

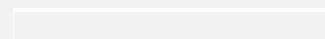
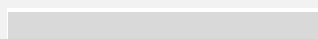
Onderzoeksrapport

De sociaal werker in het post-coronatijdperk

Een onderzoek naar de impact van de COVID-19-crisis op het werk van DOCK Haarlem en Haarlem Effect

1 juni 2022

Josine Steenvoorde
Niels Hermens



De sociaal werker in het post-coronatijdperk

Een onderzoek naar de impact van de COVID-19-crisis op het werk van DOCK Haarlem en Haarlem Effect

Auteurs Josine Steenvoorde, Niels Hermens

Met medewerking van Marika de Witt

Onderzoekslijnen Empowerment & Professionalisering Hogeschool Inholland

Soort object Onderzoeksrapport

Datum 1 juni 2022



Inholland Lectoraat
Empowerment en Professionalisering



Werkplaats Sociaal Domein
Noord-Holland

Afbeelding omslag en binnenwerk: Shutterstock

Deze publicatie is mede tot stand gekomen met financiële bijdragen van DOCK Haarlem en Haarlem Effect en vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland (= Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland).

Toegankelijkheid van het recht van Josine Steenvoorde en Niels Hermens is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie.

2022 Hogeschool Inholland



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Leeswijzer	5
1.2	Reflectie door DOCK Haarlem en Haarlem Effect	6
2.	Wat er al bekend was over de impact van COVID-19 op de uitvoering van het sociaal werk	7
2.1	Geraakte groepen	7
2.2	Impact op de uitvoering van het sociaal werk	7
2.3	Positieve impact	8
2.4	Tot slot	8
3.	Impact op onderwerpen waarover inwoners van Haarlem vragen hebben	9
3.1	Vragen van Haarlemmers	9
3.2	Ervaringen van sociaal werkers met groepen die meer dan gemiddeld geraakt werden	10
4.	Impact op de uitvoering van het sociaal werk	13
4.1	Versnelde implementatie van blended hulpverlening	13
4.1.1	Positief neveneffect van de snellere implementatie naar blended werken	14
4.1.2	Contact met collega's	14
4.2	Nog meer de wijk in en naar de mensen toe	15
4.2.1	Meer outreachend werken door de sociale wijkteams	15
4.2.2	Hoe de jongerenwerkers en kinderwerkers in contact bleven met hun doelgroepen	15
4.3	Veranderde rol van de sociaal werker	16
4.3.1	Jongerenwerk en kinderwerk	16
4.3.2	Dagbesteding	16
4.4	Nieuwe kennis, vaardigheden en attitudes	17
4.5	Trots, herwaardering sociaal werk, flexibiliteit en doorzettingsvermogen	17
5.	Conclusie	19
5.1	Conclusies over de vragen van Haarlemmers	19
5.2	Conclusies over de impact op de uitvoering van het sociaal werk	19
5.3	Tot slot	20
	Referentielijst	21
	Bijlage: verantwoording van het onderzoek	22



1. Inleiding

De sociaal professionals van DOCK Haarlem en Haarlem Effect merken dat de COVID-19-periode een grote impact heeft op hun werk. In periodes van lockdown – maar ook daarbuiten – moesten de professionals hun werk op zo'n manier inrichten dat zij mensen en initiatieven konden blijven verbinden en ondersteunen.

Om goed voorbereid te blijven op de toekomst wilden DOCK Haarlem en Haarlem Effect meer inzicht krijgen in wat de COVID-19-periode precies heeft betekend voor de uitvoering van het sociaal werk in Haarlem. In deze rapportage worden de bevindingen weergegeven van een onderzoek dat het lectoraat Empowerment en Professionalisering samen met DOCK Haarlem en Haarlem Effect heeft uitgevoerd in het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland. Samen formuleerden we vier onderzoeksvragen.

1. Wat is al bekend over de gevolgen van de COVID-19-crisis voor de uitvoering van het sociaal werk in Nederland?
2. Hoe is de ondersteuningsbehoefte van Haarlemmers veranderd als gevolg van de COVID-19-crisis?
3. Wat betekent de COVID-19 crisis en de daarmee gepaard gaande veranderingen in ondersteuningsbehoefte voor hoe DOCK Haarlem en Haarlem Effect hun werkzaamheden invullen?
4. Welke kennis, vaardigheden en attitudes denken de sociaal professionals van DOCK Haarlem en Haarlem Effect nodig te hebben voor de door COVID-19 veranderde invulling van hun werk?

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden hebben we verschillende typen data verzameld en geanalyseerd. De basis waren zes groepsinterviews met in totaal 24 Haarlemse sociaal werkers: een met jeugdprofessionals (n=5); een met maatschappelijk werkers (n=4); een met medewerkers uit de wijkteams (n=5); een met sociaal raadsliden (n=3); een met opbouwwerkers (n=3); en een met trajectbegeleiders dagbesteding bij de organisatie EcoSol Effect (n=4). Naast de focusgroepen is een quickscan gedaan van de al bestaande literatuur over de impact van COVID-19 op de uitvoering van het sociaal werk in Nederland, namen we korte vragenlijsten af met twaalf inwoners van Haarlem en analyseerden we registratiegegevens van DOCK Haarlem en Haarlem Effect. Ten slotte hielden we een laatste focusgroep met acht sociaal werkers waarin we met hen reflecteerden op de bevindingen uit deze andere databronnen. Bijlage 1 bevat een uitgebreidere beschrijving van hoe wij dit onderzoek hebben aangepakt.

1.1 Leeswijzer

In de hoofdstukken 2 tot en met 4 van dit rapport worden de inzichten die wij in dit onderzoek hebben opgedaan, beschreven. Hoofdstuk 5 bevat de antwoorden op de onderzoeksvragen en de denkrichtingen die daaruit voortkomen voor de wijze waarop DOCK Haarlem en Haarlem Effect hun werkzaamheden kunnen inrichten – in periodes mét maatregelen om verspreiding van COVID-19 tegen te gaan en in periodes zonder deze maatregelen.

Op het moment van schrijven van deze rapportage is, in ieder geval voorlopig, een einde gekomen aan de maatregelen die verspreiding van COVID-19 moeten voorkomen. Dit maakt onderzoek naar de impact van COVID-19 op het sociaal werk niet minder relevant. Het is immers nog onzeker of later dit jaar of ergens de komende jaren niet weer soortgelijke maatregelen nodig zijn. Bovendien, zo leerden wij tijdens ons onderzoek, ontstonden onder druk van de maatregelen en vanuit de flexibiliteit van de sociaal werkers in Haarlem nieuwe werkwijzen en ideeën die hoe dan ook waardevol zijn.

1.2 Reflectie door DOCK Haarlem en Haarlem Effect

Het onderzoeksrapport laat goed zien wat de impact is geweest van corona op de verschillende disciplines van het sociaal werk. Ons valt hierin vooral op dat het belang van sociaal werk erg duidelijk is geworden in periodes van onzekerheid, met strenge lockdowns en aangescherpte maatregelen. Niemand hoefde elkaar nog uit te leggen hoe belangrijk het is om contact met anderen te hebben, om elke dag even iemand te ontmoeten. Of hoe ingrijpend het is als je in onzekerheid leeft over je gezondheid, je baan, je financiën en de opvoeding en ontwikkeling van je kinderen. Dat dit zulke essentiële basisbehoeften zijn, werd ineens universeel gevoeld.

Wat we heel goed vinden, is dat de sociaal werkers aanwezig zijn gebleven in de wijk. Terwijl veel mensen thuis gingen werken, waren zij zichtbaar, outreachend en inventief. Hierdoor bleven ze bewoners mogelijkheden voor ontmoeting en ondersteuning bieden, ook al was het op anderhalve meter afstand en misten er een aantal belangrijke randvoorwaarden die in het onderzoek zijn terug te lezen. Ze hebben hun vak (deels) opnieuw moeten uitvinden en veel flexibiliteit laten zien binnen de context van veranderende maatregelen, wisselende berichtgevingen over wat wel en niet mocht of verstandig was en vooral heel veel dilemma's waar niemand echt een goed antwoord op had.

Er zijn door de situatie allerlei lessen geleerd die we meenemen naar de toekomst. Eén daarvan is het behoud van outreachend en inventief werken, ook voor de sociaal werker waarvoor het niet zo vanzelfsprekend is. Voor deze professionals bieden we binnen DOCK Haarlem een training om hen ondersteuning te geven bij nieuwe werkvormen, zoals blended werken, outreachend werken en de rol van de sociaal werker in complexe omgevingen/situaties. Sociaal werk is in de corona periode erkend als cruciaal beroep en die essentiële rol blijven we uitdragen in het preventieve en in onze aanwezigheid in de wijk!

2. Wat er al bekend was over de impact van COVID-19 op de uitvoering van het sociaal werk

In dit hoofdstuk vatten we op basis van een quickscan van bestaande onderzoeken samen wat er al bekend is over de invloed van de COVID-19-periode op de invulling van het sociaal werk in Nederland. Eerst volgt een opsomming van de groepen die volgens de literatuur het meest zijn geraakt. Dit is van betekenis voor het sociaal werk omdat deze groepen dan meer ondersteuning nodig hebben. Daarna gaan we in op wat eerdere onderzoeken laten zien over hoe de COVID-19-periode de dagelijkse praktijk van het sociaal werk heeft beïnvloed.

2.1 Geraakte groepen

De COVID-19-periode en de daarmee gepaard gaande maatregelen raakten sommige groepen harder dan andere. Groepen die zich al in een kwetsbare situatie bevonden voor de COVID-19-uitbraak hebben het door de maatregelen extra zwaar te verduren, zowel op de korte als de lange termijn (RIVM, 2020). Het gaat dan onder andere om laaggeletterden, dak- en thuislozen, mensen met een migratieachtergrond, met een arbeidsbeperking of met ggz-problematiek (Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis, 2020; Van Loon-Dijkers, Sondeijker, Van der Hoff, Compagner, De Zwart & Deurloo, 2021). Deze groepen mensen beschikken gemiddeld genomen over beperktere economische, sociale, culturele en persoonlijke hulpbronnen om hun situatie te verbeteren en om te gaan met complexe situaties zoals de COVID-19-crisis, dan gemiddeld genomen in Nederland (Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis, 2020). Digitalisering van delen van de hulpverlening kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat deze mensen minder goed de weg naar hulp kunnen vinden, simpelweg omdat zij de digitale middelen of vaardigheden missen om op deze manier hulp te ontvangen. Ook geeft de Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis (2020) aan dat er door COVID-19 mogelijk een nieuwe groep kwetsbaren ontstaat. Dit zijn de mensen die inkomen verliezen doordat zij door de maatregelen hun werk niet meer kunnen uitvoeren.

Naast de groepen Nederlanders die zich al in een kwetsbare positie bevonden, zien we ook mantelzorgers en mantelzorgontvangers als groep die het tijdens de maatregelen en de lockdowns zwaarder hadden dan gemiddeld in Nederland. Veel mantelzorgers stopten of minderden met het verlenen van zorg, waardoor er extra druk kwam te liggen op het gezin of eventuele huisgenoten. De mensen die wel doorgingen met het vervullen van mantelzorg ervoeren juist extra druk doordat veel andere hulpbronnen en ondersteuning wegvielen (De Boer, Verbakel, & Raiber, 2021).

Ten slotte worden in de bestaande onderzoeken ook jongeren genoemd als een groep die veel te lijden had onder de maatregelen. Jongeren hebben hun sociale activiteiten en leefomgeving gereduceerd zien worden tot een computerscherm op de slaapkamer. Van der Helm & Wesselius (2021) beschrijven dat hierdoor vooral kwetsbare jongeren in de knel kwamen, waaronder jongeren met een verstandelijke beperking; jongeren die te maken hebben met huiselijk geweld; jongeren met onderwijsachterstanden; jongeren die mantelzorger zijn; en jongeren met een migratieachtergrond die in armoede leven (Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis, 2020). Bij multiprobleemgezinnen lijkt de impact het grootst. Het gaat hierbij volgens de Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis (2020) vooral om 'alleenstaande ouders, gezinnen onder de armoedegrens en met weinig bestaanszekerheid, gezinnen met te weinig binnen- en buitenruimte, ouders met verstandelijke beperkingen (die de situatie vaak niet goed begrijpen), ouders met psychiatrische problemen en ouders die de Nederlandse taal niet machtig zijn.'

2.2 Impact op de uitvoering van het sociaal werk

Uit onderzoeken van het Trimbos-instituut en het Verwey-Jonker Instituut blijkt dat sociaal werkers in Nederland tijdens de COVID-19-periode een sterke toename ervoeren in hun werkdruk (Van Bon-Martens, et al., 2020; Van Loon-Dijkers et al., 2021). Dit gold in het bijzonder tijdens de eerste golf en is te verklaren door het omschakelen naar digitale hulpverlening en verandering van werkomgeving, namelijk van kantoor naar volledig thuis. Sinds de COVID-19-periode is de manier waarop sociaal werkers in contact komen met hun cliënten veranderd. Beeldbellen nam sterk in frequentie toe en de face-to-facecontacten namen sterk af (Vos, 2020). Dit uit zich landelijk gezien mogelijk ook in het

aantal aanmeldingen bij sociaal wijkteams, dat 30 tot 40 procent afnam (Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis, 2020).

Vos (2020) beschrijft dat de toename van het beeldbellen en het minder frequente face-to-facecontact voor de cliënt niet alleen gevolgen heeft voor de wijze van contact met een sociaal werker, maar ook voor de kwaliteit van de hulpverlening die zij ontvangen. Doordat sociaal werkers elkaar minder treffen op kantoor worden er nauwelijks nog korte, informele gesprekken gevoerd. Vergaderingen vinden digitaal plaats, maar juist de kleine overleg- en bijpraatmomenten tussendoor zijn of waren lange tijd verdwenen. Uit het onderzoek van Vos (2020) blijkt dat veel sociaal werkers dit als een zorgelijke ontwikkeling beschouwen, omdat professionele besluitvorming geen individueel proces is, maar iets dat plaatsvindt in formele en informele gesprekken en in afstemming met collega's.

2.3 Positieve impact

Buiten dat de COVID-19-periode voor veel groepen in Nederland – en voor de sociaal werkers – gepaard ging met nieuwe of extra uitdagingen, lijken er voor het sociaal werk ook positieve neveneffecten te zijn. Zo zegt het RIVM (2020) dat tijdens en door de COVID-19-periode de toepassing van digitale technieken en zorg op afstand zijn toegenomen en dat de digitale emancipatie van ouderen eveneens is toegenomen. Verder constateert het RIVM (2020) dat de toename in het thuiswerken bij een deel van de mensen leidt tot meer eigen regie en gezinstijd. De verbondenheid van mensen met hun buurt lijkt te zijn versterkt en de samenwerking tussen verschillende zorgpartijen lijkt intensiever geworden. Voor de sociaal werkers was de erkenning van hun werk tijdens de coronacrisis erg belangrijk. Zij werden geschaard onder cruciaal beroep. Dat gaf hen een gevoel van waardering voor hun werk.

2.4 Tot slot

Samengevat: uit landelijk onderzoek is bekend dat mensen die zich voor de COVID-19-uitbraak in een kwetsbare positie bevonden het hardst zijn geraakt door deze periode. Het gaat dan bijvoorbeeld om laaggeletterden, dak- en thuislozen en mensen met een migratieachtergrond, arbeidsbeperking of ggz-problematiek. Ook weten we uit onderzoek aan het begin van de COVID-19-periode dat de maatregelen een grote impact hadden op hoe sociaal werkers hun werkzaamheden konden invullen, en in het bijzonder op hoe zij bereikbaar bleven voor mensen met beperkte digitale vaardigheden. In ons onderzoek keken we of en op welke manier de landelijke ontwikkelingen herkenbaar zijn in Haarlem en hoe de sociaal werkers van DOCK Haarlem en Haarlem Effect de schouders hebben gezet onder deze veranderde omstandigheden. Dit bespreken we in de volgende twee hoofdstukken.

3. Impact op onderwerpen waarover inwoners van Haarlem vragen hebben

De onderwerpen waarover inwoners van Haarlem vragen stellen aan DOCK Haarlem en Haarlem Effect lijken tijdens de COVID-19-crisis niet heel anders te zijn dan daarvoor. In dit hoofdstuk laten we zien dat dit zowel blijkt uit de ervaringen van de geïnterviewde sociaal werkers als uit de registratiegegevens van DOCK Haarlem en Haarlem Effect.

3.1 Vragen van Haarlemmers

De werkers in de wijkteams en ook de maatschappelijk werkers hebben het idee dat het aantal vragen over burenoverlast en relatieproblematiek iets is toegenomen. Daarnaast ervaren zij, en ook de sociaal raadslieden, een toename in vragen van mensen die hun baan of inkomen zijn verloren, waaronder zzp'ers, mensen met nulurencontracten en mensen die in de horeca werkten. Over deze onderwerpen stelden inwoners van Haarlem voor de COVID-19-periode ook al vragen. De problemen ermee werden echter, volgens de gedeelde mening van de geïnterviewde sociaal werkers, door COVID-19 uitvergroot. Ook de registratiegegevens van DOCK Haarlem en Haarlem Effect laten zien dat de onderwerpen waarover Haarlemmers vragen stellen bij de sociaal raadslieden in 2020 en 2021 ongeveer hetzelfde zijn als in 2019 voor de COVID-19-uitbraak in Nederland (zie tabel 1 en 2).

Tabel 1. Onderwerpen waarover Haarlemmers in 2019, 2020 en 2021 vragen stelden bij de sociaal raadslieden.

Thema	2021	2020	2019
Belastingen	1180	1090	1007
Sociale zekerheid/uitkeringen	550	480	1131
Geld/schulden	300	210	391
Overige juridische zaken	190	210	226
Huisvesting/wonen	160	120	481
Consumentenzaken	80	60	52
Overig ¹	213	178	150
Totaal	2673	2348	3438

Bron: DOCK Haarlem en Haarlem Effect.

¹ Werken/arbeidsrecht, personen en familierecht, relatieproblematiek, lichamelijke gezondheid, psychosociale problemen en onderwijs/scholing.

Tabel 2. Onderwerpen waarover Haarlemmers in 2019, 2020 en 2021 vragen stelden bij het maatschappelijk werk.

Thema	2021	2020	2019
Huisvesting/wonen	93	192	363
Relatieproblematiek	158	195	36
Sociale zekerheid/uitkeringen	49	96	206
Overige juridische zaken	28	54	50
Psychosociale problematiek	62	53	20
Geld/schulden	35	30	81
Lichamelijke gezondheid	25	10	16
Overig ¹	51	70	55
Totaal	501	700	827

Bron: DOCK Haarlem en Haarlem Effect.

¹ Belastingen, personen en familierecht, consumentenzaken, onderwijs/scholing en primaire levensbehoeften

Natuurlijk zijn er tussen 2019 en de jaren daarna wel enkele verschillen in de onderwerpen waarover Haarlemmers vragen stelden. Zo kregen de sociaal raadslieden in 2020 en 2021 veel minder vragen over sociale zekerheid, uitkeringen, huisvesting en wonen. Volgens de raadslieden is dit mogelijk te verklaren door de steunmaatregelen vanuit de landelijke overheid. Door deze maatregelen verloren in 2020 en 2021 minder mensen dan gebruikelijk hun baan. De afname van het aantal vragen over huisvesting/wonen heeft volgens de sociaal raadslieden daarnaast mogelijk te maken met het feit dat woningbouwcorporaties aan begin van de COVID-19-uitbraak coulanter waren met betalingsachterstanden dan anders. Vermoedelijk resulteerde dit in minder huisuitzettingen. De kleine

toename van vragen over consumentenzaken (zie tabel 1) is volgens de sociaal raadslieden te verklaren doordat mensen bij hen kwamen met vragen over bijvoorbeeld een vakantie die vanwege de maatregelen werd geannuleerd.

Ondanks dat er tussen 2020 en 2021 en de jaren voor de COVID-19-periode weinig verschillen zitten in de onderwerpen waarover Haarlemmers vragen stellen bij de sociaal raadslieden, de sociaal wijkteams en de maatschappelijk werkers, denken de geïnterviewden wel dat heel veel Haarlemmers in meer of mindere mate te maken hebben of hadden met negatieve gevolgen van de COVID-19-uitbraak. Dit blijkt ook uit de antwoorden die de Haarlemmers gaven in de vragenlijsten. Vijf van de twaalf mensen die de vragenlijst invulden, vertelden dat ze er sinds het begin van de COVID-19-uitbraak een probleem bij hebben gekregen: twee mensen voelen zich eenzamer, eentje heeft een probleem met werk gekregen, een ander geeft aan last te hebben gekregen van vermoeidheid, concentratiegebrek en lichamelijke klachten, en eentje heeft moeite met de constante veranderingen. De gemoedstoestand (blij, normaal, of niet blij) is tijdens COVID-19-periode bij drie van de twaalf mensen die de vragenlijst invulden, verslechterd en bij een verbeterd. Twee jaar geleden voelden drie van de twaalf mensen zich 'blij', zes mensen voelden zich 'gewoon' en twee mensen voelden zich 'niet blij'. Een iemand wist dit niet meer. Nu voelden geen van de twaalf mensen zich in de week voorafgaande aan het invullen van vragenlijst 'blij', tien voelden zich 'gewoon' en twee 'niet blij'. Hoewel het aantal van twaalf Haarlemmers te laag is om gefundeerde uitspraken te doen, laten de antwoorden wel zien dat er een grote diversiteit bestaat in hoe mensen de COVID-19-periode hebben ervaren.

3.2 Ervaringen van sociaal werkers met groepen die meer dan gemiddeld geraakt werden

De sociaal werkers noemden drie groepen die volgens hen meer dan gemiddeld negatieve gevolgen ervoeren van de COVID-19-periode. Allereerst mensen met beperkte digitale vaardigheden. Zij hadden ineens minder toegang tot hulp en ondersteuning die alleen nog maar digitaal kon worden aangeboden. Omdat in periodes van lockdown inloopsprekuren vervielen, was het voor hen moeilijk om in contact te komen met de professionals die hen hier normaliter bij helpen. In hoofdstuk 4 beschrijven we hoe de Haarlemse sociaal werkers de hulp en ondersteuning voor deze groep zoveel mogelijk bereikbaar hebben gehouden.

Een tweede groep die volgens de geïnterviewden relatief gezien veel negatieve gevolgen ervoer van de COVID-19-periode zijn mensen met een taalachterstand. Door de maatregelen bevonden zij zich minder vaak in contexten waar zij de Nederlandse taal kunnen oefenen. Een geïnterviewde vertelde hierover:

'Ik werk veel met statushouders en tijdens de lockdowns konden ze hun taal niet meer oefenen, geen taalonderwijs waar ze heen konden, vreselijk veel moeite met het onlineonderwijs, hier hoort ook eenzaamheid bij door gebrek aan contact.'

Een jeugdprofessional vertelde bovendien dat het niet meer buitenshuis kunnen spreken van de Nederlands taal voor kinderen en hun ouders niet alleen leidt tot minder oefening, maar ook tot meer verlegenheid om dit wel te doen wanneer dit wel kon. Voor zowel mensen met beperkte digitale vaardigheden als mensen met een taalachterstand zijn DOCK Haarlem en Haarlem Effect tot manieren gekomen om toch met hen in contact te komen en blijven (zie hoofdstuk 4).

Een derde groep Haarlemmers die volgens de geïnterviewden meer dan gemiddeld negatieve impact ondervond van de COVID-19-periode zijn de doelgroepen van de dagbesteding. De coördinatoren van deze locaties vertelden dat deze mensen, doordat ze in periodes van lockdown niet of veel minder vaak dan gebruikelijk terechtkonden bij de dagbesteding, minder sociale contacten hadden, minder bewogen en geen of veel minder vaak gezonde maaltijden aten. Ze zeiden bijvoorbeeld:

'Persoonlijk contact en nabijheid is voor deze groep heel belangrijk. Ze missen echt dat je even naast ze komt zitten met een kopje thee en niet op anderhalve meter afstand blijft.'
'Als je ziet met hoeveel extra kilo's mensen binnenkomen na de lockdown. Dat zijn soms tientallen kilo's extra.'

De coördinatoren van de dagbestedingslocaties vertelden dat een groot deel van de mensen die deze locaties bezoeken niet beschikt over een e-mailadres of smartphone. Om hen toch in beeld te houden, hebben de coördinatoren hen regelmatig opgezocht op hun woonplek. Dit was voor de coördinatoren

een nieuwe manier van werken: onder 'normale' omstandigheden komt de doelgroep immers naar hen toe.

Ten slotte hoorden we in meerdere focusgroepen sociaal werkers die zich zorgen maken over een nieuwe doelgroep: mensen die bang zijn om een COVID-19-besmetting op te lopen en daardoor niet naar buiten durven, niet meer mee durven te doen met activiteiten en niet meer onder de mensen komen. Dit kan volgens de geïnterviewden leiden tot vereenzaming en psychische problemen.



4. Impact op de uitvoering van het sociaal werk

In hoofdstuk 3 beschreven we dat de vragen waarmee Haarlemmers aanklopten bij het sociaal werk tijdens de COVID-19-periode nagenoeg hetzelfde waren als daarvoor. Over hun manier van werken zeggen de sociaal werkers hetzelfde: in de basis is hier door COVID-19 niet veel in veranderd. Zoals altijd al hebben de werkers na de COVID-19-periode contact met inwoners van Haarlem en organisaties uit de wijken en zijn zij te vinden in de sociaal wijkteams en op plekken waar Haarlemmers elkaar ontmoeten. Tijdens de COVID-19 periode was er een andere balans dan normaal in de manier waarop zij dit gewoonlijk doen. Ten eerste moesten de werkers in de sociaal wijkteams en de sociaal raadslieden nog meer dan normaal gesprekken voeren via de digitale weg, zoals telefonisch of via beeldbellen. Ten tweede steeg de behoefte aan outreachend werken. Dit om in contact te blijven met Haarlemmers. Opbouwwerkers en jongerenwerkers zijn het gewend om outreachend te werken, maar nu moesten ook degenen die hier nog weinig ervaring mee hadden, zoals de werkers in de wijkteams, de coördinatoren van de dagbestedingslocaties en een deel van de kinderwerkers, ook veel meer outreachend gaan werken. Ten derde veranderde voor de jongerenwerkers en de medewerkers bij de dagbesteding het beeld dat de doelgroep van hen heeft. In het vervolg van dit hoofdstuk gaan wij dieper in op deze drie ontwikkelingen.

4.1 Versnelde implementatie van blended hulpverlening

Binnen het sociaal werk is al langere tijd een ontwikkeling gaande naar meer blended dienstverlening. Dit houdt in dat de ondersteuning steeds vaker plaatsvindt als een combinatie van face-to-facecontact en digitale vormen van dienstverlening, met als doel dat de regie nog meer bij de inwoners of de cliënt komt te liggen (Geisink-Brinkhuijsen & Hermens, 2021). In de ervaring van de geïnterviewde sociaal werkers (in het bijzonder de werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden) vroegen de periodes met maatregelen om een versnelde implementatie van digitale en blended vormen van hulpverlening. In die periodes hadden zij simpelweg minder mogelijkheden voor face-to-facecontact met inwoners en cliënten. Dat de beperkingen in face-to-facecontact vooral impact hadden op de werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden is te verklaren doordat inwoners van Haarlem of cliënten normaliter naar hen toe gaan voor vragen of gesprekken of doordat deze sociaal werkers bij de hulpvrager op huisbezoek gingen. Nu moesten in periodes met strenge maatregelen de inloopsprekuren vervangen worden door telefonische spreekuren.

Het telefonisch opvangen van hulpvragen bracht volgens de werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden een aantal uitdagingen met zich mee. Een deel van hen vond het moeilijker om aansluiting te vinden met de hulpvrager en om te achterhalen wat diens vraag precies was. Dit was in het bijzonder zo bij cliënten met beperkte digitale vaardigheden. Een van de werkers in de wijkteams vertelde hierover:

'Bij iemand thuis zie je soms net even dingen die je mist als je niet langsgaat. Bijvoorbeeld bij een oudere, eenzame dame waarbij je een muur vol foto's ziet van kleinkinderen. Daar kun je dan mooi op doorvragen.'

Deze quote staat niet op zichzelf en wordt herkend door meerdere werkers in de wijkteams. In de interviews hoorden we dat DOCK Haarlem en Haarlem Effect hun medewerkers daarom de ruimte gaven om binnen de bestaande regels zelf invulling te geven aan hoe zij het contact met cliënten vormgaven. Hierdoor nam een deel van de werkers in de wijkteams de ruimte om – ondanks de beperkingen – cliënten thuis te bezoeken. Andere voerden gesprekken met cliënten tijdens een wandeling in plaats van in een spreekkamer.

Een tweede uitdaging bij de versnelde implementatie van het blended werken ging over het invullen van onlineformulieren. Deze uitdaging werd vooral ervaren door de maatschappelijk werkers en de sociaal raadslieden. Zij ervoeren het samen invullen van een onlineformulier in een face-to-facegesprek als veel eenvoudiger dan telefonisch. In het bijzonder bij mensen met beperkte digitale vaardigheden. Ten slotte ervoeren de werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden het als een uitdaging om goed bereikbaar te blijven voor hulpvragers die het niet gewend zijn om via de digitale weg contact op te nemen. Om deze mensen toch te kunnen ontmoeten zijn de werkers in de wijkteams de wijken ingegaan en hebben zij bij mensen thuis aangebeld (zie ook paragraaf 4.2).

4.1.1 Positief neveneffect van de snellere implementatie naar blended werken

Een voor ons verrassende bevinding is dat de werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden ook een positief neveneffect noemden van de versnelde implementatie van blended werken. Zij ervoeren dat meer mensen zelf de regie over hun 'problemen' namen dan voor de COVID-19-periode. Enkele werkers uit de wijkteams vertelden bijvoorbeeld dat ze zagen dat Haarlemmers zich meer zijn gaan verdiepen in hoe ze zelf onlineformulieren of -aanvragen kunnen invullen. Andere werkers ervoeren dat meer mensen met vragen hiervoor hulp zochten bij burens of andere bekenden.

De ervaring van de werkers in de wijkteams dat in de COVID-19-periode een groter deel van de Haarlemmers dan normaal zelf de regie nam bij hulpvragen maakte dat de werkers extra reflecteerden op hoe zij hun werk invullen. Zij vertelden bijvoorbeeld:

'Het wijkteam biedt ook de gelegenheid van "ik ga naar het wijkteam dus die doen het wel even voor me". Nu bedenken mensen vaker zelf ideeën en oplossingen. Dit liet mij zien dat we erg servicegericht zijn en vaak dingen doen voor mensen die ze zelf eigenlijk kunnen. Ik wil hierop alert blijven.'

'Voor Corona had ik soms te weinig geduld en nam ik het van de hulpvrager over. Nu moest ik wel experimenteren met mensen stimuleren en ondersteunen bij het zelf hulpvragen oppakken.'

'Doordat we in het telefonische contact al een soort schifting moesten maken met wie wel en met wie geen afspraak bij ons op kantoor of via een huisbezoek nodig was, zijn we beter geworden in doorvragen. We zoeken nu nauwkeuriger uit of wij de hulpvraag moeten beantwoorden of dat de hulpvraag beter past bij een andere organisatie.'

De werkers in de wijkteams en de sociaal raadslieden stimuleerden mensen altijd al om te zoeken naar hoe zij zelf de regie konden nemen over hun hulpvragen, maar deze quotes laten zien dat ze dit tijdens de COVID-19-periode nog meer zijn gaan doen. De werkers vertelden dat ze mensen wel moesten stimuleren en ideeën geven om zelf hun vragen aan te pakken toen face-to-facegesprekken niet mogelijk waren. Een ander concreet voorbeeld is dat mensen die voorheen bij de sociaal raadslieden op afspraak kwamen nu zelf op een scherm konden meekijken en ook zelf met een eigen toetsenbord wijzigingen online konden doorvoeren. De sociaal raadslieden die deze werkwijze toepasten, verwachtten dat mensen hierdoor ook langzaamaan meer digitale vaardigheden ontwikkelen en het vertrouwen krijgen dat ze zelf thuis dingen online kunnen regelen, zonder hulp van een professional.

4.1.2 Contact met collega's

Zoals in zoveel sectoren had en heeft toename van het digitale werken ook zijn weerslag op hoe de werkdagen van de sociaal werkers eruitzien. Veel geïnterviewden misten in periodes van maatregelen datgene wat ze het leukste vinden aan hun werk: het face-to-facecontact met de mensen en het contact met collega's. In periodes waarin vrijwel al het werk digitaal plaatsvond, misten ze dat ze niet spontaan bij iemand konden binnenlopen. Bijvoorbeeld om even hun hart te luchten na een moeilijk gesprek, maar vooral ook om te sparren over een vraag of situatie van een of meerdere bewoner(s) of cliënt(en).

Blijkbaar ervaren veel sociaal werkers het als een te grote stap om dit online te doen en hebben zij terloopse en ongeplande contacten met collega's nodig om tot onderbouwde beslissingen te komen voor de te verlenen hulp en ondersteuning. In vrijwel alle focusgroepen vertelden de sociaal werkers dat hun werkgevers tijdens de COVID-19-periode wel allerlei manieren bedachten om de contacten tussen de collega's op gang te houden. Sommige vonden dit prettig, andere vonden het iets te veel of te kunstmatig. Kortom, de periodes waarin thuiswerken verplicht was laten zien dat het spontaan contact met collega's juist voor sociaal werkers van belang is: niet alleen voor de onderlinge verbondenheid, maar juist om samen met collega's onderbouwde beslissingen te kunnen nemen.

4.2 Nog meer de wijk in en naar de mensen toe

4.2.1 Meer outreachend werken door de sociale wijkteams

In paragraaf 4.1 beschreven we al dat met name de sociaal werkers die ondersteunen bij individuele hulpvragen bereikbaar bleven via vormen van blended hulpverlening. Het gaat dan om de ondersteuning vanuit het sociaal wijkteam, de maatschappelijk werkers en de sociaal raadslieden. De werkers in de wijkteams vertelden dat zij daarnaast in de COVID-19-periode meer dan gebruikelijk de wijk in gingen om actief hulp en ondersteuning aan te bieden aan mensen die niet uit zichzelf de digitale weg naar het wijkteam wisten te vinden. Zo gingen ze langs de deuren met koppen soep en organiseerden ze koffieochtenden in de openlucht. Allemaal om ook met deze groep Haarlemmers in contact te blijven. Hetzelfde gebeurde tijdens de eerste lockdown in het voorjaar van 2020 bij de coördinatoren van de dagbestedingslocaties. Ook zij gingen langs de deuren om hun doelgroep in beeld te houden. Later was dit niet of minder nodig omdat hun activiteiten in ieder geval deels konden blijven doorgaan.

De werkers in de wijkteams vertelden dat ze deze outreachende manier van werken als een waardevolle aanvulling ervaren op het werk dat ze al deden. Tegelijkertijd constateren we dat niet alle werkers in de wijkteams zich hier comfortabel bij voelen. Sommige zouden het graag blijven doen. Andere voelen zich bezwaard om bij mensen aan te bellen zonder dat die zelf een hulpvraag hebben gesteld.

4.2.2 Hoe de jongerenwerkers en kinderwerkers in contact bleven met hun doelgroepen

In de interviews met de jongerenwerkers, kinderwerkers en speeltuinwerkers hoorden we voorbeelden van extra activiteiten die zij ondernamen of andere manieren van werken die zij inzetten om in contact te blijven met hun doelgroepen. Deze veranderingen waren in hun ervaring vooral nodig omdat de activiteiten die normaal binnen plaatsvonden niet meer door konden gaan. Zo gingen de kinderwerkers en pedagogisch medewerkers die werken in de buurthuizen en op de speelgroepen meer activiteiten in de buitenruimte organiseren.

Als positief neveneffect hiervan ervoeren de kinderwerkers dat ze bij de activiteiten in de buitenruimte ook kinderen en ouders zagen en spraken die nooit naar activiteiten bij de binnen-locaties kwamen en die ze dus nog niet kenden. Een ander voorbeeld is dat de kinderwerkers en speeltuinwerkers nu veel meer dan voor de COVID-19-periode via Facebook en Whatsapp met ouders contact onderhielden over activiteiten. Voorheen gebeurde dit vooral via berichtgeving op de locaties. Het contact via Facebook en Whatsapp was in de ervaring van de speeltuinwerkers ook een manier om het onderlinge contact tussen ouders levend te houden.

Ook de jongerenwerkers vertelden dat zij alternatieven organiseerden om met jongeren in contact te blijven, zodat zij hen daar waar nodig konden blijven ondersteunen in hun sociaal functioneren. Een voorbeeld van zo'n alternatief was een soort onlinecompetitie 'versla de jongerenwerker' met computergames. De jongerenwerkers ervoeren wel dat, hoeveel zij ook probeerden, het voor hen in periodes met veel beperkende maatregelen moeilijk was om hun band met de jongeren te behouden. Volgens de jongerenwerkers kwam dit ook doordat een deel van de jongeren hen steeds meer ging zien als een representant van de overheid. Dit gebeurde in het bijzonder in periodes waarin de jongerenwerkers om een QR-code moesten vragen wanneer jongeren toegang wilden tot een locatie (zie ook paragraaf 4.3).

Voor opbouwwerkers is het gebruikelijk om naar de mensen toe te gaan en hen te stimuleren tot en begeleiden bij het organiseren van activiteiten in de buurt. Dit veranderde in de COVID-19-periode. Zo vertellen zij in de focusgroep dat inwoners van Haarlem veel minder vaak zelf het initiatief gingen nemen voor activiteiten. Volgens hen kwam dat omdat het vaak onduidelijk was of en in welke vorm een activiteit kon doorgaan. De opbouwwerkers zeggen dat het spontane en de onbevangenheid onder de inwoners verdwenen en daarmee ook de reuring in de wijk. Ook omdat er minder structurele wekelijkse activiteiten plaatsvonden. Iemand vertelde:

'Nu ben ik blij als iets door mag gaan of als ergens al drie mensen zijn.'

Een van de opbouwwerkers vertelde dat de verminderde mogelijkheden voor activiteiten tijdens periodes met beperkende maatregelen ook zijn weerslag heeft op periodes zonder dit soort maatregelen, omdat mensen 'in de parkeerstand blijven hangen'. Met veel flexibiliteit en inventiviteit lukte het hen om samen met de inwoners van Haarlem een deel van de activiteiten draaiend te

houden. Dit vereiste van hen extra inzet voor het stimuleren en enthousiasmeren van inwoners van Haarlem. Maar, vertelden zij, dit konden zij niet altijd volhouden, omdat ook zij onzekerheid ervoeren over of activiteiten wel of niet konden doorgaan. Een van hen zei dat hij hierdoor zelf ook een beetje in de 'parkeerstand' terecht was gekomen. Hij had het gevoel dat hij ook zichzelf weer moest motiveren. Als positief neveneffect van de COVID-19-periode noemden de opbouwwerkers nog wel dat Haarlemmers steeds vaker het initiatief namen voor 'gezonde' initiatieven, zoals activiteiten rond onderwerpen als bewegen, sporten en gezonde voeding.

4.3 Veranderde rol van de sociaal werker

Uit de focusgroepen met de sociaal werkers blijkt dat een deel van hen vindt dat zij zich tijdens de COVID-19-periode regelmatig in een positie bevonden die geen onderdeel is van hun kerntaak. Deze nieuwe positie is er een van ordebewaker en soms ook representant van de overheid. De jongerenwerkers en de coördinatoren van de dagbestedingslocaties kwamen tijdens de COVID-19-periode steeds vaker in de positie dat zij mensen moesten aanspreken op het naleven van de veiligheidsvoorschriften, zoals het (correct) dragen van een mondkapje en het controleren van de QR-code bij bepaalde activiteiten. Hieronder beschrijven we bij welke groepen de veranderende rol een belangrijk thema was.

4.3.1 Jongerenwerk en kinderkwerk

De jongerenwerkers moesten heel creatief te werk gaan om tijdens periodes van beperkende maatregelen contact met de jongeren te krijgen en houden. Er werden verschillende nieuwe activiteiten bedacht en uitgevoerd, zoals koken met meiden, samen eten, muziek maken en gamen. Het uitvoeren van sommige activiteiten werd bemoeilijkt doordat er gebruikgemaakt moest worden QR-codes. Een jongerenwerker vertelde dat dit voor een deel van de jongeren een reden was om niet meer naar de activiteiten van het jongerenwerk te komen en om de jongerenwerkers als een verlengstuk van de overheid te zien.

Deze jongeren wantrouwen die overheid, waardoor het voor de jongerenwerkers moeilijker lijkt te zijn geworden om met hen een vertrouwensband op te bouwen. Dit is volgens de geïnterviewde jongerenwerkers, en ook andere sociaal werkers, een uiting van een ontwikkeling die al langer gaande is en die door corona is versterkt: de afstand tussen jongeren en de overheid of het systeem wordt steeds groter. Jongerenwerkers vinden het daarom belangrijk dat zij zich (nog meer dan voorheen) richting jongeren echt als professional opstellen en niet als een uitvoerder van het beleid.

Een onderdeel van het werk van pedagogisch medewerkers is het contact aangaan en onderhouden met ouders. In de COVID-19-periode ging dit soms moeizamer dan gebruikelijk. In sommige wijken hebben de pedagogisch medewerkers namelijk het gevoel dat zij niet zomaar elk onderwerp kunnen bespreken met ouders. Zij zijn bijvoorbeeld erg terughoudend over vaccineren tegen corona omdat dit bij ouders gevoelig kan liggen. Ze zijn soms bang dat een ouder niet meer terugkomt als dit thema wordt aangekaart. Dus hoewel zij het een belangrijk onderwerp vinden om te bespreken, doen zij dit niet altijd.

4.3.2 Dagbesteding

Medewerkers van de dagbesteding zijn zeer betrokken bij de deelnemers. Een van hen zegt zelfs 'het zijn allemaal mijn kinderen'. Ten tijde van de maatregelen was het voor hen dan ook lastig om nieuwe deelnemers te weigeren op basis van het maximaal aantal toegestane deelnemers: acht in plaats van twaalf. Het naleven van dit soort maatregelen bracht de medewerkers weleens in conflict. Enerzijds willen zij kiezen voor een veilige omgeving voor de mensen die een kwetsbare gezondheid hebben. Anderzijds willen zij geen deelnemers weigeren omdat zij zien en weten dat aanwezigheid cruciaal is voor hun gezondheid en welbevinden. Hier gaat het met name over de sportgroepen waarbij een QR-code nodig was. De medewerkers willen geen onderscheid hoeven te maken in wie daar wel en niet aan mee mag doen, omdat zij vinden dat het juist voor hun doelgroepen cruciaal is om bezig te zijn met hun gezondheid.

Het dilemma over hoe om te gaan met de toegang tot activiteiten voor wel of niet-gevaccineerden speelt breder dan alleen bij de sportactiviteiten. Het is bovendien extra ingewikkeld omdat veel mensen uit de doelgroep niet zijn ingeënt, tot de corona-risicogroep behoren en daarnaast op allerlei

leefgebieden ondersteuning en begeleiding nodig hebben. De coördinatoren geven aan dat ze zich steeds afvragen hoe ze met dit dilemma om moeten gaan. Een van hen zei:

'Je kunt ze ook eigenlijk niet weren omdat ze de hulp bij de dagbesteding nodig hebben.'

Hetzelfde soort dilemma treedt volgens de coördinatoren op als deelnemers zich niet aan de regels houden, zoals de anderhalve meter-afstand. Iemand vertelde:

'Stuur je ze dan weg om de groep veilig te houden op gezondheidsaspect met als risico dat iemand buiten beeld raakt van de hulpverlening en nog verder verslechtert, of houd je iemand erbij met gezondheidsrisico's voor de anderen?'

Bij de doelgroep van de dagbesteding speelt volgens de coördinatoren van de locaties ook nog iets anders. Ze vertelden dat veel van de deelnemers 'in de paranoia zitten', argwanend worden richting rijksoverheid en geloven in complottheorieën. Ook dit betekent iets voor het werk van de coördinatoren. Ze vertelden dat ze hier extra alert op zijn en proberen om hierover met de deelnemers het gesprek aan te gaan. Om mensen in beeld te houden is het volgens hen belangrijk om rondom dit thema heel voorzichtig met de doelgroep om te gaan en in ieder geval nooit te zeggen dat complottheorieën niet waar zijn.

4.4 Nieuwe kennis, vaardigheden en attitudes

In deze paragraaf bekijken we welke kennis, vaardigheden en attitudes de sociaal werkers in Haarlem nodig hebben om te werken in de situatie die is ontstaan tijdens de COVID-19-periode (onderzoeksvraag 4). Hierbij valt allereerst op dat de sociaal werkers zelf het idee hebben dat hun werk maar beperkt is veranderd en dat zij daarom geen volledig nieuwe kennis, vaardigheden en attitudes nodig hebben. Wel hoorden we in de interviews voorbeelden van kennis en vaardigheden die de sociaal werkers nodig denken te hebben voor de versnelde implementatie van het blended werken en voor het omgaan met de verandering in hoe de doelgroep hen nu ziet.

Blended werken

Om goed blended te kunnen werken wil een deel van de sociaal werkers hier graag meer ervaring en kennis over kunnen opdoen. Het gaat dan bijvoorbeeld over het voeren van hulpverleningsgesprekken via telefoon of beeldbellen, of over het hosten van onlinebijeenkomsten met inwoners van Haarlem en ouders. We hoorden ook dat de werkers in de wijkteams, de maatschappelijk werkers en de sociaal raadslieden het via de telefoon of een scherm achterhalen van wat precies de hulpvraag is als een heel ander vak ervaren dan in face-to-facegesprekken. Het gaat hen dus niet alleen over het kunnen voeren van digitale gesprekken, maar juist ook over het kunnen inschatten of de korte digitale ondersteuning voldoende is of dat aanvullende face-to-facegesprekken nodig zijn.

Omgaan met beeldverandering

Een groot deel van de geïnterviewde sociaal werkers zou graag meer handreikingen krijgen over hoe om te gaan met de verandering in hoe de doelgroep hen nu ziet. Voor jongerenwerkers geldt dan bijvoorbeeld dat ze de toegenomen afstand die een deel van de jongeren tot hen ervaart weer willen kunnen overbruggen. Medewerkers bij de dagbesteding zouden graag meer grip krijgen op hoe om te gaan met het hanteren van de maatregelen op de locatie waar zij werken. Voor sociaal werkers die met groepen werken, geldt dat ze graag meer tools krijgen aangereikt over hoe om te gaan met discussies over bijvoorbeeld het wel of niet vaccineren of over complottheorieën.

4.5 Trots, herwaardering sociaal werk, flexibiliteit en doorzettingsvermogen

In alle focusgroepen en vanuit alle werktypen hoorden we een zekere trots op hoe de sociaal werkers van DOCK Haarlem en Haarlem Effect met elkaar hun werk tijdens de COVID-19-periode hebben aangepakt. Niet in het minst omdat zij het gevoel hebben dat ze er door hun flexibele en vasthoudende werkwijze in zijn geslaagd om beschikbaar te blijven voor de Haarlemmers, en in het bijzonder voor de Haarlemmers die zich in een kwetsbare situatie bevonden. Daarnaast ervoeren veel van de geïnterviewde sociaal werkers een toenemende waardering voor hun werk vanuit beleidsmakers en samenwerkingspartners. Iets waardoor zij zich gewaardeerd voelden was dat sommige activiteiten van het sociaal werk, zoals de activiteiten bij de dagbesteding, ook tijdens lockdowns mochten doorgaan vanwege het grote belang ervan voor het welzijn van de doelgroep. Een voorbeeld waardoor de

jeugdprofessionals zich extra gewaardeerd voelden was dat tijdens de COVID-19-periode steeds meer scholen contact met hen zochten omdat de scholen zelf bij een deel van de leerlingen soms geen zicht meer hadden op hoe het met ze ging.

Naast trots bij de sociaal werkers over hoe zij hun doelgroepen in de COVID-19-periode hebben kunnen bereiken en ondersteunen, vertelden zij ook dat zij het net als vele anderen als een zware periode hebben ervaren. Dit geldt in het bijzonder voor het eerste half jaar toen de maatregelen het strengste waren. Naast dat de sociaal werkers een weg moesten vinden om met collega's te blijven samenwerken, moesten ze óók manieren vinden om contact te houden met inwoners van Haarlem en cliënten. Dat hebben zij gedaan door een versnelde implementatie van blended ondersteuning (zie 4.1) en door nog meer naar de mensen toe te gaan (zie 4.2).

Het implementeren van deze veranderingen ging natuurlijk niet zonder slag of stoot en betekende voor een groot deel van de sociaal werkers veel extra werkuren en vooral extra inventiviteit en flexibiliteit. Bovendien moesten ze steeds weer omgaan met veranderingen in regels over het maximaal aantal mensen per activiteit en het al dan niet dragen van mondkapjes. Dit soort veranderingen creëerden vooral voor de sociaal werkers die met groepen werken veel onduidelijkheid, zoals de sociaal werkers in de buurthuizen en bij de dagbesteding. Het was voor hen soms onmogelijk om een activiteit te plannen omdat ze niet wisten welke maatregelen er een paar weken later zouden gelden. Nu – begin 2022 – lijkt een periode aangebroken waarin in ieder geval tijdelijk meer duidelijkheid bestaat over wat wel en niet kan.

5. Conclusie

Samen met DOCK Haarlem en Haarlem Effect onderzochten wij vanuit het Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland wat de COVID-19 crisis heeft betekend voor de uitvoering van het sociaal werk in Haarlem. In de vorige hoofdstukken beschreven we wat hierover bekend is op landelijk niveau, hoe de sociaal werkers de impact van COVID-19 op hun werk zelf beleven, hoe enkele Haarlemmers dit ervaren en wat de registratiegegevens van DOCK Haarlem en Haarlem Effect hierover zeggen. In dit hoofdstuk vatten we de antwoorden op de onderzoeksvragen samen.

5.1 Conclusies over de vragen van Haarlemmers

Ons onderzoek laat zien dat, net als in de rest van Nederland (zie hoofdstuk 2), ook in Haarlem de groepen die toch al kwetsbaar waren het hardst zijn geraakt door de COVID-19-periode en de daarmee gepaard gaande maatregelen. Net als in de rest van Nederland zijn dit in Haarlem onder meer de mensen met beperkte digitale vaardigheden, mensen met een taalachterstand en doelgroepen van de dagbesteding, waaronder mensen met een LVB, mensen met psychiatrische problematiek en dak- en thuislozen.

De onderwerpen waarover Haarlemmers vragen stellen bij de wijkteams, maatschappelijk werkers en de sociaal raadslieden waren tijdens de COVID-19-periode niet heel anders dan daarvoor. In de ervaring van de sociaal werkers is het aantal vragen over relatieproblematiek, burenoverlast en verlies van baan of inkomen iets toegenomen. Dit blijkt echter niet uit de registratiegegevens van DOCK Haarlem en Haarlem Effect. Volgens de registraties van het sociaal wijkteam en de sociaal raadslieden is het aantal vragen over sociale zekerheid en woningen zelfs iets afgenomen. Kortom, de doelgroepen van het sociaal werk in Haarlem en de aard van de vragen waarmee Haarlemmers aankloppen bij de wijkteams, de maatschappelijke werkers en de sociaal raadslieden zijn tijdens de COVID-19-periode niet of nauwelijks veranderd. Op inhoudelijk vlak blijken de sociaal werkers dus geen nieuwe kennis en vaardigheden nodig te hebben om mensen te kunnen ondersteunen.

5.2 Conclusies over de impact op de uitvoering van het sociaal werk

Uit ons onderzoek blijkt dat de sociaal werkers van DOCK Haarlem en Haarlem Effect trots zijn op hoe zij vanaf het begin van de COVID-19-periode met elkaar aan de slag zijn gegaan in de nieuwe situatie. Net als in de rest van Nederland (zie hoofdstuk 2) vroeg deze periode in Haarlem veel van de flexibiliteit, creativiteit en inzet van de sociaal werkers. Ineens moesten zij snel schakelen om bereikbaar te blijven voor Haarlemmers met vragen en om in contact te blijven met (groepen) inwoners. Dit lukte door een versnelde implementatie van (a) blended manieren van werken, waaronder onlinedienstverlening, en (b) door meer de wijk in te gaan en bijvoorbeeld al wandelend gesprekken te voeren met cliënten.

Het viel ons op dat deze veranderingen vooral impact hadden op de sociaal werkers die contact hebben met Haarlemmers met individuele hulpvragen, zoals de werkers in de wijkteams, de sociaal raadslieden en de maatschappelijk werkers. Een deel van hen lijkt baat te hebben bij scholing rondom de inzet van blended hulpverlening. Dan gaat het niet alleen om de digitale basisvaardigheden, maar juist om vaardigheden als het via de telefoon of beeldbellen achterhalen van de precieze hulpvraag, het nog beter stimuleren van mensen om zelf de regie te nemen over hun vraag én om het kunnen inschatten of een bewoner baat heeft bij digitale dienstverlening of juist meer bij face-to-facecontact. Vanwege de positieve ervaringen die in ieder geval een deel van de werkers in de wijkteams en de maatschappelijk werkers had met een meer outreachende manier van werken, lijkt het belangrijk om de aandacht hiervoor vast te houden. Bijvoorbeeld omdat zij hierdoor inwoners in beeld kregen die zij eerder nog niet op hun netvlies hadden.

De versnelde implementatie van het blended werken tijdens de COVID-19-periode raakte niet alleen het contact tussen de sociaal werkers en de mensen, maar ook de samenwerking tussen de sociaal werkers onderling. Uit ons onderzoek onder Haarlemse sociaal werkers blijkt dat zij vooral het onderlinge face-to-face-overleg misten omdat zij hierdoor minder gelegenheid hadden voor kort inhoudelijk overleg met een of meerdere collega's. Terwijl uit onderzoek blijkt dat sociaal werkers beslissingen over te geven hulp en ondersteuning juist nemen in overleg met collega's en andere betrokkenen (Petersen, Christensen & Hildebrandt, 2020). Als vormen van blended werken onder sociaal werkers blijven bestaan, en dat kan haast niet anders, raden we daarom aan om manieren te

vinden waarop zij informeel met elkaar kunnen overleggen. Dat zijn in ieder geval andere vormen dan een digitale dagstart of digitale informele teambijeenkomsten.

Hoewel de kern van het werk van de opbouwwerkers ook al voor de COVID-19-periode was dat zij de wijk in gingen om bewonersinitiatieven te ondersteunen, is er ook voor hen wel iets veranderd in deze periode. Mensen namen minder initiatief voor activiteiten. Dit was niet alleen het geval in periodes met strenge maatregelen, maar ook daarbuiten. Nu er geen maatregelen meer zijn, is het voor het opbouwwerk belangrijk om te monitoren in hoeverre bewonersinitiatieven weer op gang komen. Gebeurt dat niet, dan moeten zij misschien tijdelijk naast een faciliterende ook een meer stimulerende en enthousiasmerende houding aannemen. Mogelijk dat ook de gemeente dan een rol moet spelen bij het opnieuw stimuleren van initiatieven van de inwoners.

Ten slotte veranderde de COVID-19-periode de positie van sommige werksoorten ten opzichte van een deel van de inwoners van Haarlem. Jongeren bijvoorbeeld zagen jongerenwerkers steeds meer als representant van de overheid, bijvoorbeeld vanwege het 3G-beleid bij activiteiten. Dit maakt het voor jongerenwerkers, ondanks dat de maatregelen inmiddels zijn opgeheven, soms nog steeds moeilijker om contact te houden met de jongeren en om een vertrouwensband met hen op te bouwen. En de coördinatoren bij de dagbesteding ervoeren hun eigen rol steeds meer als die van 'ordehandhaver' omdat zij veel bezig waren met controleren of cliënten wel een mondkapje droegen of anderhalve meter afstand hielden. Ook dit kan de vertrouwensband tussen de cliënt en de sociaal werker schaden. Omdat de rollen van 'scheidsrechter' en 'representant van de overheid' op gespannen voet staan met de kerntaak van het sociaal werk – het bevorderen van het sociaal functioneren – is het noodzakelijk dat welzijnsorganisaties én de gemeente dit blijven monitoren. Als bij een deel van de mensen dit beeld van de sociaal werker blijft bestaan, is het nodig dat gezamenlijk actie wordt ondernomen om dit beeld zo goed als dat kan te veranderen.

5.3 Tot slot

Ons onderzoek laat zien dat de sociaal werkers van DOCK Haarlem en Haarlem Effect tijdens de COVID-19-periode in de basis zijn blijven werken vanuit hun eigen kracht. Met extra flexibiliteit en veel doorzettingsvermogen slaagden zij erin om inwoners te blijven bereiken en ondersteunen. Niet met grote innovaties, maar met aanpassingen in activiteiten die sociaal werkers al sinds jaar en dag gebruiken. In de COVID-19-periode gingen ze langs de deuren met soep, voerden ze hulpverleningsgesprekken tijdens wandelingen en hielpen ze meer mensen op weg via de telefoon of een beeldscherm. Dit lijken misschien onbeduidende activiteiten, maar het zijn juist dit soort dagelijkse dingen die mensen in een kwetsbare situatie weer op weg helpen (Jansen, 2019).

Hierbij zijn, zo blijkt uit ons onderzoek, twee aandachtspunten voor de nabije toekomst. Een is dat een deel van de doelgroepen een grotere afstand lijkt te ervaren tot sociaal werkers. De vraag is hoe deze afstand weer overbrugd kan worden. Het tweede aandachtspunt betreft de vraag hoe de succesvolle ervaringen met de versnelde implementatie van blended werken en de nieuwe vormen van outreachend werken vastgehouden kunnen worden. Deze uitdagingen zijn zeker niet alleen de verantwoordelijkheid van de sociaal werkers en de sociaal werk-organisaties zelf, maar ook van de gemeente.

Referentielijst

- Boer, A. de, Verbakel, E., & Raiber, K. (2021). Eerste lockdown had groot effect op mantelzorg. *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialevraagstukken.nl/eerste-lockdown-had-groot-effect-op-mantelzorg/>
- Geisink-Brinkhuijsen, A., & Hermens, N. (2021). *Tussentijdse rapportage Blended Effectmeting Benchmark*. Haarlem: Hogeschool Inholland.
- Helm, P. van der & Wesselius, H. (2021). Corona maakt kwetsbare jongeren horendol. *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialevraagstukken.nl/corona-maakt-kwetsbare-jongeren-horendol/>
- Jansen, D. (2019). *De wijk als patchwork. Een antwoord op de versplintering van de samenleving*. Amsterdam: Kennisplatform Sociaal Domein Noord-Holland.
- Petersen, A., Christensen, L. R., & Hildebrandt, T. T. (2020). The role of discretion in the age of automation. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, 29(3), 303-333.
- RIVM (2020). *Corona-effecten op termijn vooral voor kwetsbare groepen ingrijpend*. Op 8 maart 2022 geraadpleegd op: <https://www.rivm.nl/nieuws/corona-effecten-op-termijn-vooral-voor-kwetsbare-groepen-ingrijpend>.
- Van Bon-Martens, M., Van Doesum, T., Leone, S., De Beurs, D., Kroon, H., Shields-Zeeman, L. (2020). *Impact van de coronacrisis op het werk en welzijn van professionals voor psychische hulp. Eindrapport*. Utrecht: Trimbos-Instituut.
- Van Loon-Dijkers, L., Van Sondeijker, F., Van der Hoff, M., Compagner, M., De Zwart, O., & Deurloo, S. (2021). *Uitstel of afstel van zorgvraag door Covid-19? Wat leren we van de eerste crisisperiode?*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Vos, E. (2020). *Sociaal werkers hebben zorgen over meer beeldbellen*. Op 7 maart 2022 geraadpleegd op: <https://www.socialevraagstukken.nl/interview/sociaal-werkers-hebben-zorgen-over-meer-beeldbellen/>.
- Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis (2020). *Verslag Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis*. Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Bijlage: verantwoording van het onderzoek

Voor de beantwoording van **onderzoeksvraag 1** hebben we in de professionele en wetenschappelijke literatuur gezocht naar artikelen over wat de COVID-19-crisis heeft betekend voor de ondersteuningsbehoefte van mensen in een kwetsbare situatie en voor de uitvoering van het sociaal werk in Nederland. Het betrof een quickscan en geen uitputtende literatuursearch waarbij we ons hoofdzakelijk hebben gericht op de professionele literatuur en vakbladen.

Onderzoeksvraag 2 is beantwoord op basis van zes groepsinterviews met sociaal professionals van DOCK Haarlem en Haarlem Effect, rapportages en andere documenten over hulpvragen van DOCK Haarlem en Haarlem Effect en korte vragenlijsten die zijn voorgelegd aan twaalf Haarlemmers. De groepsinterviews waren met vier maatschappelijk werkers, vijf kinder- en jongerenwerkers, vier trajectbegeleiders dagbesteding, vier maatschappelijk werkers en medewerkers van de sociale wijkteams, drie opbouwwerkers en drie sociaal raadslieden. De werving voor de groepsinterviews vond plaats via DOCK Haarlem en Haarlem Effect. Zij hebben hun medewerkers gevraagd om mee te doen op een vooraf bepaald moment. Degenen die konden en wilden, hebben zich ingeschreven. De groepsinterviews vonden online plaats en na ieder groepsinterview is een verslag gemaakt dat ter goedkeuring is voorgelegd aan de deelnemers.

Het plan was om de vragenlijsten met de Haarlemmers af te nemen in buurthuizen, wijkbureaus of andere plekken waar mensen samenkomen. In de periode waarin wij dit hadden gepland was echter sprake van een lockdown en vonden er op deze plekken weinig tot geen activiteiten plaats. Hierdoor is het aantal ingevulde vragenlijsten veel lager dan gehoopt. DOCK Haarlem en Haarlem Effect hebben de vragenlijst nog wel via sociale mediakanalen uitgezet, maar ook dit resulteerde niet in de gewenste respons.

Onderzoeksvraag 3 en 4 zijn toekomstgericht. In de groepsinterviews vroegen we de professionals hoe zij denken dat de COVID-19-crisis hun werkzaamheden in de praktijk veranderde (onderzoeksvraag 3) en welke (nieuwe) kennis, vaardigheden en attitudes zij nodig denken te hebben voor deze veranderingen. De bevindingen hierover hebben we vervolgens in een focusgroep voorgelegd aan acht sociaal werkers van DOCK Haarlem en Haarlem Effect. Het doel van deze focusgroep was om onze eerste ideeën over de antwoorden op de onderzoeksvragen 3 en 4 te toetsen en te verdiepen.