

Tussentijdse rapportage

Blended Effectmeting Benchmark

Verkenning naar benodigde kennis en
vaardigheden voor sociaal professionals

3 september 2021

Aafke Geisink-Brinkhuijsen
Niels Hermens



Blended Effectmeting Benchmark

Verkenning naar benodigde kennis en vaardigheden voor sociaal professionals

Auteurs	Aafke Geisink-Brinkhuijsen, Niels Hermens
Onderzoekslijn	Lectoraat Empowerment en Professionalisering
Soort object	Tussentijdse rapportage
Datum	3 september 2021

Afbeelding omslag: taschenska, Shutterstock.
Deze publicatie is tot stand gekomen met
bijdragen vanuit de Werkplaatsen Sociaal
Domein en het Centre of Expertise in Preventie
Zorg & Welzijn van Inholland.

Toegankelijkheid van het recht van Aafke
Geisink-Brinkhuijsen en Niels Hermens is in
licentie gegeven volgens een Creative
Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0
Internationaal-licentie.

2021 Hogeschool Inholland

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Bevindingen	6
2.1 Beelden bij blended ondersteuning	6
2.2 Mogelijke meerwaarde van blended ondersteuning	7
2.3 Zorgen over blended werken	9
2.3.1 Voorwaarden	10
3. Conclusie en denkrichtingen voor blended sociaal werk	13
3.1 Bevindingen op hoofdlijnen	13
3.2 Drie denkrichtingen voor de nabije toekomst	14

1. Inleiding

Sinds 2016 ontwikkelen vijf welzijnsorganisaties in samenwerking met elkaar een innovatieve blended aanpak rond relatievraagstukken (Two2Tango). Het doel van deze samenwerking is het bundelen van krachten voor het ontwikkelen van online functionaliteiten binnen de hulpverlening, ofwel blended ondersteuning. De betrokken organisaties zien kansen in de noodzaak om aan te sluiten bij de digitaliserende leefwereld van mensen en in de extra mogelijkheden die online functionaliteiten bieden. In 2020 besloten de vijf organisaties om de innovatie door te trekken naar alle welzijnsthema's. Daarvoor zochten zij ook samenwerking met AdSysCo, specialist in ICT voor zorg en welzijn. Two2Tango werd opgeheven en ging door als Koplopers-BEB. BEB staat voor Blended, Effectmeting en Benchmark. De Koplopers-BEB bestaan op dit moment uit: MEE & de Wering, de SMD, Xtra, MEEVivenz en WelschapSocius.

Blended ondersteuning definiëren wij hier als een manier van werken waarbij professionals en 'cliënten' actief samenwerken en samen leren. De cliënt heeft daarbinnen een actieve rol. Binnen blended ondersteuning heeft een online leeromgeving een prominente rol, maar wordt vooral gezocht naar de optimale mix van online toepassingen en face-to-facecontact. Hoe deze mix er uitziet is afhankelijk van de cliënt(groep) en het maatschappelijke vraagstuk in kwestie.

In het innovatieproject verkennen zogenoemde scrumteams van ongeveer vijf sociaal professionals welke digitale functionaliteiten nodig zijn om tot blended ondersteuning te komen voor verschillende vormen van sociaal werk. In de periode september 2020 tot en met juli 2021 zijn binnen de scrumteams voor verschillende cliëntgroepen klantreizen ontwikkeld voor dreigende armoede en schulden, voor het schoolmaatschappelijk werk en voor mantelzorgondersteuning. In de scrumteams verkenden de sociaal professionals onder leiding van een scrummaster wat zij gezamenlijk verstaan onder blended ondersteuning en welke mogelijkheden zij zien om de beroepspraktijk te versterken met aanvullende online functionaliteiten en met een blended mix van werken. Het idee is om vanuit de mogelijkheden die in de scrumteams naar voren komen in het najaar van 2021 online functionaliteiten te ontwikkelen die de sociaal professionals in de praktijk kunnen toepassen. Dit zal gebeuren op het online leerplatform LearningStone, dat een belangrijke basis vormt voor communicatie en als leerkanaal in blended ondersteuning zal dienen.

Het lectoraat Empowerment en Professionalisering volgt en onderzoekt de ontwikkeling en implementatie van de blended ondersteuning. Deze samenwerking tussen de Koplopers-BEB en het lectoraat is ontstaan vanuit de Werkplaats Sociaal Domein Noord-Holland.¹ De uitvoering van het onderzoek is mogelijk dankzij een subsidie van het Centre of Expertise (CoE) Preventie in Zorg & Welzijn van Hogeschool Inholland. Het CoE ondersteunt innovatieprojecten die samenwerking tussen onderwijs en werkveld bevorderen. De centrale vraag waarvoor de subsidie is aangevraagd bij het CoE luidt:

Wat moeten professionals en aankomende professionals weten en kunnen om blended hulpverlening te bieden aan hulpvragers?

In deze rapportage presenteren we de eerste bevindingen uit ons verkennende onderzoek naar de ontwikkeling en implementatie van blended ondersteuning. Het betreft een verkenning van wat sociaal professionals zien als blended ondersteuning; van wat zij zien als de meerwaarde ervan voor het beantwoorden van de hulpvraag van de cliënt; en van wat sociaal professionals nodig hebben om blended ondersteuning te kunnen bieden. Gedurende de scrumfase hebben wij data verzameld bij de sociaal professionals die deelnamen aan de scrumteams schoolmaatschappelijk werk en mantelzorgondersteuning. Beide scrumteams bestaan uit respectievelijk vier en vijf sociaal professionals die geïnteresseerd zijn in het ontwikkelen van blended ondersteuning. Omdat zij in een vroegstadium interesse en betrokkenheid toonden, kunnen zij gerekend worden tot de groep

¹ Deze werkplaats is een van de vijftien Werkplaatsen Sociaal Domein (WSD) in Nederland en is verbonden aan het lectoraat Empowerment en Professionalisering van Hogeschool Inholland. Samen met de partners in het kennisplatform verkennen, verzamelen, verdiepen, vernieuwen, verbreden en verspreiden we kennis op basis van onze gemeenschappelijke kennisagenda.

early adopters. De scrumsessies werden begeleid door twee scrummasters. De dataverzameling bij de scrumteams vond plaats middels observaties, interviews, enquêtes en een focusgroep. Om bredere inzichten op te doen interviewden we daarnaast het scrumteam mantelzorgondersteuning en een groep niet-scrummers met diverse achtergronden binnen het sociaal werk. Het is de bedoeling dat dit verkennende onderzoek in het najaar van 2021 een vervolg krijgt om de onderzoeksvraag meer concreet te kunnen beantwoorden.

De kennis die dit onderzoek oplevert is eveneens van waarde voor het onderwijs aan aankomende sociaal professionals. De opleiding social work van Hogeschool Inholland heeft dankzij de coronapandemie weliswaar stappen gezet in het bieden van blended onderwijs, maar heeft nog een flinke slag te slaan in de plek van blended ondersteuning binnen het curriculum en het toetsplan van de opleiding. Parallel aan het onderzoek in de beroepspraktijk, is daarom verkend waar binnen de opleiding van aankomende professionals aanknopingspunten liggen voor het leren bieden van blended ondersteuning. Docenten en onderwijsontwikkelaars social work van de Inholland-locaties Haarlem en Alkmaar gaven tijdens een teamdag in juli 2021 hun visie op de vraag hoe de opleiding aankomende professionals voorbereidt op denken en doen in termen van blended ondersteuning.

2. Bevindingen

In dit hoofdstuk bespreken we onze bevindingen. We gaan in op de beelden die de sociaal werkers hebben bij blended ondersteuning, op de meerwaarde die zij ervan zien, op hun zorgen rondom blended ondersteuning en op wat zij aangeven nodig te hebben om deze ondersteuning te kunnen toepassen.

2.1 Beelden bij blended ondersteuning

De sociaal professionals die wij spraken hebben allemaal andere beelden bij blended ondersteuning. Hierbij zien we verschillen in de beelden van blended ondersteuning bij verschillende typen sociaal professionals, en ook tussen de sociaal professionals die deelnamen aan de scrums en sociaal professionals die hier niet aan deelnamen.

De schoolmaatschappelijk werkers die deelnamen aan de scrums zien blended ondersteuning als een heel andere wereld dan de traditionele manier van ondersteunen. In hun ogen is de basis van blended ondersteuning een online platform waar de jongere, de ouders en de betrokken sociaal professional allemaal dezelfde informatie kunnen zien, waardoor iedereen 'uniform aangehaakt kan blijven'. Hiermee bedoelen ze dat alle betrokkenen kunnen zien welke acties de jongere en zijn of haar ouder(s) ondernemen en hoe een jongere zich ontwikkelt rondom de hulpvraag. De mantelzorgondersteuners die deelnamen aan de scrum zien een andere vorm van blended ondersteuning als het best passend voor mantelzorgondersteuners. Voor het faciliteren van lotgenotencontact zien zij online bijeenkomsten als een mogelijkheid en voor tussentijds kort en motiverend contact met mantelzorgers zien zij de gebruikelijke sociale media, zoals WhatsApp, als een praktisch middel.

Waar de sociaal professionals in de scrums een concreet beeld hebben bij blended ondersteuning voor hun cliëntgroep, geldt dit in veel mindere mate voor de sociaal professionals die niet deelnamen aan een scrum. Onderstaande quotes zijn voorbeelden van beelden van blended ondersteuning bij de niet-scrummers.

'De term blended heb ik al lang niet meer gehoord. Ik zit nog een beetje vast aan de oude betekenis. Dat het een mix is van collectieve en individuele hulp en een mix van hulp door professionals en hulp door vrijwilligers.'

'Digitale onderdelen toevoegen aan de traditionele face-to-face manier van ondersteunen, en dan vooral bij de inschrijving.'



1. Binnen blended ondersteuning wordt vooral gezocht naar de optimale mix van online toepassingen en face-to-facecontact.

De beelden die de niet-scrummers hebben bij blended ondersteuning komen overeen met de beelden die de scrummers er voorafgaand aan de scrums bij hadden. Toen was ook bij hen het beeld van blended ondersteuning divers. Dat deze beelden in de loop van de tijd via de scrums concreter vorm hebben gekregen, wijst erop dat met de nodige begeleiding bij sociaal professionals een proces van bewustwording op gang gebracht kan worden en dat zij zo een open houding kunnen ontwikkelen voor de mogelijkheden van blended ondersteuning.

2.2 Mogelijke meerwaarde van blended ondersteuning

Ook rond de eerste ervaringen met de meerwaarde van blended ondersteuning zien we verschillen tussen de verschillende typen sociaal professionals. De schoolmaatschappelijk werkers zien het online platform dat zij voor ogen hebben als een middel om jongeren en ouders te motiveren om zich in te zetten voor het hulpverleningstraject. Als voorbeeld noemde een van de schoolmaatschappelijk werkers dat ze gewend zijn om leerlingen met faalangst en hun ouders een A4'tje met tekstuele uitleg mee te geven over faalangst, en dat dit bij blended ondersteuning in het online leerplatform kan worden vervangen door een kort filmpje over faalangst. De gedachte is dat dergelijke filmpjes voor de leerlingen en hun ouders interessanter en toegankelijker zijn om te leren over faalangst dan de gebruikelijke teksten. Een ander voorbeeld dat de schoolmaatschappelijk werkers noemden is dat zij straks voorbeeldfilmpjes kunnen meesturen aan kinderen, zoals bij een opdracht waarin ze worden gevraagd om voor de spiegel te gaan staan en een zelfverzekerde houding aan te nemen.

De mantelzorgondersteuners die deelnamen aan de scrums ervaren in de context van corona al veel voordelen van blended werken. In hun ervaring is het bijvoorbeeld heel prettig dat praktische tips voor mantelzorgondersteuners nu op een online sociale kaart te vinden zijn. Daarnaast vertellen ze dat ze steeds vaker proberen om mantelzorgers die het even niet meer zien zitten via WhatsApp een hart onder de riem te steken. Bijvoorbeeld door een kort berichtje, een emoticon of een gek plaatje. Dit heeft in de ervaring van de mantelzorgondersteuners vaak al een gewenst resultaat. Een opvallende en misschien logische bevinding is dat de digitale bijeenkomsten het voor mantelzorgers makkelijker blijken te maken om deel te nemen. Zo zijn er mensen die niet thuis weg kunnen zonder hun hulpbehoevende partner alleen te laten – juist voor hen bieden online bijeenkomsten dus een uitkomst. De mantelzorgondersteuners ervaren dat degenen die deze online bijeenkomsten bijwonen wel voldoende (digitaal) zelfredzaam moeten zijn.

De schoolmaatschappelijk werkers zien bovendien voor hun eigen werk twee voordelen van blended ondersteuning. Wanneer het proces van een leerling in een online dossier of systeem wordt bijgehouden, verwachten ze dat dit voor structuur zorgt en ook voor meer duidelijkheid over de voortgang van een ondersteuningstraject. Met structuur bedoelen de schoolmaatschappelijk werkers dat ze nu alle informatie over een kind en de voortgang van een traject op papier vastleggen, wat ze nog weleens als omslachtig ervaren. Wanneer alles in een online systeem staat is het overzichtelijker en kunnen zowel zij als de leerlingen en hun ouders informatie sneller en makkelijker te vinden. Ook communicatie kan zodoende soepeler verlopen, zo is hun verwachting. Met meer duidelijkheid over de voortgang van een kind bedoelen de schoolmaatschappelijk werkers onder andere:

'Het idee is dat je in het systeem alles kunt volgen wat de kinderen en hun ouders doen voor het ondersteuningstraject. Soms moest je (als schoolmaatschappelijk werker, red.) maar hopen dat er tussen twee gesprekken in iets gebeurde. Met de blended ondersteuning weet je bij een vervolggesprek uit het systeem al of en in hoeverre de leerling en de ouder(s) iets hebben gedaan.'

Dit citaat laat zien dat een online platform de schoolmaatschappelijk werkers de mogelijkheid biedt om beter voorbereid de gesprekken met de leerling en zijn of haar ouders in te gaan. De schoolmaatschappelijk werkers verwachten bovendien dat zij eventueel tussendoor met de leerling en of de ouder(s) contact kunnen opnemen als zij in het systeem kunnen zien dat een proces stagneert. Hierdoor wordt blended hulp in hun ogen minder 'van-gesprek-naar-gesprek'. Een ander meer

praktisch voordeel dat deze werkers hopen te hebben van blended ondersteuning is dat ze dan altijd alle mogelijke methodieken bij de hand hebben. Een van hen vertelt hierover:

'Je wil niet weten met hoeveel mappen we soms door de school lopen. En dan komt het ook nog vaak voor dat in een gesprek blijkt dat je iets nodig hebt dat je niet hebt meegenomen. Dan is het fijn als je alles gewoon bij de hand hebt met je laptop.'

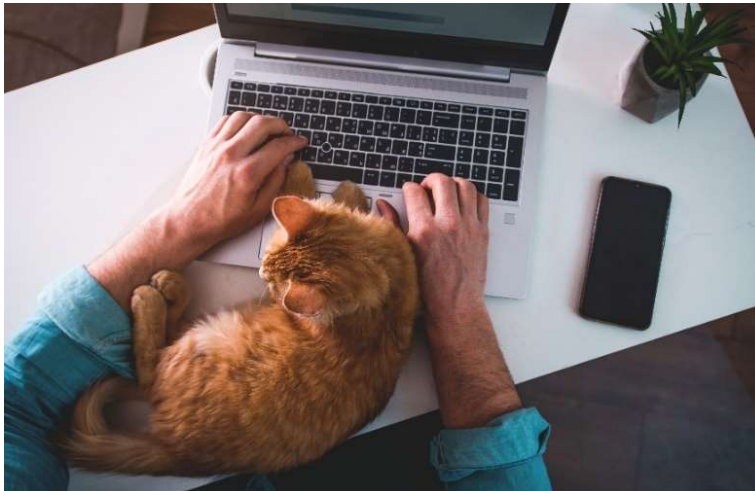
Samengevat, zien de schoolmaatschappelijk werkers blended ondersteuning als een middel om beter aan te sluiten bij de beleving van jongeren, om de jongeren en ouders te stimuleren om zelf de regie te nemen over het ondersteuningstraject en om het proces dat een leerling en zijn of haar ouders doormaken goed te kunnen volgen, zowel via het online systeem als via face-to-face gesprekken. De mantelzorgondersteuners daarentegen zien blended ondersteuning vooral als een alternatieve en aanvullende vorm van contact onderhouden met mantelzorgers.

Meerwaarde volgens niet-scrummers

Ook de niet-scrummers hebben enige ervaring met blended ondersteuning. Dit is voornamelijk ingegeven door de situatie die is ontstaan door corona. Een van de deelnemers geeft aan dat doordat fysieke gesprekken niet meer mogelijk waren het contact met de cliënten veel meer is gaan plaatsvinden via WhatsApp en e-mail. Iemand vertelde:

'Het verkrijgen van praktische informatie gaat heel goed en snel digitaal. Als we even een formulier moeten invullen en dit face-to-face doen vertellen mensen vaak ook allerlei verhalen. Dat kost veel tijd. Online is dan gewoon sneller.'

De citaat laat zien dat contact via WhatsApp en e-mail vooral bij praktische zaken, zoals het invullen of doorsturen van formulieren, door de sociaal professionals wordt ervaren als een fijne en efficiënte manier van werken. Hierbij merken zij wel op dat dit niet zonder risico's is, bijvoorbeeld omdat het niet altijd AVG-proof is. Daarnaast ervaren de sociaal professionals dat vrijwel al hun cliënten behoefte blijven houden aan een vorm van face-to-face contact met hen. Het gaat hier over wat de sociaal professionals als meerwaarde ervaren van blended ondersteuning. Uiteindelijk blijft de belangrijkste vraag voor de toekomst natuurlijk hoe de cliënten het ervaren, en hoe professionals kunnen aansluiten op hún wensen op dit vlak.



2. Sociaal professionals ervaren contact via WhatsApp en e-mail vooral bij praktische zaken, zoals het invullen of doorsturen van formulieren, als een fijne en efficiënte manier van werken.

2.3 Zorgen over blended werken

De professionals die deelnemen aan de scrumteams hebben inspiratie gevonden in de mogelijkheden die digitale functionaliteiten hun bieden om tot een mix van online en offline ondersteuning te komen en zodoende de ondersteuning aan de mensen waarmee zij werken te versterken. Toch zijn er in hun ogen ook zorgen die aandacht behoeven. De eerste zorg is dat ze bang zijn dat veel collega's weerstand zullen hebben tegen blended ondersteuning vanuit de angst dat online ondersteuning ten koste gaat van offline ondersteuning, en dat het daardoor lang zal gaan duren voordat het breed geïmplementeerd en gebruikt zal worden of dat het initiatief voor blended ondersteuning zelfs een stille dood sterft.

Een tweede punt van zorg bij de sociaal professionals is dat ze zich afvragen in hoeverre hun cliënten het blended werken echt gaan oppakken. De schoolmaatschappelijk werkers vragen zich bijvoorbeeld af of leerlingen de oefeningen wel echt gaan doen. Eerst deden ze sommige oefeningen al tijdens de gesprekken. Bij blended ondersteuning ligt die verantwoordelijkheid meer bij de mensen zelf. In de focusgroep met schoolmaatschappelijk werkers stuiten we op dit vlak op een contradictie. De zorg over of leerlingen en hun ouders het blended werken wel echt gaan oppakken spreekt eerdere opmerkingen van de schoolmaatschappelijk werkers tegen, namelijk dat ze verwachten dat blended ondersteuning goed past bij de doelgroep en zal motiveren om aan de slag te gaan met hun hulpvraag. De schoolmaatschappelijk werkers verwachten dat beide mechanismen kunnen optreden. Het kan in hun ogen bijvoorbeeld gebeuren dat het blended traject de leerlingen en hun ouders eerst motiveert om zich in te gaan zetten, maar dat als het traject een tijdje loopt de motivatie alsnog verdwijnt, juist omdat ze veel meer zelf thuis kunnen doen. In de focusgroep met schoolmaatschappelijk werkers zegt iemand hierover:

'Wanneer mensen thuis zelf verantwoordelijk zijn voor de voortgang dan zijn ze misschien toch eerder afgeleid om iets anders te doen. Hoe interessant de oefeningen ook worden gemaakt en aangeboden, als iemand echt niet wil dan gaat hij het toch niet doen.'

De sociaal professionals die deelnamen aan de focusgroep met niet-scrummers spraken ook een aantal zorgen uit over blended ondersteuning. Deze zijn mogelijk ingegeven door een beperkter zicht in de mogelijkheden van blended ondersteuning en specifiek van de digitale functionaliteiten binnen de mix van online en offline ondersteuning. Zo zijn zij bang dat veel mensen die in aanraking komen met het sociaal werk niet of maar beperkt (kunnen) beschikken over de apparatuur, digitale hulpmiddelen of digitale aansluiting die nodig is om online ondersteuning te kunnen ontvangen. Een deelnemer aan de focusgroep met niet-scrummers vertelde:

'Sommige mensen kunnen zich geen smartphone of internet thuis veroorloven. In schuldhulptrajecten worden ze zelfs als luxeproduct bestempeld. Dit terwijl een smartphone en een internetaansluiting dit inmiddels niet meer zijn. Ze zijn gewoon noodzakelijk voor bijvoorbeeld het invullen van formulieren of het inloggen via DigiD.'

De niet-scrummers zijn er daarnaast zeker van dat een deel van de mensen met wie zij werken niet over de digitale vaardigheden beschikt die nodig zijn voor online ondersteuning. Een voorbeeld is de groep mensen met een licht verstandelijke beperking. De afgelopen periode hebben de deelnemers bijvoorbeeld gemerkt dat, daar waar ze voorheen tijdens een gesprek op kantoor in tien minuten samen met de cliënt een formulier konden invullen, ze hier telefonisch of via de digitale weg veel langer mee bezig zijn of dat mensen er zelfs helemaal niet uitkomen. Bovendien maken de sociaal professionals zich zorgen over hoe AVG-proof het blended werken is. Ze leggen mensen vaak uit dat wat ze appen of online zetten altijd ergens blijft bestaan en dat een toezegging via WhatsApp of e-mail bindend is. Toch gebeurt het dat mensen vertrouwelijke informatie via deze wegen blijven delen.

Voor het welzijnswerk in de wijk verwachten de sociaal professionals dat het digitaal aanbieden van activiteiten de mensen aantrekt die wel digitaal vaardig zijn. Maar ze vragen zich bovendien af of dit wel echt de doelgroep is van het welzijnswerk. Rond het werken in de wijk bestaat daarnaast de zorg of het welzijnswerk het maken en online publiceren van bijvoorbeeld filmpjes wel als voldoende nuttig

en urgent ervaart. Hierdoor kan het gevaar bestaan dat datgene wat online wordt aangeboden niet up-to-date of echt verouderd is. Ten slotte past de wijze waarop de gemeente welzijnsorganisaties nu nog om verantwoording vraagt niet bij het verzorgen van blended ondersteuning. Een voorbeeld:

'De gemeente wil bijvoorbeeld cijfers zien over het aantal mensen dat wordt bereikt met activiteiten in de buurt. Dat is te doen als het gaat om het aantal bezoekers aan een activiteit, maar niet voor het aantal mensen uit de wijk dat een filmpje heeft gezien.'

Een ander voorbeeld dat verantwoording bij online ondersteuning lastig maakt, heeft betrekking op het in beeld brengen en aantonen van positieve ontwikkelingen bij cliënten. Dit gebeurt vaak met vragenlijsten. Deze kunnen mensen prima online invullen, maar de mensen moeten de vragenlijst ook ondertekenen. Tot op heden is het zo dat wanneer mensen de vragenlijst niet hebben ondertekend de gemeente deze niet meeneemt in de evaluatie.

Voorwaarden

Toen we de sociaal professionals vroegen wat zij minimaal nodig hebben om blended ondersteuning in praktijk te kunnen brengen noemden zij voorwaarden op organisatieniveau, op het vlak van vaardigheden en discretionaire ruimte voor professionals en rondom digitale vaardigheden en toegankelijkheid van hun cliënten.

Organisatieniveau

Op organisatieniveau zien de sociaal professionals het als een voorwaarde dat digitale functionaliteiten in de vorm van tools en platforms duurzaam kunnen worden ingezet. Dit houdt in dat deze digitale functionaliteiten gedurende meerdere jaren bruikbaar zijn. Het moet in hun ogen bovendien mogelijk zijn om functionaliteiten aan te passen, zodat bijstelling mogelijk is wanneer dit in de praktijk nodig blijkt. Beleid, methodieken en behoeften van de mensen met wie zij werken veranderen immers. Daarnaast geldt dat de benodigde blended mix van digitale functionaliteiten en face-to-face interactie in de ogen van de geïnterviewde sociaal professionals verschilt per maatschappelijk vraagstuk en de daarop aansluitende methodische oplossingsrichting.

Als tweede voorwaarde noemen de professionals dat zij ondersteuning nodig hebben in het (leren) gebruiken van ICT-middelen. Hun ervaring is dat naast technische ondersteuning training nodig is in het inzetten van een blended mix van face-to-facecontact en beschikbare digitale functionaliteiten. Ten slotte is het in de ogen van de professionals nodig dat hun organisatie met gemeenten en overige financierende en beleidsvormende instanties in gesprek gaat over verantwoordingsstructuren. De huidige verantwoordingsinstrumenten sluiten volgens de professionals nog onvoldoende aan bij blended ondersteuning, bijvoorbeeld als het gaat om het vastleggen van het bereik van online buurtgerichte activiteiten. Bij activiteiten in de wijk is het nog relatief eenvoudig tellen hoeveel mensen erbij aanwezig, maar het is veel moeilijker om te laten zien hoeveel mensen uit een bepaalde wijk of buurt een filmpje of vlog hebben gezien.

Professionals

De voorwaarden die professionals stellen voor het succesvol bieden van blended ondersteuning hebben betrekking op draagvlak binnen de organisatie en het team, op eigen vaardigheden, op leren en experimenteeruimte en op zeggenschap over wat wél en wat niet digitaal kan binnen een blended mix met face-to-facecontact. Een van de gesprekspartners licht dit toe:

'We willen de mogelijkheid hebben tot het bijstellen van functionaliteiten, zodat deze aansluiten op onze methodiek.'

De professionals die deelnamen aan de focusgroepen zijn zogenaamde *early adopters*, maar er zijn eveneens collega's die weerstand ervaren tegen het gebruik van digitale functionaliteiten in aanvulling op wat men altijd al doet. Het meekrijgen van deze groep is volgens de geïnterviewden een voorwaarde om echt met de hele organisatie blended ondersteuning te gaan bieden. Volgens de geïnterviewden is er dus aandacht nodig voor collega's voor wie digitaal werken niet vanzelfsprekend is, bijvoorbeeld voor collega's aan het eind van hun carrière. Er is bovendien een hele achterban die

niet bij de scrumteams zit. De ervaren werkdruk is hoog en de caseload is drukkend. Daarnaast stuit de manier waarop top-down van hogerhand de ambitie om blended te gaan werken wordt gepresenteerd bij het scrumteam mantelzorg op weerstand. Het is van belang om hen te inspireren en hun ervaringen te bieden die hen helpen om de vertaalslag te maken naar het handelen in de praktijk.

Op het vlak van eigen vaardigheden wensen de gesproken professionals scholing in technische vaardigheden in de gekozen digitale functionaliteiten en in het hanteren ervan in interactie met de mensen met wie zij werken. In het bijstellen van de mix van digitale functionaliteiten en face-to-face interactie is behoefte aan inspirerende voorbeelden, zeggenschap, tijd en ondersteuning. Het is een proces van ideeën genereren, deze omzetten in handelingsperspectieven, ze in de praktijk testen en in teamverband evalueren en waar nodig en gewenst bijstellen. In het vinden van een blended mix, afgestemd op het voorliggende maatschappelijke vraagstuk en de gekozen methodische oplossingsrichting, is het een voorwaarde dat digitale functionaliteiten gezien worden als aanvulling op face-to-face interactie, en niet als vervanging ervan.

Cliënten²

De professionals die deelnamen aan de focusgroepen noemden een aantal voorwaarden voor het kunnen bieden van blended ondersteuning aan cliënten. Zo noemen zij dat cliënten bereid moeten zijn om blended te werken. Voor het eerste contact tussen professional en cliënt geven de geïnterviewde professionals sowieso de voorkeur aan een face-to-facegesprek.

In het benutten van digitale functionaliteiten is het in de ervaring van de geïnterviewde sociaal professionals daarnaast noodzakelijk dat cliënten beschikken over de ICT-middelen (een computer of smartphone) en de vaardigheden om deze te gebruiken. Kenmerkend voor cliënten van sociaal werk is dat zij zich in een kwetsbare positie of fase bevinden en het bezit van laptop en smartphone juist voor hen niet altijd vanzelfsprekend is. Hiervoor zijn zij soms afhankelijk van (gemeentelijke) subsidies of regelingen. Het is in de ogen van de geïnterviewden daarnaast van belang dat er een plek is, bijvoorbeeld in de wijk, waar mensen terecht kunnen voor vragen over het gebruik van ICT. In de geboden ondersteuning op dit vlak wordt momenteel veel gesteund op vrijwilligers.



3. Beschikken over digitale functionaliteiten, zoals een computer of smartphone, is een voorwaarde voor blended ondersteuning.

² We hebben in het kader van de leesbaarheid gekozen voor de term cliënt. Uiteraard zijn cliënten meer dan dat in hun leven. Ook worden in het sociaal werk diverse benamingen gebruikt om de mensen met wie sociaal professionals werken aan te duiden. Daar waar cliënt staat, had net zo goed klant, buurtbewoner of een andere benaming kunnen staan.

Op korte termijn

Voor de korte termijn hebben de sociaal professionals met name behoefte aan training in het omgaan met digitale functionaliteiten, met name gericht op het te gebruiken online systeem LearningStone. Professionals hebben vragen over hoe dat systeem eruitziet, hoe het werkt en hoe zij het systeem en de daarin opgenomen oefeningen in de praktijk kunnen toepassen. Verder gaan ze graag met collega's het gesprek aan over welke onderdelen van een ondersteuningstraject voor cliënten online kunnen plaatsvinden en welke face-to-face moeten (blijven). Het lijkt er dus op dat ze met elkaar de grenzen van blended ondersteuning verder willen verkennen.

Om collega's en cliënten te motiveren voor blended ondersteuning vinden de schoolmaatschappelijk werkers dat ze de beschikking moeten krijgen over een concrete en eenvoudige toelichting op blended ondersteuning. Een van hen zegt:

'We moeten op een simpele manier leren praten over blended ondersteuning. Niet te technisch in ieder geval. Het duurde voor ons als koplopers ook een tijdje voor we wisten wat het inhoudt.'

In de focusgroepen spraken de sociaal professionals in de scrums de wens uit dat ze als *early adopter* met plezier en vertrouwen gaan werken aan het vormgeven van blended ondersteuning, zodat ze hun enthousiasme kunnen overdragen op cliënten en de beweging naar blended ondersteuning een gezamenlijk experiment wordt met veel lef en lol.

3. Conclusie en denkrichtingen voor blended sociaal werk

Deze rapportage bevat de bevindingen van een verkennend onderzoek naar blended ondersteuning in het sociaal werk. We hebben beschreven wat sociaal professionals zien als blended ondersteuning, welke meerwaarde zij ervan zien voor het beantwoorden van hulpvragen van jongeren of volwassenen, welke zorgen zij hebben over de inzet van blended ondersteuning en wat zij denken nodig te hebben om blended ondersteuning te gaan bieden. Over deze onderwerpen spraken we zowel met sociaal professionals die via zogenoemde scrumsessies meedachten over de ontwikkeling van blended ondersteuning als met sociaal professionals die nog niet bewust in aanraking waren geweest met deze vorm van ondersteuning. In dit afsluitende hoofdstuk vatten we onze bevindingen samen en geven we enkele denkrichtingen voor het verder ontwikkelen van blended ondersteuning in het sociaal werk.

3.1 Bevindingen op hoofdlijnen

Uit ons onderzoek blijkt allereerst dat er onder sociaal professionals diverse beelden zijn over wat blended ondersteuning inhoudt en wat de potentiële meerwaarde ervan is. Onder de sociaal professionals die deelnamen aan de scrumsessies bestaat hier wel een meer congruent beeld van. Hier leiden we uit af dat interactieve introducties bij sociaal professionals, zoals de scrumsessies, bijdragen aan het realiseren van een gedeeld beeld van blended ondersteuning. Ook zagen we hierbij dat de vorm waarin blended ondersteuning wordt aangeboden sterk kan verschillen per type sociaal werk. De schoolmaatschappelijk werkers werkten in de scrums toe naar de ontwikkeling van een online leerplatform waarop leerlingen en hun ouders, naast de gesprekken met de schoolmaatschappelijk werker, zelf aan de slag kunnen met de ontwikkeling van de leerling, en waarop de schoolmaatschappelijk werker (net als de leerling zelf en zijn of haar ouders) de voortgang van de leerling kan volgen. Voor de mantelzorgondersteuners lijkt blended ondersteuning veel meer te bestaan uit het online aanbieden van lotgenotencontact en korte WhatsApp-contacten met mantelzorgers. Dat de vorm van blended ondersteuning verschilt per type sociaal werk betekent dat er niet één gezamenlijke manier van blended werken moet komen maar dat differentiatie per type sociaal werk nodig is. Hierbij moet in ieder geval onderscheid worden gemaakt tussen blended ondersteuning bij min of meer individuele hulpvragen, zoals in het schoolmaatschappelijk werk, en de meer groepsgerichte hulpvragen, zoals de mantelzorgondersteuning en het ondersteunen van activiteiten in de buurt.

Een andere bevinding uit ons onderzoek is dat er onder sociaal professionals nog een aantal zorgen leven over blended ondersteunen. Dit zijn vooral praktische zorgen, zoals hoe met blended werken voldaan kan worden aan de AVG-wetgeving als mensen persoonlijke informatie via bijvoorbeeld WhatsApp versturen. Een andere praktisch zorg is of cliënten wel over de digitale middelen en vaardigheden beschikken die nodig zijn voor de online onderdelen van blended ondersteuning en of cliënten wel gemotiveerd blijven voor het online werken. Bij buurtgerichte activiteiten speelt daarnaast de zorg hoe richting gemeente verantwoording afgelegd moet worden over het bereik van online activiteiten.

Bij zowel de scrummers als de niet-scrummers die wij spraken bestaat bovendien de zorg dat er onder een groot deel van de collega-sociaal professionals weerstand zal blijven bestaan tegen blended werken. Dit heeft deels te maken met de verschillende beelden die erover heersen, maar vooral met het idee onder een deel van de sociaal professionals dat blended ondersteuning betekent dat online vormen van ondersteuning op termijn de face-to-face ondersteuning volledig zullen vervangen.

Dit verkennende onderzoek biedt tevens eerste inzichten in wat (aankomende) sociaal professionals moeten weten en kunnen om blended hulpverlening te bieden aan hulpvragers, en in de voorwaarden waaronder zij blended hulpverlening kunnen bieden. Zo blijkt dat de benodigde digitale functionaliteiten, zoals een online leerplatform, voorbeeld filmpjes en online overlegfaciliteiten, beschikbaar moeten zijn. Daarnaast blijken professionals ondersteuning nodig te hebben in het (leren)

gebruiken van de digitale functionaliteiten. Dit betreft zowel ondersteuning bij technische problemen als een training in het gebruik van bijvoorbeeld het online leerplatform. Hierbij blijkt uit ons onderzoek ook dat professionals vinden dat ze geschoold moeten worden in professionele oordeelsvorming en daarbij leren om samen te werken met cliënten bij het vinden van de juiste mix van online en face-to-face methodieken. Daarnaast blijkt uit ons onderzoek dat het noodzakelijk is dat cliënten beschikken over de digitale middelen en vaardigheden die hiervoor nodig zijn. Dit terwijl het sociaal werk vooral opereert in sociaal kwetsbare wijken met sociaal kwetsbare gezinnen waar niet iedereen over een laptop of smartphone kan beschikken.



4. Blended ondersteuning als een gezamenlijk experiment met veel lef en lol.

3.2 Drie denkrichtingen voor de nabije toekomst

Om bij sociaal professionals het draagvlak voor blended ondersteuning te vergroten zien wij drie denkrichtingen. Allereerst lijkt het nodig om bij hen de angst weg te nemen dat online ondersteuning uiteindelijk de face-to-face ondersteuning gaat overnemen. Dit kan door zo concreet mogelijk, en in gewonemensentaal zonder allerlei Engelse vaktermen, uit te leggen wat blended ondersteuning inhoudt. Het tonen van goede – en misschien ook slechte – voorbeelden kan hiervan een belangrijk onderdeel zijn. Ook het ontwikkelen van een gezamenlijke visie op hoe blended ondersteuning kan zorgen voor betere ondersteuning van en communicatie met cliënten kan bij bijdragen aan bewustwording bij sociaal professionals over het belang en de waarde van blended ondersteuning. Hierbij is het belangrijk om altijd te starten vanuit het perspectief van de cliënt en de meerwaarde die het voor hem of haar heeft.

Ten tweede is het zaak om te starten met het daadwerkelijk uitvoeren van blended ondersteuning. Zodoende krijgen de in de scrumfase geformuleerde visie en plannen voor een paar cliëntgroepen concreet vorm in de praktijk. We denken hierbij bijvoorbeeld aan het blended werken via het online leerplatform in het schoolmaatschappelijk werk. Tegelijkertijd blijft het implementeren van blended ondersteuning een proces van leren, ontwikkelen en bijstellen. Het werken in een zogenoemd living lab of een afgeleide hiervan kan helpen om een dergelijk proces te faciliteren. Een living lab is een leergemeenschap waarin diverse betrokkenen vanuit co-creatie gezamenlijk leren in een levensechte situatie. Dit leren gebeurt zowel georganiseerd als spontaan.³ In een living lab starten sociaal professionals samen met cliënten en mogelijk ook met aankomende sociaal professionals met een nieuwe manier van werken en wordt dit proces gevolgd door onderzoekers. Op die manier is het

³ Fransen, J. (2020). *Naar maatwerk in toekomstgericht onderwijs*. Hogeschool Inholland.

mogelijk om meer concrete inzichten te krijgen in wat sociaal professionals moeten weten en kunnen om blended ondersteuning te kunnen verzorgen, wat de basis vormt voor het verder ontwikkelen ervan en voor het vormgeven van trainingen op dit vlak. Een living lab biedt tevens een ultieme gelegenheid om te ervaren en te onderzoeken hoe cliënten en collega- sociaal professionals gemotiveerd kunnen worden voor blended ondersteuning. Een living lab is verder de plek bij uitstek om gesprekken te voeren met cliënten. Hoe ervaren zij blended ondersteuning? Wat verwachten zij ervan? Hoe helpt het hen bij hun hulpvraag? En wat zouden zij graag anders zien in deze ondersteuning? Zij zijn immers uiteindelijk degenen die baat moeten hebben bij blended vormen van ondersteuning en hun ervaringen zijn nu nog niet meegenomen.

Ten slotte hebben de bevindingen uit dit onderzoek betekenis voor het onderwijs van de opleiding social work van Hogeschool Inholland. Momenteel is het curriculum van de opleiding social work met name gericht op offline ondersteuning en wordt blended ondersteuning slechts in een aantal lessen aangeboden. De samenwerking tussen hogeschool en de Koplopers-BEB binnen een of meerdere living lab-achtige settings is een uitgelezen kans om blended ondersteuning een groter onderdeel te maken van het curriculum. Een voorbeeld van een onderdeel binnen het curriculum dat kan worden (door)ontwikkeld via de living labs is het aanleren van vaardigheden in online gespreksvoering. Vooralsnog moeten aankomende professionals het echter doen met een drietal lessen over blended ondersteuning binnen de module methodiek en hun eigen vindingrijkheid.