

Rapportage

# Blended sociaal werk door de ogen van inwoners

Aafke Brinkhuijsen  
Josine Steenvoorde



# Blended sociaal werk door de ogen van inwoners

|                         |   |
|-------------------------|---|
| <b>Auteurs</b>          | Aafke Brinkhuijsen, Josine Steenvoorde      |
| <b>Onderzoekslijnen</b> | Lectoraat Empowerment & Professionalisering |
| <b>Soort object</b>     | Rapportage                                  |
| <b>Datum</b>            | maart 2024                                  |

**KENNISPLATFORM/LECTORAAT**  
**Empowerment & Professionalisering**



NOORD-HOLLAND



Afbeelding omslag: Shutterstock

Toegankelijkheid van het recht van Aafke Brinkhuijsen en Josine Steenvoorde is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0

Internationaal-licentie

2024 Hogeschool Inholland



## Inhoudsopgave

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Inleiding</b>                                     | <b>4</b>  |
| <b>2. Geïnterviewde inwoners</b>                        | <b>5</b>  |
| <b>3. Bekendheid en ervaring met blended</b>            | <b>6</b>  |
| <b>4. Voordelen en mogelijkheden</b>                    | <b>7</b>  |
| <b>5. Nadelen en risico's</b>                           | <b>9</b>  |
| <b>6. Specifieke vaardigheden sociaal werker online</b> | <b>10</b> |
| <b>7. Conclusie</b>                                     | <b>11</b> |
| <b>Referentielijst</b>                                  | <b>12</b> |

## 1. Inleiding

In het sociaal werk ontstaan steeds meer initiatieven om met online-toepassingen de dienstverlening te verrijken. De combinatie van bestaande face-to-face-ondersteuning en onlinetoepassingen maken samen blended-ondersteuning. Met blended-ondersteuning wil het sociaal werk ondersteuning verbeteren en aansluiten bij de onlineleefwereld van inwoners. Om de ontwikkeling van onlinetoepassingen en blended sociaal werk aan te jagen, bundelden organisaties voor sociaal werk hun krachten in de Kopgroep Blended, Effectmeting, Benchmark (BEB). In 2023 bestond de Kopgroep BEB uit MEE & de Wering, De SMD, Xtra, Versa Welzijn, Elan Welzijn, Wij Heemstede, Welzijn Bloemendaal, Pluspunt Zandvoort en SWOA. AdSysCo sloot als specialist in software voor het sociaal domein aan om de technische wensen te realiseren die gepaard gaan met het ontwikkelen van blended sociaal werk.

Met blended sociaal werk sluiten organisaties aan bij de veranderingen in de hedendaagse, zich digitaliserende samenleving. Een steeds groter aantal Nederlanders beschikt over digitale middelen (Europese Commissie, 2019) en ook dienstverlening in het dagelijks leven vindt steeds vaker online plaats. Dit brengt mogelijkheden, maar ook aandachtspunten met zich mee voor mensen die zich in een kwetsbare situatie bevinden. Zo kunnen inwoners beter regie houden over hun ondersteuningsproces, doordat zij bijvoorbeeld hun eigen dossier in kunnen zien of via een online platform zelfstandig afspraken kunnen maken. Tegelijkertijd vraagt het gebruik van digitale middelen om bijpassende vaardigheden en vormt de online wereld een extra voedingsbodem voor mensen die kwaad in de zin hebben en waarvan mensen in een kwetsbare situatie relatief makkelijk slachtoffer kunnen worden. Zorgvuldigheid in wat van deze inwoners verwacht kan worden is dan ook nodig. Tegelijkertijd mogen inwoners niet onderschat worden en is de onlinewereld ook voor hen een dagelijkse realiteit.

In 2023 deed het lectoraat Empowerment & Professionalisering een verkennend onderzoek naar het perspectief van inwoners op de komst van blended sociaal werk. Uit eerder onderzoek leerden wij dat sociaal werkers een genuanceerde houding hebben ten aanzien van blended werken (Brinkhuijsen, 2023). Met name over de onlinetoepassingen die binnen blended werken worden ingezet waren sociaal werkers voorzichtig in hun enthousiasme. Zij maken zich zorgen omwille van de kwetsbare situatie waarin inwoners met wie zij werken zich kunnen bevinden. Hoe inwoners zelf kijken naar blended sociaal werk en het daarin benutten van online-toepassingen was niet bekend. Deze vraag vormde het vertrekpunt voor interviews met inwoners. We vroegen ze naar de voor- en nadelen die zij zagen in de komst van blended ondersteuning en onlinetoepassingen daarbinnen.

## 2. Geïnterviewde inwoners

We spraken in totaal vier inwoners die ondersteuning ontvangen door organisaties die verbonden zijn aan de Kopgroep BEB. Het was een uitdaging om inwoners te vinden die met ons in gesprek wilden gaan. Dit komt mogelijk doordat blended sociaal werk nog relatief onbekend is en er daardoor ook nog weinig inwoners en sociaal werkers zijn die ervaring hebben opgedaan met blended sociaal werk. Voor het afnemen van een interview hoefden inwoners overigens geen ervaring te hebben met het ontvangen van blended sociaal werk of onlinetoepassingen. Wel was het van belang dat zij een mening hadden over blended sociaal werk, ongeacht of deze positief, negatief of genuanceerd was. We benaderden sociaal werkers om via hen in contact te komen met inwoners. Een deel van de benaderde sociaal werkers gaf aan geen inwoners bereid te vinden voor een gesprek over dit onderwerp. Wanneer we wel contactgegevens kregen van inwoners, werden e-mails niet beantwoord of waren mensen overdag telefonisch niet bereikbaar. Uiteindelijk wisten we vier inwoners te vinden die hun kijk op blended ondersteuning met ons wilden delen. We spraken hen telefonisch. Elk gesprek duurde ongeveer een kwartier. We vroegen hen naar de voor- en nadelen die zij zagen in blended ondersteuning en meer specifiek in online toepassingen daarbinnen. De gesprekken werden opgenomen, verbatim uitgewerkt en thematisch geanalyseerd. Door het beperkte aantal afgenomen interviews valt het beeld dat deze vier inwoners schetsten moeilijk te vertalen naar algemeen geldende uitspraken. Hun perspectief biedt daarentegen wel mooie aanknopingspunten voor sociaal werkers en organisaties om de behoeften van de inwoners die zij bedienen verder te verkennen.

### 3. Bekendheid en ervaring met blended

Blended werken is voor de meeste inwoners die we spraken een onbekende term. Na uitleg van de onderzoeker begrepen zij het wel direct en konden zij zich er een beeld bij vormen. De onbekendheid met blended sociaal werk en de moeite die wij ondervonden in het vinden van inwoners die wij konden interviewen, zijn mogelijk een indicatie van hoezeer blended sociaal werk nog in de kinderschoenen staat. Ook de huiverigheid die wij in eerder onderzoek bij sociaal werkers bemerkten (Brinkhuijsen, 2023) geeft weer dat het sociaal werk nog een flinke slag te slaan heeft alvorens zij haar ondersteuning op passende wijze blended inricht en aanbiedt.

De inwoners gaven aan dat de sociaal werkers waar zij mee te maken hebben in beperkte mate met online toepassingen werken, of in een enkel geval zelfs helemaal niet. Bij twee van hen gaat het over het gebruik van Whatsapp en één heeft ervaring met een app die wordt gedeeld met de re-integratie coach. Hier kon de inwoner via de app doorgeven welke activiteiten ze gedaan had. Deze informatie kwam via de app bij de coach terecht. Op deze manier kon de coach in de gaten houden of de inwoner voldoende in- en ontspanning had in een week.

De inwoners die ervaringen hebben met het gebruik van Whatsapp in de ondersteuning, hebben dat in een groepsapp met andere deelnemers van een training. Ook gebruiken ze Whatsapp om afspraken te maken met de sociaal werker. Ook voor een korte vraag gebruiken ze dit communicatiemiddel.

## 4. Voordelen en mogelijkheden

Hoewel de inwoners beperkte ervaring hebben met het gebruik van online toepassingen in hun ondersteuningstraject, zien zij wel voordelen in het gebruik ervan. De inwoner die via Whatsapp korte vragen stelt aan de sociaal werker ervaart dit als prettig. Het gaat snel en er hoeft geen hele afspraak gepland te worden om wat kleine dingen te bespreken. Een inwoner zegt hierover:

*“Ik denk gewoon bijvoorbeeld afspraken maken, dat dat vaker online, bijvoorbeeld via de app zou moeten kunnen, zonder dat je hoeft te bellen of langs hoeft te komen. En zoals ik ook heb, kleinere vragen, dat je gewoon een simpele vraag kan stellen en dat je daar antwoord op krijgt, zonder dat je helemaal ergens heen hoeft te gaan”.*

Wat volgens een andere inwoner hierbij wel belangrijk is, is dat je de sociaal werker al goed kent. Met een onbekende hulpverlener is dit moeilijker. Dit bevestigt wat sociaal werkers zeggen: de relatie met de inwoner is leidend (Brinkhuijsen, 2023).

Behalve dat online communicatie sneller is om kleine dingen te regelen met de sociaal werker, vindt een van de inwoners het ook prettig om andere zaken online te delen. Het gaat dan met name over het delen in een groep. Deze inwoner geeft aan het makkelijker te vinden om online persoonlijke verhalen te delen, omdat hij het lastig vindt om in een groep te praten zoals in een online training. Online is de drempel minder hoog. Zo zegt deze inwoner: *“Ik vind het vaak soms wel lastig om in de groep te praten, te vertellen, dus dan vind ik het via beeld, dat ik er dan wat meer over na kan denken, dat het wat makkelijker kan gaan ook”.*

Bij het volgen van een onlinetraining of e-learning ervaren inwoners het als prettig dat je dit op je eigen tempo kunt doen. Je kunt pauzeren als dat nodig is. Bij een fysieke afspraak met een psycholoog bijvoorbeeld, kan dit volgens de inwoner niet. Je kunt online ook zelf je moment uitkiezen, wanneer je je fit voelt of juist wanneer je wat minder goed in je vel zit. Een van de andere inwoners zegt dat dit bijdraagt aan zijn gevoel van eigen regie. Bij een fysieke afspraken zijn deze opties er niet, die afspraak staat vast.

Bovenstaande uitspraken komen in de interviews naar voren. Uit het perspectief van onderzoeker en sociaal werkers willen we daaraan toevoegen dat juist het wél laten doorgaan van een fysieke afspraak als de inwoner zich even minder goed of fit voelt, ook veel kan opleveren. Zowel voor de inhoud van het gesprek dat plaatsvindt, als voor de inwoner zelf. Hij of zij wordt dan gemotiveerd om toch iets te ondernemen, ook al is het lastig. De professionele afweging hierin is altijd maatwerk. Maatwerk is de kern van blended werken.

We vroegen inwoners naar hun ideeën over hoe online toepassingen volgens hen ingezet kunnen worden in blended ondersteuning. Zij noemden:

- Een chatspreekuur of dat je je online kunt aanmelden voor een belafspraak of fysiek gesprek.
- App om eigen dossier in te zien.



- Online bibliotheek voor naslagwerken bij een training. E-learning waarin je simpele stappen kunt leren, bijvoorbeeld over hoe je moet stemmen.
- Een goed platform waarop je alvast informatie kunt zoeken of dingen kunt voorbereiden. Dat kan de inwoner dan alvast zelf doen. Bijvoorbeeld als je naar de schuldhulpverlening gaat. Een platform of app die je uitlegt wat je allemaal al zelf kunt voorbereiden.

## 5. Nadelen en risico's

Hoewel de inwoners die wij spraken ideeën hebben over waar online-toepassingen van meerwaarde kan zijn en dit ook bijna allemaal aan den lijve hadden ondervonden, zijn er ook punten waar zij minder enthousiast over zijn of bedenkingen bij hebben.

Zij vinden online-ondersteuning minder persoonlijk, omdat er minder emoties zichtbaar zijn bij de sociaal werker. Een inwoner denkt dat het korte informele contact wegvalt bij online-ondersteuning. De 'Wil je koffie?'-praatjes vervallen online. Dat maakt het minder persoonlijk. Online – ondersteuning zou volgens deze inwoner ook geen vervanging van persoonlijk contact moeten zijn en zeker geen geautomatiseerd systeem. Als er een mens achter zit kan het wel voor korte vragen.

Een andere inwoner denkt dat sommige dingen ook niet via de chat te bespreken zijn, zoals de assertiviteitstraining die zij gevolgd heeft. Daar is wel een echte ontmoeting voor nodig. Deze opvatting werd gedeeld door andere inwoners. Een van de inwoners zegt over wat niet online kan: *'echt persoonlijke gesprekken over wat je hebt meegemaakt, of ook hele persoonlijke informatie bijvoorbeeld'*.

Het is belangrijk, volgens een van de inwoners, om oog te blijven houden voor ouderen. Oudere mensen die niet zo digitaal vaardig zijn, kunnen volgens deze inwoner niet meekomen in blendend werken. Het kan voor hen heel vervelend zijn als alles digitaal moet. Een andere inwoner vindt dan ook dat blended werken altijd een keus moet blijven. Je moet ervoor kunnen kiezen om het wel of niet te doen.

## 6. Specifieke vaardigheden sociaal werker online

We vroegen de inwoners ook of zij denken dat sociaal werkers over specifieke vaardigheden moeten beschikken om online-ondersteuning te kunnen bieden. Een van hen gaf aan dat goede coaches dit zowel offline als online zijn. Dat zou betekenen dat sociaal werkers naast digitale vaardigheden geen andere extra vaardigheden nodig hebben om mensen online te ondersteunen. Wel vertelden meerdere inwoners dat het belangrijk is dat sociaal werkers ook online het contact persoonlijk houden: *“Zorgen dat er nog steeds goed gecommuniceerd wordt en dat je nog steeds goed blijft opletten, net als gewoon wanneer je met iemand praat. En goed contact blijven leggen”*.

## 7. Conclusie

We zagen dat het aantal reacties op onze oproep om deel te nemen aan interviews laag was. Onbekendheid met blended sociaal werk en het gevolg dat er dus ook nog weinig ervaring mee opgedaan werd is hier vermoedelijk de oorzaak van. De vier inwoners die wij spraken geven allemaal aan dat de persoonlijke band die tussen inwoner en de sociaal werker gelegd wordt de basis vormt. Wanneer deze goed is, kunnen online toepassingen net zo zinvol zijn als bestaande werkwijzen. Wel geven ze aan dat persoonlijk contact, dus zonder online-communicatiemiddel ertussen, er altijd moet blijven. Hieruit concluderen we dat onlinetoepassingen een goede aanvulling zijn in het sociaal werk, zolang deze gecombineerd worden met face-to-face-ondersteuning. Het geeft inwoners regie over tijd en plaats en het verlengt het leerproces buiten de contactmomenten met de sociaal werker. Inwoners voor wie het gebruik van onlinetoepassingen niet haalbaar of wenselijk is, moeten in hun ogen altijd nog gebruik kunnen maken van face-to-face-ondersteuning. De geuite kanttekeningen over de relatie tussen inwoner en de sociaal werker als basis voor verandering en het waken voor iemands kwetsbare situatie sluiten aan bij wat sociaal werkers hierover zeiden (Brinkhuijsen, 2023). Het lijkt er echter ook op dat inwoners minder terughoudend zijn dan sociaal werkers in het potentieel dat online-toepassingen en blended ondersteuning te bieden heeft. Zodra er meer blended gewerkt gaat worden zal een grotere rijkdom aan ervaringen ontstaan. Hieruit zullen vermoedelijk meer en wellicht andere leerpunten voortvloeien. Daarom blijven we in vervolgonderzoek inspelen op deze ontwikkeling.

We spraken de vier inwoners zonder hen te bevragen op het soort ondersteuning dat zij via het sociaal werk ontvangen. Het verschil in ondersteuningsvraag en de precieze invulling van een bijpassende blend is dan ook niet belicht. Uit deze verkennende gespreksronde kwam duidelijk naar voren dat er verschillen in perspectieven zijn tussen generaties en dat wat voor de een goed werkt, voor de ander juist niet wenselijk is. Wat wij uit deze vier verhalen haalden laat in al haar bescheidenheid zien dat door inwoners online-toepassingen in blended sociaal werk overwegend als positief onthaald worden. Dit laat zien dat de terughoudende houding van een deel van de sociaal werkers over onlinetoepassingen en blended ondersteuning niet altijd gerechtvaardigd is (Brinkhuijsen, 2023).

Tegelijkertijd onderschrijft het hier beschreven inwonersperspectief het door professionals geschetste belang van maatwerk. Hoe een optimale blend eruitziet is afhankelijk van de persoon of groep, het vraagstuk en de beoogde doelstelling. Een blend zal bovendien hoogstwaarschijnlijk veranderen, naarmate de ervaringen ermee groeien. Het is dus aan de sociaal werker om in samenspraak met inwoners te allen tijde af te wegen welke werkvorm, of deze nou online of face-to-face is, het meest geschikt is in een specifieke context of casus. Het vakmanschap verandert niet maar de mogelijkheden waarover de sociaal werker beschikt groeien voortdurend door de komst van onlinetoepassingen. Ethische afwegingen ten gunste van inwoners in een kwetsbare situatie vormen altijd de basis van het handelen van sociaal werkers, ook als zij onlinetoepassingen benutten in blended ondersteuning.

## Referentielijst

Brinkhuijsen, A. (2023). *Krachten bundelen voor blended sociaal werk*. Hogeschool Inholland.

Europese Commissie. (2019). *Human Capital and Digital Skills in the Digital Economy and Society Index*. Digital Economy and Society Index.