

Rapportage

Krachten bundelen voor blended sociaal werk

Aafke Brinkhuijsen
januari 2023





Krachten bundelen voor blended sociaal werk

Auteur Aafke Brinkhuijsen
Lectoraat Empowerment & Professionalisering Hogeschool Inholland
Datum 15 januari 2023

Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door het Centre of Expertise voor Preventie in Zorg en Welzijn en de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland.
Toegankelijkheid van het recht van Aafke Brinkhuijsen is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-NietCommercieel-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie
2023 Hogeschool Inholland



De krachten bundelen voor blended sociaal werk

De digitale wereld is sinds de coronapandemie, noodgedwongen, definitief onderdeel geworden van het sociaal werk. Voor het sociaal werk lonkt een blended toekomst, waarin online tools en online communicatie face-to-face-contact aanvullen bij een goede ondersteuning aan cliënten en inwoners. In deze rapportage staan de ervaringen van schoolmaatschappelijk werkers met deze nieuwe blended manier van werken met leerlingen en ouders beschreven.

Samen werken en samen onderzoeken

Blended werken vraagt om innovatie van het vakmanschap van de sociaal professional. In de Kopgroep Blended, Effectmeting en Benchmark (BEB) bundelen sociaalwerk-organisaties uit west- en midden-Nederland de krachten om samen te bouwen aan de blended toekomst van het sociaal werk, samen met AdSysCo en Hogeschool Inholland. Het Center of Expertise Preventie in Zorg & Welzijn van de hogeschool maakte deze samenwerking in 2022 mede mogelijk door een praktijkgericht onderzoek te faciliteren. Vanuit het lectoraat Empowerment & Professionalisering van Hogeschool Inholland observeerden we daarvoor intervisiebijeenkomsten van schoolmaatschappelijk werkers. De conclusies uit de analyse van deze intervisiebijeenkomsten staan in dit artikel beschreven.

Professionals van de sociaalwerk-organisaties werkten in 2022 onder begeleiding van een scrummaster samen aan het bouwen en implementeren van blended toepassingen. Vervolgens gingen zij in de eigen organisatie aan de slag met de gezamenlijk ontwikkelde digitale tools. In organisatie-overstijgende intervisie bespraken zij daarna hoe zij in de praktijk te werk gingen, wat het ze bracht en waar zij tijdens de implementatie tegenaan liepen. Op deze manier bouwden en implementeerden sociaal professionals in het schoolmaatschappelijk werk de blended leerlijn 'Denk je sterk'.

Denk je sterk

De leerlijn 'Denk je sterk' is het resultaat van het brainstorm- en bouwproces door sociaal professionals binnen schoolmaatschappelijk werk. Zij constateerden dat een groeiend aantal leerlingen in het voortgezet onderwijs kampen met faalangst. Ze zagen in online leer- en samenwerkingsplatform LearningStone een geschikt medium voor het inrichten van een online-omgeving waarin leerlingen en ouders zelf aan de slag kunnen met het overwinnen van hun faalangst en waarin zij kunnen uitwisselen met de sociaal professional.

De toekomstige, gewenste situatie voor de leerling – zelfverzekerd zijn – resulteerde in de titel 'Denk je sterk'. In de leerlijn staan oefeningen die de leerling zelf doet en oefeningen die samen met de ouders gedaan kunnen worden. Deze oefeningen kan de leerling op een zelfgekozen moment doen. De sociaal professional ziet de stappen die de leerling zet, geeft tussentijds feedback en neemt de voortgang die de leerling boekt als vertrekpunt voor face-to-facegesprekken.

Blended levels

Blended ondersteuning kan verschillende vormen aannemen. In de praktijk zijn drie verschillende levels zichtbaar waarin online toepassingen een lichtere of meer alomtegenwoordige plek in het agogische proces innemen. Op het eerste level, blended communicatie, hanteert de sociaal professional diverse online-communicatiemiddelen om met de cliënt of burger te praten. Beeldbellen, e-mailen en chatten dienen dan als vervanging van face-to-facecontact of vullen het bestaande face-to-facecontact aan. Het volgende level, blended ondersteuning, gaat een stapje verder. De sociaal professional gebruikt dan online-tools in het agogische proces met de cliënt of inwoner. Online vragenlijsten, linkjes naar informatie en filmpjes zijn voorbeelden van deze vorm van blended dienstverlening.

Het laatste, meest uitgebreide level, is blended (proces)begeleiding. Hierbij ligt de regie primair bij de cliënt of inwoner en zet de sociaal professional integrale, online modules samen met face-to-face-contact in om het leerproces van de cliënt of inwoner te ondersteunen. De leerlijn 'Denk je sterk' is hier een voorbeeld van.

Wat blended ondersteuning brengt

In de praktijk merken sociaal professionals van het schoolmaatschappelijk werk dat blended werken leidt tot een andere interactie met leerlingen en hun ouders. De regie komt meer bij de leerling en ouders te liggen en de interactie krijgt meer dan met alleen face-to-facecontacten de vorm van een leerproces. Dit brengt met zich mee dat het weekritme van de sociaal professional verandert.

Naast de bestaande, terugkerende gesprekken met leerlingen, heeft hij of zij steeds kort online-contact met leerlingen of ouders. Zij gaan op hun beurt onbegeleid aan de slag met werkvormen in LearningStone, de sociaal professional kijkt op de achtergrond mee en geeft kort reacties. Deze reacties zijn motiverend van aard, zoals blijkt uit wat een van de schoolmaatschappelijk werkers zegt: 'Ik zag dat ze in de vakantie niets hebben gedaan. Dan stuur ik een appje, zo van "Joh, ga er lekker mee aan de slag". Dan gaat het balletje rollen.'

Tussentijds schaaft de sociaal professional de leerlijn inhoudelijk bij door bijvoorbeeld een oefening toe te voegen of aan te passen, zodat deze optimaal aansluit bij de leervraag en groeistappen van de leerling. De stappen die leerlingen en ouders in de leeromgeving zetten, zijn het vertrekpunt voor het gesprek tussen leerling en sociaal professional.

Succeservaringen en veelvoud aan tools bevorderen blended werken

Een goed begin is het halve werk, zo blijkt ook bij succesvol blended ondersteuning bieden. Een gedegen intake waarin de professional en cliënt samen het vraagstuk en gewenste doelstellingen verkennen, geeft aanknopingspunten voor het kiezen en op maat maken van digitale tools en face-to-face-werkvormen. Professionals ervaren het als stimulerend om blended te gaan werken wanneer zij voor verschillende thema's beschikken over online toepassingen die zij in een 'blend' met face-to-face kunnen inzetten. Ze streven naar een werkwijze waarin blended werken dagelijkse praktijk wordt.

In het ondersteuningsproces werken zij liefst stap voor stap, zodat ze met leerlingen en ouders kunnen reflecteren op het leerproces en de route in dat leerproces kunnen bijstellen. Ze geven aan dat het bereiken van succeservaringen vraagt om lef en omdenken. Want, zo zeggen ze, blended werken is niet wezenlijk anders, maar vraagt wel om opnieuw na te denken over het proces dat zij doorlopen met cliënten en om bestaande werkvormen aan te vullen met nieuwe, digitale tools als online leerplatforms, vragenlijsten en apps.

Volle agenda en alleen werken belemmeren

In de dagelijkse praktijk gebruik gaan maken van nieuwe, digitale tools vraagt om herijking van de manier waarop sociaal professionals denken en handelen, inclusief het plannen van de week. Zoals bij iedere andere innovatie hebben zij tijd en ruimte nodig om de mogelijkheden van blended hulpverlening te zien, om te oefenen met de nieuwe tools en te reflecteren op de toepasbaarheid en werkzaamheid van nieuwe, online manieren van werken.

Doordat sociaal professionals een volle caseload ervaren, voelen en nemen zij deze ruimte niet. Een van de schoolmaatschappelijk werkers zegt: 'Ik heb het in mijn digitale agenda staan, voor elke dag: blended checken. Maar dat verdwijnt in de drukte van de dag en het creëert extra drukte.' Sociaal professionals moeten ook vanuit hun organisatie ruimte krijgen om blended te werken. In het begin kost blended werken wat meer tijd, maar op den duur zal het tijd opleveren. Daar komt bij dat de technische vaardigheden in het werken met de online toepassingen vaak wel getraind zijn, maar er nog geen handigheid in is. Hierdoor zijn online toepassingen nog geen automatisme. Goed afwegen of een toepassing bruikbaar is in een ondersteuningsproces vraagt in het begin om uitwisselen binnen het team. Hierdoor is het voor sociaal professionals die als enige binnen hun team beginnen met blended werken extra lastig.

Het implementeren van ontwikkelde online tools, zodat er blended ondersteuning ontstaat, blijkt in de praktijk een grote stap. Sociaal professionals geven hiervoor als reden dat het lastig is om een inwoner of cliënt te vinden waarvoor de nieuwe online tool geschikt is. Een andere belemmering is het idee dat bij sociaal professionals heerst dat cliënten of inwoners niet de benodigde vaardigheden hebben om bijvoorbeeld een app of online leeromgeving te gebruiken. Het is daarbij de vraag in hoeverre sociaal professionals en sociaal werkorganisaties zicht hebben op de online leefwereld waarin mensen leven. Het sociaal werk biedt ondersteuning aan mensen in een kwetsbare situatie, maar deze mensen mogen niet onderschat worden.

In de interactie tussen sociaal professional en cliënt of inwoner verandert de onderlinge verhouding doordat de regie van de professional naar de cliënt of inwoner verschuift. Dit kan leiden tot onzekerheid bij de sociaal professional, bijvoorbeeld als het gaat om het monitoren van de leervoortgang die de cliënt of inwoner boekt. Een van de schoolmaatschappelijk werkers vertelde hoe onzekerheid in het bieden van goede begeleiding en de benodigde ruimte om te leren samenkomen: 'Normaal plan je van gesprek tot gesprek. Als je ze dan weer ziet, dan ga je er in de voorbereiding mee aan de slag. En nu, als zij er doordeweeks mee aan de slag gaan, dan moet ik dat ook doen. Daar moet ik ruimte voor vinden, die ik nog niet heb.'

Draagvlak en ruimte zijn voorwaarden

Blended ondersteuning bieden in het sociaal werk vraagt om draagvlak in alle lagen binnen de organisatie. Het is aan de organisatie om ruimte te creëren voor het bouwen en implementeren van blended ondersteuning. Het werkproces binnen de organisatie doorstaat een herijking. Zo kan het intakeproces nieuwe vormen krijgen, waardoor het eerste contact tussen cliënt of inwoner en de sociaal professional een nieuwe, meer inhoudelijke insteek krijgt.

Nieuwe, digitale tools toevoegen aan het bestaande, face-to-face-aanbod, waarbij het proces en de manier van begeleiden veranderen, vraagt om ruimte, bereidheid en samenwerking. Sociaal professionals trainen in technische vaardigheden vormt de basis. Intervisie stimuleert het hernieuwde, blended vakmanschap. Verenig de krachten, is het devies.

Blend nog niet af

De samenwerking binnen de Kopgroep BEB maakt duidelijk dat blended werken vraagt om maatwerk voor een specifieke groep cliënten of inwoners, waarbij elk vraagstuk om een eigen blend van online toepassingen en face-to-face-interactie vraagt. Dat is niet anders dan in het face-to-face-werk. Voor de sociaal professional geldt immers dat het vakmanschap blijft bestaan. Tegelijkertijd wordt hij of zij zich met de aanvullende online manier van werken weer meer bewust van de afwegingen die ten grondslag liggen aan de keuze voor een bepaalde methodiek of een specifieke toepassing. De sociaal professional vraagt bijvoorbeeld de inwoner of cliënt om de positievegezondheidscheck in te vullen, zodat ze de uitkomst ervan in het eerste gesprek kunnen bespreken.

De online leeromgeving LearningStone is bruikbaar om trainingen, cursussen, filmpjes en informatie te delen met inwoners of cliënten. Het nu ontwikkelde aanbod aan online toepassingen moet worden aangevuld en uitgebreid om sociaal professionals in staat te stellen de optimale blend voor de eigen inwoners of cliënten samen te stellen. Inbedding in de organisatie is daarbij een belangrijke voorwaarde, opdat professionals en organisaties samen stappen richting blended (proces)begeleiding kunnen zetten. Daarnaast is het van belang om beter zicht te krijgen op de meerwaarde van blended sociaal werk voor de levens van de cliënt en inwoners. Onderzoek daarnaar staat voor 2023 op de planning.

