



We moeten zorgverleners overtuigen van onze toegevoegde waarde! Aanpak coronacrisis: Inge Wellecommé van Welzin in Amersfoort



Het sociaal werk komt sterker uit de coronacrisis!’ concludeert Inge Wellecommé, manager WELZIN/Indebuurt033. ‘Overall heeft het sociaal werk goed laten zien waar we van zijn en hoe we dat doen.’ Het is een grote uitdaging om zorgverleners in de eerste en tweede lijn te overtuigen van de toegevoegde waarde van sociaal werk. ‘Wij hoorden dat huisartsen ggz-cliënten belden om te vragen hoe het met hen ging. Dat doen wij ook! En ondanks deze tijd kunnen we hen vaak ook concreet oplossingen bieden door ze in verbinding te brengen met het grote hulpaanbod, zoals burenhulpdiensten, online activiteiten en mensen die een luisterend oor kunnen bieden. Iedereen gaat erop vooruit als we met elkaar afstemmen over dat soort initiatieven.’

‘WELZIN is er voor mensen die een steuntje in de rug nodig hebben en voor mensen die iets voor anderen of hun eigen buurt willen doen,’ lezen we op de website van WELZIN. ‘Wij streven er naar dat iedere inwoner van Eemland, van jong tot oud, op zijn eigen manier, deel kan nemen aan onze samenleving. Soms met hulp van anderen, dichtbij en zoveel mogelijk op eigen kracht.’ De organisatie biedt maatschappelijk werk, cursussen, buurtbemiddeling, thuisbegeleiding en dagactiviteiten voor ouderen aan in Amersfoort en een aantal omliggende gemeenten. WELZIN is in Amersfoort onderdeel van Indebuurt033, een samenwerkingsverband met MEE en de B&A-groep dat onder meer maatschappelijke ondersteuning, sociaal juridische ondersteuning, jongerenwerk en mantelzorgondersteuning verzorgt in Amersfoort en naast deze dienstverlening de opdracht heeft de versterking van de sociale basisinfrastructuur te coördineren en faciliteren.

Wat veranderde er bij WELZIN toen de intelligente lockdown van kracht werd?

‘Meteen na afkondiging van de intelligente *lockdown* ging de organisatie over op beperkte dienstverlening, voor noodsituaties. Letterlijk even geen dienstverlening. En op de eerste dag hebben alle teams van WELZIN en Indebuurt033 plannen geschreven om hun dienstverlening zo goed mogelijk te blijven uitvoeren. Binnen één dag! Het was geweldig om al die energie, creativiteit en bevologenheid mee te maken! Binnen een week had een van de medewerkers in zijn eigen wijk al een burenhulpdienst opgezet. Ook leuk was dat er zoveel aandacht voor iedereen was. Natuurlijk voor de cliënten, maar ook voor elkaar. Vanuit het managementteam hebben we meteen een dagelijks crisioverleg geïmplementeerd. Vanuit dat crisioverleg legden we uit aan welke regels de medewerkers zich moesten houden, waar ruimte in regels was, dat ze goed om zichzelf moesten denken en we gaven allerlei andere adviezen. We kregen vaak terug: Fijn dat jullie zo goed communiceren.’

Je noemde de burenhulpdienst die binnen een week was opgezet. Heb je nog zo’n mooi voorbeeld van een snelle actie?

‘Zeker! De kinderwerkers waren op dag twee en drie al bezig met een “Doeboek” en een “Doepakket” voor kinderen, die ouders konden *downloaden* of bij ons konden ophalen. Kinderwerkers hadden dan meteen even contact met ouders over hoe het thuis ging. En om te laten weten dat ze bereikbaar voor hen waren. “PIEP zei de muis” is een



methodiek die door WELZIN is ontwikkeld om kinderen om te laten gaan met spanningen thuis. Daar horen ook bijeenkomsten voor ouderen bij. Er zijn nieuwe filmpjes voor kinderen gemaakt, toegespitst op de coronacrisis. Daarin geeft PIEP kinderen tips om spanningen met hun ouders bespreekbaar te maken. Dat werkt erg goed. Nu mogen de kinderwerkers samen met professionals van andere organisaties, zoals de buurtsportcoaches, weer de wijken in om allerlei activiteiten met de kinderen te organiseren. Natuurlijk nemen zij de regels van het RIVM in acht. Ook onze andere



medewerkers gaan de wijken weer in. Andere mooie voorbeelden zijn de zwerfboekenkasten, tekeningen die basisschoolkinderen maakten voor mantelzorgers. Onze jongerenwerkers maakten met partners in de wijken een video voor jongeren over het belang van afstand houden. Speciaal voor mensen die alleen de Turkse, Marokkaanse of Berberse taal machtig zijn, maakten we samen met de gemeente een voorlichtingsvideo in de eigen taal. En de lokale radio in Amersfoort gaf ons de afgelopen zes weken

zendtijd om mensen te informeren over onze dienstverlening. Indebuurt033 voegde in een mum van tijd een extra pagina aan onze website toe met het aanbod van inwoners om anderen te helpen of samen activiteiten te ondernemen, zoals het project Co-muziek. En zo kan nog wel even doorgaan met mooie voorbeelden. Ik ben enorm trots op al die inzet en initiatieven!

Hoe beviel het om over te schakelen op telefonische en digitale dienstverlening?

‘We hebben onze nieuwe ICT infrastructuur versneld ingevoerd, zodat we nu kunnen beeldbellen. En dat zijn we meteen heel veel gaan doen. Er was binnen de organisatie vanaf het begin van de crisis enorm veel draagvlak om zoveel mogelijk over te stappen op telefonische en digitale dienstverlening. In het begin deden we veel telefonisch, maar dan mis je toch met elkaar het visuele. Hoe zit iemand in zijn vel? Dat zie je via beeldbellen beter. Of gewoon even met elkaar lachen en ontspannen. Want ook dat is nodig. Ik wil graag evalueren in hoeverre telefonische en digitale dienstverlening efficiënter is dan *face-to-face*.’ Niet alleen intern, maar ook in onze dienstverlening. En wie beeldbellen of mailen te spannend vindt, kan in Amersfoort ook gebruik maken van de chatfunctie op de website.’

Waren er nog wel face-to-face contacten met kwetsbare inwoners of inwoners in onveilige situaties?

‘We hebben meteen besloten: in principe geen *face-to-face* contacten, behalve in noodsituaties en dan met in acht neming van de bekende voorzorgsmaatregelen. Dus in situaties van financiële problemen waarbij een uithuisplaatsing dreigde. Bij belastingaangiften van mensen die daar anders echt niet uit kwamen. De thuisbegeleiders gingen waar nodig en mogelijk wandelen met hun cliënten om op die manier ondersteuning te bieden. En bij dagactiviteiten voor met name licht dementerende ouderen, die je onmogelijk dag in dag uit thuis kunt laten blijven. Dat is ook veel te zwaar voor de mantelzorgers en vaak zijn dat partners die ook kwetsbaar zijn. De eerste week onderhielden we nauw contact met alle deelnemers aan onze dagopvang voor mensen met lichte psychiatrische problematiek en beginnende dementie. Twee weken later ging onze noodvoorziening voor dagactiviteiten open voor mensen uit deze doelgroep die die voorziening het meest nodig hebben.’

Wanneer willen jullie de dagactiviteiten weer voor alle deelnemers openen?

'Dat bespreken we deze week. We hebben de richtlijnen van het Ministerie van VWS. We hebben een protocol voor de noodopvang, dat we willen gebruiken als basis voor een protocol voor de hele dagactiviteiten. Om aan de richtlijnen te voldoen, zullen we keuzes moeten maken. De groepen moeten kleiner worden. De vraag is dan of je met één beroepskracht toekunt als er ook deelnemers zijn die persoonlijke verzorging nodig hebben. Als de beroepskracht een deelnemer moet helpen op het toilet, dan is het fijn als er ook een vrijwilliger is die bij de groep blijft. De vrijwilligers bieden ondersteuning bij spelletjes en koffie drinken. Sommige deelnemers willen drie dagen per week naar de dagopvang. De vraag is of dat kan met die kleinere groepen.'

Deden jongerenwerkers alles digitaal of gingen die ook nog de straat op?



'Veel jongeren die ze kennen, konden ze via sociale media goed bereiken. Daarvoor organiseerden ze challenges, zetten ze filmpjes online en dergelijke. De gemeente wilde graag dat jongerenwerkers ook de straat op gingen. Daar kwamen namelijk nieuwe groepen jongeren. Die veroorzaakten lang niet allemaal overlast, maar wel onrust onder bewoners die bang waren dat het hangjongeren waren en daarover klaagden bij de gemeente. Onze jongerenwerkers gingen daarop af. Die legden uit jongeren uit waarom ze zich aan de regels moesten houden.'

<https://www.facebook.com/mo.jongerenwerker/videos/264628511208873/>

Zijn de gemeenten tevreden over jullie aanpak?

'We kregen veel complimenten, ook van de gemeente. Een wethouder uit één van de gemeenten belde spontaan verschillende medewerkers om hen te complimenteren voor hun inzet en samenwerking met anderen. Het mooiste compliment kregen we van onze contactpersoon bij een van de gemeenten. Zij vond het heel leuk om te merken dat collega's die in hun werk niet gericht zijn op de sociale basisinfrastructuur nu doorkregen wat sociaal werk in deze coronacrisis kan betekenen! Ook mooi is dat we in Amersfoort tot en met augustus gebruik mogen maken van gemeentelijke baliefaciliteiten voor spreekuur op afspraak, zodat we onze eigen locaties in de tussentijd coronaproof kunnen maken.'

Wat is voor jou de belangrijkste les uit je ervaringen met de coronacrisis?

'Ik denk dat we de maatschappelijke dienstverlening efficiënter kunnen maken door meer gebruik te maken van telefoon en digitale mogelijkheden, zoals we inmiddels gewend zijn. Ook teamvergaderingen en andere vormen van overleg kun je op die manier efficiënter maken. We gaan eerst goed evalueren en daarna willen we lessen uit onze ervaringen trekken.'

Komt het sociaal werk sterker uit de coronacrisis?

'Zeker! Overall heeft het sociaal werk goed laten zien waar we van zijn en hoe we dat doen. Dat is opgemerkt! Door gemeenten en ketenpartners, maar die zagen dat ook al wel. In de media worden we opgemerkt. Dat filmpje van Sociaal Werk Nederland is ook een goede reclame. De tijd is er rijp voor om ons mooie werk onder de aandacht te brengen en te houden. Dat moeten we vasthouden. De uitdaging is om onze toegevoegde waarde duidelijk te maken aan zorgverleners in de eerste en tweede lijn. Met name de huisartsen en de jeugdzorg.'

*Kees Neefjes, Verdiwel
8 mei 2020*