

(F)actsheet: Onzekerheid in het sociaal domein



De wijk- en vraaggerichte manier van werken van de gemeente Den Haag geeft professionals aan de ene kant meer autonomie, maar kan ook leiden tot onzekerheid voor professionals. Op basis van dit onderzoek definiëren wij onzekerheid als: de ervaring van moeilijke situaties op het werk, als gevolg van een tekort aan informatie, onduidelijkheid of tegenstrijdigheid. Deze situaties kunnen zich voordoen op het gebied van doelen, rollen en taken. In onderstaande tabel geven wij een aantal voorbeelden van hoe onzekerheid er in de praktijk uit kan zien (*fact*). Vervolgens presenteren wij een zelfscan aan de hand waarvan u kunt bepalen hoe onzekerheid er in uw werk uitziet (*act*).

Bevindingen

| | Bronnen | | |
|----------|--|---|--|
| Domeinen | Tekort aan informatie | Onduidelijkheid | Tegenstrijdigheid |
| Doelen | | Wat is precies het doel van het wijkteam; wat is multi-problematiek? | Conflicterende doelen: schuldhulpverlening kan het makkelijker maken om een verslaving te onderhouden. |
| Rollen | | Interpretatie van de rol: tussen hulpverlener en casusregisseur. | Conflicterende rollen: mensen helpen en zélf regie laten nemen. |
| Taken | Beslissingen nemen op basis van zeer beperkte informatie van cliënten. | Gevaarscriterium: wanneer is iemand een gevaar voor zichzelf of de samenleving? | Wanneer mag je van regels afwijken als ze strijdig zijn met wat er nodig is? |

Onzekerheid is een onderdeel van het werk

“Onzekerheid hoort ook gewoon bij het werk... dat maakt het werk ook leuk en afwisselend.” – Medewerker sociaal wijkzorgteam

Onzekerheid is een inherent onderdeel van het wijk- en vraaggericht werken... en dat is niet per se erg! Respondenten geven aan dat onzekerheid er ook aan bijdraagt dat hun werk uitdagend en afwisselend is – en dat draagt weer bij aan werktevredenheid.

Onzekerheid verminderen door het te delen

“Je bent toch een beetje elkaars morele kompas.” – Medewerker sociaal wijkzorgteam

Goed teamwerk is heel belangrijk om te kunnen omgaan met onzekerheid. Respondenten geven aan dat de samenwerking met andere teamleden cruciaal is om goed om te gaan met onzekerheid. Door onzekerheid te delen, ligt het probleem niet langer (alleen) bij henzelf en komen zij tot nieuwe inzichten.

Niet alles is zwart of wit

“Jij mag een andere mening hebben dan ik, maar het gaat om het traject en wat we beiden daarin kunnen bijdragen.” – Medewerker sociaal wijkzorgteam

Juist het feit dat problemen vaak niet zwart of wit zijn en een eenduidige oplossing hebben, kan zorgen voor onzekerheid. Teamleden kunnen vanuit een verschillende professionele achtergrond een verschillende bijdrage leveren.

Zelfscan onzekerheid

Hoe ervaart u onzekerheid in uw werk? Met deze zelfscan kunt u bij uzelf nagaan welke vormen van onzekerheid voor u van toepassing zijn. Praat er eens over met een collega: hoe ervaart u onzekerheid en hoe gaan anderen ermee om? De test is erop gericht om de doel- rol- en taakonzekerheid te achterhalen. Waar deze onzekerheid vandaan komt, kunt u aan bod laten komen in een gesprek.

Elke stelling is te beantwoorden op een schaal van 1 (helemaal niet mee eens) tot 5 (helemaal wel mee eens). Hoe hoger de gemiddelde score, hoe *minder* onzekerheid u ervaart en vice versa.

Doelonzekerheid

1. Ik weet wat de missie van mijn team is.
2. Ik weet wat de doelen van mijn team zijn.
3. Ik weet hoe de doelen van mijn team gemeten kunnen worden.

Uw totaalscore voor doelonzekerheid kunt u berekenen door de scores van de eerste drie vragen bij elkaar op te tellen en te delen door 3.

| -- | - | -/+ | + | ++ |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Totaalscore: _____

Rolonzekerheid

In mijn rol als lid van het team ...

4. ... weet ik precies wat er van mij verwacht wordt.
5. ... weet ik wat mijn verantwoordelijkheden zijn.
6. ... weet ik wat mijn doelstellingen zijn.
7. ... weet ik hoeveel bevoegdheid ik heb.

Uw totaalscore voor rolonzekerheid kunt u berekenen door de scores van deze vier vragen bij elkaar op te tellen en te delen door 4.

| -- | - | -/+ | + | ++ |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Totaalscore: _____

Taakonzekerheid

Wanneer ik bezig ben met een casus ...

8. ... weet ik hoe ik mijn taken moet uitvoeren.
9. ... weet ik wat de beste aanpak is om mijn werk te doen.
10. ... weet ik welke procedures ik moet toepassen.

Uw totaalscore voor taakonzekerheid kunt u berekenen door de scores van de laatste drie vragen bij elkaar op te tellen en te delen door 3.

| -- | - | -/+ | + | ++ |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |

Totaalscore: _____

Verantwoording

Dit onderzoek is gebaseerd op 20 diepte-interviews met medewerkers van de sociale wijkzorgteams in Den Haag in de periode januari tot maart 2018. De bevindingen kunnen behulpzaam zijn voor alle professionals die in (multidisciplinaire) teams samenwerken. Wij danken alle respondenten voor hun medewerking!

Dit onderzoek is mogelijk gemaakt door de gemeente Den Haag en uitgevoerd in een samenwerking van de Universiteit Leiden en de Hogeschool Leiden. De betrokken onderzoekers zijn Bernard Bernards, Sandra Groeneveld, Suzan van der Pas en Joris van der Voet. Voor meer informatie of bij vragen kunt u contact opnemen met Bernard Bernards, b.j.t.h.bernards@fgga.leidenuniv.nl



**Universiteit
Leiden**
Instituut Bestuurskunde

