

Geen sprint maar een marathon!

Serie: Sociaal werk in de tweede coronagolf, aflevering 1

Interview met Truus van Tiggelen, directeur van Xtraplus in Den Haag

‘Er zijn grote verschillen tussen de eerste en de tweede coronagolf,’ zegt Truus van Tiggelen, directeur van Xtraplus in Den Haag. ‘Tijdens de eerste dachten we dat het om een sprint ging, maar nu weten we dat het om een marathon gaat.’ Gemeenten verwachten dat het sociaal werk weer de dingen doet die het moet doen. ‘De huidige situatie lijkt het nieuwe normaal te worden. Maar dat is het niet!’ Om al het werk goed te blijven doen, maakt Xtraplus extra kosten.



Xtraplus is één van de werkmaatschappijen die samen de holding Xtra vormen in Den Haag en de stadsregio Haaglanden. Andere werkmaatschappijen zijn Zebra Welzijn, VOOR Welzijn, MOOI Welzijn, MEE Zuid-Holland Noord en JongLeren (Peuterleerplekken). Xtra heeft ongeveer 1.600 medewerkers. Xtraplus bestaat uit verschillende onderdelen gericht op school- en dienstverlening, jong volwassenen, wonen, jeugdteams en info&advies.

Op de website van Xtra lezen we dat kwetsbare burgers ‘ook op andere vlakken ondersteuning nodig hebben. Daarom werken onze medewerkers met veel enthousiasme en energie aan nieuwe initiatieven. Zo zijn sommige voedselbanken leeg en kunnen veel mensen niet meer terecht bij de sociale eetvoorzieningen. Daarom gaan we er in Den Haag voor zorgen dat er maaltijden bezorgd worden in de wijken en werken we aan het opzetten van een voedselbrigade. Ook eenzaamheid ligt op de loer in tijden van quarantaine. Dus een ander initiatief waar we aan werken is het opzetten van telefooncirkels om menselijk contact op een andere manier te behouden. Op kleinere schaal wordt ingesprongen waar nood is aan hulp en ondersteuning, bijvoorbeeld door hulp aan te bieden in een hospice met overbelaste verzorgers.’

‘Zoals gebruikelijk kunnen Haagse burgers terecht op www.servicepunt.nl. De chatfunctie hier maakt snel en laagdrempelig contact mogelijk. We intensiveren onze inzet hierop om op deze manier met inwoners in rechtstreeks contact te blijven.’

Tijdens de eerste coronagolf toonden sociaal werkers zich creatief, innovatief en flexibel in hun inzet om met name kwetsbare inwoners en jongeren zo goed mogelijk te bedienen ten tijde van corona. Lukt dat ook nu weer?

‘Er is een groot verschil tussen de eerste en de tweede golf. Tijdens die eerste was er sprake van angst. Alles was onbekend en we moesten alles opnieuw uitvinden. Wat kan online en wat niet? Locaties waren gesloten en wat echt niet anders kon deden we face-to-face. We merkten toen ook dat jongeren buiten de boot vielen en dat online voor een aanzienlijk deel van onze doelgroepen niet goed werkte. Dus in de huidige golf maken we gebruik van wat we in de eerste hebben geleerd. We hebben onze locaties allemaal opengelaten, maar werken wel op afspraak. We gebruiken combinaties van online en fysieke. Teams zijn ook bedrevener geworden met Microsoft Teams. Toen de regels versoepeld werden, verliepen teamvergaderingen weer face-to-face maar nu de regels weer strakker zijn, doen we dat via Microsoft Teams. Zelf overleg ik ook fysiek met de managers.’

Nu weten we dat de pandemie lang duurt. Heeft dat effect op de medewerkers?

'Zeker! In de eerste golf begonnen we aan een sprint en we dachten dat die snel over was. Maar nu weten we dat het een marathon is. Dat merken we duidelijk aan de medewerkers. Iedereen vraagt zich af hoe lang het nog duurt, of dit het nieuwe normaal is, wanneer er een vaccin komt. Privé en hier op het werk merk ik ook dat er nu veel meer besmettingen zijn. De regio Haaglanden is helaas dieprood gekleurd. In de eerste coronagolf is het ziekteverzuim gedaald. Maar nu zie ik het ziekteverzuim stijgen doordat meerdere medewerkers corona hebben, naast de gebruikelijke ziektemeldingen tijdens de herfst.'

Hoe houd je als directeur of bestuurder verbinding met je teams als veel medewerkers thuis werken?

'Er zijn veel medewerkers die op de locaties werken. Sociaal werk is immers een vitaal beroep. Het onderwijs is open, dus ook wij zijn aanwezig op de scholen. Onze woonlocaties worden bemenst en ook de hulp aan (jong) volwassenen – onder meer op het gebied van huisvesting en schulden - is vol in bedrijf. Jongerenwerkers doen hun werk op straat en het crisisteam bij huiselijk geweld is uiteraard ook samen met de politie fysiek aan het werk.

'Die verbinding houd ik door bij locaties langs te gaan én door aan te sluiten bij online bijeenkomsten van teams. Zo hadden we vlak voor de tweede golf fysieke bijeenkomsten georganiseerd om met elkaar gesprekken te voeren over de toekomst, maar die zijn omgezet naar online. Wat die verbinding betreft, spelen ook de managers een belangrijke rol. Zij zien medewerkers op de locaties of (beeld)bellen met medewerkers. Ze organiseren koffiemomentjes en teambuiding online. Om voldoende te bewegen worden er ook wandeloverleggen georganiseerd.

'Vanuit Xtra is een abonnement afgesloten met GoodHabit, die tal van online trainingen aanbiedt. Dat werkt geweldig, hoor ik ook van medewerkers. Even iets anders dan Teams. Zo zijn er bijvoorbeeld trainingen over hoe je goed in je energie blijft.'

Wij zijn trots op onze sociaal werkers!



De afgelopen maanden waren regels versoepeld en nu worden ze weer strenger. Blijven jullie medewerkers gemotiveerd?

'Ik ben blij met de online bijeenkomsten en zie daar een enorme drive onder de medewerkers. Wel belangrijk is dat er aandacht blijft voor de medewerkers zoals bijvoorbeeld via die koffiemomentjes en teambuilding. Zeker voor medewerkers die vooral thuis werken is het belangrijk dat ze gezien worden. Zij moeten steeds meer energie uit zichzelf halen.

'In de hele maatschappij - en dus ook bij onze medewerkers - zien we een vermoeidheid ontstaan. Dit heeft te maken met het gemis aan allerlei activiteiten waarbij mensen zich normaliter opladen, maar die nu niet door kunnen gaan. Als er signalen zijn dat medewerkers fysieke klachten krijgen, onderzoeken we andere mogelijkheden van werken.'

Waar loop je met Xtraplus tegenaan in deze tweede coronagolf?

'Tijdens die eerste golf was het echt crisis, er was crisismanagement en er ging veel goed. Problemen werden snel vlot getrokken. Wij bieden bijvoorbeeld ondersteuning aan jongeren in woonprojecten. Door de corona zijn veel jongeren hun baantjes in de horeca kwijt geraakt en kunnen zij hun huur niet meer betalen. In de eerste golf konden we dat wegschrijven als coronakosten. Er is nog geen toezegging van het Rijk dat dat nu ook weer kan. De huidige situatie lijkt het nieuwe normaal te worden. Maar dat is het niet. We hebben meer uitval door ziekte. En het kost meer moeite om met

deze uitval voldoende medewerkers voor bijvoorbeeld de woonprojecten te vinden. We begeleiden zo'n 400 jong volwassenen en statushouders in woonprojecten.'

Is er sprake van polarisatie tussen voor- en tegenstanders van strengere voorzorgsmaatregelen onder de doelgroepen, bijvoorbeeld jongeren?

'Niet dat ik heb gehoord van medewerkers, maar ik heb er ook niet expliciet naar gevraagd. In een grote stad als Den Haag zie je uiteraard dat er tweedeling ontstaat. Ook handhaven van de maatregelen wordt niet altijd gewaardeerd door bewoners. Als je er met mensen over praat, zijn er die roepen dat het allemaal onzin is tot en met mensen die heel angstig zijn.'



Veranderen problemen van doelgroepen nu de coronacrisis langer duurt?

'Ik heb niet het idee dat problemen veranderen, maar denk wel dat corona een soort vergrootglas legt op problematieken die er al waren. Eenzaamheid bijvoorbeeld, was er al, maar door dat vergrootglas gaat het om een grotere groep. Problemen rond armoede en schulden waren er ook al, maar ook dat probleem komt nu vaker voor omdat veel mensen hun baan zijn kwijtgeraakt. In Den Haag hadden we al een groot woningtekort, maar nu zien we dat dak- en thuisloosheid in combinatie met andere problemen gigantisch groeit.'

Wat heeft jou de afgelopen weken persoonlijk geraakt?

'Wat ik erg mooi vind en super waardeer is de enorme betrokkenheid van onze medewerkers en hun creativiteit om hun doelgroepen goed te bedienen. Op een aantal scholen waren leerlingen "zoek". Toen zijn schoolmaatschappelijk werkers op huisbezoek gegaan om te kijken wat er aan de hand was. Dat raakte mij ook. Evenals de statushouders die in hun eigen taal voor andere statushouders filmpjes inspraken over corona voorzorgsmaatregelen. Met en voor elkaar zorgdragen dat bewoners

gezien en gehoord worden. Wat mij persoonlijk raakt, zijn verhalen van medewerkers van wie een naaste met corona op Intensive Care ligt. Daarom blijf ik zeggen: sociaal werk is een cruciaal beroep, jullie doen alles voor anderen, maar denk ook aan jezelf!'

Kees Neefjes, beleidssecretaris Verdiwel

22 oktober 2020