

Tijd om op
ongelijkheden
te wijzen

Even niet aan zet

Corona zette het sociaal werk op zijn kop, maar de professionals zijn tot nu toe geen veelgevraagde deskundigen, noch in Nederland, noch in Duitsland. Andere kwesties zijn even urgenter. Dat geeft tijd om het werk door te ontwikkelen en om de politiseringsopdracht van het sociaal werk handen en voeten te geven.

De coronapandemie heeft de wereld in zijn geheel door elkaar geschud en de sociale en economische gevolgen zullen in alle landen nog lang voelbaar zijn. Ook het sociaal werk is – wereldwijd – voor een groot deel op de kop gezet; enerzijds door de impact van de pandemie op het dagelijkse leven van inwoners en cliënten, anderzijds door de veranderde eigen werkomstandigheden. De International Federation of Social Workers spreekt dan ook over een ‘range of challenges’ (Banks et al., 2020, p. 12) waarmee het sociaal werk sinds de uitbraak van de pandemie te maken heeft.

Dit blijkt ook uit het onderzoek dat het lectoraat Social Work van de Saxion Hogeschool in het voorjaar 2020 met diverse partners onder sociaal werkers in Duitsland en Nederland uitvoerde (Schell-Kiehl, Buschle & Meyer, 2020; Schell-Kiehl, Van Rest & Vos, 2020; Van Eck, Zwijnenburg & Vos, 2020; Nodes, 2020). De onderzoeksvragen richtten zich op hoe sociaal werkers de uitoeffe-

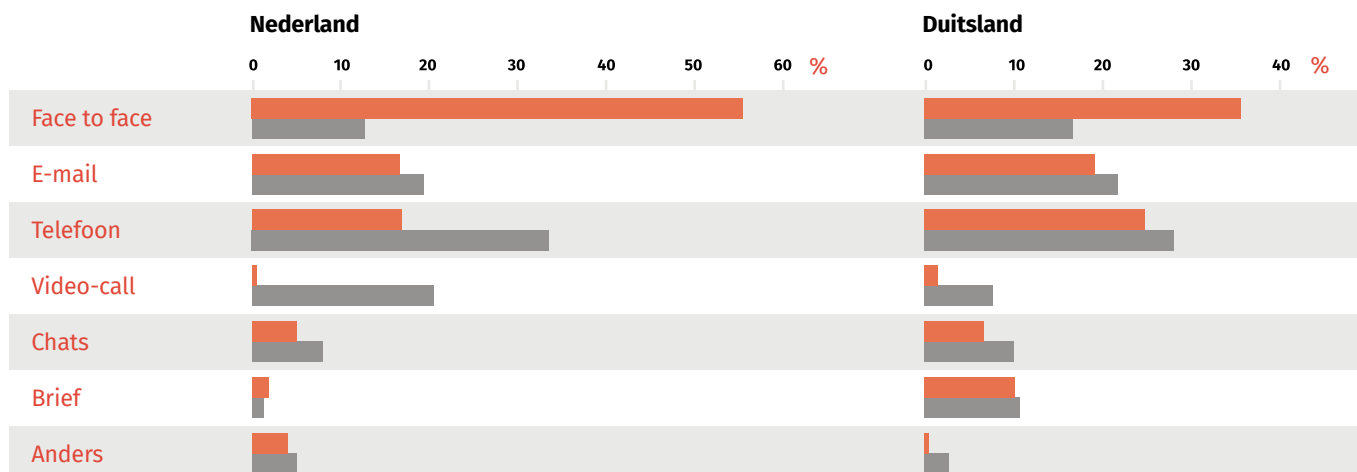
ning van hun werk tijdens de eerste lockdown ervaarden.¹ Waar liepen zij tegenaan? Wat hadden zij nodig? Welke rol speelde sociale technologie in hun werkprocessen op afstand? En welke toekomstige uitdagingen zien zij voor hun beroep na de pandemie? De vragenlijst had een enorme respons, alleen in Nederland hebben meer dan 700 professionals sociaal werk de vragenlijst ingevuld. In Duitsland waren dit er ruim 1800.

In dit artikel lichten we drie inhoudelijke thema’s uit de vragenlijst toe en vergelijken daarbij Nederland en Duitsland. We eindigen met suggesties voor vervolgonderzoek en enkele relevante lessons learned tijdens een pandemie voor de toekomst van het sociaal werk.

Cruciaal beroep

In tegenstelling tot Duitsland (Wagner, 2020; Buschle & Meyer, 2020) is in Nederland het sociaal werk aan het begin van de pandemie door de overheid als cruciaal beroep aangemerkt. Dit lijkt duidelijke gevolgen voor de

Verdeling contacttijd vóór en tijdens de pandemie



perceptie van sociaal werkers van de maatschappelijke erkenning van hun werkzaamheden in beide landen te hebben.

Op de vraag 'Heeft u het gevoel dat uw werk op dit moment voldoende op waarde wordt geschat door de samenleving?' antwoordde in Duitsland van alle respondenten slechts 38,1 procent met ja. In Nederland was dit 65,1 procent. Bij de vraag 'Zijn uw werkzaamheden naar uw eigen mening cruciaal voor de samenleving?' was er nauwelijks verschil in perceptie van de professionals uit beide landen (in Duitsland: Ja = 82,2 procent; Nee = 17,8 procent en in Nederland: Ja = 80,2 procent; Nee = 19,8 procent).

Gemis van contact

Een duidelijk verschil is wel te zien in de manier waarop professionals vóór en tijdens de pandemie met inwoners en cliënten contact opnemen. Ook tussen beide landen zijn hierin verschillen te vinden.

Het lijkt alsof in Nederland de professionals vóór de pandemie aanzienlijk vaker face to face in contact zijn geweest met hun doelgroep dan tijdens de pandemie. E-mails, chats en brieven lijken in Duitsland een grotere rol in het contact tussen inwoners of cliënten en professionals te spelen – en dit was ook al zo vóór de corona-uitbraak. Desalniettemin vindt het merendeel

Sociaal werkers in Nederland en Duitsland vertellen

'Dat er in onze manier van werken zoveel afstand is en het daardoor onpersoonlijk aanvoelt voor de cliënten en voor ons als hulpverleners. Dat staat haaks op ons systeem en ook op onze methodiek.'

'Ik vind dat er in ons werk veel verloren gaat op het moment dat er geen face to face contact bestaat. Non-verbale communicatie gaat grotendeels verloren. Het is erg mooi dat de technologie ons in staat brengt om ons werk te kunnen uitvoeren, echter denk ik dat ons werk altijd een contactberoep zal blijven (...)'

'Er is minder zicht op de situaties bij mensen thuis. Via beeldbellen zijn risico's lastiger in te schatten.'

'Mensen ontwijken beeldbellen. Sommige cliënten stellen de contacten uit.'

'Heel veel cliënten begrijpen heel weinig van brieven, post, regelingen die financiële raakvlakken hebben. Tevens zijn veel mensen digibeeft.'

'Met statushouders die de taal niet machtig zijn, is het niet te doen om te beeldbellen. De tolk is vaak middel om de taalbarrière op te lossen, nu een lastige derde persoon via beeldbellen,

bovendien is lichaamstaal statushouder belangrijk, wordt nu gemist. Aan de telefoon geven ze vaak sociaal wenselijke antwoorden. In levenden lijve is dit gemakkelijker te omzeilen.'

'Je moet een cliënt als het ware kunnen ruiken en proeven. Dat gaat minder goed via beeldbellen. Ik ben niet tegen deze wijze van werken maar zie de betaalmeesters al focussen op goedkope werk inkopen. Zou ik dus doodzonde vinden. Een combinatie prima, maar graag op basis van de professionele inschatting van een situatie door de professional samen met de cliënt.'

van de respondenten uit beide landen de wijzigingen in het contact met hun doelgroep problematisch – 75 procent in Duitsland en 60,8 procent in Nederland. Uit de antwoorden op de open vraag blijkt wat de professionals aan deze veranderingen als problematisch ervaren. Het gaat om het missen van de mogelijkheden van non-verbale communicatie; het missen van de sociale context; de onmogelijkheid voor sommige doelgroepen om digitaal contact te hebben (mensen met dementie, andere geestelijke of psychische problematiek, taalvaardigheid van statushouders, et cetera); het inzetten van methodische handelingswijzen op afstand of met behulp van sociale technologie; en moeite om nabijheid te ervaren, verbinding te maken en een vertrouwensband op te bouwen.

In de Nederlandse vragenlijst is tijdens de eerste lockdown ook gevraagd naar de houding van professionals sociaal werk ten aanzien van het inzetten van sociale technologie in hun dagelijkse werkprocessen. Hieruit kwam naar voren dat mannelijke professionals sociaal werk positiever zijn over de faciliterende condities en dat zij een positievere attitude tegenover werken met technologie hebben dan vrouwelijke professionals. Ook werden twee leeftijdscategorieën vergeleken: jonger dan 46 jaar en

ouder dan 46. Jongere professionals sociaal werk bleken meer overtuigd te zijn van het nut van het gebruik van technologie in hun werk en meer overtuigd van de kennis die ze hebben over technologie. Ze denken dat het gemakkelijker voor ze is om te leren omgaan met technologie, dat ze een positievere houding hebben ten aanzien van technologie en dat ze een hogere zelfeffectiviteit hebben dan de oudere professionals.

Meer ongelijkheden

Veel professionals sociaal werk verwachten niet alleen nu maar ook in de toekomst voor grote uitdagingen in hun werkveld komen te staan door de coronapandemie (Schell-Kiehl, Buschle & Meyer, 2020). Sociale ongelijkheden worden onder de omstandigheden van de pandemie zichtbaar als onder een vergrootglas. Zo is inmiddels duidelijk dat de sociaaleconomische status van inwoners of cliënten bepalend is voor de kans om ernstig door het covid-19 virus te worden getroffen. Mensen met een lage sociaaleconomische status zijn in sterkere mate blootgesteld aan het virus, hebben door een slechtere algemene gezondheidstoestand meer kans om ernstig ziek te worden en hebben minder toegang tot adequate zorg. Dit geldt ook in welvarende landen met een universeel gezondheidszorgsysteem (Dragon et al., 2020; Butterwegge, 2020), zoals Nederland en Duitsland.

Tijdens de crisis is er voor de onderliggende structurele oorzaken zoals armoede en ongelijkheden weinig aandacht (Abma, 2020). Sociaal werkers zouden een belangrijke rol kunnen spelen door de aandacht te vestigen op onrechtvaardig-

heden en te pleiten voor veranderingen in het sociale beleid en de praktijken die de meest gemarginaliseerde mensen in de samenleving treffen (Banks et al. 2020). 'Zij hebben oog voor de gevolgen van maatschappelijke veranderingen voor specifieke groepen en de maatschappelijke gevolgen van veranderingen die zich voordoen in specifieke groepen' (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020).

Er is echter op dit moment sprake van een 'tyranny of the urgent' (Smith, 2019; Abma, 2020). Professionals sociaal werk zijn in de huidige situatie geen veelgevraagde deskundigen. Noch in Nederland noch in Duitsland worden op dit moment

in de politieke gremia en adviesorganen voor de coronapandemie deskundigen op het gebied van sociaal werk benoemd. Het discours over de maatschappelijke gevolgen van de pandemie wordt grotendeels door anderen gevoerd. Daarnaast staan in toenemende mate nationale belangen op de voorgrond bij coronamaatregelen en politieke beslissingen. Deze vormen een extra uitdaging voor het internationale sociaal werk (Wagner 2020; Banks et al., 2020). Het is nu de tijd om handelingskennis en methodieken door te ontwikkelen om de politiseringsopdracht van het sociaal werk handen en

voeten te geven (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020).

Vervolgonderzoek

Er is nog steeds enorme belangstelling voor het hier in het kort beschreven onderzoek. De vragen naar meer en diepere analyses uit het databestand van het eerste onderzoek en vragen voor presentaties en artikelen blijven komen. In de discussies gaat het om centrale aspecten hoe sociaal werk nu in tijden van een pandemie maar ook in de toekomst vorm te geven. Voorbeelden van deze discussiepunten zijn:

- Hoe kunnen professionals ook op afstand nabijheid creëren, vertrouwen opbouwen en van betekenis zijn?
- Hoe gaan sociaal werkers professionele standaarden, waarden en principes in een veranderende context waarmaken?
- Welke rol speelt hierbij sociale technologie? En in het verlengde hiervan:
- Welke kennis en vaardigheden moeten hiervoor door alle betrokkenen worden opgedaan?
- Welke innovaties en doorontwikkelingen moeten plaatsvinden en hoe kan het sociaal werk hier direct bij betrokken worden?
- Welke infrastructuur is er en moet er nog komen? Ook wat betreft AVG?

Het eerste onderzoek was verkennend van aard, een nulmeting aan het begin van een pandemie. Nu kunnen met een

**PROFESSIONALS
SOCIAAL WERK
ZIJN IN DE
HUIDIGE
SITUATIE GEEN
VEELGEVRAAGDE
DESKUNDIGEN**

vervolgstudie – nauw afgestemd met kennisinstellingen en beroepsverenigingen sociaal werk in Duitsland en Zwitserland – meer vergelijkende analyses en de langere termijn-effecten van de pandemie voor professionals sociaal werk in een bredere Europese context in kaart worden gebracht. Zo kunnen alle betrokkenen aan een bredere kennisbasis over de invloed van de coronapandemie op de beroepspraktijk van sociaal werkers bouwen, krachten bundelen en elkaar in een meer politiserend sociaal werken versterken (Hooghiemstra & Van Pelt, 2020; Banks et al., 2020). Tijd, ruimte en financiering

om data, theoretische inzichten en nieuwe werkwijzen ook internationaal met elkaar uit te wisselen en te ontwikkelen zijn volgens ons niet alleen zinvol, maar vooral nodig om het sociaal werk een duidelijke stem te geven in een tijd waarin met name het medische en economische discours maatschappelijk bepalend zijn.

■ **Ines Schell-Kiehl** is senior-onderzoeker bij het lectoraat Social Work van Saxion. **Melissa** werkt als onderzoeker bij het lectoraat Technology Health & Care van Saxion.

Noot

1. Het onderzoek is in Nederland landelijk onder beroepsprofessionals in het sociaal werk vanuit Saxion uitgevoerd en met hulp van kennisinstituut Movisie, werkgeversorganisatie Sociaal Werk Nederland, de Beroepsvereniging Sociaal Werk Nederland en het landelijk Netwerk Werkplaatsen Sociaal Domein verspreid.

Referenties

- Abma, T. (2020). Lessen voor een rijkere waardering van de ouderenzorg. <https://www.socialelvraagstukken.nl/rubrieken/analyse-xl/lessen-voor-een-rijkere-waardering-van-de-ouderenzorg/>
- Banks, S., Cai, T., Jonge, de E., Shears, J., Shum, M., Sobočan, Ana M., Strom, K., Truell, R., Úriz, J., & Weinberg, M. (2020). Ethical Challenges for Social Workers during Covid-19: A global perspective. ISWF. <https://www.ifsw.org/wp-content/uploads/2020/07/2020-06-30-Ethical-Challenges-Covid19-FINAL.pdf>
- Buschle, Chr., Meyer, N. (2020). Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. *Soziale Passagen* 12:155–170. <https://doi.org/10.1007/s12592-020-00347-0>
- Butterwegge, Chr. (2020). Corona, Armut und Sozialstaat. *Forum Sozial* 2: 23–28.
- Dragon, N., Rupprecht, Chr. J., Dortmann, O., Schneider, M., & Wahrendorf, M. (2020). Higher Risk of Covid 19 hospitalization for unemployed: an analysis of 1.298.416 health insured individuals in Germany. <https://doi.org/10.1101/2020.06.17.20133918>
- Eck, M., van, Zwijnenburg, J., & Vos, E. (2020). Sociaal werkers laten zich de maatregelen te veel aanleunen. *Sociale Vraagstukken*. <https://www.socialelvraagstukken.nl/interview/sociaal-werkers-laten-zich-de-maatregelen-teveel-aanleunen/>
- Hooghiemstra, E., & Pelt, M., van (2020). De kennis- en onderzoeksagenda sociaal werk. Movisie: Utrecht. <https://www.movisie.nl/sites/movisie.nl/files/2020-12/De-Kennis-en-Onderzoeksagenda-Sociaal-Werk.pdf>
- Schell-Kiehl, I., Buschle, Chr., & Meyer, N. (2020). Supranationale Effekte der Corona-Pandemie auf die Soziale Arbeit: Ein Vergleich zwischen Deutschland und den Niederlanden. *Forum Sozial* 2: 17–22.
- Smith, J. (2019). Overcoming the ‘tyranny of the urgent’: integrating gender into disease outbreak preparedness and response. *Gender & Development*, 27:2, 355–369. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13552074.2019.1615288>
- Nodes, W. (2020). Stell Dir vor, Soziale Arbeit findet nicht statt, und niemandem fällt es auf ... *Forum Sozial*, 2: 16.
- Wagner, L. (2020). Soziale Arbeit und „Corona“ Einige „blinde Flecken“ in der Pandemiediskussion. *Sozial Extra* 4: 236–238. <https://doi.org/10.1007/s12054-020-00291-6>