

## Amsterdam University of Applied Sciences

### 'Maar ik heb wel mensen te helpen'

*Herpositionering van formeel en informeel sociaal werk in coronatijd*

Welschen, Saskia; Lucas, Pamela

**Publication date**

2021

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Werkplaatsen Sociaal Domein Magazine

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Welschen, S., & Lucas, P. (2021). 'Maar ik heb wel mensen te helpen': Herpositionering van formeel en informeel sociaal werk in coronatijd. *Werkplaatsen Sociaal Domein Magazine*, *Maart*(2021), 32-35.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please contact the library: <https://www.amsterdamuas.com/library/contact/questions>, or send a letter to: University Library (Library of the University of Amsterdam and Amsterdam University of Applied Sciences), Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

## Herpositionering van formeel en informeel sociaal werk in coronatijd

# ‘Maar ik heb wel mensen te helpen’

**De coronacrisis heeft een enorme impact op het sociaal werk. Formele en informele werkers moeten dagelijks schipperen tussen beperkingen en mogelijkheden. Informele werkers lijken zich iets makkelijker aan te passen aan de nieuwe situatie.**

**D**e coronacrisis vraagt van formele en informele, sociaal werkers dat zij zich herpositioneren in een sociaal landschap waar niets meer is zoals het was. De crisis maakt het noodzakelijk om creatief en flexibel in te spelen op nieuwe noden en behoeften. Zowel formele als informele sociaal werkers zijn daartoe in principe goed uitgerust en laten in tijden van crisis doorgaans een grote wendbaarheid zien (Debruyne, Naert, Grymonprez, 2020). Tegelijkertijd raakt sociale afstand de kern van sociaal werk. Hoe gaan formele en informele spelers met deze uitdagende spagaat om? Om die vraag te beantwoorden luisterden we naar praktijkverhalen uit een Amsterdamse ontwikkelbuurt.<sup>1</sup> Wij spraken een casemanager Jeugd en Gezin, een beheerder van een buurthuis, een medewerker van een buurtwerkkamer, een jeugdleider binnen een kerkgemeenschap, een actieve bewoner en de trekker van een schaduwvoedselbank in de wijk Holendrecht, Amsterdam-Zuidoost. Aan de hand van de interviews schetsen wij allereerst hoe de impact van de coronacrisis zich manifesteert bij de doelgroepen met wie zij werken. Vervolgens gaan we in op de



vraag hoe de sociaal werkers zichzelf herpositioneren: welke beperkingen en mogelijkheden komen zij tegen? Tot slot verkennen we tentatieve verklaringen voor de patronen die we aantreffen, bijvoorbeeld: hebben informele sociaal werkers meer

ruimte om mogelijkheden te zien en ervaren formele sociaal werkers sterker beperkingen vanwege de kaders waarbinnen zij werken?

### Verhoogde kwetsbaarheid

‘Harde klappen in het sociaal domein in Zuidoost’ kopte de lokale krant *Zuidoost en Meer* al aan het begin van de coronacrisis, in maart 2020. Uit verschillende onderzoeken blijkt de sociale impact van de coronacrisis het grootst in die wijken waar toch al veel sociale problematiek is, zoals veel buurten in Amsterdam Zuidoost (VNG, 2020). In de wijk Holendrecht, waar wij voor de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving sinds 2020 onderzoek doen naar informele sociaal werkpraktijken, is dat goed zichtbaar. Formele en informele spelers vertelden in interviews met ons wat ze daarvan dagelijks in hun eigen werk zien. Zo vertelt Angela, een case-



Holendrechtplein in Holendrecht, vaak verlaten in coronatijd

manager Jeugd en Gezin: 'Mensen zijn ontregeld. Ze zijn bang en durven zich niet uit te spreken. Bang om besmet te raken, steeds alert zijn. Veel grote gezinnen wonen bij elkaar in kleine ruimtes, kunnen geen afstand houden. Mensen van bepaalde culturen die gewend zijn dat allerlei mensen op bezoek komen, dat valt weg. Of het gaat de andere kant op, dat mensen er schijt aan hebben en denken: dan gaan we maar met z'n allen dood.' Ze hoort over schrijnende situaties die door de coronacrisis ontstaan of verergeren. Familieleden die elkaar letterlijk het huis uitzetten. Gezinnen die in bergingen wonen. Ze ziet moeders met kinderen die hele dagen in het park rondhangen, omdat ze pas 's avonds weer terecht kunnen op hun logeeraadres. Nancy, een actieve bewoonster die zich al jaren inzet voor kwetsbare groepen, startte na de corona-uitbraak een informele voedselbank en ziet daar vooral veel ongedocumenteerden. Kon deze groep zich voorheen veelal nog net redden onder de radar, nu wordt zij noodgedwongen zichtbaar.

**VEEL GROTE  
GEZINNEN  
WONEN BIJ  
ELKAAR IN  
KLEINE RUIJTEN,  
KUNNEN GEEN  
AFSTAND  
HOUDEN**

Volgens recent onderzoek heeft 67 procent van de bezoekers van informele voedselbanken in Amsterdam geen geldige papieren. Zij vertrouwen mensen als Nancy:

*'Ze komen allemaal met hun problemen, vooral ongedocumenteerden dan. Het is wel leuk dat ze je vertrouwen. Zoals die vrouw die hier net was met de baby, is depressief. Ja, ongedocumenteerd, baby, ze heeft helemaal niks, man heeft haar verlaten. Daar zit je dan.'*

Medewerker van de buurtwerkkamer Soraya kreeg veel 'nieuwe armen' erbij als cliënten, voor hulp bij de aanvraag van een uitkering. Bewoners die hun baan, in bijvoorbeeld de schoonmaak of horeca, kwijtraakten door de crisis bovenop de problemen die ze al hadden. Maar ook mensen met koopwoningen, mensen met bedrijven, bewoners die Soraya normaliter niet op bezoek krijgt. 'Ik zag heel veel angsten bij mensen. Paniek, stress. Mensen die gewoon geen werk meer hadden. Je ziet meer gestreste mensen, de hulpvragen zijn gecompliceerder.' Jennifer, een actieve bewoonster, een van

de 'tantes' die zich vrijwillig inzetten in Zuidoost, kent veel ouderen die corona hebben of hebben gehad. Ze merkt dat veel ouderen moeite hebben met het thuiszitten. Miriam, een jeugdleider in een Ghanese kerk, ziet de impact van de lockdown op jongeren. Vaak lopen die een onderwijsachterstand op. Ouders, en vooral alleenstaande moeders, weten niet hoe ze hun kinderen kunnen ondersteunen. Spanningen in het gezin lopen op. De geluiden die wij in de gesprekken horen, weerspiegelen eerdere signalen dat de coronacrisis bekende kwetsbaren zoals (eenzame) ouderen extra kwetsbaar maakt, terwijl

andere nieuwe kwetsbare groepen ontstaan of zichtbaar worden voor hulpverlening, zoals de ongedocumenteerden. Laatstgenoemden zijn vooral in beeld bij informele initiatieven, zoals de schaduwvoedselbank. Hoe spelen formele en informele sociaal werkers in op deze verhoogde kwetsbaarheid onder bewoners? Op welke manier herdefiniëren zij hun eigen rol en handelen? Welke beperkingen en mogelijkheden komen zij daarin tegen?

## Beperkingen

Alle geïnterviewden ervaren door de coronacrisis beperkingen in hun werk. Vooral de formele sociaal werkers zeggen zich beperkt te voelen. Zij uiten een afname van hun werkplezier, met uitspraken als: 'Ik wil zo niet verder' en 'De corona levert niets goeds'. Voor deze werkers betekent het herdefiniëren van de eigen rol dat zij niet kunnen werken zoals ze normaal doen. Zij zeggen zich niet gemakkelijk te voelen in de nieuwe rol van handhaver die hen wordt opgedrongen. Dennis, een beheerder van het buurthuis, vertelt:

*'Het wordt bij je neergelegd. Het is wel sociaal natuurlijk, dat die groepen hier (in het buurthuis) mogen komen. Maar het is bijna niet te handhaven. Dan heb je hier dertig man van zeventig jaar en ouder, ze lopen allemaal door elkaar heen en zitten overal aan.'*

Casemanager Jeugd en Gezin Angela ervaart het als 'slopend' om steeds op de regels te letten bij de cliënten die zij nog fysiek, op afspraak op kantoor, ziet. 'Je bent meer daarmee bezig dan met je werk.' Ook komt de relatie van de formele spelers met hun cliënten onder druk te staan. Beheerder Dennis heeft te maken met bewoners die het coronavirus niet serieus nemen en het hem kwalijk nemen dat hij dat wel doet: 'De meeste mensen accepteren het, maar sommigen maken me voor een chagrijn uit.' Angela ziet een deel van haar cliënten niet, omdat ze hen niet op kantoor kan ontvangen en ze beeldbellen met hen vanuit huis als een inbreuk op haar privacy ervaart: 'Ik wil cliënten niet in mijn huis.'

Gevoelens van beperking lijken sterker aanwezig bij formele dan bij informele werkers. Dat kan komen doordat formele organisaties duidelijkere (beperkende) kaders opleggen. Een speler die zichzelf als 'informeel' bestempelt, medewerker buurtwerkkamer Soraya, zegt: 'Zij hebben niet de ruimte die ik heb. Zij werken sowieso volgens een ander soort standaarden.' Tussen spelers, informeel of formeel, is onderlinge schuring merkbaar door verschillen in de omgang met coronaregels. Terwijl bijvoorbeeld Dennis in het buurthuis probeert zoveel mogelijk aan de coronamaatregelen te voldoen, ziet hij dat andere professionals of vrijwilligers dat minder doen. Mensen laten hun activiteiten doorgaan omdat ze niet in corona geloven of anders hun inkomsten missen, jongerenwerkers en jongeren die samenkomen in het buurthuis omhelzen elkaar. Soms begrijpt de beheerder het, maar hij kan zich er ook boos over maken; hij moet schipperen tussen die twee. De teugels iets laten vieren, kan weer tot twijfels leiden. Zo liet Dennis laatst een yogales voor ouderen doorgang vinden, 'om mee te helpen de eenzaamheid een beetje tegen te gaan'. Om beweging zoveel mogelijk te beperken, had hij aan de yogadocent voorgesteld om het op stoelen te doen. Dat kon. Een geluidsinstallatie werd op verzoek klaargezet. Even later

werd er, zo vertelt Dennis, flink door elkaar heen gedanst. De docent ontkende.

Alle sociaal werkers praten over veiligheidsrisico's en afwegingen rond de eigen gezondheid. Soms heeft een naast familielid corona gehad, zoals van beheerder Dennis, waardoor hij 'als de dood' is dat hij het virus mee naar huis neemt. Casemanager Angela werkt liever op kantoor dan vooral thuis, zoals nu, omdat ze mensen dan live kan spreken, al heeft het ook gezondheidsrisico's. 'Thuis loop ik minder risico, dat wel, maar ik wil onder de mensen zijn. Dan maar met mondkapje. Ik ben iemand van het fysieke contact.' Soraya is tijdens de coronacrisis blijven werken in de buurtwerkkamer. Zij en haar



In de zaal van het buurthuis worden de coronaregels strikt nageleefd

kinderen waren wel bang om corona te krijgen. Na thuiskomst van het werk stapte ze gelijk onder de douche. 'Die angst was er gewoon, je hoorde niets anders dan corona, corona, de hele dag om je heen. Aan de andere kant denk je, ja, maar ik heb wel mensen te helpen.'

## Mogelijkheden

Naast beperkingen hoorden we in de interviews ook over mogelijkheden die ontstaan tijdens de coronacrisis. De informele sociaal werkers lijkt het herdefiniëren van hun eigen rol relatief gemakkelijk af te gaan. Zij spelen in op de veranderde situatie en innoveren. Ze vinden hun eigen bijdrage opnieuw uit. Vergeleken met formele werkers die wij spraken, lijken de informele sociaal werkers iets meer handelingsruimte



In de buurtwerkkamer wordt het spreekuur ondanks corona voortgezet

te voelen om door te werken op een manier waar zij zich prettig bij voelen. Ze bedenken nieuwe manieren om met hun gebruikelijke doelgroep in contact te blijven, of richten zich in respons op de crisis op hele nieuwe taken en doelgroepen. Tegelijkertijd kan dit, zo zagen we hierboven, tot spanningen leiden als het beeld ontstaat dat sommige spelers het minder nauw nemen met de coronamaatregelen dan anderen. Buurtkamermedewerker Soraya houdt bijvoorbeeld regelmatig een belronde met de meest kwetsbare bewoners, die verder niemand hebben, om zo een oogje in het zeil te houden. Omdat ze de eenzaamheid onder de ouderen zag toenemen, stelde ze daarnaast een extra 'babbelluur' in op de maandagochtend. Bewoners kunnen hier inlopen, koffie drinken en met elkaar praten. Kerkelijk jeugdleider Miriam hield met de jongeren vanuit de Ghanese kerk een bijeenkomst om te praten over alles waar ze tegenaan liepen. Iedereen, inclusief jongerenbegeleiders, kon zijn hart luchten. Juist vanuit de gedachte dat formele instanties bepaalde groepen nu onvoldoende bereiken, zoeken informele spelers naar manieren om in dat gat te springen, 'kort op de bal te spelen' en te improviseren (Schrooten, 2019). Zo zag Nancy de activiteiten van haar stichting stoppen, maar richtte ze vervolgens een alternatieve voedselbank op waaraan duidelijk behoefte is. Via deze plek kan zij problemen van bewoners, vooral de ongedocumenteerde, signaleren en oppakken. Als voorbeeld noemt zij huiselijk geweld en depressie onder alleenstaande moeders. Nancy is '24/7 bereikbaar' en probeert mensen te helpen waar het kan. Andere informele speler Soraya besloot juist tijdens de lockdown te blijven werken in de buurtwerkkamer. Ze wist dat veel bewoners in nood zaten. Het was een drukke tijd: 'Het was chaos, ik was helemaal uitgeput.' 'Tante Jennifer' biedt mensen die noodgedwongen thuiszitten

praktische en psychosociale steun. Ze brengt boodschappen en praat met hen, probeert hen op te peppen. In plaats van dat de relatie met bewoners wordt ingeperkt, zoals formele spelers Angela en Dennis schetsten, wordt deze in het geval van Soraya en Jennifer eerder gevormd. Sommige relaties worden in de coronacrisis juist verdiept. Soraya: 'We lopen allemaal met een mondkapje, het maakt ons gelijk. Het is op een vreemde manier verbindend.'

## Schipperen

In dit artikel verkenden we met praktijkvoorbeelden hoe informele en formele sociaal werkers zich herpositioneren om hun sociaal werkbijdrage te blijven leveren. We constateren dat hierin geen glasheldere verbanden te ontdekken zijn. Zowel formele als informele spelers schipperen tussen verschillende afwegingen, mogelijkheden en beperkingen. Welke kant het kwartje opvalt – innoveren, jezelf vernieuwen, je nuttig maken en voelen, versus werkplezier verliezen, twijfel ervaren, het gevoel hebben tekort te schieten – hangt af van allerlei factoren. Op basis van de interviews vermoeden we dat informaliteit een

rol kan spelen. Voor informele spelers lijkt het iets makkelijker om nieuwe rollen en werkwijzen aan te nemen, omdat zij zich minder gebonden voelen door strakke top-down kaders. Ons onderzoeksmateriaal is echter te beperkt om daar stellige uitspraken over te doen.

Een andere belangrijke boodschap van deze reportage is dat sociaal werkers (formeel en informeel) ook 'gewone' mensen zijn die geraakt worden door de coronacrisis en gevolgen ervaren voor hun welzijn. Laten we, naast de aandacht voor het vitale werk dat zij in de frontlinie verrichten voor de groepen die het hardst getroffen worden, de impact van de crisis op hun eigen welzijn niet vergeten.

■ **Saskia Welschen** en **Pamela Lucas** zijn onderzoekers aan de Hogeschool van Amsterdam en doen onderzoek binnen de Werkplaats Sociaal Domein Amsterdam en omgeving.

### Referenties

- Debruyne, P., Naert, J., & Grymonprez, H. (2020). Sociaal werk in tijden van corona. *Samenleving & Politiek*.
- Harde klappen in het sociaal domein van Amsterdam Zuidoost. *Zuidoost en Meer* (2020, 31 maart). <https://zuidoostenmeer.nl/harde-klappen-in-het-sociaal-domein-van-amsterdam-zuidoost/>
- Schrooten, M. (2020, 21 april). *Tussen de soep en de feiten: Sociaal schaduwwerk*. (Videobestand). <https://youtu.be/XoyUEthYfks>
- VNG (2020). *Verslag Werkgroep Sociale Impact van de Coronacrisis*. <https://vng.nl/sites/default/files/2020-05/eindverslag-werkgroep-sociale-impact-coronacrisis.pdf>

### Noot

1. In Amsterdam worden buurten, die in eerdere beleidsperioden en in andere steden ook wel werden aangeduid als Vogelaarwijken, aandachtswijken of krachtwijken, nu ontwikkelbuurten genoemd.