wit (Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland Noord), Charlotte Vissenberg (Werkplaats Sociaal Domein Flevoland), Marc Hoijsink (Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en Omgeving),

Wim Dekker (Werkplaats Sociaal Domein Gelderse Vallei), Marcel Ham (Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken), Daniëlle van Oostrum, Annemieke Feddema, Christine Kuiper (allen Movisie)

Vormgeving

Len Blomk

Eindredactie

Jolanda Verhaart

Fotografie

Robert Lagendijk