

ALLES IS BLENDED

Sinds april 2013 bestaat internethulpverlening bij Kwadraad niet meer als aparte dienst. Online middelen vormen een integraal onderdeel van het hulpverleningsproces, het zogenaamde blended werken. Alle driehonderd maatschappelijk werkers kunnen gebruik maken van alle communicatiemiddelen, en zijn daarvoor technisch en inhoudelijk geschoold.

DOOR WOUTER BRUIJNING

In 2001 startten Boris Stil en Marcel Oostrom het particuliere initiatief Maatschappelijk Werk Online. In 2004 sloot ik me bij hen aan. Het initiatief stond model voor Kwadraad Hulp Online. Ons Team Online begon in 2010 met acht maatschappelijk werkers die de online aanvragen beantwoordden. Zij onderzochten vanaf het begin *blended* mogelijkheden: een geïntegreerd aanbod van online, telefonische, schriftelijke en face-to-facehulpvormen. We deden dit via het Online Dossier, een webapplicatie die we zelf ontwikkelden.

We breidden de applicatie verder uit met een chat, een bibliotheek, onlinetrainingen, zelfhulp en de mogelijkheid om een account aan te maken zonder de hulp van een maatschappelijk werker. Inmiddels heet de applicatie Mijn Kwadraad, op advies van gebruikers die TNO interviewde. De naam Online Dossier werd als 'zwaar' ervaren. Dit werd ook aangegeven door jongeren die zich aanmeldden via de jongerensite hoezitdat.info. Deze site is het digitale CJG-loket voor jongeren in de regio Holland-Rijnland waarmee Kwadraad al snel een online samenwerking aanging. Inmiddels verzorgt Kwadraad ook de *back office* voor verschillende Jongin-sites, informatieve websites voor jongeren in verschillende gemeenten, regio's en provincies.

NIEUW? NIET ECHT

De applicatie en ook het blended werken zijn geen doelen. Het zijn middelen die een cliënt regie geven, activeren, keuzemogelijkheid bieden. De maatschappelijk werker komt in een coachende in plaats van leidende positie te staan. Dat is ook wat de huidige tijd van de professional vraagt: op welk niveau dan ook, de cliënt krijgt de mogelijkheid om zelf het heft in handen te nemen. Nieuw? Nee, eigenlijk niet. Online middelen geven de cliënt daadwerkelijk de gewenste positie.

Een account op Mijn Kwadraad kan eenvoudig vanuit een registratiesysteem (Regas, Central Station, Regipro) aan een cliënt aangeboden worden. De applicatie, en belangrijker, de blended werkwijze, zijn inmiddels in gebruik bij verschillende organisaties voor maatschappelijk werk en welzijn.



NOG EENS NALEZEN

Hoe werkt het? Een man meldt zich tijdens een spreekuur face-to-face aan bij een maatschappelijk werker. Voor deze nieuwe cliënt wordt direct een account op Mijn Kwadraad aangemaakt zodat hij niet hoeft te wachten tot een intakegesprek, maar direct aan de slag kan met zelfhulpmogelijkheden. Als hij snel contact wil, kan hij tijdens een chatsprek direct zijn vragen stellen. Tijdens de face-to-face hulpverlening noteert de maatschappelijk werker de voortgangsrapportages als berichten aan de cliënt in zijn 'Mijn Kwadraad'. De cliënt kan hierop feedback geven. Gaandeweg neemt de cliënt het schrijven van gespreksverslagen over aan de hand van huiswerkopgaven. Dit betekent dat hij ook tussen de gesprekken actief met het veranderingsproces aan de slag blijft.

Het is niet altijd nodig om een face-to-facegesprek te voeren. Soms vindt de cliënt het zelf prettig om in plaats daarvan een chatsessie te houden. De sessie vindt plaats binnen Mijn Kwadraad en blijft dus bewaard. De cliënt kan het gesprek dus nog eens nalezen. Dit geldt voor alle communicatie die via Mijn Kwadraad heeft plaatsgevonden: alle gespreksverslagen, berichten, huiswerkopgaven en chatsessies staan in zijn overzicht gerangschikt.

Na afronding van de hulpverlening blijft deze informatie beschikbaar voor de cliënt. Ook kan hij nog steeds gebruik maken van de zelfhulp en de bibliotheek. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om via een chatsprekbeurt of e-mail een vraag te stellen via zijn account. Zo kiest de cliënt het voertuig van communicatie waardoor zijn eigen kracht vergroot wordt.

OP Z'N BEST

Deze werkwijze invoeren gaat niet zonder slag of stoot. De technische ontwikkeling is eigenlijk nog het eenvoudigste. Professionals zijn echter gewend solistisch te werken vanuit een positie waarin (ook door cliënt!) van hen gevraagd wordt om verantwoordelijkheid (over) te nemen. Ook vinden sommige professionals de communicatie via digitale wegen onpersoonlijk, en menen ze dat er geen werkrelatie opgebouwd kan worden. Zij hebben het nodig om cliënten te zien. Cliënten blijken het echter juist ook plezierig te vinden om in hun eigen tijd, vanuit hun eigen omgeving aan doelen te werken. Het hoeft niet alleen in de spreekkamer te gebeuren. Dit betekent dat van een professional gevraagd wordt om los te laten, vertrouwen te hebben in de eigen kracht van cliënten en hen de verantwoordelijkheid te geven deze eigen kracht te benutten. Inderdaad: empowerment op z'n best.

Fase	Omschrijving
Additie	Online taken worden toegevoegd aan het werkproces. Denk aan extra's: huiswerk-opgaven, psycho-educatie. Additie beïnvloedt alleen de variabele 'plaats' vanwaar hulp wordt aangeboden. De activiteiten veranderen nauwelijks.
Substitutie	Online taken vervangen een aantal face-to-face-activiteiten: online een nieuwe afspraak plannen, een chatgesprek voeren. De methodiek waarmee gewerkt wordt verandert weinig, net als de volgorde van en het aantal activiteiten. Plaats en tijd worden wel beïnvloed.
Transitie	Online taken maken een wezenlijk onderdeel uit van methodiek/werkwijze in verschillende fasen van het hulpproces. De fasen worden beïnvloed. Begeleiding kan volledig online plaatsvinden. Enkele fasen kunnen face-to-face aangeboden worden.
Transformatie	Wanneer in alle fasen van het hulpverleningsproces online hulpmiddelen een wezenlijk onderdeel uitmaken is er sprake van transformatie. Er is dan ook verandering van sturing. De cliënt heeft de regie op: <ul style="list-style-type: none"> • de volgorde van activiteiten, • het hulptraject binnen de context van de hulporganisatie, • doelen en middelen, die cliënt vanuit de digitale omgeving kan bepalen, • de rol van de hulpverlener: de cliënt nodigt de hulpverlener uit om een opdracht uit te voeren.

TRANSFORMATIE

Al met al is er sprake van een transformatie van het werkproces. Dit wordt duidelijk aan de hand van de indeling van Ingenluyff en Jacobi (2007) die onderscheid maken tussen vier *maturiteits- of integratieniveaus*: additie, substitutie, transitie en uiteindelijk transformatie, zie schema.

Waar we online middelen eerst voornamelijk als additie (aanvullend) beschouwden, zetten we ze nu als substitutie (vervangend) in via Mijn Kwadraad: een chatgesprek vervangt een face-to-facegesprek, een e-mail een telefoongesprek. Ook wordt cliënten gevraagd een bijdrage te leveren aan de voortgangrapportage. Uiteindelijk zetten we online hulp in in alle fasen van het hulpverleningsproces. Dat zou je transformatie kunnen noemen: de digitale werkwijze is volledig geïntegreerd in het maatschappelijk werk.

NIEUWE PROJECTEN

Zoals ik al schreef, gaat dit niet vanzelf. Professionals hebben houvast nodig in de vorm van technische en inhoudelijke scholing. Dit geldt ook voor aankomende professionals van de opleiding MWD. Bij verschillende hogescholen geeft Kwadraad daarvoor workshops en lessen in blended werken.

Om tot transformatie van het werkproces te komen en de ontwikkeling van de blended werkwijze te borgen, ontwikkelen we verschillende activiteiten. Zo gaan we het Online Dossier in coöperatief verband doorontwikkelen, samen met verschillende organisaties die de blended werkwijze omarmd hebben. Alle organisaties waar Kwadraad dit geïmplementeerd heeft, worden uitgenodigd om deel te nemen.

Een andere ontwikkeling is die van de pilot 1-plan.nl. In samenwerking met diverse eerste- en tweedelijnsorganisaties onderzoekt Kwadraad hoe de samenwerking rondom een gezin het beste georganiseerd kan worden, zodat het gezin zelf de regie voert door middel van een eigen digitale omgeving.

Een derde activiteit is intern. In Gouda nodigt Kwadraad alle cliënten die wachten op gesprekken actief uit om via Mijn Kwadraad alvast aan de slag te gaan. Als ze dat willen, kunnen ze daarvoor instructie krijgen.

Kwadraad is ervan overtuigd dat de inzet van online middelen van groot belang is bij het verwezenlijken van hulpverlening waarbij de visie van eigen kracht en cliëntregie centraal staan. Zoals in het dagelijks leven online toepassingen vanzelfsprekend een rol spelen, zijn deze ook hun plek aan het veroveren in elke fase van het hulpverleningsproces. Tegelijkertijd blijft de inhoud van ons werk als maatschappelijk werkers hetzelfde: we faciliteren en activeren mensen, alleen soms met andere middelen.

Wouter Bruijning is stafmedewerker Informatiemanagement en maatschappelijk werker. Hij werkt bij Kwadraad Maatschappelijk Werk in Zuid-Holland.