

5 belangrijke vragen over blended ondersteuning

Steeds meer sociaal professionals zien het belang van blended ondersteuning in. Tegelijkertijd blijkt het voor veel organisaties lastig om er daadwerkelijk mee aan de slag te gaan. Wat moet je weten om een vliegende start te kunnen maken? We beantwoorden vijf belangrijke vragen.



Foto: sebra / stock.adobe.com

Het samenwerkingsverband Kopgroep BEB, bestaande uit verschillende sociaal werkorganisaties, is sinds vorig jaar druk bezig met blended ondersteuning. Het doel: hun hulpverlening blended maken. Ook onderzoekers van het lectoraat Empowerment en Professionalisering van Hogeschool Inholland zijn betrokken. Zij onderzoeken hoe professionals blended ondersteuning het beste kunnen toepassen en proberen op die manier het curriculum van de hogeschool te verrijken.

‘Hoe is het nu voor professionals om blended ondersteuning te bieden? En wat is ervoor nodig om dat goed te kunnen doen? Dat proberen we uit te vinden’, zegt Aafke Geisink-Brinkhuijsen, docent-onderzoeker bij Hogeschool Inholland. Procesbegeleider Ymke Rinsema, die de samenwerking in regio Noord-Holland begeleidt, vult aan: ‘In een living lab proberen we gerichte interventies en producten uit en maken aanpassingen waar dat nodig is. Op een gegeven moment zijn onze bevindingen dan klaar voor implementatie bij andere organisaties. Dat is het doel.’

We stellen Geisink-Brinkhuijsen en Rinsema vijf vragen over blended hulpverlening en hun belangrijkste bevindingen tot nu toe.

Vraag 1: Wat houdt blended ondersteuning nu eigenlijk in?

Rinsema: 'Mensen denken vaak vooral aan videocalls en Teams-meetings, maar dat is alleen het blended communiceren. Dat is zeker een belangrijk onderdeel, maar het gaat om veel meer dan dat. Met blended ondersteuning gebruik je online middelen om het leerproces bij de cliënt te stimuleren. De visie die daarachter zit: bij een hulpvraag is altijd sprake van een verandervraag. Die is weer te onderscheiden in een deel gedrag en vaardigheden, ofwel 'leren'. Met blended ondersteuning verleg je de focus naar leren en de competenties die cliënten daarvoor nodig hebben.

Bij veel cliënten gaat het om versterking van basislevensvaardigheden, zoals voor jezelf opkomen of omgaan met negatieve emoties. Sociaal professionals zijn bij uitstek geschikt om daarbij te helpen, want zij hebben daar de kennis en expertise voor in huis. Door de focus te verleggen naar het leercomponent maken zij cliënten weerbaarder. Dat is belangrijk, want het draagt bij aan allerlei transities die belangrijk zijn voor het sociaal domein. Het is bijvoorbeeld een belangrijke stap in de richting naar meer zelfregie voor de cliënt.'

Vraag 2: Wat zijn de grootste misverstanden over blended ondersteuning?

Geisink-Brinkhuijsen: 'De mix tussen online en offline gaat veel verder dan alleen beeldbellen. Ook vr-middelen, games en interactieve video's kunnen een belangrijke rol spelen in blended hulpverlening. Dat vergeten mensen vaak.'

Rinsema: 'Daarnaast wordt blended learning nog weleens verward met e-learning, maar dat is het absoluut niet. Online middelen gaan altijd gepaard met face-to-face contact. Die mix is juist de kracht van blended ondersteuning.'

Vraag 3: Waarom is het belangrijk dat sociaal professionals blended ondersteuning omarmen?

Geisink-Brinkhuijsen: 'Kort samengevat: het maakt hulpverlening minder plaats- en tijdafhankelijk. Als sociaal professional heb je een agenda die op een gegeven moment vol zit, maar daarbuiten hebben cliënten natuurlijk ook leervragen en -wensen. Het online component zorgt ervoor dat zij te allen tijde aan de slag kunnen. Met andere woorden: Je kan hulpverlening bieden op de momenten dat het de cliënt het beste uitkomt.

Iedere sociaal professional wil mensen verder helpen in het leven en ervoor zorgen dat de regie zoveel mogelijk bij de cliënt zelf ligt. Met blended ondersteuning heb je een breder palet aan mogelijkheden om dat te doen en beter aan te sluiten bij iemands behoeften. Dat kan er ook voor zorgen dat je doelgroepen bereikt die nu nog niet in beeld zijn. Die vinden de drempel wellicht te hoog om naar een spreekuur te komen, maar staan misschien wel open voor een online kennismaking.'

Rinsema: 'Daarnaast moeten we niet vergeten dat we in een samenleving leven die razendsnel digitaliseert. Je hebt als sociaal werkorganisaties de verplichting om daarin mee te gaan en kwetsbare groepen te begeleiden en faciliteren die achterblijven op dat gebied.'

Vraag 4: Hoe ga je als professional met blended hulpverlening aan de slag?

Rinsema: 'Dat is niet gemakkelijk, want het gaat om een gedragsverandering. Dat vergt tijd en ruimte om te spelen, experimenteren en reflecteren. Die is er vaak niet. Het is dan ook belangrijk dat organisaties een leeromgeving creëren waar professionals wél de ruimte krijgen om ermee aan de slag te gaan. Vervolgens is het aan de professional zelf om dat ook daadwerkelijk te doen. Dat kan soms best een beetje spannend zijn. Lef, lol en speelruimte; daar gaat het om.'

Geisink-Brinkhuijsen: 'Daarnaast is het belangrijk om je te realiseren dat er geen standaardpakket bestaat dat je kan toepassen om met blended hulpverlening aan de slag te gaan. Welke instrumenten je wel en niet kan inzetten, hangt van allerlei factoren af. Denk bijvoorbeeld aan de problematiek van cliënten. Zo heeft laaggeletterdheid bij cliënten directe gevolgen voor de digitale middelen die je wel en niet kan inzetten. Je moet blended ondersteuning goed afstemmen op de situatie. Dat maakt het een vak apart.'

Vraag 5: Wat zijn de randvoorwaarden om ermee te kunnen starten?

Rinsema: 'Het begint allemaal met een duidelijk besluit op managementniveau om ermee van start te gaan. Zo ontstaat er draagvlak. Dat is belangrijk, want het kan erg eenzaam voelen als je er als professional alleen voor staat. Daarnaast moet organisaties het faciliteren. Er bestaan nog steeds organisaties waar de computers en laptops niet over een webcam beschikken. Dan wordt het natuurlijk lastig.'

Geisink-Brinkhuijsen: 'Maar we merken gelukkig ook dat steeds meer organisaties blended learning serieus nemen en de benodigde infrastructuur wel in orde maken. Daarnaast bundelen steeds meer organisaties hun krachten om gezamenlijk kennis over dit onderwerp te ontwikkelen. Er is nog veel te doen, maar er worden ook grote stappen in de juiste richting gezet.'

 Reageer op dit artikel  Deel dit artikel

Hidde Middelweerd