

INTERVIEW **Sociaal werkers hebben zorgen over meer beeldbellen**

Sociaal werk Technologie

Dossier

Maatschappelijk onderzoek corona

Hoe geven sociaal werkers hun werk vorm in coronatijd? Uit een landelijk onderzoek blijkt dat veel professionals vrij snel overschakelden naar technische vormen van contact, maar ook dat veel van hen zich zorgen maken over de afname van face-to-face ontmoetingen.

Door **Evelien Vos**
3 augustus 2020

Eind mei is Hogeschool Saxion (trekker van de Werkplaats Sociaal Domein Twente) een landelijk onderzoek naar de ervaringen van sociaal werkers in coronatijd gestart.

710 professionals, leidinggevendenden, coördinatoren en vrijwilligers in het sociaal werk deelden hun ervaringen via een vragenlijst. Dezelfde vragenlijst die de hogescholen in Frankfurt en Fulda in Duitsland hebben uitgezet, zodat op termijn de resultaten uit beide landen kunnen worden vergeleken.

De Nederlandse resultaten zijn inmiddels binnen en een aantal zaken valt op: het beeldbellen is sterk toegenomen (van een half procent van de totale contacttijd met cliënten voor coronatijd tot twintig procent tijdens coronatijd) en de face-to-face contacttijd met cliënten is sterk gedaald (van vijfenvijftig procent naar twaalf procent). Opmerkelijk is dat dit de meeste sociaal werkers niet helemaal lekker zit, want zestig procent van de respondenten vindt de wijzigingen in de vormen van contact problematisch. Tegelijkertijd zegt tweeëntachtig procent van de sociaal werkers haar opdracht ook tijdens coronatijd te vervullen en is het gemiddelde oordeel over het nut van de inzet van techniek in het sociaal werk positief.

Onderzoeker en projectleider Ines Schell-Kiehl (Saxion) en onderzoeker Evert van Rest (Movisie) duiden de uitkomsten die op het eerste gezicht soms tegenstrijdig lijken.

Welke uitkomst verraste jullie?

Schell-Kiehl: ‘Van de 710 professionals die de vragenlijst hebben ingevuld, staat 68,5 procent direct in contact met de klant. Ik vond het heel verassend dat een heel hoog percentage van deze groep, 84 procent, aangeeft dat de overheid hun werkzaamheden als cruciaal definieerde en dat ze tegelijkertijd in de ondersteuning allerlei zaken misten. 44 procent van de sociaal werkers geeft bijvoorbeeld aan over onvoldoende middelen te beschikken om een infectie te voorkomen. Een aantal sociaal werkers schrijft dat zij mondkapjes, handschoenen, spatschermen en grotere ruimtes waarin zij met meerdere mensen samen konden komen, hebben gemist of nog steeds missen. Verder misten zij duidelijke richtlijnen en protocollen om hun werk veilig uit te kunnen blijven voeren.’

Van Rest: ‘Dat hier behoefte aan is, blijkt ook uit de bezoekerscijfers op de website van Movisie; het op een na best gelezen artikel over de coronacrisis is [het stuk over het afwegingskader](#) dat sociaal werkers kunnen gebruiken om te bepalen of een fysieke ontmoeting wel of niet noodzakelijk is. De verzameling regels en richtlijnen van het RIVM had een vertaalslag nodig, professionals moesten die inschatting in eerste instantie alleen maken.’

Moesten de sociaal werkers nog meer alleen uitzoeken in deze crisistijd?

Schell-Kiehl: ‘Ja, ook voor het veilig gebruik van technieken als beeldbellen en chatten, waar iedereen naar overschakelde, misten de professionals richtlijnen. Kun je een foto van een privacygevoelig document delen via WhatsApp? Tegelijkertijd geven de respondenten aan dat contact met collega’s ingewikkelder is geworden en dat intervisie en teamoverleggen tijdens de crisis afnemen. Hoe vertaal je een werkwijze voor een individu, gezin of buurt en de bijbehorende gesprekstechnieken naar een digitale ontmoeting? Daarover hebben ze ook relatief weinig met collega’s kunnen sparren.’

Van Rest: ‘Dat laatste is begrijpelijk, maar met het oog op de kwaliteit van dienstverlening ook zorgelijk. Uit eerder onderzoek van Movisie bleek dat de besluitvorming van sociaal werkers al voor de crisis best een individueel proces was; alleen op teamoverleggen worden professionele afwegingen met collega’s getoetst. Het is dus mogelijk dat de besluitvorming een *nog* individueeler proces is geworden en dat komt de kwaliteit van de dienstverlening niet ten goede.’

Vierenzestig procent van de sociaal werkers vindt de wijzigingen in de vormen van contact, de afname van face-tot-face-contact, problematisch. Waarom vinden zij dat?

Schell-Kiehl: ‘Een aantal geeft aan dat zij de non-verbale communicatie en het waarnemen van de context mist en dat het moeilijker is om een nieuw contact op te bouwen. Verder noemt een aantal respondenten dat zij vreest dat zorgmijders zich nog verder aan de zorg zullen onttrekken en dat het contact met digibeten en mensen die de Nederlandse taal niet goed beheersen nog lastiger wordt.’

‘Het is overigens opvallend dat de respondenten die, ook in coronatijd, een deel van hun afspraken face-to-face hebben weten te organiseren, zich minder zorgen maken. Wellicht vond deze groep het gemakkelijker om in te schatten welke contactvorm noodzakelijk was en heeft zij vervolgens creatieve oplossingen gevonden om in een aantal gevallen face-to-face ontmoetingen mogelijk te maken. Denk aan een wandeling in het park, op afstand samen komen op straat of een gesprekje via het raam.’

De sociaal werkers vinden de inzet van techniek in het sociaal werk heel nuttig (een 4,3 op een schaal van 1 tot 5). Hoe kunnen we dat in het licht van het voorgaande duiden?

Van Rest: 'Dat zo'n hoog percentage openstaat voor techniek, is positief. Het is onzeker of we in de toekomst weer met een lock-down te maken zullen krijgen en los daarvan is het altijd goed om verschillende handelingsopties te hebben; cliënten kunnen dan kiezen welk kanaal voor hen prettig is en krijgen daardoor meer regie over het proces. De volgende stap is dat professionals zich, met hulp van hun organisaties, verder in het gebruik van deze technieken kunnen bekwamen.'

Schell-Kiehl: 'Ik hoop dat we hiermee ook een argument in handen hebben om de techniek in samenwerking met professionals nog beter in te richten en verder te ontwikkelen. Dat sociaal werkers kunnen bewaken dat sociale technologie de regie, autonomie, en participatie van cliënten versterkt en niet leidt tot nieuwe vormen van uitsluiting.'

Welke verhouding tussen digitaal en face-to-face contact lijkt jullie in de toekomst wenselijk?

Schell-Kiehl: 'Als gezegd gaat het vooral om het uitbreiden van het aantal handelingsopties, omdat techniek face-to-face gesprekken nooit helemaal kan vervangen. Het is niet het een of het ander, het gaat om de combinatie en de keuze van de cliënt. Hierover verder denken lijkt ons heel interessant.'

Ines Schell-Kiehl is senior onderzoeker bij het lectoraat Social Work van Saxion. Evert van Rest is trainer, onderzoeker en adviseur Leren en Professionaliseren bij Movisie.

Evelien Vos is redacteur bij [socialevraagstukken.nl](https://www.socialevraagstukken.nl).

Foto: [Miria Chalaya](#) op [Unsplash](#)