

INTERVIEW 'Sociaal werkers laten zich de maatregelen teveel aanleunen'

Pandemie Sociaal werk

Voor Marcel van Eck en Jenny Zwijnenburg, respectievelijk sociaal werker van 2020 en van 2014, is het duidelijk: beeldbellen kan het face-to-face contact met kwetsbare doelgroepen niet vervangen. Sociaal werkers moeten meebeslissen over de invulling van de coronarichtlijnen. 'Wat ik echt niks vind, is als er volledig voor mensen besloten wordt.'

Door **Evelien Vos**
9 september 2020

In juli jl. verschenen de eerste resultaten van het landelijke onderzoek van Hogeschool Saxion (trekker van de Werkplaats Sociaal Domein Twente) naar de ervaringen van sociaal werkers in coronatijd. [Sociale Vraagstukken sprak met onderzoekers Ines Schell-Kiehl en Evert van Rest over de resultaten](#). Hieronder reflecteren wij met twee sociaal werkers op de uitkomsten. Hebben zij zich ook onveilig gevoeld en onduidelijkheid ervaren over hun handelingsruimte? Wat betekent de afname van face-to-face contact en fysieke overleggen voor hun werk? Hoe was dat aan het begin van de crisis en hoe is het nu?

Vierenveertig procent van de respondenten gaf aan dat zij onvoldoende beschermingsmiddelen hadden om hun werk veilig uit te voeren. Hoe was dat voor jullie, hebben jullie je onveilig gevoeld?



Jenny Zwijnenburg

Zwijnenburg: 'Bij sociaal werk denken veel mensen nog steeds aan hulpverleners, maar de beroepsgroep is veel breder. Ik had er zelf niet zo'n last van, samen met een groep sociaal werkers zet ik [twee vangnetwerken](#) op in Tilburg en zijn we meer buurtgericht. Vanaf het begin heb ik wandelingetjes gemaakt en gesprekken door het raam gevoerd. Vooral de mensen zelf vonden het in het begin eng wat ze wel en niet konden doen. Zelfs nu nog zijn er mensen die elk contact mijden, meestal omdat familie zegt: "Ma, doe maar niet." Hen proberen we te helpen *zelf* een keuze te maken en die met hun familie te bespreken.'

Van Eck: 'In het Buurtteam in Utrecht waarvoor ik werk was het advies: Digitaal, tenzij. Uitzonderingen konden we vanaf het begin bespreken met het management en later mochten we die afweging maken met elkaar. Ik heb me niet onveilig gevoeld.'

Zwijnenburg: 'Wat ik echt niks vind, is als er volledig voor mensen besloten wordt. Vrijwilligersorganisaties die besluiten dat oudere vrijwilligers niet meer mogen werken tot nader order en de gemeente Rotterdam die aan het begin van de crisis zei: "Niemand mag meer op huisbezoek." Dat is na een tijdje wel over doorgesproken, maar de huisbezoeken bleven minimaal; alleen in crisisgevallen. Maar hoe signaleer je een crisis? Ouders kunnen kinderen met blauwe plekken letterlijk buiten beeld houden.'

Van Eck: 'Ergens snap ik het wel, dit soort beslissingen zijn ingewikkelde, ethische afwegingen. Je moet verschillende belangen meenemen: die van de cliënt, de organisatie, de professional, de maatschappij...'



Marcel van Eck

Zwijnenburg: 'Maar zo'n besluit van de gemeente Rotterdam doet toch totaal geen recht aan de verschillende belangen? Je zal maar een kind in een gezin met huiselijk geweld in coronatijd zijn! In mijn ogen heeft de gemeente alleen aan eventuele gezondheidsschade en bijbehorende kosten van hun medewerkers in de wijkteams gedacht. Nu nog steeds gebeuren daar dingen die me verbazen: ik weet dat er professionals in Rotterdam zijn die niet tot de risicogroep behoren, die zeggen: "Ik werk alleen maar vanuit huis." Hoe lang gaat de gemeente dat nog accepteren?'

Van Eck: 'Ik vind vooral dat de richtlijnen te *topdown* bedacht werden. Dat wil je eigenlijk voorkomen. De regering bestempelde sociaal werkers vrij snel tot de cruciale beroepsgroep, maar ik heb het idee dat veel lokale beleidsmakers niet precies weten wat we doen. Ze denken niet aan de ingewikkelde afwegingen die we elke dag maken, ze weten niet dat ik ook hoogopgeleide mensen ondersteun. Vanuit de afwegingen die we al elke dag maken, zouden we goed mee kunnen denken over de richtlijnen.'

Zwijnenburg: 'Die verschillen tussen gemeenten zeggen ook iets over onze beroepsgroep. We zijn niet zo sterk verenigd. Er zijn veel verschillende vormen van sociaal werk en dat maakt het lastig om te zeggen: "Zo willen we het en zo gaan we het allemaal doen!" Maar daardoor nemen beleidsmakers onze expertise inderdaad te weinig mee. Het is ondenkbaar dat wijkagenten te horen krijgen dat ze alleen nog maar mogen beeldbellen, het is voor iedereen duidelijk dat dit voor hen niet werkt.'

Zijn er op dit moment richtlijnen die jullie zouden veranderen?

Zwijnenburg: 'Ik heb het idee dat de meeste welzijnswerkers het laatste advies om toch thuis te blijven werken ter harte nemen, daar snap ik eigenlijk niets van. Samenwerken met collega's is zo belangrijk om ons vak goed uit te voeren. Dat kun je niet op afstand organiseren. Of is dat bij jou niet zo, Marcel? Dat je na een lastig huisbezoek bij een collega langsloopt om te sparren? Je belt toch minder snel een collega op.'

Van Eck: 'Ja, tuurlijk zo gaat dat. Dit ben ik helemaal met je eens. De teamoverleggen gaan digitaal wel door, maar die zijn van mindere kwaliteit. We bereiken niet de verdieping die we normaal gesproken bereiken, terwijl we juist nu extra ingewikkelde casussen hebben. Als we stellen dat wij een beroep hebben dat van cruciaal belang is omdat we kwetsbare mensen helpen, dan moeten we dat beroep ook zo goed mogelijk kunnen uitvoeren. Regelmatig face-to-face overleggen en samen beslissen hoort daarbij, maar we laten ons de landelijke maatregelen teveel aanleunen. Mensen staan wel al met elkaar in de rij bij de Efteling, maar als we niet op locatie mogen werken accepteren we dat.'

Zijn er onderdelen van het werk die digitaal wel beter gaan?

Zwijnenburg: 'In een van de eerste weken van de crisis heeft [Krachtproef](#) een spoedbijeenkomst via Zoom georganiseerd waarop zesenzeventig ouderenwerkers uit heel Nederland aanwezig waren. Dat werkte heel goed en daarna heb ik regelmatig met collega's uit andere delen van het land overlegd.'

Van Eck: 'De afgelopen maanden is het aantal *webinars* enorm toegenomen. Dat vond ik wel winst. Ik heb een aantal heel interessante via Movisie gevolgd. Mijn kennisniveau is omhoog gegaan!'

En het contact met cliënten, kan dat door beeldbellen vervangen worden?

Zwijnenburg: 'GGZ Nederland lijkt het uitgangspunt te hanteren dat beeldbellen net zo goed werkt als *face-to-face* contact, maar iedereen weet dat dat niet waar is. In het contact dat we met de meeste mensen hebben, hebben we al onze zintuigen nodig. De stapel aanmaningen die iemand naast de tafel heeft liggen, die zie je niet in beeld. Hoe iemand ruikt, hoe iemands kinderen op iemand reageren; dat krijg je allemaal niet mee.'

Van Eck: 'Een collega van me zei dat zij nu veel beter zicht had op het aantal laaggeletterde en digibete cliënten dat zij heeft. Dat is eigenlijk het enige dat je via beeldbellen en mailcontact goed kunt signaleren, de rest niet.'

Wat verwachten jullie voor de komende maanden? Wat is nodig?

Van Eck: 'Ik verwacht dat op het gebied van schulden een hele hoop vragen zullen komen. Er is een groep mensen die het nu nog uitzit, maar straks aan de bel trekt. Het aantal aanvragen voor uitkeringen is enorm toegenomen en de verwachting is dat de werkloosheid alleen maar zal stijgen. We moeten onze signalerende rol goed pakken en hierover vast in gesprek gaan met gemeenten. Hoe gaan we al die vragen straks opvangen? Hoe kunnen we anticiperen op goede processen en te lange wachttijden voorkomen? Ons beroep zou de komende maanden wel eens nog crucialer kunnen worden.'

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

Foto: [Andrew Neel](#) via [Pexels](#)