

Tóch weer face to face contacten met kwetsbare doelgroepen Aanpak coronacrisis: Hester Plomp van Scala Welzijn



‘Wij werken met een kwetsbare doelgroep, waarbij een dagindeling erg belangrijk is om niet terug te vallen in oud gedrag, denk aan verslavingsproblematiek of depressieve episodes,’ vertelt Hester Plomp, directeur-bestuurder van Scala Welzijn in Oosterwolde. ‘In de huidige coronacrisis valt deze dagindeling weg. Er is geen dagbesteding. Het vrijwilligerswerk is afgezegd en de koffieochtenden en andere inlooptmomenten zijn dicht. Daarnaast zitten mensen met administratieve handelingen die gedaan moeten worden. Denk aan belastingaangifte invullen en kwijtscheldingen aanvragen. Bellen of beeldbellen blijkt niet altijd voldoende om deze leegte op te vullen en hulp te bieden bij deze administratieve vraagstukken. Deze cliënten hebben behoefte aan *face to face* contact en iemand die met ze mee kijkt. Daarom hebben we besloten om toch *face to face* contacten te onderhouden.’

Bellen of beeldbellen werkt onvoldoende voor multiprobleem cliënten

‘Ons maatschappelijk werk werkt met name met multiprobleem cliënten,’ legt Hester Plomp uit. ‘Dat zijn vaak bemoeizorgklanten met problemen op meerdere leefgebieden. Er kan bijvoorbeeld sprake zijn van een verslavingscomponent, werkloosheid, geen daginvulling, financiële problematiek, psychische problematiek. Sommigen hebben geen huisvesting. Er kunnen problemen in de relationele sfeer zijn, er is geen of een verkeerd netwerk. Het zijn mensen die niet meer bij andere organisaties terecht kunnen of willen. Voor wie wij een vangnet zijn. Juist deze cliënten hebben behoefte aan *face to face* contact en iemand die met ze mee kijkt. Zij vinden het moeilijk om alles via de telefoon of beeldbellen te doen. Soms hebben ze daarvoor ook de mogelijkheden niet. Er zijn ook mensen die iedere ochtend naar ons inlooppreekuur komen. Daar een kopje koffie komen drinken. Anderen ontmoeten. Voor hen maakt zo’n inlooppreekuur hun situatie nog net draaglijk. Ook voor hen werkt online contact vaak niet. Deze doelgroep kan niet twee maanden zonder begeleiding.’



Maatschappelijk werker Maurice Caron houdt gepaste afstand

Huisbezoek onder strikte voorzorgsmaatregelen

Ook bij de administratieve hulp voor kwetsbare doelgroepen komt bij Scala Welzijn het directe contact weer terug. 'Dan kan de maatschappelijk werker achter de computer zitten en kan de cliënt op anderhalve meter afstand meekijken,' vertelt Plomp. 'Voor slechtziende cliënten kunnen we laptops op een televisietoestel aansluiten, zodat zij zien wat er gebeurt. Er is ook nog een kleine groep mensen die niet naar ons kantoor kan komen. Deze mensen worden thuis bezocht. Maar ook daar nemen we alle voorzorgsmaatregelen in acht. Bij huisbezoeken mogen er bij de cliënt geen andere mensen in de woning aanwezig zijn. Bij binnenkomst en na het verlaten van de woning ontsmetten hulpverleners hun handen.'

Ook jongerenwerkers gaan weer de straat op

Scala Welzijn heeft in goed overleg met de gemeente en de politie ook besloten de jongerenwerkers weer de straat op te laten gaan. 'Onder het motto van contact èn afstand houden! Naast alle contacten die we online met jongeren onderhouden, is er onder jongerenwerkers toch behoefte om met jongeren op straat in gesprek te gaan en te blijven. Er hangen nog steeds jongeren rond op straat, ook bij jongeren centra. Jongerenwerkers werken vanuit het kantoor. Daar ben ik op dit moment zelf ook. Maar jongerenwerkers willen ook direct contact met jongeren. Om te signaleren wat er speelt. Maar ook om hen aan te spreken als ze zich niet aan de voorzorgsmaatregelen houden. Hen duidelijk te maken dat ze niet in groepen bij elkaar moeten komen. Dat dit ook ter bescherming is van hun eigen ouders en grootouders. En jongerenwerkers kunnen hen ook duidelijk te maken dat het nu niet zo handig is om samen een jointje te roken. In Friesland hebben directeuren van welzijnsorganisaties onderling veel contact. De meesten neigen er toe om toch weer in beperkte mate *face to face* contacten mogelijk te maken.'

Opvang voor peuters in onveilige situaties

Binnen Scala Welzijn is geen sprake van voorstanders versus tegenstanders van *face to face* contacten. 'Maatschappelijk werkers zeiden zelf al: die nieuwe aanpak werkt niet,' zegt Plomp. 'Zij vinden dat ze er moeten zijn voor hun klanten. Net als de wijkverpleging en de thuiszorg. Ook jongerenwerkers wilden weer de straat op. En kwetsbare medewerkers blijven hun werk online of telefonisch doen.'

In deze coronacrisis doen professionals op allerlei manieren hun best om hun werk zo goed mogelijk te doen. 'De pedagogisch medewerkers van onze Opstapprogramma's voor opvoedingsondersteuning waren gewend wekelijks bij de ouders thuis te komen,' vertelt Plomp. 'Dat kan nu niet meer, en daarom werken ze nu met nieuwsbrieven en beeldbellen. Deze week hebben ze bij alle 70 deelnemende huishoudens tasjes aan de buitendeurklink gehangen met werkbladen, speelgoed en andere materialen en instructies voor opdrachten. Bovendien zijn alle deelnemers gebeld. Ook de ouders van 303 kinderen uit onze peuterspeelzaal-

groepen zijn door onze professionals gebeld met de vraag hoe het met hen gaat, of er problemen zijn. Onze professionals geven dan tips, verstrekken info. Dat levert heel positieve reacties op. Al die kinderen hebben ook een tasje gehad met onder andere stoepkrijt, paaseitjes en speltips. Maar er zijn ook problematische situaties. Peuters in onveilige situaties. Daarvoor willen we opvang organiseren.'

Scala heeft ook een Welzijnslijn geopend, waar mensen heen kunnen bellen voor een praatje of info. Of om hun zorgen te delen. 'Die Welzijnslijn voorziet echt in een behoefte,' zegt Plomp. 'Veel mensen die alleen thuis zitten, voelen zich eenzaam. Voor hen is een luisterend oor heel belangrijk.'





Pedagogisch medewerkers vullen tasje voor 303 kinderen

voorbij is, blijven we filmpjes posten. Want je bereikt er een groot publiek mee.'

Bij alle activiteiten worden vrijwillige sleutelpersonen ingezet, die nieuwkomers in allerlei talen telefonisch kunnen ondersteunen, zoals Arabisch, Farsi, Koerdisch, Pools, Dari en Tigrinya. Plomp is blij dat haar medewerkers met hart en ziel problemen oplossen en met nieuwe initiatieven komen in de coronacrisis. 'Onze buurtsportcoaches zetten iedere dag filmpjes op facebook met korte gymlessen voor peuters, tieners en ouderen. Die worden veel gedeeld. Een stagiair heeft filmpje met een boksles op facebook gezet. Als de coronacrisis

Kees Neefjes
Beleidssecretaris Verdiwel
2 april 2020