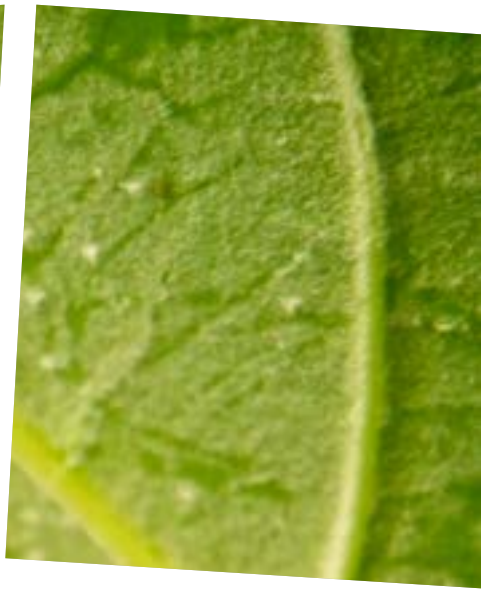
Professional-ervaringspeiling:

Quickscan Ruimte voor de professional ten tijde van de Corona-crisis





Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden

Cathelijne Mieloo

Cora Bartelink

Rob Gilsing

Den Haag, Oktober 2020

let's change
YOU. US. THE WORLD.

DE HAAGSE HOGESCHOOL

kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

INHOUD

Inleiding 4

Resultaten 5
- Respons 5
- Thema 1 Contact met collega's, autonomie en ruimte voor eigen afweging 5
- Thema 2 Op afstand/digitaal hulpverlenen en combinatie met privésituatie 6
- Thema 3 Verandering in hulpvraag 7

Verdiepende analyses 8
- Verschillen naar type werkveld 8
- Verschillen naar ervaren werkdruk 8
- Verschillen naar mate van kunnen doen wat nodig is 9
- Verschillen naar ervaren veranderingen in aard problematiek 10

Colofon 11

INLEIDING

Een van de doelen van de transformatie in de jeugdhulp is het vergroten van de professionele ruimte voor professionals in de jeugdhulp (verder genoemd professionals[1]). Vanuit de gemeenten in de regio Haaglanden en het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden[2] is het initiatief genomen om periodiek professionals-ervaringsonderzoek (PEO) te gaan uitvoeren. Het initiatief wordt ondersteund door de (landelijke) Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk (BPSW).

Het idee hierachter is om, op basis van de ervaringen, met de beroepsgroep in gesprek te gaan over wat zij nodig hebben om hun professionaliteit tot zijn recht te laten komen, om van daaruit mogelijke verbeteracties te kunnen initiëren. De met het PEO verkregen inzichten kunnen behulpzaam zijn voor:

- onderwijs (nieuwe professionals)
- professionals (spiegelen aan een brede groep collega's en op deze manier het gesprek en leren stimuleren)
- jeugdhulpaanbieders (vanuit werkgeversrol, aanvullend op RI&E)
- gemeenten (beleid).

Het PEO komt niet in de plaats van periodieke werkgeversonderzoeken.

De projectgroep PEO heeft in april 2020 met een kleine groep professionals een verkennend gesprek gehad over het PEO. Daaruit bleek dat het aangepast werken vanwege het coronavirus een belangrijk onderwerp voor hen was. Daarom is half mei 2020 een eerste raadpleging van professionals uitgevoerd over de dagelijkse gevolgen van de coronacrisis voor de professionals. Een actueel onderwerp in deze eerste raadpleging: wat zijn de directe gevolgen voor het functioneren van professionals in de jeugdhulp. Daarin kwamen drie thema's naar voren: autonomie, op afstand hulpverlenen en verandering in hulpvraag. Voor deze raadpleging is van half mei 2020 tot half juni 2020 een vragenlijst uitgezet onder de professionals van de organisaties die bij het Kennisnetwerk betrokken zijn: Jeugdformaat, Youz, Ipse de Bruggen, Jeugdbescherming West alsmede de lokale teams in Haaglanden. Aansluitend op de vragenlijst is een webinar georganiseerd met een groep professionals, waar de resultaten zijn besproken.

De resultaten van deze raadpleging worden in dit rapport beknopt weergegeven. In het eerste hoofdstuk worden de antwoorden van alle respondenten gezamenlijk gepresenteerd voor de thema's autonomie, op afstand hulpverlenen en verandering in hulpvraag. In de daarop volgende hoofdstukken wordt nadere toelichting gegeven op de verschillen naar type werkveld, ervaren werkdruk en kunnen doen wat nodig is.

1 Met professionals worden in dit rapport bedoeld alle uitvoerend medewerkers in de jeugdhulp.

2 Leden het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden zijn; De Haagse Hogeschool, Gemeente Den Haag, Gemeente Zoetermeer, Jeugdformaat, Youz, Gemeente Delft, JB West & Ipse de Bruggen.
https://kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl/

RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de resultaten op de thema's autonomie, op afstand hulpverlenen en verandering in hulpvraag van de alle respondenten gezamenlijk weergegeven in tabellen. De tabellen tellen niet altijd op tot 100 i.v.m. afronding. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de resultaten op de openvraag welke thema's gemist werden.

Respons

Ruim 280 professionals die werkzaam zijn in de jeugdhulp in de regio Haaglanden hebben de vragenlijst ingevuld. Een responspercentage kan niet worden berekend, omdat niet bekend is onder hoeveel professionals de vragenlijst uit eindelijk verspreid is. Het grootste deel van de respondenten is werkzaam bij het lokale team, gevolgd door ambulante en daghulp en gecertificeerde instellingen (tabel 1).

TABEL 1 RESPONDENTEN NAAR WERKVELD

Ik ben werkzaam bij	Procent
lokaal team	31
ambulante en daghulp	27
residentieel en crisis	10
gecertificeerde instelling	26
preventieve hulp	3
anders	3
Totaal	100

Thema 1 Contact met collega's, autonomie en ruimte voor eigen afweging

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat het contact met collega's binnen de eigen organisatie is afgenomen (Tabel 2). Uit opmerkingen aan het eind van de vragenlijst blijkt dat professionals dit vooral wijten aan het niet meer even kunnen bij elkaar langs kunnen lopen op kantoor. Het contact met collega's buiten de organisatie en met de eigen leidinggevende is bij een deel ook afgenomen, maar bij het grootste deel van de respondenten ongeveer gelijk gebleven of juist toegenomen (Tabel 3 en Tabel 4).

TABEL 2 CONTACT MET COLLEGA'S INTERN

Is de mate waarin ik contact heb met collega's binnen mijn organisatie	Procent
afgenomen	68
ongeveer gelijk gebleven	18
toegenomen	13
Totaal	100

TABEL 3 CONTACT MET COLLEGA'S EXTERN

Is de mate waarin ik contact heb met collega's buiten mijn organisatie	Procent
afgenomen	43
ongeveer gelijk gebleven	43
toegenomen	14
Totaal	100

TABEL 4 CONTACT MET LEIDINGGEVENDE

Is de mate waarin ik contact heb met mijn leidinggevende	Procent
afgenomen	31
ongeveer gelijk gebleven	58
toegenomen	11
Totaal	100

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat de ruimte om te reflecteren en de ruimte voor eigen afwegingen ongeveer gelijk is gebleven. Bijna één derde geeft aan dat de ruimte om te reflecteren is afgenomen. Eén vijfde geeft aan dat de ruimte om eigen afwegingen te maken is afgenomen (Tabel 5 en Tabel 6).

TABEL 5 RUIMTE OM TE REFLECTEREN

Is de ruimte die ik heb om te reflecteren op mijn werk	Procent
afgenomen	30
ongeveer gelijk gebleven	54
toegenomen	16
Totaal	100

TABEL 6 RUIMTE VOOR EIGEN AFWEGINGEN

Is de ruimte die ik heb om mijn eigen professionele afwegingen te maken	Procent
afgenomen	20
ongeveer gelijk gebleven	65
toegenomen	15
Totaal	100

Iets minder dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij naar verhouding minder tijd besteden aan contact met cliënten (44%, zie Tabel 7). Ruim twee derde van de respondent geeft aan minder vaak te kunnen doen wat nodig is voor de cliënt. Dit lijkt vooral te komen doordat professionals bepaalde signalen niet kunnen waarnemen door het contact op afstand, zo blijkt uit hun open antwoorden. Maar ook noemen zij dat het verkrijgen van een handtekening van cliënten, voor bijvoorbeeld het behandelplan, lastig is.

TABEL 7 TIJDSBESTEDING AAN CLIENTCONTACT

Ik besteed naar verhouding ... van mijn werktijd aan direct contact met cliënten	Procent
Minder	44
Ongeveer evenveel	35
Meer	21
Totaal	100

TABEL 8 KUNNEN DOEN WAT NODIG IS

Kan ik ... doen wat nodig is voor een cliënt	Procent
minder vaak	70
net zo vaak	27
vaker	4
Totaal	100

Thema 2 Op afstand/digitaal hulpverlenen en combinatie met privésituatie

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat de ervaren werkdruk (sterk) is toegenomen (Tabel 9). Daarnaast geeft een kwart aan dat zij (zeer) veel moeite hebben met het combineren van werk en privé (Tabel 10). Uit de open antwoorden lijken de ervaren werkdruk en het combineren van werk en privé met elkaar verband te houden. Dit kan liggen aan het feit dat ouders in mei nog thuisonderwijs moesten geven, maar ook dat casuïstiek letterlijk het huis in komt met videobellen. Daarnaast wordt het digitale contact met collega's en cliënten als reden opgegeven voor het ervaren van meer werkdruk. Aan de andere kant zijn er ook respondenten die het thuiswerken als efficiënter ervaren door minder reistijd en het efficiënter kunnen voeren van overleg.

TABEL 9 ERVAREN WERKDRUK

Is de door mij ervaren werkdruk	Procent
sterk afgenomen	1
afgenomen	14
ongeveer gelijk gebleven	32
toegenomen	38
sterk toegenomen	15
Totaal	100

TABEL 10 COMBINEREN VAN WERK EN PRIVÉ

Heb ik ... moeite om werk en privé te combineren	Procent
geen	29
enigszins	46
veel	17
zeer veel	8
Totaal	100

Het grootste deel van de respondenten geeft aan dat het contact met cliënten niet is verbeterd of verslechterd (Tabel 11). Toch geeft 59% aan dat (bepaalde) groepen moeilijker bereikbaar zijn (Tabel 12). Bij een verslechtering van het contact lijkt het vooral te gaan om cliënten die zorg mijden en cliënten met een licht verstandelijke beperking.

TABEL 11 CONTACT MET CLIËNTEN

Is door het contact op afstand	Procent
het contact met mijn cliënten verbeterd	3
het contact met mijn cliënten niet verbeterd of verslechterd	63
het contact met mijn cliënten verslechterd	25
niet van toepassing, ik heb met de meeste cliënten face-to-face contact	10
Totaal	100

TABEL 12 BEREIKBAARHEID CLIËNTEN

Zijn cliënten net zo makkelijk te bereiken als voorheen	Procent
Ja, alle cliënten zijn net zo makkelijk te bereiken als voorheen	41
Nee, zijn (bepaalde) groepen cliënten moeilijker bereikbaar	59
Totaal	100

Bijna alle respondenten geven aan dat zij voor alle of in ieder geval een groot deel van hun cliënten even goed bereikbaarheid zijn als voorheen. Daarnaast geeft ruim 90% van de respondenten aan dat zij zich redelijk of goed in staat voelen om hulp te verlenen op afstand en ruim drie kwart voelt zich toegerust om het vak uit te oefenen.

TABEL 13 EIGEN BEREIKBAARHEID

Ben ik even goed als voorheen bereikbaar voor	Procent
alle cliënten	74
een groot deel van mijn cliënten	26
een klein deel of geen van mijn cliënten	1
Totaal	100

TABEL 14 IN STAAT VOELEN VOOR HULPVERLENEN OP AFSTAND

Voel ik mij (inmiddels) ... in staat om op afstand hulp verlenen	Procent
goed	29
redelijk	63
nauwelijks	9
Totaal	100

TABEL 15 TOEGERUST VOELEN OM VAK UIT TE OEFENEN

Voel ik mij ... toegerust om mijn vak uit te kunnen oefenen	Procent
meer dan voldoende	13
voldoende	65
onvoldoende	22
nauwelijks	1
Totaal	100

Thema 3 Verandering in hulpvraag

In het begin zagen de meeste respondenten een verandering in het aantal hulpvragen, maar de meeste respondenten geven aan dat het aantal vragen (weer) op het oude niveau ligt (Tabel 16). Het grootste deel van de respondenten ziet niet of nauwelijks verandering in de aard van de vragen of de ernst van de problematiek. Toch ziet ruim een vijfde van de respondenten een toename van de ernst van de problematiek.

De vraag of er verandering is te zien in het aantal en soort hulpvragen is ter sprake gekomen tijdens de webinar in het professionals panel. Daar werd aangegeven dat de wisselende ervaringen te maken kunnen hebben met de timing van de vragenlijst. Bij de huisverboden bijvoorbeeld viel de instroom in de eerste periode volledig weg. Vanaf mei daarentegen werd een verdubbeling gezien in het aantal aanvragen ten opzichte van dezelfde maand vorig jaar. Er lijkt in het begin van de coronacrisis sprake van een uitgestelde vraag. Dat zou te maken kunnen hebben met de nieuwheid van de situatie rondom corona, het zou kunnen dat alle maatregelen en de nieuwe onzekere situatie maakten dat de de problematiek als minder ernstig werd beleefd. Bij andere vormen van jeugdhulp werd ook eerst een dip gezien in de vraag en was de vraag eind in juni nu weer op het normale niveau normaal.

TABEL 16 VERANDERING IN AANTAL VRAGEN

Is het aantal cliëntvragen	Procent
afgenomen	7
eerst afgenomen, maar nu weer op het ouder niveau	18
steeds ongeveer gelijk gebleven	38
eerst toegenomen, maar nu weer op het oude niveau	22
toegenomen	15
Totaal	100

TABEL 17 VERANDERING IN AARD VAN DE VRAGEN EN PROBLEMATIEK

Is de aard van cliëntvragen en cliëntproblematiek ... veranderd	Procent
niet	33
enigszins	60
in sterke mate	7
Totaal	100

TABEL 18 VERANDERING IN ERNST VAN DE PROBLEMEN

Is de ernst van problemen van cliënten	Procent
afgenomen	4
ongeveer gelijk gebleven	74
toegenomen	22
Totaal	100

VERDIEPENDE ANALYSES

Uit de antwoorden op de vragen uit de peiling ontstaat het beeld dat de thema's autonomie, op afstand hulpverlenen en verandering in hulpvraag verschillend worden ervaren door de professionals. Zo zien sommige respondenten de werkdruk toenemen, waar andere deze juist zien afnemen. Hetzelfde zien we bij het aantal cliëntvragen: sommigen zien een toename, anderen een afname. Dit zou te maken kunnen hebben met het type werkveld. Daarnaast lijken de professionals in de open antwoorden te suggereren dat er een verband bestaat tussen werkdruk en kunnen doen wat nodig is. Daarom zijn op deze onderwerpen aanvullende analyses gedaan. Alleen de meest opvallende verschillen worden hieronder besproken worden. Alle andere tabellen figuren zijn te vinden op de website van **het kennisnetwerk Jeugd Haaglanden**.

Verschillen naar type werkveld

Verschillen naar type werkveld zijn er alleen voor de relatieve hoeveelheid werktijd die besteed wordt aan direct contact met cliënten, het bereiken van cliënten en het gevoel in staat te zijn om te werken op afstand.

- **Werktijd direct contact met cliënten**
  Met name bij de ambulante en daghulp geven professionals vaker aan minder tijd te besteden aan direct contact met cliënten (64%). Bij alle werkvelden is wel een verandering te zien in de relatieve hoeveelheid werktijd die besteed wordt aan cliënten. Bij de residentiele en crisishulp is de groep professionals die verandering ervaart het kleinst (21%).
- **Bereikbaarheid cliënten**
  Professionals in ambulante en daghulp (68%), lokale teams (67%) en gecertificeerde instellingen (53%) vinden in meerderheid dat (bepaalde) groepen minder goed bereikbaar zijn. Professionals uit de residentiële en crisishulp geven dit minder vaak aan (34%). Dit is op zich niet vreemd, omdat bij de residentiële instellingen de cliënten in de instelling verblijven. De minder goede bereikbaarheid gaat hier waarschijnlijk over de ouders van jongeren die residentieel zitten, die hulp krijgen van ambulant hulpverleners binnen de instelling.
- Professionals uit de lokale teams en gecertificeerde instellingen geven vaker aan dat zijn redelijk tot goed in staat zijn om op afstand hulp te kunnen verlenen (respectievelijk 97% en 92%). Professionals uit de residentiele en crisishulp en ambulante en daghulp geven dit minder vaak aan (respectievelijk 86% en 84%). De verschillen zijn evenwel niet heel groot.

Verschillen naar ervaren werkdruk

- **Kunnen doen wat nodig is**
  Van de professionals die een (sterk) toegenomen werkdruk ervaren, geeft 77% aan minder vaak te kunnen doen wat nodig. Bij de groep die aangeeft een gelijk of (sterk) afgenomen werkdruk te ervaren is dit respectievelijk 66% en 57%.
- **Moeite om werk en privé te combineren**
  Van de professionals die een (sterk) toegenomen werkdruk ervaren, geeft 37% aan (zeer) veel moeite te hebben met het combineren van werk en privé tegen 14% bij de andere professionals.
- **Ruimte om te reflecteren**
  Van de professionals die een (sterk) toegenomen werkdruk ervaren, geeft 40% aan minder ruimte te ervaren om te reflecteren tegen 18% en 21% in de andere twee groepen (resp. werkdruk gelijk gebleven en (sterk) afgenomen). Een vergelijkbaar patroon zien we bij ruimte om eigen professionele afwegingen te maken.
- **Verandering in ernst van problemen van cliënten**
  Van de professionals die een (sterk) toegenomen werkdruk ervaren, geeft 33% aan dat de ernst van de problematiek is toegenomen tegen 9% en 10% in de andere twee groepen (resp. werkdruk gelijk gebleven en (sterk) afgenomen). Een vergelijkbaar patroon zien we bij verandering in het aantal cliëntvragen.

Bovenstaande bevindingen zijn voorgelegd aan het professional panel tijdens een webinar. Een toegenomen werkdruk wordt herkend in het panel, maar daar wordt bij opgemerkt dat de werkdruk voor de crisis ook hoog was. De onzekerheid tijdens de coronacrisis draagt daar niet positief aan bij. Ook zeggen deelnemers van het webinar dat de veranderde werksfeer door het thuiswerken bij kan dragen aan het ervaren van een hogere werkdruk. Dit blijkt ook uit de open antwoorden van de peiling. Men geeft aan dat het heel persoonlijk is hoe professionals omgaan met het combineren van werk en privé. De ene professional vindt het prettig, de andere niet. Er is een grote diversiteit in ervaringen. In de eerste weken ervoeren sommige professionals juist rust en tijd voor reflectie. Echter, mensen met kinderen hadden het wel pittig, omdat zij minder tijd voor hun werk hadden vanwege de zorg voor hun kinderen (thuisonderwijs, ontbreken van kinderopvang). De meeste professionals willen in de toekomst meer thuis blijven werken. Sommige organisaties hebben een thuiswerkplek mogelijk gemaakt. Ook worden online

trainingen aangeboden. Er wordt nu nog volop geoefend met verschillende programma's, thuiswerkplekken en fysiek ontmoeten. Voor de toekomst wordt naar een middenweg gezocht, maar er is wel al veel geleerd van deze tijd. Digitaal werken heeft echter beperkingen, bijvoorbeeld bij oudere vrijwilligers of werknemers en cliënten die digitaal minder vaardig zijn.

Het gevoel van een toegenomen werkdruk zou de hulpverlening in de weg kunnen staan. De problematiek is soms net houdbaar geweest en verergert nu. Daarnaast is de hulpduur nu ook langer. In deze tijd is het vooral stutten en steunen in plaats van veranderingen teweeg brengen. Bovendien zouden jongeren zich nu makkelijker onttrekken aan afspraken. Bij ambulante hulpverlening is het videobellen vermoeiend. De werkdruk kan de best mogelijke hulpverlening dan wel in de weg staan, dat betekent niet dat de hulpverlening slecht is. Daarnaast zijn er gezinnen die juist zelf steeds meer doen, waarbij de situatie ten goede is veranderd. Dit hangt mede af van de achtergrond van het gezin. Dit zou kunnen betekenen dat er in het werken misschien meer gedifferentieerd moet worden. Dat vergt een heel andere manier van werken.

Verschillen naar mate van kunnen doen wat nodig is

- **Bereikbaarheid cliënten**
  Van de professionals die aangeven minder vaak te kunnen doen wat nodig is, geeft 71% aan dat bepaalde groepen cliënten moeilijker bereikbaar zijn. Bij de groep die aangeeft net zo vaak of vaker te kunnen doen wat nodig is dit 32%.
- **In staat zijn om op afstand hulp verlenen**
  Van de professionals die aangeven minder vaak te kunnen doen wat nodig is, geeft 20% aan dat zij goed in staat zijn om hulp te verlenen op afstand. Bij de groep die aangeeft net zo vaak of vaker te kunnen doen wat nodig is dit 48%.
- **Toegerust zijn om mijn vak uit te oefenen**
  Van de professionals die aangeven minder vaak te kunnen doen wat nodig is, geeft 30% aan dat zij onvoldoende of nauwelijks zijn toegerust om hun vak uit te oefenen. Bij de groep die aangeeft net zo vaak of vaker te kunnen doen wat nodig is dit 5,1%.

Bovenstaande bevindingen zijn voorgelegd aan het professional panel tijdens een webinar. Het panel bevestigt de bevindingen. Het op afstand hulpverlenen heeft veel veranderingen te weeg gebracht. Fysiek contact is soms nodig, maar professionals zijn creatief geworden door andere bronnen aan te boren. Een gedeelte van het op afstand hulpverlenen zal mogelijk blijven bestaan. Het verschilt wel per werkveld. In de JGZ gebeurt het al veel. Sommige gesprekken zijn daar heel goed te ondervangen met videobellen of telefoon. Daar is de telefonische dienstverlening dan ook uitgebreid in samenwerking met andere partijen. Als er sprake is van onvoldoende veiligheid is het echter noodzakelijk om een huisbezoek te doen. Via beeldbellen zie je geen kakkerlakken of ruik je geen alcohol. Ouders kunnen dan mooi weer spelen. Bij veiligheidsvraagstukken moet je altijd thuis komen, maar bij andere problematiek kan het makkelijker op afstand. Er zijn ook gezinnen waarbij digitaal of telefonisch contact heel moeilijk is. Daar gaan professionals dan vaak wel langs. Professionals zijn op een andere manier gaan werken. Ze hadden bijvoorbeeld 's avonds contact als de kinderen op bed lagen en deelden documenten via beeldbellen. Er is ruimte gegeven aan de professionals om het werken op afstand zelf vorm te geven. Er waren vanuit de organisatie wel richtlijnen, zoals 'geen huisbezoeken'. Maar er was veel professionele ruimte, ze hebben veel geleerd van elkaar en er was ruimte om te reflecteren. Aan de andere kant is er wel heel strikt gelet op doorlooptijd en zijn er nieuwe normen doorgevoerd. Dat zorgde wel voor wrijving tussen ruimte en regels. Het zou goed zijn om de ontwikkelingen te volgen op lange termijn. Wat is een goede balans tussen op afstand en fysiek hulpverlenen?

Verschillen naar ervaren veranderingen in aard problematiek

- **Ernst van de problemen**
  Van de professionals die aangeven enigszins of in sterke mate een verandering te zien in de aard van de problematiek, geeft 31% aan dat de ernst van problemen van cliënten is toegenomen. Bij de groep die aangeeft geen verandering te zien in de aard van de problematiek is dit 3%.
- **Aantal cliëntvragen**
  Van de professionals die aangeven enigszins of in sterke mate een verandering te zien in de aard van de problematiek, geeft 20% aan dat het aantal vragen van cliënten is toegenomen . Bij de groep die aangeeft geen verandering te zien in de aard van de problematiek is dit 6%.
- **Werkdruk**
  Van de professionals die aangeven enigszins of in sterke mate een verandering te zien in de aard van de problematiek, geeft 61% aan dat de werkdruk (sterk) is toegenomen . Bij de groep die aangeeft geen verandering te zien in de aard van de problematiek is dit 36%.



Colofon

© 2020 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool
Johanna Westerdijkplein 75
2521 EH Den Haag
www.dehaagsehogeschool.nl
www.kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

Auteurs: Cathelijne Mieloo, Cora Bartelink en Rob Gilsing
Uitgever: De Haagse Hogeschool
Foto omslag: Pixabay
Vormgeving: Dienst Onderwijs, Kennis & Innovatie

ISBN: 9789083115214

Meer informatie

kennisnetwerkjeugdhaaglanden.nl

kjh@hhs.nl

Johanna Westerdijkplein 75
2521 EN Den Haag





dehaagsehogeschool.nl