

Socius klantenbevraging

Resultaten van de online dagboekbevraging bij sociaal-cultureel werkers

Maart en april 2019

Bijlage 2 bij het conclusierapport



Jo Steyaert
Partner
jo@indiville.be
+32(0)472 530941

Vragen?
Wiske Verhaest
0499 54 17 91

ONDERZOEKSVRAGEN

-  Welke noden ervaren sociaal-werkers in Vlaanderen en Brussel in hun dagelijkse praktijk?
-  Voor welke noden en op welke manier gaan sociaal-cultureel werkers momenteel al op zoek naar ondersteuning?
-  Welke rol zou Socius in de toekomst kunnen spelen in het ondersteunen van sociaal-cultureel werkers?

ONDERZOEKSMETHODE

▲ Doelgroep:

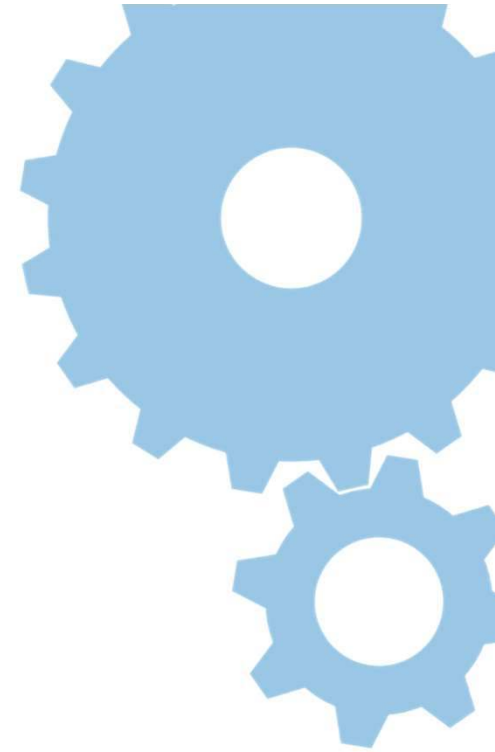
- ▲ Sociaal-cultureel werkers in Vlaanderen en Brussel
- ▲ Uitgenodigd: steekproef uit adressenbestand van Socius

▲ Online Dagboekmethode (maart 2019)

- ▲ Voorafgaandelijke korte bevraging naar context en persoonsgegevens
- ▲ Wekelijkse uitnodiging tot reflectie over de voorbije week door middel van enkele open vragen

▲ Focusgroepen (april 2019)

- ▲ Bespreking resultaten met doelgroep
- ▲ Peilen naar de rol die Socius hierin kan spelen



RESPONDENTEN

- ▲ 28 unieke deelnemers hielden samen 54 dagboeken bij (1 per week)
- ▲ De helft van de deelnemers vulde één dagboek in, de andere helft 2 of meer dagboeken

Aantal ingevulde dagboeken per respondent	Aantal respondenten	Totaal aantal dagboeken
1 dagboek	14	14
2 dagboeken	6	12
3 dagboeken	4	12
4 dagboeken	4	16
	28	54

SPREIDING VAN RESPONDENTEN BINNEN DE SECTOR

- ▲ Ongeveer één op 3 respondenten is werkzaam binnen een vereniging
- ▲ Ongeveer één op 3 respondenten werkt bij een vormingsinstelling
- ▲ Eén op zes respondenten is actief in het sociaal-cultureel werkveld buiten de sector van het sociaal-cultureel volwassenenwerk
- ▲ Bewegingen en vormingsplus zijn minder vertegenwoordigd in de bereikte groep
- ▲ Voornamelijk landelijk georiënteerde organisaties namen deel.

Werksoort	aantal	%
verenigingen	9	32%
vormingsinstellingen	8	29%
sociaal-cultureel werk	5	18%
beweging	2	7%
vormingplus	2	7%
instromers	2	7%
totaal	28	

Oriëntering	aantal	%
landelijk	22	79%
lokaal	4	14%
geen informatie	2	7%
totaal	28	100%

SPREIDING VAN DE RESPONDENT NAAR DEMOGRAFISCHE VARIABALEN

Leeftijdsklasse	aantal	%
jonger dan 30	4	14%
30 tot 39 jaar oud	6	21%
40 tot 49 jaar oud	5	18%
ouder dan 50	7	25%
geen informatie	6	21%
Totaal	28	100%

Geslacht	aantal	%
vrouw	13	46%
man	9	32%
andere	0	0%
geen info	6	21%
totaal	28	100%

SPREIDING VAN RESPONDENTEN NAAR ERVARING

Werkervaring totaal	aantal	%
0 tot 5 jaar	3	11%
6 tot 10 jaar	3	11%
10 tot 20 jaar	7	25%
Meer dan 20 jaar	9	32%
geen informatie beschikbaar	6	21%
Totaal	28	100%

Werkervaring in organisatie	aantal	%
0 tot 5 jaar	12	43%
6 tot 10 jaar	3	11%
10 tot 20 jaar	4	14%
Meer dan 20 jaar	2	7%
geen informatie beschikbaar	7	25%
Totaal	28	100%

Werkervaring in job/functie	aantal	%
0 tot 5 jaar	10	36%
6 tot 10 jaar	4	14%
10 tot 20 jaar	6	21%
Meer dan 20 jaar	2	7%
geen informatie beschikbaar	6	21%
Totaal	28	100%

SPREIDING VAN RESPONDENTEN IN WERKCONTEXT

Ik focus me in mijn job vooral op deze sociaal-culturele functies:	aantal	%
educatie	18	64,29%
maatschappelijke beweging	12	42,86%
cultuur	12	42,86%
gemeenschapsvorming	12	42,86%
informatiebemiddeling	3	10,71%
ontmoeting	5	17,86%
belangenbehartiging	8	28,57%
weet ik niet	0	0,00%
geen informatie beschikbaar	6	21,43%

Aantal collega's met dezelfde functie	aantal	%
geen collega's	1	4%
1 of 2 collega's	10	36%
3 of 4 collega's	3	11%
5 of meer collega's	8	29%
geen informatie beschikbaar	6	21%
Totaal	28	100%

MET WELKE **UITDAGINGEN** VOOR JE PRAKTIJK OF JE ORGANISATIE
BEN JE IN DE AFGELOPEN WEEK GECONFRONTEERD?

UITDAGINGEN

- ▲ 67 uitdagingen geformuleerd
- ▲ 1/3^{de} zijn uitdagingen in de interne organisatie
- ▲ Ruim 1/4^{de} van de uitdagingen hebben te maken met het beleidsplanningsproces

uitdaging	aantal	%
interne organisatie	23	34%
beleidsplanning	18	27%
methodieken	9	13%
communicatie & doelgroepen	6	9%
tijdsdruk	5	7%
samenwerking extern	3	4%
andere	2	3%
geen	1	1%
Totaal	67	100

interne organisatie		
interne organisatie / personeelsbezetting	8	12%
interne organisatie / sturing en rollen	8	12%
interne organisatie / vrijwilligers	3	4%
interne organisatie / algemeen	2	3%
totaal	21	34%

beleidsplanning		
beleidsplanning / algemeen	6	9%
beleidsplanning / strategie	5	7%
beleidsplanning / planlast	4	6%
beleidsplanning / remediering	3	4%
totaal	18	27%

UITDAGINGEN_UITSPRAKEN: INTERNE ORGANISATIE (SELECTIE)

“Een duidelijke focus op **professionalisering en kwaliteitsbeleid** is een uitdaging voor een sociaal-culturele organisatie die in het verleden voornamelijk inhoudelijk hebben gewerkt. We hebben er ondertussen hard aan gewerkt maar we zijn er nog niet waar we willen staan.”

“We blijven vast zitten in het **samen-leiderschap**. De taak ligt op tafel, maar daar stop het.”

“Tekort aan **personeel** qua logistiek en techniek.”

“We blijven **terugkomen op dezelfde onderwerpen**, we blijven op verschillende snelheden werken en met verschillende meningen/motivatie.”

“Nood aan **professionalisering van vrijwilligers** (nood ligt zowel bij de vrijwilligersverenigingen als bij de ondersteuners van vrijwilligers)”

“**Inspringen** om les te geven voor een zieke collega”

Hoe je **eigen werking** grondig **doorlichten**?
Hoe breed betrek je je organisatie? Vrijwilligers, externen? Wat behoud je, wat schrap je? Wat upgrade je?

“Het feit dat we niet **op de hoogte** zijn van elkaars werk en dat voor problemen zorgt bij ziekte en verlof”

“**Bestuurders** (algemene vergadering) die niet of nauwelijks voeling hebben met sociaal-cultureel werk”

“Het werken met **verschillende snelheden** (als team ben je continu bezig met het denkproces en ben je soms al enkele stappen verder dan vrijwilligers of bestuurders)”

“De opdracht om een **zelfsturend team** te worden is er, maar er komt geen reactie op initiatieven en bepaalde structuren (bv. statuten RVB) maken dat dit een proces is dat stevig wordt afgeremd (misschien wel onmogelijk gemaakt)”



UITDAGINGEN_UITSPRAKEN: BELEIDSPANNING (SELECTIE)

“**Remediëringstraject:**
interpretatie van de
aanbevelingen”

“**Visies ontwikkelen** op
functies/rollen/
interculturaliteit/
bonding/bridging

“Administratieve **last van
de verantwoording.** Een
heel intensief proces!”

“Strategische keuzes
maken over wie onze
doelgroep is”

“Het gegeven dat we **alomvattend**
zouden moeten plannen, uitvoeren,
evalueren en bijsturen.”

“Diversifiëring van
inkomsten”

“Updaten van onze
activismestrategie”

“De **combinatie** van een
beleidsplanningsproces bovenop de
gewone gang van zaken.”



UITDAGINGEN_UITSPRAKEN: METHODIEKEN (SELECTIE)

“Implementeren van een nieuwe **methodische aanpak** bij de collega's: meer sporen beleid.”

“Samen leven in **diversiteit**”

“Het **vertalen** van onze visie op persoonlijke ontwikkeling naar een aanpak voor mensen met een lage scholingsgraad”

“**Racisme, milieu, diversiteit, jongeren engageren,...**”

“Ik gaf deze week elke dag vorming. De deelnemersgroep was telkens gevarieerd: beginners en gevorderden. Dat is telkens **afstemmen** met de groep.”

“Begeleiden van **nabesprekingen** na educatieve activiteiten.”

“Een vormingsprogramma op vraag **rijmen** met onze methodische aanpak”

“**Flexibel omgaan** met vragen van het publiek/vrijwilligers/doelgroepen”

“**Ontwerpen** van processen en events”

“**Gesprek leiden** op verschillende niveau's tegelijk. Wanneer je met een zeer diverse groep zit en tracht alle verwachtingen in te lossen.”



WAT HEEFT JE IN DE AFGELOPEN WEEK **GEHOLPEN OF BELEMMERD**
OM JE JOB GOED TE KUNNEN UITVOEREN?



WAT HEEFT ME GEHOLPEN?

- ▲ 93 hulpbronnen gerapporteerd
- ▲ In één op drie gevallen worden collega's vermeld als bron
- ▲ Bijsturing van de eigen werkorganisatie- of houding is voor één op vijf iets wat hen helpt

Hulpbronnen	aantal	%
Collega's	30	33%
Werkmethode en -houding	18	20%
Rust & focus	12	13%
Voldoening	10	11%
Externe personen of organisaties	8	9%
Opleiding & literatuur	8	9%
Methoden en technieken	4	4%
Niets	2	2%
Totaal	92	100

Collega's	aantal	%
samenwerking en sfeer	12	13%
informeel overleg	10	11%
formeel overleg	8	9%
Totaal	30	33%

Werkmethode en -houding	aantal	%
extra uren werken	6	7%
flexibiliteit & relativering	6	7%
prioriteren & plannen	6	7%
Totaal	18	20%

Rust & focus	aantal	%
rust op het werk	6	7%
ontspanning buiten werk	4	4%
telewerk	2	2%
Totaal	12	13%

HULPBRONNEN_UITSPRAKEN (SELECTIE)

“**Leesmateriaal** van het steunpunt”

“**Samenwerking** met externe organisaties”

“Bestaande teksten en inzichten die ik op het **web** kon vinden”

“**Goeie collega's** om mee te reflecteren.”

“**Relativeringsvermogen**”

“Twee dagen **van thuis uit werken**”

“Een **informeel netwerk** van collega's met dezelfde functie”

“De wetenschap dat er collega's zijn **die mee kunnen denken** over inhouden of manieren van werken en andere opties zien”

“Wederom **vorming** van Socius :)”

“Rust, stilte, **geen onnodige afleiding.**”

“Het **samenwerken met verschillende soorten organisaties** waarmee we in het verleden nooit hebben samengewerkt”

“Verhelderend **overlegmoment** waarin een aantal processen werden samengelegd”

“**Flexibiliteit** om eigen dagindeling te bepalen”

“**Vertrouwen** in de groep, vertrouwen dat het zal lukken, planning loslaten”

“Gewoon hard doorwerken en **overuren** presteren”

“Focus op **prioriteiten**”

“De **succeservaringen** uit het contact met begeleiders en cursisten”



WAT HEEFT ME BELEMMERD?

- ▲ Er werden 78 belemmeringen gerapporteerd
- ▲ Te veel werk moeten verzetten in een te korte tijd is voor bijna één derde zonder meer een belangrijke belemmering
- ▲ Eén op zes personen wijzen bovendien op de vele andere taken die hen van hun kernopdracht afhouden

Belemmeringen	aantal	%
werk > tijd	24	31%
andere taken dan kerntaken	12	15%
externe/persoonlijke kwesties	8	10%
werksfeer	8	10%
onduidelijkheid & onzekerheid	7	9%
niet-beschikbare collega's	6	8%
te weinig mogelijkheid voor reflectie	5	6%
werkorganisatie niet optimaal	4	5%
niets	4	5%
Totaal	78	100%

andere taken dan kerntaken	aantal	%
vergaderingen	5	6%
overhead & administratie	3	4%
stagairs begeleiden	2	3%
andere	2	3%
Totaal	12	15%

BELEMMERINGEN_UITSPRAKEN (SELECTIE)

“Onnuttig **mailverkeer**.”

“Het is voorlopig **nog onduidelijk** wat er precies allemaal van ons verwacht wordt, hoe ver we in de herverdeling van de taken mogen gaan en op welke termijn dit moet gebeuren. Dit verlamt ons een beetje.”

“Het **verlies van een overzicht**/ het geheel”

“**Regeltjes, statuten, aloude principes en verstandhoudingen** die moeilijk te doorbreken zijn en ons afremmen”

“**Administratieve** prutsen.”

“**Onzekerheid** over toekomst organisatie betreffende subsidies”

Geen tijd om te **reflecteren** / herbronnen.

“Verminderde **motivatie** wegens sfeer op werk.”

“Demotiverende processen met bepaalde **vrijwilligers**”

“Teveel nodeloos **vergaderd**”

“Te veel met **overhead** bezig versus tijd voor ondersteuning van de afdelingen”

“De cultuur van **korte termijn planning**”

“**Overbevraagde collega's:** stafmoment moeilijk te prikken”

“De **hoeveelheid** werkt zorgt ervoor dat niet alles altijd even goed uitgevoerd wordt”

“**Toekomstbeelden** (luchtkastelen?) waaraan gewerkt wordt ten koste van dagdagelijkse werking.”

“De continue **stress**”

“**Overwerkt personeel:** te veel willen doen (dus er moet meer geprioriteerd worden)”



The background is a solid red color. Scattered across the upper half are several white puzzle pieces of various shapes. In the lower half, there are two hands, also in white, reaching out towards each other. The hands are positioned as if they are about to grasp something. The overall image has a soft, ethereal quality.

HEB JE DE AFGELOPEN WEEK NOOD GEHAD AAN

INFORMATIE, HULP OF ONDERSTEUNING?

HEB JE NOOD GEHAD AAN INFORMATIE, HULP OF ONDERSTEUNING? HEB JE ZE GEZOCHT?

- ▲ Deze vraag werd 54 keer beantwoord.
- ▲ Ruim de helft heeft informatie, hulp of ondersteuning nodig gehad.
- ▲ Ruim een derde heeft ook effectief informatie, hulp of ondersteuning gezocht.
- ▲ 7 op 10 deelnemers gaan dus op zoek naar informatie, hulp of ondersteuning als ze dat nodig hebben.

Heb je de afgelopen week nood gehad aan informatie, hulp of ondersteuning?	aantal	%
ja	28	52%
nee	26	48%
totaal	54	100%



Zo ja, heb je de afgelopen week informatie, hulp of ondersteuning gezocht?	aantal	%
ja	20	71%
nee	8	29%
totaal	28	100%

WAARVOOR HEB IK INFORMATIE, HULP OF ONDERSTEUNING GEZOCHT?

- ▲ Deze vraag werd enkel beantwoord door de 20 respondenten die effectief hulp gezocht hebben. Zij rapporteerden samen **32 hulpvragen** waarvoor zij op zoek gingen naar ondersteuning.
- ▲ Ruim één op vier zocht naar informatie, hulp of ondersteuning bij **beleidsplanning**.
- ▲ Ruim één op drie zocht naar informatie, hulp of ondersteuning bij de **praktijk**.
- ▲ Bijna één op vijf zocht naar informatie, hulp of ondersteuning over hoe het eigen werk of samenwerking te **organiseren**.

Informatie, hulp of ondersteuning gezocht in verband met:	Aantal	%
Beleidsplanning	13	41%
Mijn praktijk	12	38%
Hoe organiseren / samenwerken	6	19%
Andere	1	3%
	32	100%

HULP GEZOCHT_BELEIDSPLANNING

WAARVOOR ZOEK JE CONCREET ONDERSTEUNING? EN WAAR OF BIJ WIE?

- Overleg en feedback voor het voortgangsrapport
- Technische informatie correct samenvoegen met ideologische aspiraties
- Visieontwikkeling en goede voorbeelden activisme strategieën.
- Psychologisch: omgaan met effect van negatief verslag op organisatie en betrokkenen
- Remediëringsproces
- Visieontwikkeling afdelingsbegeleiding voor gevorderden
- Het ontwikkelen van een onderbouwde visie
- Dossier erkenning als socio-cultureel volwassenenwerk
- Om het voortgangsrapport mee te helpen schrijven.
- Verduidelijking van termen (vb labo-rol, verdieping en verbreding van de doelgroep,...)
- een goed gesprek
- gesprekken op kantoor en via telefoon
- heen en weer mailen en samen schrijven
- collega's
- directeur
- thematische collega
- voor een verdiepend gesprek een afspraak gepland
- oud collega's
- een externe collega die nog meer ervaring heeft
- collega's die ik uit afgelopen vormingen leerde kennen
- Externe partners: interne denkrichtingen voorleggen en aftoetsen aan hun verwachtingen
- inschrijving beleidskliniek
- beleidsdocumenten van collega's
- de nodige grafieken
- context.socius.be
- publicaties van steunpunten
- beleidsplanning.socius.be

HULP GEZOCHT_PRAKTIJK

WAARVOOR ZOEK JE CONCREET ONDERSTEUNING? EN WAAR OF BIJ WIE?

- Ervaringsuitwisseling
- Aanpak en inhoud voor het begeleiden van een groep aftoetsen
- Goede modellen van succes activisme
- Implementeren meersporenbeleid
- Feedback op de vorming die verbeterd moet worden
- Concretisering van ons thema: transitie naar gelijkheid
- Input in het updaten van inhoudelijk educatief aanbod op basis van ons lopende beleidswerk
- Goede voorbeelden van aanpak maar vooral advies
- Methodieken, inhoud (vb. Arbeidsorganisatie, duaal leren,...)
- Er is een daling van ons cursusaanbod ten voordele van steeds meer maatwerk. Toch willen we ons open aanbod behouden. We willen nadenken hoe we meer deelnemers kunnen krijgen op ons open aanbod.
- Meer informatie over educatie bij kansengroepen
- Promo/communicatie
- Welke werkterreinen, projecten worden er in welke diensten gestart die bijdragen tot meer gelijkheid waar een individuele militant kan aan bijdragen
- Telefoons met oud collega's
- Gesprekken aan koffie met huidige collega's
- Feedback van collega's
- Externe vorming bij Socius
- Overleg met FMDO
- CEGO
- Via telefoon en mail
- Modellen en methodiek binnen onze organisatie
- Internet

HULP GEZOCHT_ORGANISATIE: WAARVOOR EN WAAR?

WAARVOOR ZOEK JE CONCREET ONDERSTEUNING? EN WAAR OF BIJ WIE?

- Het stroomlijnen van denkprocessen.
- Om het overzicht te bewaren, juiste focus kunnen leggen
- Teveel werk, teveel administratie
- Ik heb het gevoel dat we een neutrale persoon nodig hebben die ons stuurt waar nodig bij het herverdelen van de taken en eventueel nieuwe inzichten geeft. Geen coaching, wel iemand die het gesprek op gang houdt waar wij vastlopen (want aangezien wij niet op dezelfde golflengte zitten, zal dat zeker gebeuren).
- Externe partner voor het opvolgen en sturen van het samen-leiderschap
- Voortgang over sollicitaties.
- Input voor het updaten van een educatief aanbod, aftoetsen van een denkprocessen
- Collega's
- Telefonisch
- Op het internet
- Bij het team

ANDERE BEMERKINGEN? (SELECTIE)

Bekommernis om **de lange termijn** groeit.

We zitten in onze sector allemaal zo erg **op ons eigen eiland**, velen vanuit de nood om te overleven.

Diversiteit is meer doen dan erover spreken. Als je in gesprek, in samenwerking, in contact gaat en uit je eigen kot gaat naar de organisaties en mensen toe, dan lukt het redelijk vlot.

Het gegeven dat alles zo snel verandert, het gegeven dat we ons als sociaal-culturele organisatie dienen te bewijzen, en dat **niets meer 'zeker' is** (lees: subsidie is nooit meer zeker). We moeten heel alert blijven.

Er ontstaat **intern een erg groot verschil in nood aan coaching, opvolging, bijsturing, zelfreflectie**,... Een noodzaak voor de ene, een verzuchting voor de andere. Probleem lijkt zich steeds meer op individueel niveau te situeren i.p.v. op groepsniveau.

De **veelheid aan taken** maken dat je generalistisch werkt. Dus niet altijd kwalitatief in de afwerking.

we worstelen met **overbevraging** van onze diensten en gebrek aan een goed personeelsbeleid niet iedereen zit hier op de juiste stoel en dat leidt tot frustraties

Ik stoer mij aan de **frictie** die er lijkt te zijn tussen de verschillende diensten. Frustraties blijven onbehandeld, niet uitgeklaard, onuitgesproken vaak.

TAKEAWAYS

1

Sociaal-cultureel werkers rapporteren een zeer hoge werkdruk. Ze hebben een veelheid aan uitdagingen en combineren deze met veel strategische & operationele taken die niet hun kerntaken zijn.

2

Het nieuwe decreet en het lopende beleidsplanningsproces vragen extra inspanningen bovenop het andere werk. Sociaal-cultureel werkers voelen onzekerheid over de toekomst van hun organisatie en werk. Dit zorgt soms voor demotivatie en stagnatie. Meer samenwerking met andere organisaties lijkt een te bewandelen piste; dit levert nieuwe energie én uitdagingen op.

3

Sociaal-cultureel werkers rapporteren vele uitdagingen in het aansturen, plannen en organiseren in hun organisatie. Zelfsturing/zelfleiderschap zijn 'hot', maar deze voornemens botsen met de context/randvoorwaarden die niet altijd aangepast zijn. Duidelijk in visie/richting én autonomie in uitvoering lijken nochtans belangrijk.

4

Sociaal-cultureel werkers lijken erg veerkrachtig en zelfredzaam. Het zijn 'plantrekkers'. Ze doen beroep op uiteenlopende hulpbronnen, in de eerste plaats hun collega's. Nood aan tijd voor reflectie wordt vaak vermeld. De vraag rijst hoeveel ruimte voor professionalisering er nog is in de sector.

Partners

Anne Borgers

Colin Sanders

Wouter Samyn

Jurgen Minnebo

Jo Steyaert

**COLLECTIVE FOR
RESEARCH AND
CONSULTANCY ON
MANKIND, SOCIETY
AND POLITICS.**



Indiville CVBA



Vaartstraat 73
BE-3000 Leuven



+32-(0)472/53.09.41



info@indiville.be



IBAN: BE30 0017 2907
4611
BIC: GEBABEBB



BE0554.809.415