



**VOORBIJ HET VIRUS:
VITAAL SOCIAAL WERK
IN TIJDEN VAN CORONA**



sterker
sociaal werk

**WEL.KOM**
beweegt

INLEIDING

Het is juli 2020 – vier maanden nadat Nederland in een ‘intelligente lockdown’ ging om het om zich heen grijpende coronavirus in te dammen. Het normale leven komt weer op gang. Ieder van ons heeft de gevolgen van corona aan den lijve ervaren. Allemaal hebben we op indringende wijze ervaren dat het leven niet maakbaar is. Ook hebben we te maken gekregen met de door de overheid genomen maatregelen en op ‘sociale afstand’ geleefd.

We hebben in de media gezien waar de coronapandemie allemaal toe heeft geleid: eenzaamheid, zorgen, angst, verlies van werk en inkomen, overbelasting, spanningen etc. Het manifest van vijftien burgemeesters, dat op 16 juni aan het kabinet werd aangeboden, beschrijft een toename van diverse problematieken, vooral in kwetsbare gebieden. Het manifest is een urgente oproep om middels een sociaal offensief op te komen voor de meest kwetsbare gebieden van Nederland en de groeiende tweedeling en kansenongelijkheid in de maatschappij tegen te gaan.

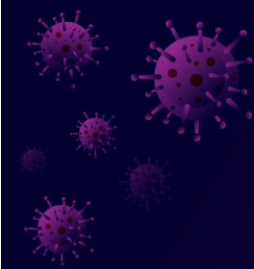
Gezien al deze problematiek spreken we met recht van een crisis. Maar we zagen ook: naastenliefde, solidariteit, bezinning, creatieve manieren om in contact te blijven, productiever te werken, een herontdekking van de eigen buurt, meer tijd met elkaar en de kinderen.

Tijd om de balans op te maken. Wie zijn bijzonder hard getroffen? Wat is er veranderd? Wat is er in positieve zin gebeurd? Wij maken deze balans op door de ogen van het sociaal werk, hét werkveld dat – zo zullen we beschrijven – nu te maken krijgt met de gevolgen van de pandemie voor diverse groepen mensen. Niet voor niets roept het manifest van de burgemeesters op tot een sociaal offensief. Brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland pakte deze oproep onmiddellijk op. Ze liet weten de urgente boodschap van het manifest krachtig te onderschrijven en riep het kabinet op te investeren in een duurzaam veerkrachtige samenleving (16 juni 2020). Extra inzet is nodig van gemeenten en de organisaties in het sociaal domein, zoals jeugdhulp, gezinsondersteuning en jongerenwerk. Ook in het briefadvies van de planbureaus SCP, CPB, PBL en RIVM (28 mei 2020) komt het belang van het sociaal werk nadrukkelijk naar voren, waarbij zij het kabinet adviseren om juist nu te investeren in het sociaal domein. Het beroep sociaal werker blijkt vitaal te zijn en staat in deze tijd voor een grote opgave. Het sociaal werk is tevens het werkveld van waaruit een uitweg uit de crisis geboden kan worden.

AANPAK

Dit rapport beschrijft de impact van de coronapandemie vanuit het oogpunt van het sociaal werk in Nederland: wat betekent deze pandemie voor Nederland; wat zijn de gevolgen en welke groepen mensen worden hierdoor het meeste geraakt? En wat betekent dat dan weer voor het vak van sociaal werk? Op welke groepen mensen moeten sociaal werk organisaties zich nadrukkelijk meer gaan richten en welke aanpak is dan nodig?

Er is een uitgebreide literatuurstudie verricht naar de impact van de coronapandemie. Daarnaast hebben we met professionals en stafmedewerkers van een aantal sociaal werk en welzijnsorganisaties in 8 focusgroepen gesprekken gevoerd over de impact van corona en hoe wij ons hiertoe moeten verhouden. We hebben tevens interviews afgenomen met externe experts, met mensen van binnen en buiten het sociaal werk om



**VOORBIJ HET VIRUS:
VITAAL SOCIAAL WERK
IN TIJDEN VAN CORONA**



te bepalen wat een sociaal werk organisatie te doen staat in deze tijd (zie het overzicht met externe respondenten in de bijlage). We vroegen hen wat zij zien als de belangrijkste gevolgen, wat hun zorgen zijn, maar ook welke kansen zij zien. En we hebben met hen een denkbeeldige stap gezet richting de toekomst.

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van Sterker sociaal werk en Wel.kom en dit betekent dat gebruik is gemaakt van het perspectief van de eigen praktijkorganisaties. Dat neemt niet weg dat de resultaten minstens zo bruikbaar kunnen zijn voor andere sociaal werk organisaties in Nederland. In de eerste plaats omdat in dit onderzoek ook het buitenperspectief (externe experts) aan bod komt, in de tweede plaats omdat de coronapandemie een landelijke impact heeft en andere sociaal werk organisaties dus met vergelijkbare situaties zullen kampen, en in de derde plaats – als voornaamste reden – omdat samenwerking tussen professionals en organisaties (binnen en buiten het sociaal werk) een belangrijke vereiste is om de gevolgen van de coronapandemie op te vangen. Hiermee lopen we al vooruit op één van de aanbevelingen verderop in dit rapport.

LEESWIJZER

In deel 1 vatten we kort de uitkomsten van de interviews samen, wat samen met de opbrengsten van het literatuuronderzoek leidt tot een conclusie over de impact van de coronapandemie op de samenleving en het sociaal werk. Dit vormt de basis voor de aanbevelingen over de belangrijkste speerpunten voor het sociaal werk (tijdens/na de coronapandemie) in deel 2. De concretisering naar verschillende aanpakken en interventies per doelgroep is opgenomen in deel 3.

INLEIDING 2

DEEL I: ANALYSE 4

DEEL II: AANBEVELINGEN 10

DEEL III: VOORGESTELDE INTERVENTIES 13

SLOTBESCHOUWING: EEN BOODSCHAP VOOR HET SOCIAAL WERK 18

GERAADPLEEGDE LITERATUUR 19

BIJLAGE: OVERZICHT GEÏNTERVIEWDE PERSONEN 23

DEEL I: ANALYSE

DE CORONAPANDEMIE IS EEN PSYCHOSOCIALE CRISIS

Binnen de politiek en de media lag de nadruk eenzijdig op de coronapandemie als een gezondheids crisis, waarbij de sociale en psychische dimensie onderbelicht bleef. Filosoof Henk Oosterling zegt in dit verband: *De coronapandemie maakt de noodzaak duidelijk van een integrale benadering van gezondheidszorg, waarbij gekeken wordt naar de fysieke, mentale en sociale aspecten van onze gezondheid.* In wezen hebben we te maken met een **psychosociale crisis** waarvan de omvang zich nog moet ontvouwen. De mensen die wij spraken onderschrijven de conclusie van de Tijdelijke Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis (VNG): *dat groepen die het al moeilijk hadden door de coronapandemie extra hard geraakt worden en er ook nieuwe kwetsbare groepen ontstaan.* Bepaalde groepen mensen met een achterstandspositie zijn door de coronapandemie nog meer op achterstand komen te staan. We beschrijven hier de sociale, psychische, financiële en existentiële impact op de verschillende doelgroepen van het sociaal werk.

“De coronapandemie maakt de noodzaak duidelijk van een integrale benadering van gezondheidszorg, waarbij gekeken wordt naar de fysieke, mentale en sociale aspecten van onze gezondheid.”

- HENK OOSTERLING (FILOSOOF)

SOCIALE IMPACT: MEER EENZAAMHEID EN TOEGENOMEN SPANNINGEN THUIS EN IN DE BUURT

De coronapandemie heeft voor iedereen grote sociale gevolgen. Door de ‘social distancing’ was er letterlijk en figuurlijk meer afstand onderling. Dit leidt tot een paradox: *Aan de ene kant zien we meer eenzaamheid, aan de andere kant zien we dat mensen binnen een huishouden juist meer op elkaars huid zitten,* aldus bedrijfskundige Paul Turken.

Wat de eenzaamheid betreft kunnen we enerzijds stellen dat deze is toegenomen tijdens de ‘lockdown’, anderzijds dat eenzaamheid er al was, maar deze nu zichtbaar is geworden. Met name de ouderen, mensen in een éénpersoons-huishouden, mensen met een beperkt sociaal netwerk en mensen die al eenzame gevoelens kenden zijn hard geraakt door de coronapandemie. Ook de doelgroep ‘jongeren’ verdient hierbij aandacht. *Sociale contacten is voor deze doelgroep van extra groot belang en er heerst veel schaamte en taboe rondom eenzaamheid onder jongeren,* zegt filosofiestudent Wout Norbeck hierover. Eenzaamheid wordt niet vaak verbonden aan deze doelgroep, terwijl dit zeker ook daar ervaren wordt. *Sociaal werk kan een grote rol spelen in het signaleren en verminderen van eenzaamheid. Door op lokaal niveau mensen met elkaar te verbinden en leuke initiatieven te creëren waar mensen – zowel jongeren, volwassenen als ouderen – elkaar kunnen ontmoeten,* aldus ondernemer Erik Tuininga.

Naast eenzaamheid was er sprake van spanningen. De spanningen in huis liepen ten gevolge van het ‘blijf thuis’ beleid vaak hoog op, soms uitlopend in huiselijk geweld, waar vooral kinderen door geraakt zijn. De spanning liep niet alleen binnen huishoudens op, maar ook tussen huishoudens. *Vanaf het moment dat bekend werd dat de lockdown langer zou gaan duren, was er een toename van meldingen bij buurtbemiddeling,* vertelt Buurtbemiddeling-coördinator Gabriëlle Langhout. Het ging om mensen die nu ze

fulltime thuis moesten werken overlast ervaren van burens (kinderen die thuis waren, klussen etc.). Ook laaiden bestaande burenruzies weer op. *Waar eerst burens het net samen redden in het 'normale leven', was na de coronamaatregelen het evenwicht verstoord geraakt.*

Voor jongeren geldt dat ze niet naar school konden en dat vaak ook hun bijbaan en ontspanning (sport, uitgaan etc.) en daarmee hun dagbesteding wegviel. Dit leidde weer tot spanningen thuis, maar ook tot rondhangen op straat, waarmee overlast in de buurt werd veroorzaakt en het risico op criminaliteit toenam. Naast eenzaamheid en spanningen hebben we ook veel solidariteit gezien; er ontstonden allerlei mooie burgerinitiatieven. Mensen leerden elkaar in de buurt beter kennen en veel mensen waren bereid elkaar te helpen. Maar de mensen die wij spraken wijzen erop dat niet iedereen hiervan blijkt te profiteren, *dat solidariteit zich niet tot iedereen uitstrekt en er nog steeds sprake is van uitsluiting, bijvoorbeeld van mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats*, aldus hoogleraar Tine van Regenmortel. *Naast het gegeven dat deze initiatieven niet iedereen bereiken, zullen ze verdampen zodra de crisis bezworen lijkt*, voorspelt lector Lisbeth Verharen, zij stelt *dat sociaal werk nodig is om deze solidariteit duurzaam te maken*. Onderzoeker Annica Brummel vult aan dat er sprake lijkt te zijn van 'vraagverlegenheid', bij coronahulp was sprake van veel aanbod en weinig vraag. Ze stelt dat er *bij de corona hulpinitiatieven een mismatch blijkt te zijn tussen vraag en aanbod*. *Sociaal werk kan de mensen die niet bereikt worden of een hulpvraag niet formuleren ook 'matchen'*. Onze rol wordt dan een van verbinder tussen burgers, vrijwilligers en professionals. Onderzoeksjournalist Piet-Hein Peeters stelt dat *continuïteit geven aan getoonde solidariteit een kerntaak van sociaal werk wordt* welke we in onze propositie op moeten nemen: *meer mensen zijn elkaar gaan kennen in de buurt, ook in kwetsbare buurten, daar kan je iets mee*.

"Sociaal werk is nodig om deze solidariteit duurzaam te maken."

- LISBETH VERHAREN (LECTOR)

Aangaande communicatie hebben we gezien dat er dankzij social media en technologie een heleboel digitale mogelijkheden zijn om contact te onderhouden, te vergaderen en ook om ondersteuning en begeleiding te bieden. Tegelijkertijd is juist deze digitale communicatie een basis van sociale uitsluiting voor die mensen met beperkte digitale vaardigheden of het gebrek aan een computer/internetverbinding. Henk Oosterling pleit voor 'mediawijsheid' in deze: *sluit juist ook aan bij mensen met een digitale achterstand én leer ze er verantwoord en kritisch met nieuwe middelen omgaan*. Dit is ook van belang in het licht van de toename van internetcriminaliteit tijdens de coronapandemie.

De genoemde achterstand van bepaalde groepen legt een patroon bloot en de coronapandemie lijkt de reeds bestaande tweedeling binnen de samenleving te versterken. *Ook de schuldvraag en onvrede over compensatie aan bepaalde groepen leidt straks tot een sterkere tweedeling*, aldus telecommunicatiearchitect Han Driesen. Paul Turken stelt hierover: *Door een toename van deze 'social gaps' ontstaat toenemende frustratie bij achterstandsgroepen, leidend tot extremisme en een instabiele samenleving*. Sociaal werkers zeggen hierover *dat het sociaal werk hier een signalerende, deradicaliserende taak heeft en ook om deze reden moet inzetten op verbinding en solidariteit*.

PSYCHISCHE IMPACT: VEERKRACHT WORDT OP DE PROEF GESTELD

Veel mensen die we spraken wezen op de nieuwe definitie van gezondheid van de WHO: *gezondheid is het vermogen je aan te passen en je eigen regie te voeren in het licht van de sociale, fysieke en emotionele uitdagingen van het leven*. Machteld Huber (2019) – grondlegger van deze definitie – laat zien dat ziek zijn, herstellen en gezondheid niet alleen over het medische stuk gaan, maar eigenlijk over de veerkracht van mensen. En juist deze veerkracht is enorm op de proef gesteld in deze coronatijd en is niet voor iedereen in gelijke mate beschikbaar, aldus Tine van Regenmortel. Psychische gezondheid wordt beïnvloed door de veerkracht van mensen: in hoeverre ben je in staat om te gaan met veranderingen en kun je tegenslagen verwerken? Niet iedereen kan even goed omgaan met verandering; denk hierbij bijvoorbeeld aan mensen die al psychische klachten hadden, ouderen die niet meer naar de dagbesteding konden en mensen met een autismespectrumstoornis (ASS).

"Aan de ene kant zien we meer eenzaamheid, aan de andere kant zien we dat mensen binnen een huishouden juist meer op elkaars huid zitten."

- PAUL TURKEN (BEDRIJFSKUNDIGE)

Zeker voor mensen die al een zekere kwetsbare psychische gezondheid hadden is de psychische impact van corona groot. Zij hadden al (lichte) psychische klachten en/of gebrekkige copingvaardigheden en kunnen daardoor minder goed omgaan met 'het tijdelijke abnormaal'. Angst heeft een negatieve invloed op de psychische gezondheid van mensen. We zien met name bij ouderen angst om weer deel te gaan nemen aan het 'normale' leven. Maar ook kinderen, jongeren en volwassenen kunnen kampen met angsten. Paul Turken zegt hierover: *angst is een versneller en de overheid wakkert deze angst ook aan. De rol van het sociaal werk is hierbij deze angst te relativeren en te komen tot normaliseren*.

Naast angst zien we veel overbelasting. Vooral mensen die mantelzorgtaken uitvoeren raakten overbelast, hier gaat het om kinderen die voor hun ouders zorgen, maar ook om ouderen die ineens fulltime thuis moeten zorgen voor hun partner die bijvoorbeeld aan dementie lijdt en nu niet meer naar de dagbesteding kon. Dit leidde tot schrijnende situaties. Ouderenwerkers constateren dat het wegvallen van de dagbesteding voor een verslechtering van de conditie van deelnemers heeft gezorgd, een deel van hen is vermagerd en meer verward. Verder zien we dat veel mensen overbelast zijn geraakt, ook door de combinatie van zorgtaken, onderwijsverplichtingen en (thuis)werk. Door de nadruk op digitale communicatie, was er tevens een sterke toename van 'telepressure': de druk die kan ontstaan door het gevoel snel te moeten reageren op digitale berichten en kan leiden tot overbelasting en burn-outklachten. Aan de andere kant zijn er ook mensen die hun werk thuis niet uit kunnen oefenen, bijvoorbeeld medewerkers van sociale werkvoorzieningen. Zij bevinden zich al in een kwetsbare situatie en komen plotseling zonder de structuur die werk hen biedt thuis te zitten, wat leidt tot psychische klachten en eenzaamheid.

FINANCIËLE IMPACT: BESTAANSZEKERHEID ONDER DRUK

We zitten door de coronapandemie plotseling midden in een economische recessie en er wordt verwacht dat de komende periode nog harde klappen vallen. *Mensen die al in armoede leefden voor de crisis konden het mede door ondersteuning van sociaal werk net redden. Deze mensen kunnen deze crisis er niet bij hebben, het water stond hen al aan de lippen, corona kan net het duwtje geven*, geeft Tine van Regenmortel aan.

Naast de impact voor de bestaande doelgroep van het sociaal werk is ook te verwachten dat er meer bedrijven om gaan vallen en er meer mensen werkloos zullen raken. Dit betekent dat er waarschijnlijk meer mensen te kampen krijgen met schuldenproblematiek, ook jongeren. *Mensen zonder financiële buffer komen in de problemen*, geeft Lisbeth Verharen aan, die daarbij wijst op de tweedeling op financieel gebied: *er waren al grote ongelijkheden en deze worden nu meer zichtbaar*.

De coronapandemie leidt tot het ontbreken van bestaanszekerheid door het (gedeeltelijk) wegvallen van inkomen. Dit geldt met name voor flexwerkers, (horeca-)ondernemers en ZZP-ers. Zij konden ineens niet meer werken en zijn plotsklap achteruitgegaan in inkomen. Voor een deel van hen betekent dit ook werkloosheid. Het betreft hier ook mensen die niet gewend zijn met dergelijke tegenslagen en schaarste om te gaan. Deze mensen zijn mogelijk een nieuwe doelgroep voor het sociaal werk. Een doelgroep die misschien niet gewend is hulp te vragen. Het gaat dan om praktische ondersteuning, maar ook leren omgaan met statusverlies en ondersteunen bij het aanpassen van levensstijl. Omdat dit ook juist nieuwe doelgroepen betreffen, moet het sociaal werk de aanpak aanpassen, opdat deze nieuwe doelgroepen tijdig bereikt gaan worden.

"En juist deze veerkracht is enorm op de proef gesteld in deze coronatijd en is niet voor iedereen in gelijke mate beschikbaar."

- TINE VAN REGENMORTEL (HOGLERAAR)

EXISTENTIËLE IMPACT: VOOR IEDEREEN GELDT: HET LEVEN IS NIET MAAKBAAR

Naast een psychosociale en financiële crisis kunnen we zeker ook spreken van een existentiële crisis. De existentiële gevolgen kunnen groot zijn. Ondernemer Erik Tuininga zegt hierover: *Iedereen is door deze crisis geraakt. Ineens staat de wereld en je werkelijkheid op zijn kop. En alles waarvan je dacht dat het waar is, wordt in twijfel getrokken*. Zingeving speelt een bepalende rol, iedereen – blijkt nu – is kwetsbaar en het leven blijkt niet maakbaar. In die zin betreft het een existentiële crisis. Veel mensen maken dit voor het eerst mee.

Zingeving is ook een deel van de oplossing. Het vormt een onderdeel van positieve gezondheid en is een voorspeller van veerkracht. Om hierbij aan te sluiten dienen we te kijken naar hoe iemands mogelijkheden te kunnen zijn wie ze willen zijn versterkt kunnen worden. Mensen hebben naast problemen ook krachten en kwaliteiten te bieden. Annica Brummel zegt hierover dat: *niemand alleen maar hulpvrager of hulpbieder is, iedereen heeft iets te bieden*.

Sociaal werk dient te kijken naar wat mensen zelf van belang vinden om betekenisvol te kunnen leven. Filosofiestudent Wout Norbeck die we spraken bracht het mooi onder woorden: *We kunnen bijvoorbeeld met ZZP-ers in gesprek gaan over hoe je je levensstijl aanpast, dat je niet alleen succesvol bent door geld, een baan en verre reizen, maar dat je dichterbij impact kan creëren door van betekenis te zijn in de wijk. We kunnen laten zien dat er een diversiteit in geluksbronnen is*.

CONCLUSIE

De experts die wij spraken noemen diverse gevolgen van de coronapandemie. De inhoud van het manifest van burgemeesters sluit hierbij aan: ook in het manifest wordt gewezen op onderwijsachterstanden, oplopende werkloosheid, toename van schulden en armoede, spanningen in huis en op straat, jeugdoverlast en risico's op een vlucht in (ondermijnende) criminaliteit. Dit speelt vooral in de meest kwetsbare gebieden in ons land, waarover in het manifest staat: *Dit zijn de wijken en buurten waar een hele hoge concentratie van mensen woont die veel hulp en ondersteuning nodig hebben. Hier wonen veel mensen zonder werk, met psychische problemen, in armoede. Huishoudens met een stapeling van problemen. Plekken waar kinderen sneller en vaker onderwijsachterstanden oplopen, waar criminaliteit als een virus om zich heen grijpt en de levensverwachting structureel lager is. De coronacrisis zorgt in deze gebieden voor een exponentiële toename van deze problematiek.*

Naar aanleiding van ons onderzoek duiden we de coronacrisis dan ook expliciet als een psychosociale crisis met enorme psychische, sociale, existentiële en financiële gevolgen voor ontzettend veel mensen. Het gaat hier om nieuwe doelgroepen en de doelgroepen die al kwetsbaar waren. Het sociaal werk zal zich op deze doelgroepen moeten richten, nieuwe aanpakken ontwikkelen om de nieuwe doelgroepen te bereiken en proactief hulp bieden aan de doelgroepen die al kwetsbaar waren om mogelijke verergering en crisissituaties tegen te gaan. Het sociaal werk heeft een essentiële rol in het bieden van een uitweg uit deze crisis.

We willen tevens in deze conclusie beklemtonen dat er een steeds grotere tweedeling is in onze samenleving. Er waren al scheidingslijnen zichtbaar tussen bijvoorbeeld hoog- en laagopgeleiden, tussen oud en jong en tussen mensen met een Nederlandse achtergrond of een migratieachtergrond. Deze tweedeling is door de coronapandemie groter geworden. Met andere woorden: er is een verschil tussen de 'cans' en de 'cannots' (Putters, 2019) – tussen die mensen die nu de juiste vaardigheden bezitten om nog mee te draaien in deze coronatijd en die mensen voor wie dit te veel gevraagd is. De kansen en mogelijkheden voor deze verschillende groepen, om het leven te leiden naar eigen wens en invulling, zijn ongelijk. Er ontstaat een groter groeiende tweedeling binnen de samenleving die kan leiden tot (meer) onvrede, frustratie, agressie en extremisme. Het sociaal werk heeft ook hier een belangrijke taak dit vroegtijdig te signaleren en aan te pakken. Juist door actief verbinding te leggen met sleutelfiguren in de wijk, kan het sociaal werk in contact komen met alle groepen. Maatschappelijke kwetsbaarheid is hierbij een belangrijk concept. Maatschappelijke kwetsbaarheid wijst op het mechanisme dat er bepaalde maatschappelijke structuren zijn die bijdragen aan verdere sociale achteruitgang van kwetsbare mensen. Enkel richten op individuele oplossingen is daarom niet voldoende. Het sociaal werk heeft juist nu ook de taak om misstanden die maatschappelijke kwetsbaarheid en sociale ongelijkheid in stand houden te signaleren en aan te pakken.

"We kunnen bijvoorbeeld met ZFP-ers in gesprek gaan over hoe je je levensstijl aanpast: dat je niet alleen succesvol bent door geld, een baan en verre reizen, maar dat je dichterbij impact kan creëren door van betekenis te zijn in de wijk. We kunnen laten zien dat er een diversiteit in geluksbronnen is."

- WOUT NORBECK (FILOSOFIESTUDENT)

Naast deze nadelige gevolgen van de coronapandemie is er ook iets moois gebeurd in Nederland. Tijdens deze periode is er binnen de Nederlandse samenleving ook een toename geweest van solidariteit. Er is veel burgerkracht en samenredzaamheid getoond. Er zijn allerlei mooie burgeractiviteiten ontwikkeld die een verbindende werking hebben in de gemeenschappen. *Het sociaal werk moet zich daarom meer gaan richten op het verduurzamen van deze solidariteit in plaats van terug te gaan naar de 'ratrace', zo stelt Piet-Hein Peeters. Henk Oosterling spreekt over een 'verhoogd ecosociaal bewustzijn': mensen zijn zich meer bewust geworden van de impact van hun sociale gedrag op hun gezondheid en omgeving. Hij vraagt zich af: gaat de sociaal werker het momentum gebruiken om mensen aan te wakkeren vanuit dit verhoogde bewustzijn? De huidige crisis biedt het momentum voor het sociaal werk om een doorbraak te forceren binnen de samenleving.*

De experts die we gesproken hebben, wijzen er allen nadrukkelijk op dat het sociaal werk zich juist nu meer moet laten gelden. We kunnen laten zien dat onze kracht ligt in lichte interventies in het gewone leven. Piet-Hein Peters zegt hierover: *juist het sociaal werk heeft de toegang tot de wijk, jullie zijn de experts over wat de impact in de buurt is, observeer en haal op wat de coronapandemie werkelijk teweeg heeft gebracht in de leefwereld van mensen.* De coronapandemie laat de waarde van lokale kennis en lijntjes zien – creatieve initiatieven in de wijk zijn alleen mogelijk als je al onderdeel bent van een netwerk en daarmee in staat om ideeën tot uitvoering te brengen. Het sociaal werk heeft in deze tijd een cruciale rol in het bevorderen van de integrale gezondheid waarin fysieke, sociale en mentale gezondheid in samenhang wordt aangepakt om een inclusieve en solidaire samenleving mogelijk te maken. Het is tijd dat het sociaal werk positie inneemt.

"Meer mensen zijn elkaar gaan kennen in de buurt, ook in kwetsbare buurten, daar kan je iets mee."

- PIET-HEIN PEETERS (ONDERZOEKSJOURNALIST)

DEEL II: AANBEVELINGEN

DRIE SPEERPUNTEN

Nederland is momenteel vanuit de crisisfase van de coronapandemie opgeschoven naar een herstelfase. De onzekerheid over het verloop hiervan is groot en er zijn verschillende scenario's denkbaar. In het meest positieve scenario zal het virus langzaamaan uitdoven en is er binnen afzienbare tijd een vaccin beschikbaar. Er is echter ook een negatiever scenario denkbaar, waar we ook rekening mee dienen te houden, namelijk het virus in hevigheid weer oplaait en er voorlopig nog geen vaccin gevonden wordt. Dit betekent dat het sociaal werk zich ook op dit minder rooskleurige scenario voor moeten bereiden en voor het geval van een nieuwe uitbraak bijvoorbeeld ook digitale vormen van ondersteuning en begeleiding paraat moeten hebben en een plan om mensen ook zonder digitale middelen te bereiken.

Hoe het sociaal werk zich tot de gevolgen van de coronapandemie moet verhouden is mede afhankelijk van een onzekere factor: hoe het virus zich verder ontwikkelt. Het sociaal werk zal in dezen een proactieve rol moeten vervullen, de gevolgen van de coronapandemie onder de aandacht blijven brengen en zorgen dat niet zomaar weer overgaan wordt naar de orde van de dag. Een crisis vraagt om bezinning en verandering (Oosterling, 2020; Putters, 2020; Ummelen, 2020) die verder gaat dan het vasthouden van digitale hulpverlening.

In alle scenario's staan er drie speerpunten centraal voor het sociaal werk tijdens/na de coronapandemie.

1. Burgerkracht en solidariteit verduurzamen
2. Outreachend werken
3. Intersectorale samenwerking

Sinds jaar en dag houdt het sociaal werk zich bezig met deze speerpunten. Op basis van onze analyse menen we echter dat deze speerpunten juist nu centraal moeten staan in het sociaal werk *en* in de landelijke aanpak van de psychosociale crisis die de coronapandemie in Nederland veroorzaakt heeft. Het is aan het sociaal werk om niet alleen deze speerpunten om te zetten in handelen, maar ook om dit continu onder de aandacht te brengen in het maatschappelijk debat over de impact van de coronapandemie.

1. BURGERKRACHT EN SOLIDARITEIT VERDUURZAMEN

Inclusie is een centraal thema van het sociaal werk. Het sociaal werk moet het momentum gebruiken om de solidariteit die er momenteel heerst binnen de verschillende gemeenschappen te verduurzamen en te verspreiden naar groepen die hiermee niet bereikt zijn. Van der Lans (2020) betoogt hoe de coronacrisis roept om uitbouw van de getoonde solidariteit en zorgzaamheid door versterking van wat hij de 'sociale infrastructuur' noemt. *De basis, zeg maar de vloer van het samenleven in buurten en wijken, bestaat uit het vermogen dat burgers samen opbrengen om wat voor elkaar te betekenen. Dat kan van alles zijn: informele netwerken, bewonersorganisaties, noem maar op, de coronacrisis heeft er vele voorbeelden van laten zien. Op die basis moet de ondersteuning die bijvoorbeeld een wijkteam biedt worden geënt. Er moet een goede wisselwerking zijn tussen wat mensen zelf kunnen en de wijze waarop professionele dienstverlening daarop aansluit. Dat samenspel vormt de sociale basis.* Van der Lans laat zien dat sociaal werkers al jarenlang op deze wijze collectief en preventief proberen te werken, maar dat de kennis over wat er nodig is om een sociale infrastructuur in buurten en wijken te realiseren nog niet doorgedrongen is tot het beleid. Er wordt tot nu toe te veel van de veronderstelling uitgegaan dat participatie van burgers wel vanzelf aanwezig zal zijn en de

sociale basis zich spontaan zal manifesteren als zichzelf organiserende factor. Dit terwijl sociaal werkers hierbij broodnodig zijn als aanjagers. Burgers kunnen veel zelf, maar het sociaal werk blijft nodig om te verbinden en te bestendigen. Lisbeth Verharen zegt hierover dat: *dergelijke sociaal professionals nodig zijn om verbinding te leggen en informele netwerken te ondersteunen*. Ze geeft aan hoe sociaal werk de sociale kwaliteit van de sociale basis kan vergroten middels het werken aan 1) sociaaleconomische zekerheid; 2) inclusie, 3) sociale cohesie en 4) sociale empowerment (mensen aanspreken op hun talent).

Wij denken op grond van ons onderzoek dat het nu meer dan ooit van belang is als sociaal werk aan deze opgaven te werken. Daarbij kan het sociaal werk aansluiten bij de lokale initiatieven – welke o.a. door de VNG-werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis in kaart zijn gebracht – en deze nader onderzoeken (wie is hiermee wel en niet bereikt etc.). Sociaal werk kan mensen die ondersteuning behoeven voor elkaar van betekenis laten zijn en verbinden met andere burgers, vrijwilligers en professionals. Concreet betekent dit dat mensen met voldoende draagkracht en de wens te helpen verbonden worden aan mensen uit andere groepen in kwetsbare omstandigheden die tot nu toe niet bereikt zijn.

" Bij de corona hulpinitiatieven blijkt er een mismatch te zijn tussen vraag en aanbod. Sociaal werk kan ook de mensen die niet bereikt worden of geen hulpvraag formuleren 'matchen'."

- ANNICA BRUMMEL (ONDERZOEKER)

2. OUTREACHEND WERKEN

Outreachend werken houdt in: het bereiken van mensen die niet expliciet een hulpvraag formuleren, maar waarover wel zorg is. Gupta Strategists, een adviesbureau voor organisaties in de zorgsector, signaleert dat zeer veel zorg (gezondheidszorg, GGZ en dagbesteding) afgezegd of uitgesteld is door de coronamaatregelen, leidend tot een stuwmeer van uitgestelde zorg. Een van de door hen voorgestelde oplossingsrichtingen is, naast het investeren in digitale hulp en de 'normale zorg', het voorkomen van zorgmijding door kwetsbare groepen. Dit geldt ook voor welzijn; in de periode dat er geen laagdrempelig inlooppunt in de wijk beschikbaar is – zoals een Stedelijk Informatie Punt (STIP), zie je dat mensen met bijvoorbeeld een taalachterstand, of mensen die moeite hebben om te bellen of afspraken te maken, geen hulp meer vragen bij inkomensproblemen etc. Ze wachten te lang en het gevolg is dat o.a. financiële problematiek oploopt. Juist nu is het belangrijk om aansluiting te houden met mensen in kwetsbare omstandigheden en contact te krijgen met genoemde nieuwe doelgroepen. We zullen de meest kwetsbare cliënten uit ons cliëntenbestand proactief blijven benaderen. Denk hierbij aan die gezinnen waar al zorgsignalen over waren, kinderen die al in de knel zaten en tijdens de 'lockdown' bijvoorbeeld extra ondersteuning vanuit school nodig hadden, mensen met een taalachterstand, mensen met een migratieachtergrond, dak- en thuislozen, volwassenen/ouderen met een kwetsbare psychische gezondheid en een zwak sociaal netwerk. Dit betekent dat actief contact gezocht wordt met deze mensen en ze thuis of op straat worden opgezocht (met in achtname van de veiligheidsmaatregelen omtrent het coronavirus uiteraard).

We zullen ook de nieuwe doelgroepen proactief moeten bereiken, deels via andere kanalen dan gebruikelijk. Dit zijn ook die mensen die waarschijnlijk nooit gebruik hebben gemaakt van het sociaal werk en deze stap dus ook niet zomaar zullen zetten. Ze kunnen bereikt worden door actief ondersteuning en begeleiding vanuit

sociaal werk te promoten via social media, kranten en/of een abricampagne. Hierbij is ook samenwerking noodzakelijk, met onder meer huisartsen en andere verwijzers. Tevens kunnen we de nieuwe doelgroepen bereiken door nog meer samen te werken met sleutelfiguren in de wijk en ervaringsdeskundigen.

Hier hangt mee samen dat we inclusieve taal hanteren. In onze taal moeten we tot uitdrukking laten komen dat we inclusie en verbinding nastreven. We hanteren nu ongewild uitsluitende taal. Bijvoorbeeld als we spreken over 'kwetsbaren' (iedereen is kwetsbaar), 'eenzaam', 'hulp vragen of bieden'. Annica Brummel zegt: *In plaats van te vragen welke hulp iemand nodig heeft, kunnen we vragen wat iemand wil betekenen, wat iemand kan, het gaat om wederkerigheid.* In teksten gaat het vaak over 'ik', terwijl we als 'wij' willen denken. Henk Oosterling merkt op: *'Ik' staat centraal op de website, maar dit 'Ik' is altijd een netwerk dat in zijn relaties met anderen ontstaat. En dat moet in taal naar boven komen. Bijvoorbeeld "Hoe kunnen wij".* Het aanpassen van taal zorgt voor het bereiken van meer mensen die nu afgeschrikt worden door sociaal werk jargon (bijvoorbeeld mensen die zich schamen om hulp te vragen).

3. INTERSECTORALE SAMENWERKING

Om aan solidariteit te werken is het allereerst noodzakelijk collectieve oplossingen te blijven stimuleren en faciliteren en samen te werken met welzijnsorganisaties en vrijwilligers(organisaties) in de sociale basis. Het betreft zodoende een gecombineerde aanpak van informele en formele zorg. Verder zagen we dat het om de kwaliteit van leven te bevorderen noodzakelijk is meer uit te gaan van een integrale benadering van gezondheid. Dit vereist een intersectorale aanpak over de grenzen van de domeinen van zorg en welzijn heen. Het sociaal werk moet nu meer dan ooit gaan samenwerken met het gezondheidsdomein (huisartsen, ziekenhuizen, zorginstellingen, GGD's) en het domein werk en inkomen (gemeente, werkbedrijf, schuldhulpverlening) en samen naar buiten treden als partners in het sociaal domein.

Hierbij is het van belang dat signalen opgepakt worden, initiatieven ontstaan en in samenwerking in sneltreinvaart ontwikkeld worden. We hebben door ons onderzoek inzicht gekregen in welke doelgroepen er extra aandacht behoeven de komende periode. Een niet-gefragmenteerde aanpak is hierbij noodzakelijk en daarom is samenwerking een voorwaarde om deze doelgroepen te bereiken en om een op elkaar afgestemde, gezamenlijke aanbod te ontwikkelen. Op basis van dit advies zijn bestuurders van genoemde partners een nog nauwere samenwerking op dit thema aangegaan en de komende periode wordt gestart met een gezamenlijke aanpak en de uitvoering van de voorgestelde interventies uit deel III van dit rapport.

DEEL III: VOORGESTELDE INTERVENTIES

DOELGROEPENMATRIX

We hebben in dit rapport op basis van onze analyse uiteengezet dat de coronapandemie gezien kan worden als een psychosociale crisis met grote psychische, sociale, existentiële en financiële gevolgen voor verschillende groepen mensen. Op basis van deze inzichten hebben we gekeken waar het sociaal werk zich de komende tijd op moet richten. *Verduurzamen van solidariteit, outreachend werken en intersectorale samenwerking* zal de komende tijd centraal moeten staan in het sociaal werk.

We hebben in dit derde deel van het rapport gepoogd om voor sociaal werk organisaties een meer praktische vertaling te maken van de door ons opgehaalde kennis. Daarom hebben we een doelgroepenmatrix opgesteld. Naast de interviews met experts hebben we een literatuuronderzoek verricht. We hebben in ons overzicht het manifest van de burgemeesters en het advies van de planbureaus SCP, CPB, PBL en RIVM aan het kabinet tevens verwerkt.

We hebben gekeken welke doelgroepen ten gevolge van de coronapandemie het meest geraakt zijn. Dit zijn nieuwe doelgroepen voor het sociaal werk en doelgroepen die juist nu extra aandacht behoeven, omdat zij al kwetsbaar waren. Sociaal werk organisaties kunnen de doelgroepenmatrix gebruiken om te kijken op basis van eigen context in hun werkgebied op welke doelgroepen en passende aanpakken zij zich moeten richten.

Per doelgroep hebben we beschreven welke kenmerken relevant zijn; op welke wijze de betreffende doelgroep te bereiken is en welke interventie of aanpak het meest adequaat is. In de laatste kolom hebben we aangegeven of de doelgroep **NIEUW** is of dat het een doelgroep betreft die de komende tijd **EXTRA AANDACHT** behoeft. In praktijk kan dit iets minder zwart-wit zijn dan het lijkt – immers, de ene sociaal werker of sociaal werk organisatie heeft bepaalde doelgroepen misschien net wat beter in beeld dan de andere – maar sectorbreed verwachten we dat bepaalde doelgroepen normaal gesproken veelal buiten beeld blijven (en nu dus nieuw zijn) en anderen vaak al wel in beeld zijn (en nu extra aandacht behoeven).

DOELGROEP	KENMERKEN/ BIJZONDERHEDEN DOELGROEP	BEREIKEN	INTERVENTIE/ AANPAK	NIEUW OF BESTAAND?
Kinderen met leerachterstand op school t.g.v. corona	*Vaak al kwetsbare kinderen in vaak minder stabiele thuissituaties	*Via de IB-ers/coaches op de scholen. *SMW inzetten *Via bekenden	*Systeemanalyse: Interventie gericht op de thuissituatie (wat maakt dat de ouders deze kinderen geen thuisonderwijs hebben kunnen geven?) *SMW proactief gezinnen benaderen *Ouders begeleiden *Digitale middelen beschikbaar stellen *activiteitenplein, voorleesexpres, spel aan huis *NB: Leerachterstand betreft een didactisch vraagstuk voor de school	NIEUWE DOELGROEP

DOELGROEP	KENMERKEN/ BIJZONDERHEDEN DOELGROEP	BEREIKEN	INTERVENTIE/ AANPAK	NIEUW OF BESTAAND?
Kinderen in een risicovolle opvoedingssituatie	*Spanningen in de thuissituatie kunnen verergeren door de enorme impact *Ondergrens veiligheid is snel bereikt	*Via de scholen lb-ers en coaches hierop attenderen *Extra oplettendheid bij gezinnen die al aangemeld zijn	*Systeemanalyse *Proactief hulp aanbieden, ouders informeren en ontlasten *Extra inzet op vroegsignalering *Indien nodig: LIRIK	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Slachtoffers van huiselijk geweld	*Door eerst thuisisolatie en nog steeds het vele thuiswerken *Door toename spanningen is de kans op recidive in dergelijke huishoudens groot	*Scholen, huisartsen en andere partners hierop attenderen *Extra oplettendheid bij huishoudens die al aangemeld zijn.	*Systeemanalyse *Proactief hulp aanbieden *Anonieme hulp bieden *Ervarensdeskundige inzetten die gebeld kan worden *Indien nodig: LIRIK	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Gezinnen met meervoudige problematiek	* De zogenaamde "multiproblemegezinnen" *Waren al kwetsbaar, nu extra risico op verergering problematiek/raken van de ondergrens	*Scholen, huisartsen en andere partners hierop attenderen. *Extra oplettendheid bij gezinnen die al aangemeld zijn	*Systeemanalyse *Proactief hulp aanbieden *Indien nodig: LIRIK	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Jongeren	* Onzeker toekomstperspectief *Wegvallen dagbesteding, risico op overlast en criminaliteit *Wegvallen inkomen, risico op schulden *Veel alleen	*Scholen VO en huisartsen *Wijkagenten *Samenwerking met Jongerenwerk en met lokale schuldhulpverleningsteams	*Laagdrempelige inlooppunten rondom schulden *Zomerprogramma en (sport)activiteiten, voor en door jongeren in de wijk/buurt *Inzet ervaringsdeskundigen, belbuddy's *Versterken (mentale) weerbaarheid	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Studenten met psychische/sociale problemen	*Enorme mentale impact door: wegvallen van inkomen/mogelijke schuldenproblematiek/minder sociale contacten/minder goed toekomstperspectief	*Via de universiteiten/hogescholen /MBO-scholen *Nauwe samenwerking aangaan met de scholen via de mentoren / studentencoaches	*Chatfunctie *Belbuddy's *Laagdrempelige coaching (uit databank NJI) *Mogelijkheid onderzoeken inzet van Sociaal Werk stagiairs	NIEUWE DOELGROEP
Mensen die ernstige klachten hebben gehad door corona en mogelijk opgenomen zijn geweest op de IC	*Traumatisering *Grote mentale impact *Lichamelijke klachten blijven lang – dagelijks leven hierop aanpassen	*Via huisartsen/ziekenhuis/ VGV	*Psychosociale opvang gericht op verwerking *Eventueel kleine 'lotgenotengroep' opstarten *Praktische hulp (klusjes) *Wandelmaatje	NIEUWE DOELGROEP
Mensen die een dierbare verloren hebben aan corona	*Abnormale omstandigheden vaak geen afscheid hebben kunnen nemen, verstoorde rouw	*Via huisartsen/ziekenhuis/ VGV	*Laagdrempelige psychosociale opvang gericht op verwerking *Groepswork specifieke rouw	NIEUWE DOELGROEP
Zorgprofessionals die overbelast zijn geraakt	*Secundaire traumatisering *Spanningsklachten	*Via werkgevers en huisartsen/ziekenhuis/ VGV	*Psychosociale opvang gericht op de psychische gevolgen	NIEUWE DOELGROEP
Mensen die zelfstandig inkomen genereren	*BV of VOF is van belang betreffende de persoonlijke, financiële gevolgen	*Samenwerking met werkbedrijf/UWV/gemeente en eventueel lokale	*Psychosociale opvang gericht op de psychische gevolgen *Preventieve schuldhulpverlening	NIEUWE DOELGROEP

DOELGROEP	KENMERKEN/ BIJZONDERHEDEN DOELGROEP	BEREIKEN	INTERVENTIE/ AANPAK	NIEUW OF BESTAAND?
(ZZP-ers/mensen met een eigen onderneming)	*Ondernemers die afhankelijk zijn van omzet tijdens festivals e.d.	schuldhulp- verleningsteams		
Mensen met een terugval/uitval van inkomen uit loondienst (Flexwerkers/uitzendkracht en/ NUG-ers/mensen die werkloos zijn geraakt)	*Relatieve deprivatie, financiële terugval heeft grote mentale impact *Afhankelijk worden van een uitkering of indien geen recht hierop van het inkomen van een partner/huisgenoot	*Samenwerking met werkbedrijf/UWV/gemeente en eventueel lokale schuldhulp- verleningsteams	*Psychosociale opvang gericht op de psychische gevolgen *Preventieve schuldhulpverlening	NIEUWE DOELGROEP
Mensen met arbeidsgerelateerde problematiek	*Balans werk-privé *Telepressure *Baanonzekerheid	*Via werkgevers, bedrijfsartsen en huisartsen	*Psychosociale opvang gericht op de psychische gevolgen	NIEUWE DOELGROEP
Mensen met een psychische kwetsbaarheid	*vaak ook sociale problemen *emotie-regulatie problemen *angst komt vaak voor *kunnen zich extra gaan isoleren	Samenwerking met huisartsen en de GGZ	*Psychosociale opvang gericht omgaan met psychische kwetsbaarheid *Werken met ervaringsdeskundigen en maatjes *Dagschema maken *samen met GGZ hier aanpak op ontwikkelen – proactieve benadering vanuit de wijk en indien nodig doorgeleiding GGZ	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Mensen met een migrantenachtergrond	*Taalproblemen *Gebrekkig sociaal netwerk *Inperking van uitoefening van religie	*attenderen van huisartsen over de extra kwetsbaarheid van deze doelgroep *Samenwerking met opbouw/welzijnswerk *AZC's	*Psychosociale opvang (cultuursensitief) *Voorlichting geven over coronamaatregelen *Flyers met logo's / filmpjes	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Mantelzorgers	*Volwassenen en ouderen (32 % van alle 16+-ers (SCP) *Let op: ook kinderen/jongeren 10-13 %	*Via huisartsen, ouderenadviseurs, mantelzorgondersteuners e.a.	*Psychosociale opvang gericht op de overbelasting, versterken copingsvaardigheden *Respijtzorg	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Kwetsbare ouderen	*Eenzaamheid, door corona zichzelf isoleren *beperkte digitale vaardigheden *zwakkere gezondheid *Geriatric / Dementie	*Via huisartsen, ouderenadviseurs, vrijwilligersorganisaties, mogelijk ook verpleeghuizen	*Psychosociale opvang *Ontmoetingsactiviteiten *Maatjesprojecten *Er-op-af aanbelaacties samen met sportcoaches	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP
Mensen met beperkte lees en schrijfvaardigheden	*Analfabeten *Extra aandacht voor LVB	*Via welzijnswerk/schuldhulpverlening/GGD en organisaties die gericht zijn op o.a. analfabetisme *Samenwerking met bibliotheken	*Psychosociale opvang *Creëren / versterken netwerk om hen heen *Er-op-af aanbelaacties *Flyers met logo's en filmpjes over invullen formulieren etc.	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP

DOELGROEP	KENMERKEN/ BIJZONDERHEDEN DOELGROEP	BEREIKEN	INTERVENTIE/ AANPAK	NIEUW OF BESTAAND?
		*Communicatiemiddelen aanpassen op deze doelgroep		
Mensen met beperkte digitale vaardigheden	*Digibetisme *Beperkte digitale vaardigheden is nu een sociale handicap *Extra aandacht ouderen	*Via welzijnswerk en andere organisaties die zich hiermee bezighouden *Analoge communicatiemiddelen	*Psychosociale opvang *Creëren / versterken netwerk om hen heen *Inzetten studenten	EXTRA AANDACHT BESTAANDE DOELGROEP

In de doelgroepenmatrix wordt vaak de term psychosociale opvang gebruikt als meest adequate hulpvorm. We bedoelen hiermee: de ondersteuning en begeleiding gericht op de psychische-emotionele en de sociale gevolgen van de coronapandemie.

Tijdens de coronapandemie zagen we dat sociaal werkers met veel inventiviteit – ondanks de beperkende coronamaatregelen – toch deze doelgroepen hebben proberen te bereiken. Deels was dit mogelijk door reguliere ondersteuning en begeleiding te vervangen door digitaal contact. Voor een deel van de mensen is dit effectief gebleken en omdat dit een efficiëntere vorm van begeleiding is zal deze deels ook voortgezet worden. Digitale ondersteuning was echter voor verschillende doelgroepen niet toereikend en hier is extra inzet op gepleegd. Er is met hulp van vrijwilligers praktische hulp opgestart (boodschappen, klusjes), maar er is met het oog op eenzaamheid vooral gekeken hoe mensen aan elkaar te verbinden. Er zijn online groepsworkbijeenkomsten opgezet, online gespreksgroepen rondom corona en informele koffiemomenten, ook zijn telefooncirkels en wandelmaatjes ingezet. Omdat een deel van de mensen ook niet in beeld was zijn welzijnswerkers samen met medewerkers van sociale wijkteams kwetsbare buurten ingetrokken en hebben aanbel- en intercomacties uitgevoerd (mensen vragen hoe het gaat en wat ze nodig hebben).

Voor veel mensen bleek het niet mogelijk hun kinderen voldoende te ondersteunen bij het thuisonderwijs. Zij zijn ondersteund, bijvoorbeeld door te zorgen dat digitale middelen als laptops beschikbaar waren voor gezinnen die hiertoe niet de financiële middelen hadden. Ook is met de ouders voor wie het thuiszitten met de kinderen te veel werd bekeken hoe zij ontlast konden worden, bijv. door de kinderen onder begeleiding buiten te laten spelen. Voor jongeren zijn vanuit het welzijnswerk zomerprogramma's opgezet om te zorgen dat ze actief blijven en zijn belbuddy's ingezet om structuur te geven aan de dag, een maatje te zoeken, maar ook door te verwijzen bij problemen met inkomen etc. Er zijn Youtube filmpjes gemaakt over hoe je formulieren moet invullen, hoe je afspraak kan maken etc.

Het bleek dat mensen met een migrantenachtergrond en een taalachterstand de informatie van de overheid vaak te strikt interpreteerden (we mogen de deur niet uit, de kinderen moeten binnen blijven). Met deze mensen is vanuit het welzijnswerk actief contact gezocht en besproken wat de maatregelen inhouden en wat wel mogelijk was. Dit gold ook voor de doelgroep ouderen. Ouderenwerkers en vrijwilligers zijn met hen in intensief contact gebleven, hebben bijv. puzzels en boeken langs gebracht, maar zijn er ook Tessarobots voor hen aangevraagd. Tevens is er als alternatief voor dagbesteding in samenwerking met een lokale TV-zender een eigen TV-kanaal opgezet ("Deel-de-Dag TV). Vanuit het sociaal wijkteam is geprobeerd bij zoveel mogelijk kwetsbare ouderen in ieder geval wijkverpleging in huis te krijgen en is met de huishoudelijke hulp contact gezocht om een vinger aan de pols te houden.

Nu we uit de 'lockdown' zijn is het van belang deze groepen op deze wijze te blijven benaderen, monitoren en ondersteunen en/of nazorg te verlenen. Ook zullen we de nauwe samenwerking tussen zorg en welzijn vast moeten houden. Een start hierbij is een gezamenlijke aanpak voor mensen met problemen op het gebied van financiën, beperkte taal- en digitale vaardigheden en eenzaamheid.

WAT GAAN WE NIET MEER DOEN?

We beseffen dat voorgestelde nieuwe interventies de kritische vraag kunnen oproepen wat sociaal werk organisaties dan vervolgens minder, of niet meer gaan doen. De beschikbare budgetten, formatie of uren zijn immers beperkt. De uitkomsten van ons onderzoek geven echter geen aanleiding voor een dergelijke begrenzing. Integendeel: bestaande doelgroepen hebben extra ondersteuning nodig en er komen nieuwe doelgroepen bij, er zijn geen hulpvormen waarvan gesteld kan worden dat ze nu minder nodig zijn. Dit is de realiteit van de coronapandemie.

Wat we wel kunnen stellen is dat door de werkwijze te veranderen op termijn efficiënter gewerkt kan worden door voorgestelde intensievere samenwerking, door nog meer collectief te werken en door deels digitaal te blijven werken. Behoorlijk wat mensen kunnen prima uit de voeten met digitale vormen van hulpverlening en dit blijkt voor een deel van de mensen minstens even effectief te zijn, zeker als het gecombineerd wordt met face-to-face contact ('blended hulpverlening') (Movisie). De nu opgezette digitale hulpverlening dient deels behouden te worden om efficiënter om te gaan met de tijd van professionals en bewoners en zo meer mensen te bereiken nu de vraag toe zal nemen. Er kan meer gedifferentieerd worden in hulpvormen en intensiteit van ondersteuning. Het wordt mogelijk frequenter een kort contact te hebben. Door nog meer laagdrempelige hulp te bieden verwachten we ook dat dit preventief werkt en dus op termijn hulpverlening voorkomt.

Tenslotte biedt het werken met burgerkracht op termijn perspectief op minder professionele inzet. De pandemie laat ook mogelijkheden zien van mensen en professionals. Piet-Hein Peeters wijst erop dat blijkt dat niet iedereen op professionals hoeft te leunen: *er zijn veel mensen die het op eigen kracht met hun eigen netwerk goed hebben gered, zij vonden manieren met problemen om te gaan, zijn sommige problemen misschien zelfs vergeten.* We zien bijvoorbeeld in de GGZ dat er soms sprake is van een 'behandelroutine', die niet voor iedereen noodzakelijk bleek in deze periode. Juist het sociaal werk kan mensen in het alledaagse leven zodanig ondersteunen dat ze niet afhankelijk worden van zwaardere hupvormen.

SLOTBESCHOUWING: EEN BOODSCHAP VOOR HET SOCIAAL WERK

Welbeschouwd sluiten we dit rapport af met een boodschap gericht op het sociaal werk in Nederland. Zoals het manifest van de burgemeesters beschrijft, is een sociaal offensief nodig om op te komen voor de meest kwetsbare mensen en de groeiende tweedeling en kansenongelijkheid in de maatschappij tegen te gaan. Het sociaal werk is juist nu ontzettend nodig. Sociaal werk gericht op het ondersteunen van kwetsbare mensen; gericht op het verspreiden en verduurzamen van solidariteit en burgerkracht, en ook gericht op het wegnemen van structurele voorwaarden in onze maatschappij die de groeiende tweedeling en kansenongelijkheid in stand houden en zelfs verergeren. Om dit laatste te kunnen bereiken, moet het sociaal werk zich begeven in het politieke landschap. Positioneren en profileren. We zullen in dialoog moeten met elkaar en met bestuurders op alle niveaus; we moeten laten zien dat het sociaal werk een zeer unieke, noodzakelijke rol te vervullen heeft in deze tijden van corona. Extra inzet is nodig van gemeenten en de organisaties in het sociaal domein, zoals maatschappelijk werk, jeugdhulp, gezinsondersteuning en jongerenwerk. Dit belang wordt ook onderstreept in het briefadvies aan het kabinet van de planbureaus SCP, CPB, PBL en RIVM (28 mei 2020), waarbij zij het kabinet adviseren om juist nu te investeren in het sociaal domein. Het beroep sociaal werker heeft in deze tijd een grote verantwoordelijkheid en staat voor een grote opgave; laten we deze handschoen met elkaar opnemen en staan voor de groepen mensen die ons het hardste nodig hebben.

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie over dit onderzoek kunt u contact opnemen met:

- **Pamela Besselink MSc** (p.besselink@sterker.nl)
Projectleider onderzoek en ontwikkeling van Sterker sociaal werk
- **Dr. Isolde Driesen** (i.driesen@sterker.nl)
Projectleider onderzoek en ontwikkeling van Sterker sociaal werk

GERAADPLEEGDE LITERATUUR

Baart, A. (2020, 26 april). In het gesprek over coronazorg moet het ook gaan over kwaliteit van leven. *Volkskrant*.

Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/in-het-gesprek-over-de-coronazorg-moet-het-ook-gaan-over-kwaliteit-van-leven~bef8d996/>

Bos, C. (2020, 18 mei). Nieuwsbericht. *Werkgroep-Halsema: 'Coronacrisis leidt tot grote sociale problemen.'* Sociaal

werk Nederland. Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/actueel/nieuws/8244-werkgroep-halsema-coronacrisis-leidt-tot-grote-sociale-problemen>

Braber, C. den & Tirions, C. (2016, 6 juni). De capability approach. Voeding voor het sociaal werk van morgen? Sociaal.net.

Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/capability-approach/>

Burg, R. van der (2020, 19 mei). *Het ergste moet nog komen, maar wij zijn er klaar voor.* Sociaal Werk Nederland.

Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerknederland.nl/thema/politiek-lobby/blog/378-het-ergste-moet-nog-komen-maar-wij-zijn-er-guptaklaar-voor>

Duyvendak, J.W. (2020, 8 april). De onttovering van thuis. *De Groene Amsterdammer*, nr. 15. Geraadpleegd van

<https://www.groene.nl/artikel/de-onttovering-van-thuis>

Elich, J. (2020, 16 juni). Nieuwsbericht. *Sociaal Werk Nederland roept kabinet op om tweedeling tegen te gaan.*

Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerknederland.nl/actueel/nieuws/8444-sociaal-werk-nederland-roept-kabinet-op-om-tweedeling-tegen-te-gaan>

Gupta Strategists (2020, 21 mei). *COVID goes Cuckoo How the March-April 2020 COVID-19 surge overwhelmed Dutch*

hospitals and undermined regular care. Geraadpleegd van <https://gupta-strategists.nl/storage/files/200521-COVID-goes-Cuckoo.pdf>

Gupta Strategists (2020, 23 maart). *In de slipstream van corona: een secundaire crisis in de zorg.* Geraadpleegd van

<https://gupta-strategists.nl/storage/files/Gupta-Strategists-In-de-slipstream-van-de-coronacrisis.pdf>

Ham, R. (2020, 20 maart). *Coronacrisis vraagt niet enkel medisch, maar ook sociaal antwoord.* Sociaal.net.

Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/coronacrisis-vraagt-ook-sociaal-antwoord/>

Ham, R. (2020, 8 april). *Socioloog en geograaf Justus Uitermark: 'Corona is een les in wederzijdse afhankelijkheid.'* Sociale

vraagstukken. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/interview/socioloog-en-geograaf-justus-uitermark-corona-is-een-les-in-wederzijdse-afhankelijkheid/>

Harari, Y. N. (2020, 20 maart). The world after coronavirus. *Financial Times*. Geraadpleegd van

<https://www.ft.com/content/19d90308-6858-11ea-a3c9-1fe6fedcca75>

Hardeman, S. & Dieteren, J. (2020, 29 mei). *Nederland na corona: inzichten van voor de crisis.* Raboresearch –

Economisch Onderzoek. Geraadpleegd van <https://economie.rabobank.com/publicaties/2020/mei/nederland-na-corona-inzichten-van-voor-de->

[crisis/?utm_campaign=5d8ca29eb738b20001bf1da7&utm_content=5ed0e0227e7dd900014d907a&utm_medium=sma-rpshare&utm_source=linkedin](https://www.ad.nl/rotterdam/deze-professor-blijft-positief-de-coronacrisis-helpt-de-wereld-te-veranderen~aa3dbbdb/?referrer=https://www.canva.com/crisis/?utm_campaign=5d8ca29eb738b20001bf1da7&utm_content=5ed0e0227e7dd900014d907a&utm_medium=sma-rpshare&utm_source=linkedin)

Heel, L. van (2020, 31 maart). Interview Jan Rotmans. *Deze professor blijft positief: 'De coronacrisis helpt de wereld te veranderen'*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/rotterdam/deze-professor-blijft-positief-de-coronacrisis-helpt-de-wereld-te-veranderen~aa3dbbdb/?referrer=https://www.canva.com/>

Hogeling, S. (2020, 10 april). *Lisbeth Verharen: 'De crisis mobiliseert de sociale basis'*. Sociale vraagstukken. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/interview/lisbeth-verharen-de-crisis-mobiliseert-de-sociale-basis/>

Jacobs, R. (2020, 16 maart). *Liefde in tijden van corona: een nieuw soort solidariteit*. Brainwash. Geraadpleegd van <https://www.human.nl/brainwash/lees/2020/corona/ruben-jacobs-corona-solidariteit.html>

Knecht, S. de (2020, 21 maart). Interview met Marli Huijter. *We moeten accepteren dat het risico van de dood bij het leven hoort*. Science guide. Geraadpleegd van <https://www.scienceguide.nl/2020/03/we-moeten-accepteren-dat-het-risico-van-de-dood-bij-het-leven-hoort/>

Koen, J. & Parker, S. (2020, 3 juni). *Proactief zijn voorkomt baanonzekerheid*. Universiteit van Amsterdam en Curtin University, Perth, Australia. Geraadpleegd van <https://www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragwetenschappen/nieuws/2020/06/proactief-zijn-voorkomt-baanonzekerheid.html>

Laethem, M. van (2020, 9 april). *Telepressure en de coronacrisis*. Universiteit van Amsterdam. Geraadpleegd van <https://www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragwetenschappen/nieuws/2020/04/telepressure-en-de-coronacrisis.html?cb>

Lambregtse, C. (2017). *Machteld Huber: 'Positieve gezondheid gaat over veerkracht'*. Institute for Positive Health. Geraadpleegd van https://iph.nl/wp-content/uploads/2018/01/029_dd1708.pdf

Lans, J. van der (2020). *Het dogma aanbesteden en waarom we in het sociaal domein achter ons moeten laten*. Landelijk Samenwerkingsverband Actieve Bewoners (LSA).

Luttink, R. (2020, 16 april). *Sociaal werkers bijeen: hoe kunnen we binnen en buiten de anderhalvemeterlijntjes kleuren?* Sociaal Werk Nederland. Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerk nederland.nl/thema/vakmanschap/blog/360-sociaal-werkers-bijeen-hoe-kunnen-we-binnen-en-buiten-de-anderhalvemeterlijntjes-kleuren>

Manifest 16 juni 2020 aangeboden aan kabinet: *Kom op voor de meest kwetsbare gebieden Urgente oproep 15 burgemeesters voor ondersteuning om tweedeling tegen te gaan*. Geraadpleegd van <https://www.schiedam.nl/sites/default/files/afbeeldingen/Bijlage%20-%20manifest%20kwetsbare%20gebieden.pdf>

Movisie (2020, 22 juni). *Coronadossier sociaal domein* Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/coronadossier>

Movisie (2020, 1 mei). *Experts over bedreigingen en kansen na de coronacrisis. Hoe verder?* Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/artikel/experts-over-bedreigingen-kansen-na-coronacrisis>

Nederlands Jeugd Instituut (2020, 22 juni). *Coronadossier Omgaan met de gevolgen van het coronavirus*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/coronavirus>

Movisie (2017). *Online hulpverlening. Werkt dat wel?* Geraadpleegd van <https://www.movisie.nl/artikel/online-hulpverlening-werkt-dat-wel>

Nederlands Jeugd Instituut (2020, 14 mei). *Coronacrisis raakt toekomstperspectief jeugd*. Geraadpleegd van <https://www.nji.nl/nl/Actueel/Nieuws-uit-het-jeugdveld/2020/Coronacrisis-raakt-toekomstperspectief-jeugd>

Noten, H. (2020, 24 maart). De coronacrisis dwingt ons het probleem van onze arbeidsmarkt onder ogen te zien. *Vrij Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.vn.nl/arbeidsmarkt-corona/>

Oosterling, H. (2020). *Verzet in ecopanische tijden*. Amsterdam: Lontano.

Putters, K. (2020, 26 maart). *Na deze crisis kunnen we niet gewoon verdergaan zoals we altijd deden*. NOS. Geraadpleegd van <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2328365-na-deze-crisis-kunnen-we-niet-gewoon-verdergaan-zoals-we-altijd-deden.html>. Zie ook interview bij Nieuwsuur: https://www.youtube.com/watch?v=MVJg0moa_MY&feature=youtu.be

Putters, K. (2019). *Veenbrand*. Amsterdam: Prometheus.

Zwijenburg, J. (2020). *Sociaal werk voor ouderen tijdens corona. Praktisch intercollegiaal advies bij het uitwerken van zeven kerndiensten*. Utrecht: Platform Arbeidsmarkt Sociaal Werk. Geraadpleegd van https://www.sociaalwerk-werkt.nl/sites/fcb_sociaalwerk/files/sw-sociaal-werk-voor-ouderen-tijdens-corona-final.pdf

Regenmortel, T. van (2020, 31 maart). *Overpeinzingen van Tine over Corona Lockdown niet voor iedereen*. Stichting Sociaal Werk. Geraadpleegd van <https://www.stichtingsociaalwerk.nl/overpeinzingen-van-tine-over-corona/>

Schoon, M. (2020, 9 april). De corona-economie: ineens zien we wat werkelijk belangrijk is. *Vrij Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.vn.nl/corona-economie/>

Sociaal en Cultureel Planbureau, Planbureau voor de leefomgeving, Centraal Planbureau en RIVM (2020, 28 mei). *Aandachtspunten voor een herstelbeleid. Briefadvies COVID-19 Overleg Planbureaus*. Geraadpleegd van <https://www.pbl.nl/sites/default/files/downloads/briefadvies-covid-19-overleg-planbureaus-aandachtspunten-voor-een-herstelbeleid.pdf>

Staal, L. (2020, 7 mei). *Preventie als het nieuwe normaal*. Sociaal Werk Nederland. Geraadpleegd van <https://www.sociaalwerk nederland.nl/thema/politiek-lobby/blog/366-preventie-als-het-nieuwe-normaal>

Straver, F. (2020, 11 april). Manifest van 170 wetenschappers: het is een blunder als we niet groener uit de coronacrisis komen. *Trouw*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/duurzaamheid-natuur/manifest-van-170-wetenschappers-het-is-een-blunder-als-we-niet-groener-uit-de-coronacrisis-komen~b12864df/>

Ummelen, S. (2020) in: Es, R. van (Red.). *Anders Verder - 24 schrijvers over een wereld na corona*. Oud-Beijerland: Studio Kers. Zie ook interview: <https://www.youtube.com/watch?v=UOXs3l6dtn8>

Verharen, L., Heessels, M., Jansen, C., en Wolf, J. (2019). *Sociale Kwaliteit voor een sterke Sociale Basis*. Sociale Vraagstukken. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/wp-content/uploads/Sociale-Kwaliteit-in-de-Sociale-Basis-.pdf>

VNG (2020). *Verslag Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

VNG (2020, 17 mei). *Coronacrisis leidt tot meer sociale problemen in Nederland*. Geraadpleegd van <https://vng.nl/nieuws/coronacrisis-leidt-tot-meer-sociale-problemen-in-nederland>

Wiltgroei (2020). *In het licht van transformatie. Verschillende verhalen over wat deze tijd betekent op de middellange termijn voor maatschappij en organisatie*. Geraadpleegd van <https://www.canva.com/design/DAD5D-BPhSw/cnBcL1tH0c0FzMhe3UWjZQ/view?website#2:>

Witte, J. de & Regenmortel, M. van (2019). *Veerkracht bij ouderen: 'Als ik iets voor iemand kan doen, ben ik gelukkig'*. Sociaal.net. Geraadpleegd van <https://sociaal.net/achtergrond/veerkracht-bij-ouderen-als-ik-iets-voor-iemand-kan-doen-ben-ik-gelukkig/>

BIJLAGE: OVERZICHT GEÏNTERVIEWDE PERSONEN

- 8 focusgroepen met professionals en stafmedewerkers van Bindkracht10, Wel.kom en Sterker sociaal werk
- 10 interviews met de volgende externe personen:

Annica Brummel	Onderzoeker HAN en Pluryn
Han Driesen	Telecommunicatiearchitect (gepens.), vrijwilliger in verpleeghuis
Gabriëlle Langhout	Coördinator Buurtbemiddeling Sterker
Wout Norbeck	Student filosofie
Henk Oosterling	Filosoof, ecosoof, schrijver, Rotterdam Vakmanstad
Erik Tuininga	Ondernemer
Piet-Hein Peeters	Onderzoeksjournalist / dagvoorzitter, Zorg+Welzijn
Tine van Regenmortel	Hoogleraar leerstoel sociaal werk, Universiteit van Tilburg
Paul Turken	Docent strategisch en marketing management, Businessschool NL
Lisbeth Verharen	Lector HAN: Versterken van sociale kwaliteit

Wij willen iedereen die met ons heeft meegedacht, intern en extern, hartelijk danken voor de waardevolle, inspirerende gesprekken.