



## Ledenpeiling Verdiwel over face-to-face versus hulp op afstand in coronacrisis

Beste leden,

Welke ideeën en ervaringen met deze coronacrisis kunnen we delen om van elkaar te leren? Een centrale vraag voor Verdiwel als beroepsvereniging van directeuren en bestuurders van organisaties voor sociaal werk.

Roland van der Heijden van Sociom in Cuijk legt de leden van Verdiwel als ledenpeiling de onderstaande vragen voor:

- Wat je doet als hulp of afstand niet werkt?
- In uitzonderlijke situaties toch face-to-face contacten onderhouden?
- Onder welke voorwaarden?
- Welke alternatieven zijn er?

Hieronder de toegelichte vragen van Roland:

Beste collega's,

De Corona-tijd duurt nog even en wij ervaren steeds meer een behoefte om uitzonderingen toe te staan om klanten toch face-to-face te kunnen treffen. Dit geldt bv. bij huiselijk geweld zaken. Maar ook het jongerenwerk heeft ons inziens een functie 'op straat' daar waar de jeugd corona 'nog niet begrijpt'.

Maar nu diverse maatregelen worden verlengd zien we mensen die in de knel komen met hun financiën/belastingaangiften, vluchtelingen waarvoor de huisvesting moet worden geregeld en mensen met verslavingsproblematiek welke dreigen terug te vallen in 'fout' gedrag. Natuurlijk zetten we alles op alles om de hulp-/ondersteuning op afstand te regelen. Maar er zijn situaties waarbij dit onvoldoende is, of gaat zijn.

Beste collega's, spelen deze vragen ook bij jullie? Zoeken jullie ook naar mogelijkheden om daar waar nodig minder strak vast te houden aan 'op afstand blijven'? Hierbij natuurlijk alles in het werk stellend om de veiligheid en gezondheid van de medewerker te borgen. Zijn er al ideeën en misschien ook ervaringen en voorbeelden van hoe je jullie dit 'veilig' doen?

Met vriendelijke groet,

Roland van der Heijden  
Directeur-bestuurder  
Sociom, Cuijk.

### **Reacties:**

Zowel Johan Bosman van Stichting Welzijnswerk Hoogeveen als Jorinde Klungers verwijzen naar het afwegingskader dat NJI heeft ontwikkeld:

<https://www.nji.nl/nl/Afwegingen-bij-fysiek-contact-in-de-opvang-ambulant-en-residentieel-bij-het-coronavirus>

Een aanrader! Hieronder volgen de reacties die tot nu toe binnen kwamen.

Kees Neefjes, Verdiwel

## Reactie 1:

Dag Kees,

Het NJI heeft een heel goed afwegingskader ontwikkeld over wel/geen fysiek contact en onze medewerkers gebruiken dit afwegingskader. Zie:

<https://www.nji.nl/nl/Afwegingen-bij-fysiek-contact-in-de-opvang-ambulant-en-residentieel-bij-het-coronavirus>

Verder kan er veel online (bellen, e-mail, beeldbellen face-time, etc.). Onze medewerkers druk ik steeds op het hart: kijk wat wel kan!

Hartelijke groet,

J.Th. Bosman  
Directeur / bestuurder



**Sterk  
Sociaal  
Werk** Kwaliteits  
label  
GECERTIFICEERD

Stichting Welzijnswerk Hoogveen

## Reactie 2:

Dag Kees,

Bij deze mijn antwoord:

Perspectief Zutphen:

Tot nu toe alleen hulp op afstand. Wel hebben we de Maaltijdservice voortgezet en worden er boodschappen gedaan samen met lokale vrijwilligersinitiatieven. Voor de komende periode willen we de NJI-richtlijnen gaan hanteren voor evt face-to-face contact.

Groeten, Jorinde

**Jorinde Klungers**  
Directeur-bestuurder



Perspectief Zutphen

### Reactie 3:

Hallo Kees,

Op de eerste plaats. Of alle maatregelen worden verlengd is volgens mij op dit moment nog de vraag. Het gaat hierbij, naar wat ik heb begrepen, alleen om de grotere bijeenkomsten waar een vergunning voor nodig is. Deze maatregel is sowieso verlengd tot 1/6. Of het voor alle samenkomsten geldt wordt voor 6/4 besloten (wel heel aannemelijk overigens).

Mede door onze dagbesteding met senioren (70+) worstelen we met veel van de door Roland gestelde vragen. We hebben hierover ook contact gehad met de plaatselijke GGD en RIVM. We hebben de dagbesteding tot begin deze week voor een kleine groep open gehouden. Gezien besmettingen bij Sensire en de contacten die zij met een deel van onze groep cliënten onderhouden, besloten te sluiten. Nu leveren we maatwerk waarbij we strakke richtlijnen hanteren wat betreft gedrag:

- bij klachten (van cliënten of medewerkers) geen contact, in dat geval is er geen mogelijkheid anders dan (beeld)bellen en (e)mail
- kleine groepen (max. 3-6) en groepen splitsen
- steeds dezelfde mensen, niet verschillende medewerkers met verschillende cliënten
- zorg rondom de cliënt goed in kaart hebben en afstemmen op het punt van besmettingsgevaar met andere organisatie. Ook naar handelen. Dus niet meerdere organisaties die gaan verruimen, niet samen leveren met een organisatie waar uitbraken zijn geconstateerd.
- ruimtes gebruiken en zo inrichten dat je de afstand van 1,5 meter wel in acht kunt nemen en waar in- en uitloop beperkt is (nu wel makkelijker dan twee weken terug)
- vaker en korter bij elkaar komen
- alles i.c.m. inmiddels bekende hygiëne-maatregelen; er zijn immers geen beschermmiddelen beschikbaar die gaan allemaal naar de cure.

Gisteren zag ik op TV een speld waarop staat 'afstand houden', volgens mij een praktisch en effectief middel voor de branche.

Vriendelijke groet,

Drs. R. (Roel) Terwijn  
Bestuurder



### Reactie 4:

Dag Kees en Roland,

Onze jongerenwerkers werken nog steeds op straat, sterker nog ze werken juist op straat op dit moment. Echter wel met inachtneming van de regels door het RIVM opgesteld. Daarnaast hebben ze samen met handhaving en wijkagent en ambtenaar openbare orde en veiligheid een zgn. JOS groepsapp. Dit betreft het Jongeren Op Straat groepsapp. Hierin worden alle bijzonderheden in vastgelegd en dus ook de mogelijke risico's. Voor alle andere functies geldt dat we tot op heden het

allemaal digitaal, telefonisch, sms of desnoods per brief op te lossen..We merken daarnaast ook dat organisaties zoals DUO nu wel wat makkelijker meewerken.  
Ik hoop dat ik iets nieuws heb kunnen brengen wat voor jullie ook waardevol is. En uiteraard sta ik open voor andere suggesties. Samen weten we immers meer.

Met vriendelijke groet,

Annette Nijhuis  
Directeur



Wijchen

## Reactie 5:

Beste Kees,

Dit speelt bij Stimenz zeker ook.

- Wat je doet als hulp of afstand niet werkt? [Dan gaat onze professional er naar toe en neemt alle RIVM richtlijnen in acht. Of we nodigen met dezelfde voorwaarden uit op kantoor. Leidinggevende geven hier per casus toestemming voor, via mij. Verzoek van medewerker zelf.](#)
- In uitzonderlijke situaties toch face-to-face contacten onderhouden? [Ja dat gebeurt bij ons. Voor sociaal raadslieden hebben we een spreekuur op afspraak ingericht waarbij inwoners kunnen komen en er op twee schermen met elkaar wordt gewerkt, met voldoende afstand. Dit is op verzoek van onze medewerkers.](#)
- Onder welke voorwaarden? [RIVM richtlijnen, gebruikelijke veiligheid. We hebben inmiddels handschoenen, desinfectie materiaal. en mondkapjes,](#)
- Welke alternatieven zijn er?

Met vriendelijke groet,

Greet Bouman  
Directeur/ bestuurder



Apeldoorn

## Reactie 6:

Hoi Kees,

Relevante vragen die Roland stelt. Zojuist videocontact gehad met een aantal collega's. Ik merk dat er een (stemmings)verschil is onderling, en dat hoe zuidelijker je komt, hoe verder het proces al is. Een 'watershed' is het moment dat er bij medewerkers en hun naasten corona wordt geconstateerd.. Dan groeit de angst en groeit het dilemma bij de directeur om 'je soldaten naar de frontlinie' te sturen in de wetenschap dat je ze dan aan een fysiek gevaar bloot stelt.

Roland loopt eigenlijk een week op ons voor.. Naar alle waarschijnlijkheid worden de meeste maatregelen verlengd van 6 april tot 1 juni. Dan ontstaat er een 'nieuw normaal' en groeit in den brede het besef dat het lang gaat duren, en dan groeit ook de heftigheid en urgentie dat een aantal inwoners niet meer geholpen kan worden met alleen de telefoon of op afstand, maar dat er face-to-face nodig gaat zijn.

Ik overweeg om verplaatsbare plexiglazen tafelwanden te bestellen voor in de spreekkamers.

Met vriendelijke groet,

Johan Andrée  
Directeur – bestuurder  
06 – 15 85 95 25



Tiel