



Outreaching werkt!

Redactie: Lia van Doorn,
Max A. Huber, Charlotte Kemmeren,
Maarten van der Linde, Marc Räkens
& Tineke van Uden

Colofon

Redactie: Lia van Doorn, Max A. Huber, Charlotte Kemmeren, Maarten van der Linde,
Marc Räckers & Tineke van Uden

Eindredactie: MOVISIE

Omslagfoto: Tiva Pam

Vormgeving: Suggestie & Illusie

Drukwerk: Libertas

ISBN: 9789088690976

Bestellen of downloaden via www.movisie.nl, www.wmowerkplaatsen.nl of via
www.eropaf.org.

© 2013

Alles uit deze uitgave mag, mits bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt. Een digitale versie van deze uitgave is gratis te downloaden via onder meer www.wmowerkplaatsen.nl.

Mei 2013

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS. Wmo-werkplaatsen zijn samenwerkingsprojecten tussen het ministerie van VWS en lectoraten van een aantal Nederlandse HBO-instellingen. Ze zijn gericht op beroepsinnovatie in de sociale sector in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Dat doen ze via praktijkgericht onderzoek en bijdragen in diverse vorm aan onderwijs en deskundigheidsbevordering. Meer informatie is beschikbaar via www.wmowerkplaatsen.nl.

De kennisproducten van de Wmo-werkplaatsen worden uitgegeven en beheerd door MOVISIE. Deze publicatie is gecoördineerd door de Utrechtse Wmo-werkplaats van Kennis-centrum Sociale Innovatie Hogeschool Utrecht.

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. Onze activiteiten zijn georganiseerd in vijf actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, participatie en actief burgerschap, sociale zorg, huiselijk en seksueel geweld en gebiedsgericht werken. Onze ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Hogeschool van Amsterdam
Maatschappij en Recht





Outreaching werkt!

Redactie: Lia van Doorn, Max A. Huber, Charlotte Kemmeren,
Maarten van der Linde, Marc Räkens & Tineke van Uden

Inhoudsopgave

■ Inleiding en verantwoording	3
■ Leeswijzer	6
■ Hoofdstuk 1: Outreachend werken in een veranderende maatschappelijke context	8
■ Hoofdstuk 2: Historisch overzicht van outreachend werken	15
■ Hoofdstuk 3: Legitimatie van outreachend werken	33
■ Samen DOEN – Praktijkbeschrijving	44
■ Hoofdstuk 4: Signaleren	47
■ Samen DOEN – Praktijkbeschrijving	61
■ Hoofdstuk 5: Contact maken	63
■ Samen DOEN – Praktijkbeschrijving	74
■ Hoofdstuk 6: Samensturing en plannen	76
■ Samen DOEN – Praktijkbeschrijving	89
■ Hoofdstuk 7: Uitvoeren & verduurzamen	91
■ Samen DOEN – Praktijkbeschrijving	102
■ Hoofdstuk 8: Samenvatting, hoofdthema's en verder	104
■ Literatuur	109
■ Verder lezen	112
■ Over de auteurs	119

Inleiding

Outreachend werken is niet nieuw: het hoort al meer dan een eeuw tot de kern van het sociaal werk. Ook de moderne herontdekking van de outreachende benadering is al twee decennia gaande. Het verschijnen van de publicaties *Bemoeizorg* (1993) van Henri Henselmans en *Naar een modern paternalisme* (1994) van Paul Kuypers en Jos van der Lans is hiervan het startpunt. Daarna ontstaan steeds meer projecten die zich richten op het werken vanuit de 'leefwereld': het perspectief en de leefomgeving van de burger. In het begin bestaat de doelgroep vooral uit 'zorgwekkende zorgmijders': mensen met problemen als verslaving, psychiatrische problemen, bedreigende schulden of hier een combinatie van. Vooral het ongevraagd en op eigen initiatief bij mensen met bedreigende (huur)schulden op huisbezoek gaan, blijft lang not done. Outreachend werken met dak- en thuislozen op straat wordt snel geaccepteerd, maar het letterlijk betreden van de leefwereld (meestal woningen) gaat het sociaal werk nog lang te ver.

Meesurfend op de golf van veranderende opvattingen rechtvaardigen ook partijen met minder sociale motieven het ongevraagd betreden of zelfs binnendringen van de leefwereld. De vooral op controleren en disciplineren gerichte 'interventieteams', die vaak met verschillende instanties tegelijk op huisbezoek gaan, zijn het voorlopige dieptepunt. Als reactie hierop verspreidt de stichting Eropaf!, naamgever en inspirator van veel outreachende projecten en bewaker van het Eropaf! gedachtegoed, een brievenbus-sticker met de tekst: 'NEE géén ondoordacht of onbeschaafd huisbezoek NEE'. In het *Manifest Eropaf! 2.0* betoogt de stichting dat outreachend werken vooral gericht moet zijn op het herstellen van vertrouwen en verbindingen. Een op controleren en disciplineren gerichte basishouding is hiermee in strijd en werkt contraproductief.

Deze discussie is vrijwel uitgewoed. De professionals die zich achter de voordeur begeven, buitelen soms over elkaar heen. De overheid verlangt van instellingen in de sociale sector dat zij allemaal tot achter de voordeur komen. Ook de overheid zelf gaat steeds vaker 'aan de keukentafel' met burgers in gesprek, bijvoorbeeld in de vorm van vertegenwoordigers van Wmo-loketten. Uitvoerende professionals zijn veel minder terughoudend geworden. Bemoeien mag, nee, moet zelfs weer.

In het hele land wordt ervaring opgedaan met modern outreachend werken en wat dit betekent voor de betrokken burgers, sociaal werkers en bestuurders. Door het ontwikkelen van innovatieve praktijken zoeken we naar effectieve manieren van eropaf gaan. Aan de hand van onderzoek naar innovatieve outreachende praktijken zet dit boek de actuele inzichten en opvattingen op een rij.

Verantwoording

Veel gemeenten experimenteren met Welzijn Nieuwe Stijl en vernieuwende vormen van sociaal werk. Verschillende van deze projecten worden gevolgd en onderzocht door de

aan hogescholen verbonden Wmo-werkplaatsen¹. Dit onderzoek leidt niet alleen tot diepere en bredere kennis, maar biedt ook een goed overzicht van inspirerende praktijken. In de publicaties van de Wmo-werkplaatsen en de bijbehorende onderzoeksrapporten wordt een groeiend aantal van deze praktijken en ervaringen beschreven.

De Amsterdamse Wmo-werkplaats onderzoekt hoe sociaal werk burgerkracht (van cliënten en van informele krachten in hun netwerk) beter kan benutten en bevorderen. In de periode 2009-2012 deed de Amsterdamse Wmo-werkplaats onderzoek naar vijf innovatieve projecten die vorm proberen te geven aan outreachend werken. De resultaten hiervan zijn vastgelegd in het rapport *Geef de burger moed* (Stam, 2012) en worden in drie boeken tot concrete analyses en aanbevelingen uitgewerkt.

Het Amsterdamse onderzoek spitst zich toe op twee aspecten ('specialisaties') van outreachend werken:

1. De regieversterkende benadering, die gericht is op burgers die al langer in kwetsbaar makende en zorgwekkende omstandigheden leven (zie het boek *Samensturing* in deze reeks).
2. Een gebiedsgerichte, generalistische benadering van (potentieel) kwetsbare burgers gefocust op de krachten en kansen die in hun leefwereld besloten liggen (waar dit boek over gaat).

Deze benaderingen vereisen ondersteuning vanuit management en bestuur. Over betere samenwerking tussen instellingen van formele zorg en het meer effectief benutten van informele krachten gaat *Outreachend besturen*.

Geef de burger moed

Het onderzoeksrapport *Geef de burger moed* beschrijft aan de hand van vijf praktijken hoe burgers, professionals en bestuurders samen vormgeven aan de veranderingen in het sociale domein, en hoe moeizaam dat soms gaat. Elke praktijk kent zijn eigen bijzondere problematiek, doelgroep en benaderingswijze. Het gaat om de volgende praktijken:

- Effectief terugdringen van zorgwekkende eenzaamheid bij vaste klanten van een Zorg & Samenlevingloket, waarbij maatschappelijke dienstverlening en vrijwilligers de handen ineenslaan.
- Samenwerking tussen een gemeente, de politie en welzijn bij het terugdringen van overlast door (hang)jongeren, wat moet leiden tot eenduidigheid in de omgang met jongeren op straat, meer gericht en effectief handelen en beter zicht op de handlingsruimte en/of verlegenheid van de daarbij betrokken professionals.
- Een maatschappelijk steunsysteem: een georganiseerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen, waarin de overheid, professionele organisaties en zelforganisaties nauw samenwerken om in contact te komen met huishoudens die in een sociaal isolement leven. Doel is voor dit type kwetsbare burgers voorzieningen in de buurt te treffen en duidelijkheid te krijgen over de vraag wie, wat en waarom kan en moet bijdragen.

¹ Zie www.wmowerkplaatsen.nl

- Een tienermoederproject dat is gericht op emancipatie en empowerment van tienermoeders, individueel en als groep. Professionals richten zich niet uitsluitend op de 'traditionele' leefwerelden van families, maar nemen nieuwe rollen in om de jonge vrouwen uit te dagen elkaar als 'peers' te ondersteunen richting een economisch onafhankelijke toekomst.
- Een woonvoorziening in zelfbeheer waarin voormalig dak- en thuislozen met ondersteuning van professionals en ervaringsdeskundigen met elkaar samenwerken. Doel is een duurzame uitstroom naar een autonoom en zelfstandig bestaan. De bewoners nemen door hun verleden in tehuizen en op straat vaak een individualistische houding aan en zijn niet gewend aan een co-creatieve rol. De kracht van samen puzzelen moet leiden tot oplossingen op maat.

In alle vijf praktijken proberen professionals uit te gaan van de krachten van burgers in kwetsbaar makende omstandigheden. Ook leggen zij verbinding met omringende informele (vrijwilligers, ervaringsdeskundigen, 'peers') en formele (gebieds- en herstelgerichte professionele) krachten. Zij zoeken samenwerking tussen vier krachten: 'burgerkracht, beroepskracht, bestuurskracht, leerkracht' (Stam, 2012, p. 50). Het boek waar dit citaat uit komt, is vooral gericht op (de) beroepskracht, maar dat gebeurt uiteraard in relatie tot de drie andere krachten.

Outreaching werken gaat met name om het verbeteren van de maatschappelijke en sociale positie van burgers in een kwetsbare situatie. Aansluiten op de leefwereld en werken vanuit het perspectief van burgers is dan essentieel. Dit veronderstelt een integrale benadering op de verschillende leefgebieden. Veel van de in dit boek genoemde goede praktijken sluiten aan bij de kenmerken zoals die beschreven staan in de *Handreiking Maatschappelijke Ondersteuning* (Projectgroep Professionaliteit Verankerd, 2013).

Uit de ontwikkelingen binnen het sociaal werk in het algemeen, en outreachend werken in het bijzonder, rijzen langzaam de contouren van een nieuwe sociaal werker. Een generalist (*Competenties Maatschappelijke Ondersteuning*, Vlaar, Kluft & Liefhebber, 2013) combineert outreachend social casework met het verbinden van burgers in meer en minder kwetsbare posities - en ondersteunt en faciliteert die groepen burgers bij het zelf oplossen van problemen. In de volgende fase van de Wmo-werkplaatsen en door de ontwikkelingen in de praktijk zal het profiel van outreachend generalistisch sociaal werk en de professionals die dit uitvoeren steeds duidelijker worden. Dit leerproces is gebaat bij nauwe samenwerking tussen praktijk, onderzoek en onderwijs. Lezers en gebruikers van dit boek zijn van harte uitgenodigd om hier aan bij te dragen!

Dr. Martin Stam

Lector Outreachend werken en Innoveren bij Kenniscentrum Maatschappij & Recht, Hogeschool van Amsterdam

Onafhankelijk van elkaar maakten enkele auteurs van dit boek de afgelopen tien jaar drie praktijkboeken over outreachend werken: *Bemoeien werkt* (Van der Lans, Medema & Räckers, 2003), *Stap voor Stap. Outreachende hulpverlening in het maatschappelijk werk* (Uden & Bakker, 2004) en *Outreachend werken, Handboek voor werkers in de eerste lijn* (Van Doorn, Etten & Gademan, 2008). Deze boeken bieden houvast bij het outreachend werken met burgers in een kwetsbare positie.

In de loop van de tijd hebben sociaal werkers, ontwikkelaars, onderzoekers en andere betrokkenen de in deze boeken beschreven methoden en technieken verder ontwikkeld en verfijnd. Als tussenstand en handreiking brengen we in dit boek de krenten uit de pap van de kennis en ervaring over outreachend sociaal werk bij elkaar. Omdat vanuit het werkveld regelmatig wordt gevraagd naar een actueel boek over hoe je outreachend werkt, is de insteek zo praktisch mogelijk. Beginnende en gevorderde professionals krijgen handvatten om (nog meer) outreachend te werk te gaan.

Dit boek bestaat uit een theoretische, historische en ethische verkenning (hoofdstuk 1 tot en met 3) en uit een praktische handreiking waarin het outreachend sociaal werk stap voor stap wordt beschreven (hoofdstuk 4 tot en met 7).

Hoofdstuk 1 beschrijft outreachend sociaal werk binnen de bredere context van de veranderingen in de verzorgingsstaat en de gevolgen daarvan. In hoofdstuk 2 concludeert Maarten van der Linde in een historische beschouwing dat outreachend werken altijd in het hart van het sociaal werk heeft gezeten. Hoofdstuk 3 besteedt aandacht aan de legitimatie van het outreachend werken. Wanneer wel, wanneer niet en waarom dan?

In de hoofdstukken 4 tot en met 7 beschrijven we aan de hand van de verschillende fases in het outreachend sociaal werk welke aandachtspunten er zijn en op welke manier dat aangepakt kan worden. Achtereenvolgens gaat het over signaleren, contact maken, samensturing en plannen, uitvoeren en verduurzamen. Deze hoofdstukken zijn meer bedoeld als richtinggevende leidraad dan als concrete handleiding. Dit boek maakt duidelijk dat outreachend werk zich kenmerkt door een casusspecifiek karakter. Juist bij outreachende praktijken komen de eigenschappen van zowel de burger als de professional sterk naar voren, waardoor iedere casus anders is. Concreet uitgeschreven protocollen zijn voor outreachend werken daarom niet aan de orde.

Tussen de hoofdstukken staan vijf verslagen van gesprekken met outreachend werkers die deel uitmaken van het Amsterdamse Samen DOEN-team in de Kolenkitbuurt. De teamleden zijn afkomstig uit verschillende organisaties, maar werken binnen het team zoveel mogelijk als outreachend sociaal generalist.

Tenslotte een hoofdstuk waarin we de belangrijkste thema's samenvatten. Ook proberen we vooruit te kijken naar de ontwikkelingen voor de komende jaren. We besluiten dit boek met een selectie van boeken, publicaties, sites en filmpjes die wij van harte aanbevelen voor verder lezen en kijken.

Lia van Doorn
Max A. Huber
Charlotte Kemmeren
Maarten van der Linde
Marc Räkera
Tineke van Uden

Outreaching werken in een veranderende maatschappelijke context

Dit hoofdstuk beschrijft outreachend sociaal werk binnen de context van veranderingen in de verzorgingsstaat. We betogen dat de generalistische sociaal werker burgers ondersteunt bij maatschappelijk ontwikkelingen die het gevolg zijn van de Wmo. We illustreren dit met praktijkervaringen van een outreachend sociaal werker: deze zijn cursief gedrukt.

Outreaching werken vraagt in eerste instantie om een directe en soms directieve benadering. Er wordt ongevraagd contact gezocht met burgers of groepen burgers. Direct nadat dit contact ontstaat, moet de betrokken professional resoluut omschakelen naar een ondersteunende houding. In theorie zijn professionele methoden gericht op het bevorderen van autonomie en zelfbeschikking van burgers. Dat streven wordt sinds 2007 bekrachtigd door de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wet wil bevorderen dat burgers zelf meer verantwoordelijkheid nemen, voor zichzelf en voor elkaar. De veelvoorkomende hulp- en dienstverleningsreflex om 'over te nemen' en te weten wat 'goed' is voor mensen past niet meer.

In het licht van grotere autonomie en zelfbeschikking rijst de vraag of 'overnemen' uiteindelijk wel het gewenste resultaat heeft. Een goed voorbeeld van een model dat leidt tot een ondersteunende en empowerende houding van professionals is de Eigen Kracht Conferentie. Met een Eigen Kracht Conferentie beslissen mensen zelf over de oplossing van hun problemen en/of de verbetering van hun situatie. Het zijn niet meer de hulp- en dienstverleners die voor hen beslissen wat de juiste weg is. Zij mogen wel suggesties doen en ondersteuning bieden bij de uitvoering van het door burgers zelf gemaakte plan.

Outreaching werken gaat over het herstellen en versterken van de verbinding tussen burgers en samenleving. Dit kan door burgers onderling te verbinden, door burgers en professionals te verbinden en door professionals onderling te verbinden. Een vierde belangrijke, verbindende rol die we in het onderzoek van de Wmo-werkplaats vonden, is die van managers en bestuurders. Een rol die in tijden van verandering beslissend is (Stam, Jansen, Jong & Räkens, 2012). Net als de acht bakens van Welzijn Nieuwe Stijl zijn deze verbindende principes vaak nog niet heel concreet tot handelingsrepertoire uitgewerkt.

Vanwege alle turbulentie rond bezuinigingen en inkrimpingen is het meer dan ooit van belang dat sociaal werkers hun professionele en persoonlijke posities bepalen en uitdragen. Dat doen we onder meer door te werken aan aantoonbaar effectieve structuren, methoden en technieken. Want eropaf willen we allemaal wel, maar hoe doen we

dat precies? Met welke middelen? Hoe ver moeten we gaan? Hoe ondersteunen we het bouwen aan gemeenschappen?

1.1 Maatschappelijke ontwikkelingen

Nederland is in de afgelopen vijftig jaar in hoog tempo veranderd. Over het algemeen zijn burgers vrijer, mondiger en rijker geworden. Er is meer dan ooit te kiezen. Het levenspad tussen wieg en graf is minder voorspelbaar. Sociale bindingen en structuren zijn niet langer vanzelfsprekend, maar moeten worden verworven. De sociale infrastructuur stoelt niet langer op traditionele familiale netwerken, maar op nieuwe wederkerige relaties.

Dit proces van vooruitgang en modernisering heeft een keerzijde. Het introduceert ook nieuwe vormen van kwetsbaarheid. Minder binding en structuur betekent immers ook dat mensen gemakkelijker kunnen loskomen van sociale netwerken zonder dat er nieuwe voor in de plaats komen. Voor de grootste groep Nederlanders is dit geen probleem, zij leren van jongs af aan te voldoen aan de nieuwe eisen van zelfstandigheid en weten hun leven er naar in te richten.

Maar er is ook een groep die daar moeite mee heeft, die niet (meer) meekomt in het nieuwe verkeer van mondige burgers. Die zich – in subculturen of in een individueel isolement – van de samenleving afzondert. Dat kan talloze oorzaken hebben. Mensen haken bijvoorbeeld af omdat de vereisten van de moderne samenleving hen te veel worden, omdat ze kampen met fysieke, psychische of psychiatrische problemen, omdat ze tot materiële armoede vervallen² of omdat ze geen weerstand kunnen bieden aan de verleiding van consumptie (schulden) of genotsmiddelen (verslaving). Een combinatie van deze factoren komt ook vaak voor. Deze groep is heel divers en de problemen verschillen, maar er is één overeenkomst: ze hebben allemaal moeite om in de wedloop van de moderniteit het hoofd boven water te houden.

Sociaal investeren

Het is niet zo dat deze mensen het zonder zorg of ondersteuning moeten doen. Veel hulp en zorg is er juist op gericht om hen weer een plek midden in de samenleving te bieden. Door de vermaatschappelijking van de zorg worden mensen bijvoorbeeld steeds meer gestimuleerd, of soms gedwongen, om zelfstandig te wonen. Dit geldt onder anderen voor mensen met psychiatrische problemen en/of een verstandelijke beperking. De veronderstelling is dat het fysiek leven in de samenleving leidt tot acceptatie, integratie en sociale participatie. Maar helaas blijft dat vaak toch problematisch. De sociale structuren in dorpen, wijken en buurten blijken anno 2013 niet meer zo ingericht

2 7,1% van de bevolking komt niet rond. Dat constateert het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) in het rapport *Armoedesignalement 2012*.

dat zij ook deze groepen mensen op een vanzelfsprekende manier ondersteunen. Dat leidt tot nieuwe vormen van sociaal isolement en eenzaamheid (Veldboer, Duyvendak & Bouw, 2007).

Niet meedoen heeft ook een materiële kant. In Nederland leeft in 2012 ongeveer tien procent van de bevolking onder de 'lage inkomensgrens' (Sociaal en Cultureel Planbureau, 2007). Bijna dertig procent van de bevolking kampt met betalingsachterstanden. Leven in sociale en materiële armoede kan leiden tot sociaal maatschappelijke uitsluiting. Voor veel mensen in sociale en materiële armoede is het moeilijk om maatschappelijk te (blijven) participeren. Maar eenzaamheid is niet voorbehouden aan mensen met lage inkomens: onderzoek uit 2003 concludeert dat 28% van de Nederlandse bevolking zich eenzaam voelt (Hortulanus, Machielse & Meeuwesen, 2003).

Veel burgers in kwetsbare posities dreigen de verbinding met hun omgeving en de samenleving te verliezen, of zijn deze al kwijt. De effectieve outreachend werker doorbreekt de negatieve spiraal van steeds verder afglijden en draait deze om naar een opwaartse spiraal van positieve ervaringen, waarmee zij 'weven aan de samenleving' (DWO, 2012). Dit is één van de kernwaarden van outreachend werken zoals omschreven door de stichting Eropaf!: verbindingen leggen en verbindingen herstellen. In feite gaat dit over het (her)verbinden van burger en samenleving. Professionals die in deze geest te werk gaan zijn bedreven in het herkennen van schade aan deze verbindingen en in het signaleren van mogelijkheden voor herstel of verbetering. Daarbij schakelen zij, afhankelijk van de behoefte, moeiteloos tussen de verschillende aandachtsgebieden en niveaus. En kiezen zij methoden en technieken die op de concrete situatie van toepassing zijn.

Het volgende fragment uit een gespreksverslag met een outreachend werker uit een Samen DOEN-team laat zien hoe zij vanuit de leefwereld van haar cliënt probeert de verbinding met de maatschappij te herstellen:

Ze begrijpt de leefwereld van haar cliënten en kan daarin meebewegen. Ze probeert de burgers sterker en wegwijs te maken en bekijkt samen wie daarbij ondersteuning zou kunnen bieden, wie uit de omgeving een rol zou kunnen spelen. Daarachter ligt een krachtige visie:

Iedereen heeft een netwerk nodig, en dagbesteding en zingeving. Je moet mensen ervan kunnen overtuigen dat er meer is dan alleen een uitkering en thuis zitten.

Het kost moeite, tijd en inzicht om deze visie over te brengen. Vooral de eerste stap waarin contact gemaakt wordt vraagt een nauwkeurige balans van eigenschappen, vaardigheden en kwaliteiten.

We verwachten van sociaal werkers dat zij zowel de taal van hun cliënten als die van de betrokken specialisten spreken. Maar ook dat zij in staat zijn om met veel verschillende

persoonlijkheden en gedragingen om te gaan. En dat zij zich weten te verhouden tot zowel individuele als tot groepen burgers. Belangrijke voorwaarden daarvoor zijn handelingsruimte voor uitvoerende professionals, minder bureaucratie en meer vertrouwen van overheid en managers. Outreachend werken is zowel methode als beweging, zowel werkwijze als denkwijze.

1.2 Verbinden door cocreatie

Ons pleidooi voor het maken, herstellen en bevorderen van verbindingen past binnen de veranderende context van de sociale sector. Welzijn Nieuwe Stijl gaat uit van de mogelijkheden van mensen zelf. Het zoekt naar sociale gemeenschappen waarbinnen mensen weer meer bij elkaar betrokken raken. Het bouwt aan sociale structuren waarin mensen samen zelf verantwoordelijk kunnen zijn: 'samenredzaam'. Om dit te bereiken gaat het sociaal werk steeds meer uit van de leef- en belevingswereld van burgers. In hun essay *Burgerkracht* in opdracht van de Raad voor de Maatschappelijke Ontwikkeling pleiten Nico de Boer en Jos van der Lans ervoor om burgerkracht stevig te stimuleren. Professionals moeten ondersteunend en faciliterend worden aan de ideeën en initiatieven van burgers.

Uit onderzoek (o.a. SCP) blijkt telkens weer dat het merendeel van de Nederlandse bevolking graag anderen helpt. Evelien Tonkens, bijzonder hoogleraar actief burgerschap in Amsterdam, noemt dit het 'altruïsme overschot'. Tegelijk blijkt uit andere onderzoeken dat informele zorg lang niet altijd vanzelf goed gaat. Lilian Linders nam een volkswijk in Eindhoven onder de loep. Zij constateert dat onderlinge steun tussen bewoners moeizaam loopt door vraagverlegenheid aan de ene en handelingsverlegenheid aan de andere kant. Zij suggereert dat sociale professionals hier verbindingsmakelaar kunnen zijn: zij leggen verbindingen tussen mensen die willen helpen en mensen die hulp nodig hebben.

Dit om, zoals Pieter Hilhorst in *de Volkskrant* schreef, samenredzaamheid en sociale veerkracht te stimuleren. Hierbij kunnen professionals goed ondersteunen en faciliteren, maar dit vereist wel dat zij de buurt en de bewoners kennen. De outreachend werker uit het Samen DOEN-team ziet de potenties van de bewoners en de buurt als ingrediënten voor samenredzaamheid:

De ondersteuner komt in haar werk veel mogelijkheden tegen waarbij cliënten elkaar meetrekken. Zo bezocht ze ooit een vrouw die wat in de buurt wilde doen, om minder aan huis gebonden te zijn, en een geïsoleerde man in dezelfde buurt, die behoefte had aan een maatje. Zonder haar ondersteuning hadden deze twee elkaar niet ontmoet. Vanuit haar rol heeft ze burgers kunnen verbinden. Die nemen het stokje dan over, want de ondersteuning heeft grenzen: 'Voordat je het weet moet je met iemand gaan sporten'.

De nabijheid van de ‘presentiebenadering’ zoals Andries Baart deze uitwerkt, is hierbij een bruikbare basishouding. Deze combinatie van inzichten en benaderingen leidt tot een radicaal andere positie en houding van sociale professionals.

1.3 Verbinden met de leef- en belevingswereld

Zo komen we vanzelf bij het volgende verbindingsniveau: de verbinding tussen burgers en professionals. Sociale professionals blijven grote moeite hebben om zich los te (mogen) weken van protocollen en procedures. Wij vinden het belangrijk om vast te stellen dat een strak geprotocolleerde manier van werken aansluiting bij de leef- en belevingswereld van burgers verhindert. Het moeten voldoen aan formele vereisten en de beperkt beschikbare tijd staan echt contact maken en present zijn in de weg.

Sociale professionals die outreachend werken krijgen en nemen de ruimte en hebben de nodige vaardigheden. Zij stellen de cliënt en zijn sociale context centraal en kijken van daar uit wat er nodig is. Ze werken vraaggericht en zijn in staat om samen met de cliënt de hulpvragen helder te maken:

Langzaam verandert het onderwerp van gesprek en inventariseert de ondersteuner: kampen deze burgers met problemen? Is er ergens behoefte aan, wat zijn de vragen, is er een hulpvraag? Vervolgens wordt naar oplossingen gezocht, oplossingen die de cliënt zo zelfstandig mogelijk, vanuit eigen kracht kan uitvoeren. Hulpvragen zijn lang niet altijd concreet, soms is het zoeken waar de cliënt precies mee gebaat zou zijn. Zo is er een vrouw die graag contact wil, maar in haar omgeving veel familie heeft. Het kost wat tijd om uit te vinden hoe ze graag ondersteund wil worden.

Outreachend werkers volgen de plannen, ideeën en capaciteiten van hun cliënt en zijn omgeving, behalve wanneer veiligheid, wetgeving en/of maatschappelijk draagvlak in het geding komen. Zo nodig kunnen zij ook sturen en overnemen, omdat het onrechtvaardig is om te verwijzen naar eigen verantwoordelijkheid wanneer vaardigheden en/of draagvlak ontbreken. Morele dilemma’s worden besproken, waarbij fijnzinnig gebalanceerd moet worden tussen betutteling en nalatigheid. Evelien Tonkens noemt dit ‘dialogisch moraliseren’. Nabije professionals die ondersteunend en faciliterend aanwezig zijn, voeren subtiele regie; ze creëren randvoorwaarden maar tegelijkertijd ook speelruimte. Ze faciliteren bij het ontwikkelen van krachten binnen de kaders van wat voor de specifieke cliënt mogelijk is.

Het proces kost tijd. Stap voor stap werkt de cliënt samen met de ondersteuner naar een doel toe. Die stappen zijn klein en het duurt lang voordat ze gezet worden. Daar zit wat achter, vaak angst of een gebrek aan zelfvertrouwen. Wanneer de ondersteuner haar cliënten motiveert en activeert denkt ze in diezelfde kleine stappen. Mensen moeten gaan geloven dat ze dingen zelf op kunnen pakken.

Als iemand bijvoorbeeld zegt dat hij het niet meer ziet zitten, dan ga je in op wat er wel is, wat kun je wel. Het positieve belichten.

1.4 Verbinden van beleid en praktijk

Vraaggericht werken leent zich per definitie niet voor ‘van boven’ bedachte plannen en procedures. Daarbij is de buurtbewoner geen opdrachtnemer van de gemeente of welzijnsorganisatie en hoeft zich van deze plannen dus ook niet veel aan te trekken (Zie *Actieve burgers gezocht* van Imrat Verhoeven en Marcel Ham). Outreachend werkers kunnen hierdoor in de knel komen.

In *Welzijn Nieuwe Stijl* en de Wmo zit, naast een ideologische overweging, ook een bezuinigingsmaatregel. Het stimuleren van informele en onbetaalde (onderlinge) zorg wordt daardoor vaak in de context van bezuinigen gepresenteerd. Maar de combinatie van het stimuleren van samenredzaamheid enerzijds en (direct) bezuinigen anderzijds werkt niet altijd goed. Verbinden vereist veel tijd en aandacht van sociale professionals, zeker als het gaat om burgers in kwetsbare posities. Verder is overvraging een groot risico van informele zorg, het gevolg hiervan kan zijn dat deze zorg weer geheel wegvalt. Dus zeker in het begin en als het gaat om zwaardere problematiek zullen er vaak professionals nodig zijn, maar die moeten dan wel aanvullend en ondersteunend zijn aan wat mensen zelf beslissen, doen en organiseren.

1.5 Leer- en ontwikkelprocessen

Paradoxaal genoeg betekent het bevorderen van informele zorg en sociale verbindingen juist ook investeren in andere, meer generalistische, sociale professionals. Van deze professionals verwachten we dat zij op hun beurt in zichzelf en hun ambacht investeren door het (verder) ontwikkelen van hun outreachende, ondersteunende, verbindende en versterkende kwaliteiten. Deze ontwikkeling is vooral inductief. Professionals leren dus op basis van hun ervaringen in de praktijk, niet op basis van protocollen of handelingsmodellen. Wetenschappelijke kennis, methodische kennis en ervaringskennis komen samen om op basis daarvan nieuwe vormen van sociaal werk te creëren.

Ambachtelijke handelingsruimte én de mogelijkheid om innovatieve en creatieve oplossingen te vinden, wordt vaak beperkt door procedures en de focus op productresultaten. Zo gaat dure tijd, energie en beroepstrots aan overbodige bureaucratie verloren. Dit staat het professionele ‘goede doen’ in de weg. Zo wordt het ook bijna onmogelijk om dienstbaar en ondersteunend te zijn aan door individuen en sociale gemeenschappen zelf gemaakte plannen. Van het verschuiven van probleemgericht werken naar kansgericht werken komt dan weinig terecht. Vervelende bijkomstigheid is dat veel taken en functies in de sociale sector zo probleemspecifiek zijn geworden dat professionals niet meer in staat zijn om er met een generalistische blik naar te kijken.

1.6 De generalist

De problemen rond integraal werken worden regelmatig in kranten en vakbladen beschreven; de ene hulpverlener weet niet wat de andere doet en niet zelden geven zij cliënten tegenstrijdige opdrachten. De oplossing wordt gezocht in weer nieuwe procedures of nog strakkere productresultaten. Maar deze oplossingen staan een goede samenwerking en dus effectieve ondersteuning juist in de weg. Geld en energie vloeien onproductief weg en daar valt winst te boeken: minder specialisten met minder protocollen. Met daarbij de al eerder gemaakte kanttekening dat ondoordacht (en op de korte termijn) bezuinigen op hulp- en dienstverlening die wel ondersteunend, nabij en generalistisch is uiteindelijk valt onder ‘goedkoop is duurkoop.’

De voordelen van vraaggericht outreachend werken zijn vaak niet direct zichtbaar maar op langere termijn kan deze ondersteuning juist wel duurzaam blijken:

Er is geen nulmeting en geen algemeen doel dat behaald moet worden. Het gaat om de cliënt, waar stond hij eerst, hoe is de ontwikkeling, hoe gaat het nu? Het belangrijkste is dat de cliënten dingen zelf bereiken, op eigen kracht.

De basis van het maatschappelijk werk is voor mij dat je de ander laat nadenken hoe die zijn eigen route het beste kan nemen.

Dat is het meest duurzame, omdat de cliënt in de toekomst dingen zelf kan oppakken en het zelfs aan anderen kan doorgeven en leren. Dan reiken de ontwikkelingen verder dan een persoon en is uiteindelijk een ruimere omgeving er bij gebaat.

Van de nieuwe outreachende (generalistische) professional die voor het op gang brengen en houden van de hier beschreven processen nodig is, verwachten we veel. Duzendpoot en verbindingsmakelaar tegelijk. Maar deze mensen bestaan echt, we komen ze steeds vaker tegen. In Enschede heten ze wijkcoaches, in Leeuwarden werken ze bij het Frontlijnsteam, in Amsterdam horen ze bij Samen DOEN en ook elders in het land komen ze steeds vaker tevoorschijn. Deze sociaal generalisten (of ‘specialisten van het alledaagse’, zoals Alfons Ravelli ze noemt) leggen verbindingen, kennen hun wijk en de bewoners, werken oplossings- en contextgericht, zijn present bij burger en buurt, volgen de burger als dat kan, bieden ondersteuning waar nodig, laten zich niet leiden door procedures, doorbreken zo nodig grenzen, werken effectief samen en hebben voldoende handlingsruimte. Het zijn professionals met veel handlingskennis (op het goede moment op een goede manier het goede doen) en reflectief vermogen.

Historisch overzicht van outreachend werken

2.1 Inleiding

Door de eeuwen heen zijn er altijd mensen geweest die zich het lot aantrokken van de maatschappelijke 'uitvallers'. Uitvallers waren en zijn mensen die als gevolg van oorlog, hongersnood, schulden, ziekte, verwaarlozing, verslaving, criminaliteit, aanpassingsmoeilijkheden, familietwisten, handicaps en/of pure pech buiten de structuren van de samenleving vielen en vallen. In elke periode, met veranderende maatschappelijke situaties en bijhorende tijdgeest, kregen ze andere benamingen, werden ze anders bejegend en bestonden er andere ideeën over wat goed voor hen zou zijn.

Als we de gedachte achter outreachend werken in deze historische context plaatsen, dan blijkt dit gedachtegoed beslist niet nieuw. Outreachend werken heeft een lange en rijke historie. Het opmerkelijke ervan is dat het zich meestal heeft ontwikkeld in de marge van de gevestigde armenzorg, of die nu uitging van de lokale overheid, van kerken, diaconieën en congregaties of van filantropische verenigingen van sociaal voelende burgers. Deze min of meer officiële instanties van de armenzorg namen in verschillende tijdsperiodes sterk wisselende posities in. Er waren periodes dat outreachend werken er gewoon bij hoorde, maar het ontstond ook vaak als reactie op een verwaarlozende, (te) strenge of zelfs hardvochtige aanpak.

Het is fascinerend om te zien hoe de pioniers van het outreachend werken nieuwe wegen hebben gebaand en mede de grondslagen van ons sociale denken hebben gelegd – en zelfs verruimd.

Het is een misverstand om te denken dat outreachend werken altijd op applaus kon rekenen. Ongevraagd naar cliënten toe gaan werd in vroeger eeuwen en tot nog kort geleden verguisd, want dat zou 'dweilen met de kraan open' of zelfs paternalistisch zijn. Maar sinds de late jaren negentig is outreachend werken weer terug van weggeweest. In dit hoofdstuk staan we stil bij de achtergrond van deze diametraal veranderende houdingen ten opzichte van burgers in kwetsbare omstandigheden en het ongevraagd aanbieden van hulp- en dienstverlening. Daarbij stappen we met zevenmijlslaarzen door de geschiedenis.

2.2 Fundamenten van de armenzorg

Gedurende de middeleeuwen (500-1500) en ook in de eeuwen daarna was armoede in Europa een structureel gegeven. Tot ver in de zeventiende eeuw leefde nog steeds de helft van de bevolking op of onder de armoedegrens (Van der Linde, 2010).

In de middeleeuwen werden al de fundamenten gelegd van armenzorg en van wat wij later het sociaal werk zijn gaan noemen. Die ideële fundamenten bestonden uit een eeuwenlang volgehouden sociaal-christelijke motivatie om naastenliefde te betonen en goede werken te verrichten. Caritas (dienende liefde) was een kernwaarde in deze traditie. Kerken en burgers lieten zich inspireren door de oproep van Jezus van Nazareth om de ‘werken van barmhartigheid’ te doen: ‘Ik had honger en jullie gaven mij te eten, ik had dorst en jullie gaven mij te drinken, ik was een vreemdeling en jullie namen mij op, ik was naakt en jullie kleedden mij, ik was ziek en jullie bezochten mij, ik zat gevangen en jullie kwamen naar mij toe’. Opvallend in deze traditie is de identificatie met de mensen die hulp nodig hebben, juist ook met mensen die het meeste zijn buitengesloten: ‘Ik verzeker jullie: alles wat jullie gedaan hebben voor één van de onaanzienlijksten van mijn broeders en zusters, dat hebben jullie voor mij gedaan.’ (Mattheus 25: 35-36) Deze traditie ontwikkelde zich deels als onderdeel van, deels in strijd met de gevestigde burgermoraal. De ‘onaanzienlijksten’ werd niet de les gelezen, maar noodzakelijke hulp en bijstand geboden. Compassie met de uitvallers werd gevoed door verhalen en geschiedenissen, zoals het ‘feestmaal voor de armen en kreupelen’ (Lucas 14:23), ‘de verloren zoon’ (Lucas 15:11) of ‘de rijke jongeling’ (Mattheus 19:16). In de joodse traditie was tsedaka (gerechtigheid) de kernwaarde. De joodse gemeenschappen waren een gediscrimineerde minderheid in Europa en zij organiseerden hun eigen armenzorg.

Het christelijke geloof veranderde in de vierde eeuw van een vervolgte beweging naar de officiële, verplichte staatsgodsdienst. Het gevolg was dat de kerk versmolt met de macht van vorsten en heersende elites. Het is interessant dat er desondanks vanuit diezelfde kerk en vanuit diezelfde elites altijd mensen opstonden die kritiek hadden op de veel te grote rijkdom van de kerk en de verwaarlozing van de armenzorg. Zij vernieuwden telkens de diaconale praktijk en hielden de christelijk-sociale en humanitaire tradities levend.

Een sprekend voorbeeld is Franciscus van Assisi (1182-1226). Hij brak met het commerciële leven van zijn vader en keerde zich af van de plaatselijke kerk omdat hij die decadent vond. Hij koos voor een leven in armoede. Samen met vrienden ging hij zelfs een tijdje voor de meest uitgestoten bevolkingsgroep van de melaatsen zorgen. Met zijn radicale outreachende aanpak gaf Franciscus het voorbeeld van een onvoorwaardelijke betrokkenheid bij kwetsbare mensen. Het nieuwe was dat hij geloof en praktische hulp met elkaar verbond (Crijns, 2004).

Elizabeth van Thüringen (1207-1231), die al op haar veertiende werd uitgehuwelijkt, volgde het voorbeeld van Franciscus. Met het kasteel van haar echtgenoot als onderpand sloot zij een lening af, en met dat geld bouwde zij huizen voor armen en zieken die zij zelf bezocht en verpleegde. Na de dood van haar echtgenoot werd zij het kasteel uitgezet en ging zij zich toeleggen op de ziekenzorg. Zij is maar 24 jaar geworden, maar had een fenomenale uitstraling in heel Europa, vergelijkbaar met Sint Maarten (Freeman, 2007).

Franciscus en Elizabeth baanden nieuwe wegen in de outreachende armenzorg. Ze werden snel heilig verklaard. De middeleeuwse kerk wilde er geen twijfel over laten bestaan dat zij een groots voorbeeld van christelijke naastenliefde hadden gegeven. Tegelijkertijd maaide zij daarmee het gras voor de voeten van haar critici weg. Dit maakt duidelijk dat de christelijke traditie vele gezichten heeft.

Maar het waren natuurlijk niet alleen uitzonderlijke individuen die opkwamen voor uitvallers. In laatmiddeleeuws Utrecht waren ruim honderd broederschappen actief; in veel daarvan deden burgers vrijwilligerswerk in ziekenzorg en armenzorg (Bogaers, 2008).

Naast de ideële fundamenten werden in de middeleeuwen ook de financiële en institutionele fundamenten gelegd voor de armenzorg. In de vorm van giften, schenkingen en legaten kwam veel geld beschikbaar. Met dit kapitaal werden stedelijke en particuliere gasthuizen en andere sociale instellingen gesticht. Zij beschikten over goed gevulde kassen en konden zich goed bedruipen door inkomsten uit bezittingen zoals landerijen, boerderijen, huizen en andere goederen.

Regels waren er ook. Al in de vroege middeleeuwen werden er regels opgesteld om te bepalen welke categorieën armen recht hadden op armenzorg. Armen werden op grond van drie criteria ingedeeld: ongeschiktheid, nabijheid en meegaandheid. Het eerste criterium – ongeschiktheid – verwees naar het onvermogen om in het eigen levensonderhoud te voorzien. Wie invalide was, en niet in staat om in de boerensamenleving het zware werk te verrichten, kon aanspraak maken op hulp. Om tegen te gaan dat armen te pas en te onpas aanspraak zouden maken op hulp, werd het tweede criterium toegevoegd: nabijheid in verwantschap of verblijfplaats. Nabijheid in verwantschap had betrekking op de wederzijdse plicht tussen ouders en kinderen en andere bloedverwanten om elkaar te helpen. Naarmate de mobiliteit toenam en familieleden verder bij elkaar vandaan gingen wonen, won ook het criterium verblijfplaats aan belang. De gemeenschap was verplicht hulp te bieden aan de armen die in haar contreien woonden. Daarmee trachtte men te voorkomen dat de armen van de ene gemeenschap naar de andere zouden zwerven.

Het derde criterium was de mate van meegaandheid van de armen. Of: als de armen ‘fatsoenlijk’ waren en rustig thuis afwachtten totdat zij hulp kregen, dan konden ze aanspraak maken op hulp. Maar als ze de straat opgingen, bedelden, anderen lastigvielen of zich bij bendes aansloten die de omgeving onveilig maakten, dan konden ze geen aanspraak maken op hulp (Van der Linde, 2010). De redenering was dat wie in staat was om rond te trekken en te bedelen, ook in staat was om te werken en dus in zijn eigen onderhoud kon voorzien. Deze drie criteria bleven in de loop der eeuwen herkenbaar in het beleid en zijn ook nu, in de eenentwintigste eeuw, terug te vinden.

2.3 Gasthuizen en instellingen voor armenzorg

Aan het einde van de Middeleeuwen stonden in alle steden in Nederland gasthuizen. Oorspronkelijk waren zij gesticht om onderdak te bieden aan pelgrims en andere reizigers, maar ze groeiden uit tot instellingen voor de opvang van verschillende categorieën hulpbehoevenden. Eerst nog onder één dak, maar steeds vaker werden deze groepen afzonderlijk van elkaar opgevangen. Zo waren er gasthuizen voor invaliden en armen die ziek waren en verzorging of verpleging nodig hadden. Hier zijn de latere ziekenhuizen uit ontstaan. Daarnaast werden er gasthuizen geopend waar alleen melaatsen en pestlijders werden opgevangen. Er werden burgerweeshuizen geopend voor wezen uit de burgerij en aalmoezeniersweeshuizen voor wezen van armen uit de onderste bevolkingslaag. In deze weeshuizen werden ook baby's te vondeling gelegd. Daarnaast kwamen er tuchthuizen waar dieven en 'lediggangers' (leeglopers, lanterfanter) te werk werden gesteld. Dolhuizen boden onderdak aan mensen met een psychiatrische ziekte of verstandelijke handicap. De Baayert bood nachtopvang aan dak- en thuislozen, maar langer dan drie nachten mocht men er niet blijven.

Vanaf 1300 kwam de stedelijke cultuur op, de werkgelegenheid groeide en er ontstond een welvarende burgerij. De tijdgeest veranderde. Het relatief milde oordeel over armen als mensen die dicht bij God stonden, die de uitverkorenen waren van God, maakte langzamerhand plaats voor een strengere opvatting over armoede. Armoede werd steeds minder met heiligheid en vroomheid geassocieerd en steeds meer gezien als een negatieve toestand waar de betreffende armen zo snel mogelijk uit dienden te komen. Armen werden meer als een sociaal probleem gezien en soms zelfs als een gevaar. Het nieuwe adagium werd: 'Wie arm is, is lui. Wie niet werkt, zal niet eten'. De stedelijke armenzorg werd meer dan vroeger gemotiveerd vanuit zorgen over de arbeidsmarkt, ordehandhaving en opvoeding (Van der Linde, 2010, pp. 57-58). Een ander geluid liet de Franse priester Vincentius a Paolo (1581-1660) horen. Hij werkte onder andere in de geestelijke verzorging van galeislaven en hij stichtte verenigingen die de zorg voor zieken en armen op zich namen. Vincentius inspireerde een geloofspraktijk die de straat op gaat en mensen praktische hulp biedt. In de katholieke wereld werd de naam Vincentius bekend door de naar hem genoemde Vincentiusverenigingen die vanaf 1830 werden opgericht; zij waren actief in de armenzorg. Kern van de methode was: op bezoek gaan bij mensen thuis.

2.4 Pioniers van het outreachende sociaal werk

Halverwege de achttiende eeuw ontstond er op het sociale gebied een hausse aan nieuwe verenigingen en instellingen. De pioniers van deze nieuwe initiatieven vonden dat een samenleving die zich niet bekommerde om het lot van zijn armen, wezen, gestoorden, gehandicapten en gevangenen geen beschaafde samenleving was. Om nog maar te zwijgen van slavernij en kinderarbeid. Tegelijkertijd stond in hun wereldbeeld de standenmaatschappij, met haar scherpe scheidslijnen tussen rangen en standen, nog fier overeind.

Moraal en geloof speelden in hun betrokkenheid een grote rol (Van der Linde, 2010, pp. 88-89). Het grote voorbeeld van deze nieuwe initiatieven was de ‘Maatschappij tot Nut van het Algemeen’. Deze vereniging, kortweg het ‘Nut’ genoemd, werd in 1784 opgericht door goegede burgers en plaatselijke notabelen, zoals predikanten, onderwijzers, notarissen, middenstanders, huisartsen en advocaten. Zij trokken ten strijde tegen de ‘onkunde en zedeloosheid’ van het volk, maar stichtten ook scholen, bibliotheken, spaarbanken, verzekeringen en woningcorporaties. Het Nut groeide uit tot een invloedrijke organisatie: in het midden van de negentiende eeuw waren er over het hele land driehonderd plaatselijke afdelingen met 15.000 leden. Nog in de jaren vijftig van de twintigste eeuw bedroeg het ledenaantal 45.000 en waren er 750 afdelingen. Naast het vrijzinnig-liberale Nut waren er talrijke sociale initiatieven vanuit de protestantse Réveilbeweging. In deze beweging en in de katholieke Vincentiusverenigingen waren sociaal geïnspireerde burgers en geestelijken actief. Zij organiseerden hulp en stichtten voorzieningen in een tijdperk dat er nog geen sociale wetten bestonden. De activiteiten van het Nut, het Réveil en de katholieke sociale beweging schudden de elites wakker en maakten de geesten rijp voor meer sociaal beleid.

Vanuit deze drie hoofdkwartieren ontstond in Nederland in de negentiende eeuw een netwerk van duizenden verenigingen, stichtingen en fondsen waaruit in de twintigste eeuw de verzorgingsstaat werd opgetrokken. Maar ook waren er vanouds de stedelijke voorzieningen voor armenzorg. De uitgaven daarvan konden behoorlijk oplopen, in Amsterdam bijvoorbeeld omstreeks 1850 tot een zesde deel van de gemeentebegroting.

De actieve, eropuit-trekkende burgers die in de negentiende eeuw zo veel sociaal werk zijn begonnen, werden op nieuwe ideeën gebracht door geestverwanten in het buitenland, vooral Groot-Brittannië en Duitsland, en later ook de Verenigde Staten. Een paar van de belangrijkste pioniers mogen hier niet onvermeld blijven (Van der Linde, 2012):

- Elizabeth Fry (1780-1845) richtte in 1818 in Londen een vrouwencomité op dat erop uit trok om gevangenen te bezoeken in de beruchte Newgate-gevangenis. Zij stond aan de wieg van gevangenhervormingen en reclassering. Een van haar slagzinnen was: ‘Faith without action is a mockery’. Zij reisde ook naar Nederland om de gevangenis te inspecteren. De pioniers van de reclassering in Nederland werden door haar geïnspireerd.
- Thomas Chalmers (1780-1847) introduceerde in Glasgow omstreeks 1820 het huisbezoek als methode om mensen die al langdurig bijstand ontvingen persoonlijk te leren kennen en de achtergrond van hun armoede te onderzoeken. Chalmers ontwierp een combinatiemethode van activering, hulp, onderwijs, scholing en arbeidsbemiddeling. Hij had veel kritiek op liefdadigheid die mensen blijvend afhankelijk maakte. Zijn parool was: ‘To help the poor to help themselves’.
- Daniel von der Heydt (1802-1874) bouwde in Duitsland (Elberfeld) voort op de ervaringen in Glasgow en hij ontwierp een systeem voor sociale hulp waarin de lokale overheid de hulpverlening decentraliseerde naar de wijken. Daarin stond het

huisbezoek van vrijwilligers centraal om de problemen van dichtbij te leren kennen en te werken aan oplossingen.

- Octavia Hill (1838-1912) werkte in Londen bijna vijftig jaar aan de verbetering van de huisvesting in de achterbuurten. Zij ging op huisbezoek, stelde eisen aan haar huurders, maar hielp hen ook bij het oplossen van problemen.

Met deze geestverwanten in het buitenland bestonden persoonlijke contacten en over hun werk werd in Nederlandse bladen gepubliceerd. De Amsterdamse koopman Willem Suringar en de Betuwse predikant Ottho Heldring stonden aan de wieg van de reclasering, de jeugdzorg en de vrouwenopvang. Zusters van Liefde trokken de wijken in. De arts Aletta Jacobs hield in de Jordaan spreekuur voor vrouwen. Zij propageerde als een van de eersten geboorteregeling. Helene Mercier opende daar een volksgaarkeuken en stichtte er het buurtcentrum Ons Huis. Johanna ter Meulen en Louise Went werden geïnspireerd door het elan van Jacobs en Mercier en om het vak van woningopzichteres onder de knie te krijgen, gingen zij in de leer bij Octavia Hill in Londen. Zij stichtten beiden een woningcorporatie en stonden in nauw contact met hun huurders, waardoor zij problemen tijdig konden signaleren en helpen oplossen.

Intussen was, eveneens in Amsterdam, het Leger des Heils opgericht. De stichter was de Britse William Booth die zich richtte op 'soup, soap and salvation' voor de uitvallers, zwervers, dak- en thuislozen. Hij werkte in Londen in hetzelfde East End als Octavia Hill, die het overigens volslagen oneens was met zijn werkwijze. In haar ogen was dit 'oude wijn in nieuwe zakken', waarmee de ontvangers van de hulp geen zelfstandig bestaan leerden opbouwen. De Utrechtse Marie Muller-Lulofs, in 1899 stichter van de School voor maatschappelijk werk in Amsterdam en bewonderaar van Octavia Hill, vond dat toch een te hard oordeel: 'Laten we blij zijn dat het Leger des Heils er is voor de mensen met wie het maatschappelijk werk niets kan beginnen'.

In de jaren tachtig en negentig van de negentiende eeuw ontstonden ook in Amerika moderne en outreachende vormen van armenzorg. Mary Richmond (1861-1928) maakte het werk van de 'friendly visitors' tot de kern van de sociale hulpverlening. Geen sociaal werk zonder 'friendly visiting'. Zij schreef in 1899 een handboek voor het outreachende huisbezoek en dat was een van de eerste methodiekboeken ter wereld (digitaal te lezen via het venster 'Mary Richmond, Canon Internationale denkers'). Door persoonlijk contact en onderzoek was het mogelijk een 'sociale diagnose' te maken en de weg te vinden naar het oplossen van de problemen vanuit de hulpbronnen van gezin, familie, buurt, verenigingen, sociaal werk en gemeentelijke sociale voorzieningen. Een tweede Amerikaanse pionier uit die tijd was Jane Addams (1860-1935), die zich met een groep geestverwante vrouwen vestigde in een arbeiderswijk in Chicago. Hun 'Hull House' werd de uitvalsbasis voor vernieuwend sociaal en educatief werk.

2.5 Opkomst van de verzorgingsstaat

We kunnen gerust zeggen dat de hiervoor genoemde pioniers aan de wieg hebben gestaan van de verzorgingsstaat. Zij maakten sociale problemen zichtbaar, bedachten methoden, schudden politici wakker en maakten duidelijk dat een actieve opstelling van de overheid verschil kon uitmaken. De overheid kwam langzaam in beweging om sociale wetgeving tot stand te brengen. Daarmee werd de basis gelegd voor de latere verzorgingsstaat. Zo werd rond 1900 de leerplicht ingevoerd en kwamen er de eerste wetten voor kinderbescherming, volkshuisvesting, volksgezondheidszorg, ongevallen op het werk en sociale verzekering. In 1912 werd de Armenwet uitgevaardigd (in 1965 omgevormd tot de Algemene Bijstandswet). Met deze en andere wetten werd de verzorgingsstaat steeds verder vervolmaakt. In de loop van de jaren vijftig en zestig ontstond er een ideologie van de verzorgingsstaat die inhield dat het verstrekken van sociale (financiële) zekerheid en van hulp en zorg vooral een overheidstaak was. Hulp en zorg werden steeds minder beschouwd als een verantwoordelijkheid van de familie, de buurt of van particuliere instellingen zoals de kerken. Zorg en welzijn werden beschouwd als iets waar burgers recht op hadden en waar de overheid voor diende te zorgen. Marga Klompé, minister voor maatschappelijk werk, noemde de Algemene Bijstandswet in 1963 'een geweldige switch van genade naar recht'. Wat zij niet heeft voorzien is, dat de overheid een sturende rol op zich nam en steeds meer uitging van de top-down 'maakbaarheidsgedachte', en dat er weinig over bleef van het particulier initiatief dat zij zo belangrijk vond (Van der Linde, 2010).

Onder invloed van de verbetering van het onderwijs, de toegenomen welvaart, de rijkelijk stromende subsidie, de snel in aantal en omvang toenemende voorzieningen van de verzorgingsstaat en de professionalisering verdween de maatschappelijke noodzaak van particuliere verenigingen als dragers van het sociale bestel uit beeld. Actieve burgers ruimden het veld, professionals verschenen op het toneel. Bovendien werden nieuwe generaties notabelen – onder invloed van veranderende opvattingen over de standenmaatschappij en gewijzigde inzichten over hulpverlening – steeds terughoudender in hun missie om anderen te beschaven (Van der Meer, 2007).

2.6 Onmaatschappelijkheidsbestrijding en paternalisme

Met de sanering van oude buurten en het bouwen van nieuwe woonwijken vanaf 1914 wilden gemeentelijke instanties de 'ontoelaatbare' gezinnen niet toelaten in de nieuwe gemeentewoningen omdat te verwachten was dat zij de huur niet zouden betalen, de woningen zouden uitwonen en overlast zouden veroorzaken. In alle grote steden werd het in de periode tussen 1914 en 1970 beleid om deze 'onmaatschappelijke' gezinnen in aparte buurtjes (meestal een paar straten) onder te brengen. Zulke buurten (soms werden ze 'woonschool' genoemd) bevonden zich onder andere in Amsterdam, Maastricht, Utrecht, Rotterdam en Den Haag. Het streven was deze gezinnen op te voeden tot fatsoenlijke, dat wil zeggen sociaal aangepaste, gezinnen. Mensen verhuisden in prin-

cipe op vrijwillige basis naar deze wooncomplexen, maar in de praktijk hadden ze weinig te kiezen omdat ze afhankelijk waren van een uitkering (Dercksen & Verplanke, 1987). In de jaren twintig en dertig werd hen vooral ontoelaatbaar woongedrag verweten. Ze werden beschouwd als wanbetalers, ruziemakers of vervuilers. In de decennia daarna breidden de verwijten aan de gezinnen zich uit naar andere levensterreinen. Ze werden ook beticht van drankzucht, onzedelijkheid en goddeloosheid. Ze zouden crimineel zijn en hun kinderen verwaarlozen. De heersende opinie was dat ze er een afkeurenswaardig arbeids- en huishoudelijk gedrag op na hielden en een verkeerd normbesef hadden.

De aanduiding voor deze gezinnen veranderde in de loop van de tijd. In eerste instantie sprak men over 'ontoelaatbaren' en 'onmaatschappelijken'. In een latere periode over 'zieke gezinnen', 'multi-probleemgezinnen' en 'sociaal gedepriveerden'. Welke omschrijving men ook gebruikte, het leek steeds om min of meer hetzelfde type mensen te gaan. Ook de getalsmatige omvang van deze categorie bleef min of meer constant: circa 3 à 4 procent van de bevolking (Dercksen & Verplanke, 1987).

Hoewel de verschillende omschrijvingen verschillende oorzaken lijken te suggereren, bleef men de diepere oorzaken van onmaatschappelijkheid steevast zoeken in de individuele tekortkomingen van de persoon of het gezin. De standaardoplossing daarvoor was heropvoeding. Om deze mensen werd een netwerk van bemoeienissen geweven. Tot de jaren vijftig bestond dit netwerk uit maatschappelijk werkers, hoofdzakelijk vrouwen, die werden bijgestaan door mensen zonder speciale opleiding. Na de jaren vijftig werden de maatschappelijk werkers steeds vaker vergezeld van een geschoolde staf van gezinsverzorgers, jeugdleiders en kleuterleidsters. En vaak was er ook een wetenschappelijk team bij betrokken.

In *De geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding* (Dercksen & Verplanke, 1987, p. 246) komen vroegere gezinsoordbewoners aan het woord over hoe zij terugkijken op hun 'heropvoeding'. De meesten stellen dat ze met de methode van weleer niet werkelijk geholpen waren. Ze hebben vooral kritiek op de bevoogdende houding van de maatschappelijk werkers en andere weldoeners, en op het stigma 'asociaal' dat ze aan hun verblijf in de gezinsoorden overhielden. Alleen voor zover zij daadwerkelijke hulp ontvingen bij het oplossen van hun problemen, is hun oordeel positiever.

2.7 Weerstand tegen paternalisme

Omstreeks 1960 begonnen beroepskrachten die in de woonscholen werkten zich enigszins oncomfortabel te voelen bij de paternalistische en moralistische aspecten van de onmaatschappelijkheidsbestrijding. Het concept was aan modernisering toe. Vernieuwing kwam in die tijd uit de Verenigde Staten. In 1963 bewerkte Marie Kamphuis het klassiek geworden boek *Het avontuur in St. Paul*, over een gezinsproject in Minnesota, waar op een modernere wijze outreachende hulp werd verleend aan *hard core families*, zoals

de Amerikaanse term luidde. In deze fraaie, bijna tijdloze studie gaf Kamphuis een aanzet om de directieve hulpverlening methodisch te definiëren en te legitimeren, en gaf ze handreikingen om de werkwijze te ontdoen van de moraliserende en paternalistische aspecten. Daarmee poogde Kamphuis de directieve hulpverlening meer aan te laten sluiten bij de voortschrijdende inzichten. Desalniettemin begon in de loop van de jaren zestig en zeventig het geloof in de heropvoedingsmethode steeds verder te wankelen.

Mede onder invloed van de democratiseringsgolf, de emancipatiebewegingen, de humanistische psychologie en de kritiek op het aanpassingsdenken kwam het werken met cliënten op onvrijwillige basis steeds meer in een kwaad daglicht te staan (Tonkens, 1999). Het besef groeide dat er wellicht ook andere factoren meespeelden dan alleen de individuele tekortkomingen van de gezinnen. De hulpverlening werd gepolitiseerd.

Van de weeromstuit werd de aandacht nu hoofdzakelijk gericht op de tekortkomingen van de samenleving. Volgens de veranderde inzichten moest de oorzaak nu niet meer primair worden gezocht bij de gezinnen, maar bij de structuren van de maatschappij die niet iedereen voldoende kansen bood om optimaal te kunnen functioneren. Probleemgezinnen van weleer werden in de nieuwe tijdgeest omgedoopt tot kansarme gezinnen die zich in achterstandssituaties bevonden. In de publicatie *Lof der onaangepastheid* (Milikowski, 1967) werden de perspectieven zelfs op hun kop gezet. Daarin werden de aangepaste burgers niet meer als voorbeeld en ideaal beschouwd, maar werden de onaangepasten tot norm verheven en geromantiseerd.

In de jaren zeventig verdwenen de speciale buurten voor onmaatschappelijken één voor één. Gegeneerd namen de professionals er afstand van en ze gingen zich via buurt- en opbouwwerk richten op kansarmen in achterstandswijken (Dercksen & Verplanke, 1987). Ondanks de pogingen van Marie Kamphuis om de directieve hulpverlening in een moderner jasje te steken, leek het kind met het badwater te worden weggegooid. Als klap op de vuurpijl bracht het boek *De markt van welzijn en geluk* van Hans Achterhuis (1979) het gehele welzijnswerk in diskrediet. Achterhuis opende de aanval op de – in zijn ogen – bemoeizuchtige en machtsmisbruikende professionals, die met hun hulpaanbod alleen maar meer vraag naar hulpverlening creëerden. Het boek kreeg verrassend veel bijval uit de gelederen van welzijnswerkers, die daarmee hun eigen werk en de legitimering daarvan verder ondermijnden. Het welzijnswerk belandde in een diepe identiteitscrisis. Sociale opleidingen kampten met teruglopende studentenaantallen en de universitaire studies Andragologie (de ‘welzijnswetenschap’) in Amsterdam en Groningen werden opgeheven.

Daarnaast resulteerden bezuinigingen in de jaren zeventig en tachtig in het verdwijnen van veel beroepen en functies die een outreachend karakter hadden. Het straathoekwerk – outreachend pur sang – werd vrijwel geheel afgeschaft. De ouderwetse wijkverpleegsters, die op de fiets of brommer naar mensen thuis gingen en in een uit de hand gelopen huishouden de verantwoordelijkheid tijdelijk overnamen, werden schaars.

Gemeentelijke sociale diensten, die bijstandsmaatschappelijk werkers in dienst hadden die bij moeilijk bereikbare cliënten op huisbezoek gingen, zagen zich genoodzaakt om deze werksoort op te heffen. Woningcorporaties, die in de regel woonmaatschappelijk werkers in dienst hadden die contact zochten met overlastveroorzakers en wanbetalers, en die desnoods de achterstallige huur contant gingen ophalen, zijn eveneens medio jaren zeventig en tachtig als beroepssoort vrijwel geheel verdwenen.

2.8 Marktwerking en verzakelijking

In de jaren tachtig koos het kabinet-Lubbers ‘no nonsense’ als slogan voor een neoliberaal bezuinigings- en hervormingsbeleid. De welzijnssector begon verwoed het ‘geitenwollen-sokkenimago’ van zich af te schudden. De cultuur van de nieuwe zakelijkheid deed ook in de welzijnssector haar intrede. Dit ging des te vlotter omdat deze sector geheel afhankelijk was geworden van overheidssubsidie. Er trad verzakelijking op en er werden markttermen geadopteerd. De verzakelijking betrof zowel de werkwijze van het hulpverleningsproces als de organisatie van de instellingen. Het hulpverleningsproces werd in toenemende mate gestandaardiseerd en geformaliseerd, en vastgelegd in begeleidings- en behandelplannen. De toewijzing van de hulp- en dienstverlening verliep via complexere procedures. Ook de kortdurende hulpverlening begon aan een opmars. Vormen van onvrijwillige, gedwongen of voorwaardelijke hulpverlening konden in veel sectoren – en vooral binnen het maatschappelijk werk – op veel weerstand rekenen. Vanaf de jaren tachtig werden burgers, en ook cliënten van de hulpverlening, steeds meer aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. De disciplineringsgeschiedenis in zijn oude gedaante was definitief in het verdomhoekje gezet, maar vertoonde zich in het nieuwe gewaad van de ‘eigen verantwoordelijkheid’ en ‘zelfredzaamheid’.

2.9 Tegengeluiden: aan de slag in de frontlinie

Na de jaren tachtig van bezuiniging en afbraak ontstond er – mede geïnspireerd door het parool ‘sociale vernieuwing’ van het kabinet Lubbers-Kok – een nieuw elan waarmee op een nieuwe zelfbewuste toon vermaledijde begrippen als ‘bemoeien’ en ‘paternalisme’ een positieve klank kregen. In 1990 verschenen twee boeken die aantoonde dat het sociaal werk de identiteitscrisis van de jaren tachtig te boven was gekomen. Jacqueline Soetenhorst-de Savornin Lohman, hoogleraar andragogie in Amsterdam, publiceerde *Doe wel en zie om. Maatschappelijke hulpverlening in relatie tot het recht*. Zij muntte in dit boek de term ‘frontliniewerkers’: sociaal werkers, ambtenaren en dienstverleners die werken als scharnier tussen de wereld van de instanties en bureaus (de ‘systeemwereld’) en aan de andere kant de ‘leefwereld’ van mensen die op hun diensten zijn aangewezen. Dit was haar vertaling van de ‘street level bureaucrat’, het goed gevonden concept van Michael Lipsky uit 1969. Frontliniewerkers, dat zijn de politieagenten, onderwijzers en leraren, wijkverpleegkundigen, reclasseringswerkers, schuldhulpverleners, woonmaatschappelijk werkers, bijstandsmaatschappelijk werkers, opbouwwerkers, jeugdleiders.

Ze nemen een unieke positie in tussen systeemwereld en leefwereld en hun deskundigheid is van onschatbare waarde. Soetenhorst-de Savornin Lohman hield een pleidooi voor discretionaire ruimte voor deze beroepsgroep: ruimte om te handelen in het directe contact met klanten en groepen, zonder beperkt te worden door protocollen of regels (Soetenhorst, 1990).

Het tweede boek was van Geert van der Laan, wetenschappelijk onderzoeker aan het Andragogisch Instituut in Groningen. Met zijn proefschrift *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk* trotseerde hij het paternalisme-syndroom en maakte een sindsdien klassiek geworden onderscheid tussen twee fouten die de sociale professional kan maken: 'Fout type 1: ten onrechte ingrijpen; Fout type 2: ten onrechte niet ingrijpen.' Ofwel: vals alarm c.q. nalatigheid. Deze fouten 'kunnen slechts vermeden worden door een zorgvuldige beoordeling van het individuele geval. Wat in het ene geval goede hulpverlening is, is in het andere geval slechte hulpverlening'. Van der Laan reikte professionals een theoretisch raamwerk aan waarin hulpverlening, disciplineren en ongevraagd ingrijpen niet als tegenpolen werden opgevat, maar juist met elkaar in verbinding werden gebracht. Dat was ook een antwoord op Achterhuis' stelling dat machtsuitoefening door professionals per definitie verdacht was. Van der Laan stelde dat het inzetten van macht geen misbruik is zolang het maar gelegitimeerd wordt (Van der Laan, 1990).

Het waren heldere, leesbare, goed onderbouwde, praktijkgerichte en toepasbare boeken. Het congres van de Marie Kamphuis Stichting in november 1993 gaf een stand van zaken van het maatschappelijk werk waaruit bleek dat het vak weer in volle ontwikkeling was. Kort daarna werd Van der Laan benoemd tot hoogleraar 'Grondslagen van het maatschappelijk werk' op de Marie Kamphuis Leerstoel in Utrecht.

Geert Mak schreef over buurten die in verval waren geraakt, zoals de Indische buurt in Amsterdam, of mensen die volledig vervuild en geïsoleerd aan hun lot waren overgelaten. Hij signaleerde in 1995 'de ontbinding van het huisbezoek': 'het arbeidsintensieve handwerk van de verzorgingsstaat dat bij sommige officiële hulpverleningsinstellingen helemaal uit het zicht verdwenen is'. Mak signaleerde de bezuinigingen op de zuigelingen- en kleuterzorg van de Amsterdamse GG&GD en citeerde Wil Ottens, wijkzuster in Bos en Lommer: 'Maar als zo'n moeder alsmaar niet verschijnt en we weten dat het een zorgelijke situatie is? Nu gaan we daar op huisbezoek, en we blijven terugkomen. Zo'n extra activiteit kun je straks vergeten'. Maks conclusie: 'De Nederlandse bestuurders zijn veel te fatsoenlijk voor botte kosten-batenramingen zoals tegenwoordig in Amerika worden toegepast op vergelijkbare programma's. Zo van iedere honderd dollar die nu in peuterzorg wordt gestoken bespaart ons straks zevenhonderd dollar aan onderwijs, gezondheidszorg en politie. Toch valt te wensen dat ze dat deden. Sommige bezuinigingen en privatiseringen zijn langzamerhand alle rationaliteit ontstegen. Het is een ideologie geworden, waarbij het dogmatisme van de oude marxisten verbleekt' (Van der Linde, 2012: 44).

Nico van Velzen, directeur van de Nationale Woningraad, pleitte in 1990 voor herwaardering van het functionele toezicht, bijvoorbeeld door de huismeester, en een strengere aanpak van de politie bij overlast. Sociaal verpleegkundige Henri Henselmans lanceerde in 1993 in zijn proefschrift het begrip ‘bemoeizorg’. Met dit nieuwe woord trok hij de begrippen ‘bemoeizucht’ en ‘zorgzaam’ samen en keerde hij zich tegen de verzakelijking van de sociale sector en tegen de cultuur van afwachten en afzijdigheid. Het ging om hulpverleners aan mensen die daar zelf niet om vragen, maar van wie je als professional weet dat zij hulp nodig hebben.

2.10 Modern paternalisme, bemoeizorg, activerende hulpverlening

Uit deze voorbeelden blijkt dat het outreachend werken al in het begin van de jaren negentig in de lucht zat. Opbouwwerkveteraan Paul Kuypers en kenner van sociaal werk Jos van der Lans hadden daar een antenne voor en zij schreven in 1994 het pamflet *Naar een modern paternalisme*: ‘Nodig is een nieuw mengsel van betrokkenheid en doeltreffendheid (...) voor professionals die op het brede terrein van welzijn hun werk doen. Een voorbeeld daarvan is de opkomst van het begrip ‘bemoeizorg’ in de geestelijke gezondheidszorg. De essentie van die aanpak is: niet afwachten totdat ze naar de instellingen toe komen, de mensen achter de vodden blijven zitten, ze blijven opzoeken, hen corrigeren als het moet en vooral veel praktische hulp bieden. (...) Wij pleiten voor een nieuwe professionele invulling van een gegeven dat wij tot de kern van de Nederlandse verzorgingsstaat blijven rekenen – het uitgangspunt dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten’ (Kuypers & Van der Lans, 1994).

Min of meer tegelijkertijd ontwikkelde Anneke Menger met collega’s van de opleiding maatschappelijk werk op Hogeschool Rotterdam een nieuwe methodiek: ‘activerende hulpverlening’. De basis hiervoor vormde een project in het Haagse maatschappelijk werk met langdurig werkzoekenden.

De ontwikkeling in de richting van bemoeizorg, outreachend werken en eropaf gaan, zette door. Er werden succesvolle projecten opgezet. In Rotterdam was dat het project ‘Stoeprand’, dat zich richtte op huurders met schulden die uit hun huis gezet dreigden te worden. Onderzoek naar de individuele situatie van cliënten bleek daarbij onmisbaar te zijn: soms was intensieve begeleiding nodig, maar in andere gevallen was een vinger aan de pols al voldoende. Cliënten kregen een begeleidingscontract, maar vaak bleek in de onderzoeksfase dat een zo zware vorm van begeleiding niet nodig was. In Amsterdam werd midden jaren negentig ‘De Vliegende Hollander’ actief. Het idee daarvoor ontstond bij het rijdend dienstencentrum van HVO-Querido. Marc Räkera herinnerde zich de aanleiding: een mevrouw met een forse huurachterstand werd bijna ontruimd, maar er was niemand bij deze mevrouw aan de deur geweest, niemand had persoonlijk contact met haar gezocht. Maatschappelijk werk was niet in beeld, de woningcorporatie communiceerde uitsluitend schriftelijk. Hoe was het mogelijk dat het maatschappelijk werk zich

niet had laten zien en de woningcorporatie het zover had laten komen? HVO-Querido richtte samen met het Leger des Heils in 1995 het De Vliegende Hollander-team op dat in de jaren daarna jaarlijks circa zeshonderd huisuitzettingen wist te voorkomen.

Deze vernieuwende experimenten werden niet alleen in de Randstad bedacht en uitgevoerd, maar in het hele land, zij het vaak nog op kleine schaal. Eén voorbeeld: in 1994 vormde opbouwwerker Joop Schinkel in de Zwolse Indische Buurt samen met de wijkagent en een sociaal medewerker van de woningbouwvereniging het Buurt Innovatie Team Zwolle (BITZ). Ze hadden een contract met de gemeente voor vijftien jaar (!), werkten integraal, met een ruim mandaat, outreachend en gingen eropaf avant la lettre.

Het ministerie van VWS maakte bemoeizorg in 1997 tot speerpunt van beleid. Binnen de professie werden de visie en bijbehorende methodes van werken bediscussieerd en uitgewerkt. Het Oranje Fonds financierde van 2001 tot en met 2003 een programma 'Outreachinge Hulpverlening', waarin vierentwintig instellingen in het brede veld van hulpverlening de mogelijkheid werd geboden om in de eigen situatie outreachende hulpverlening te ontwikkelen. Op verzoek van het Oranje Fonds reisde Anneke Menger met collega's door het land om sociaal werkers te trainen in de nieuwe werkwijze. Na afloop werden de praktijkervaringen van tien van deze projecten beschreven door pedagoog Lia van Doorn, die zelf een meerjarenonderzoek had gedaan naar het leven op straat van daklozen in Utrecht. Zo verscheen vanaf de jaren 1990 een zorgzaam paternalisme weer op het toneel.

Als zij het had kunnen meemaken, zou dit een dankbare glimlach hebben ontlokt aan Marie Muller-Lulofs die in 1954 op bijna 100-jarige leeftijd overleed. Meer dan een halve eeuw was zij het toonbeeld van datzelfde zorgzame, sociaal-liberale paternalisme. In 1916 schreef zij:

Iedere armenzorg, die niet doordringt tot de diepste bronnen, waaraan de armoede ontwelt, en de kern van 't wezen der armoede onaangevochten laat voortbestaan; iedere armenzorg, die slechts lenigend en niet tevens voorbehoedend werk presteert, d.w.z. niet is aan te treffen in de voorste gelederen van hen, die daadwerkelijk deelnemen aan den arbeid der sociale hervorming: aan verbetering der volkshuisvesting, bestrijding der tuberculose, beteugeling van het drankmisbruik, kinderbescherming, uitbreiding van verzekeringsmogelijkheden, bevordering van 't vakverenigingsleven, verhooging van 't peil van ons volksonderwijs, bestrijding van den woeker, opleiding van huisvrouwen en moeders, verbetering van de geneeskundige armen-praktijk, is mede schuldig aan de minachting, waaraan de armenzorg in 't algemeen, ondanks de grote evolutie, die ze in de laatste dertig jaar heeft ondergaan, nog altijd is blootgesteld. Armenzorg zonder sociale politiek zal nooit haar hoogste doel: de reclasseering, de opheffing van den arme in den verstreikenden zin, verwezenlijkt kunnen zien.

2.11 Van verzorgingsstaat naar participatiestaat

Eind jaren tachtig, begin jaren negentig maakte de ideologie van de verzorgingsstaat plaats voor de ideologie van de participatiestaat. Deze nieuwe ideologie is er onder meer op gericht een nieuw evenwicht te creëren tussen drie partijen: de overheid (landelijk en lokaal), de professionals en het particuliere initiatief (de markt en de burger).

Aan de overgang van verzorgingsstaat naar participatiestaat ligt een aantal veranderingen- de opvattingen ten grondslag, die met elkaar samenhangen en elkaar versterken. Allereerst zijn de opvattingen over burgerschap veranderd. Burgers hoeven niet meer van de wieg tot het graf door de staat verzorgd te worden. Daar worden ze immers passief van; het doet geen appèl op hun eigen verantwoordelijkheid. Men vindt het nu onterecht dat burgers die eigenlijk best voor zichzelf kunnen zorgen, ook een beroep op de verzorgingsstaat doen. De criteria op basis waarvan burgers in aanmerking komen voor sociale voorzieningen worden aangescherpt. Mensen moeten nu aan strengere eisen voldoen om toegelaten te worden en ze worden ook meer gestimuleerd om zo snel mogelijk weer op eigen benen te staan. Het aanbod van sociale voorzieningen richt zich nu vooral op de meest kwetsbaren onder de burgers en op bestrijding van achterstanden, vroeg-signalering en preventie.

Tegelijkertijd wordt meer dan voorheen een beroep gedaan op de eigen verantwoordelijkheid van burgers: men dient zich actief in te zetten en zijn problemen zo veel mogelijk eerst in de eigen omgeving op te lossen door hulp in te schakelen van familie en vrienden (mantelzorgers), vrijwilligers of andere burgers. Pas als dit niet werkt kunnen burgers een beroep doen op professionele hulp en dienstverlening. Zo wordt een aantal zorg- en welzijnstaken die sociale professionals de afgelopen decennia tot hun verantwoordelijkheid zijn gaan rekenen, weer teruggelegd bij de burgers.

De landelijke overheid heeft een groot deel van het welzijnsbeleid gedecentraliseerd naar de lokale overheden. De ratio daarachter is dat maatschappelijke problemen beter op lokaal niveau kunnen worden aangepakt. Gemeenten hebben nu de rol gekregen van regisseur in het netwerk van lokale partijen, en hebben een grotere autonomie gekregen om het lokale beleid vorm te geven. De centrale overheid trekt zich steeds meer terug: ze stuurt enkel nog op hoofdlijnen en stelt beleidskaders.

Sinds gemeenten de regie in handen hebben gekregen, is er meer aandacht voor de integrale aanpak en voor ketensamenwerking. Doordat er meer vraaggestuurd gewerkt wordt, waarbij de nadruk ligt op bestrijding van achterstanden en preventie, komt er meer behoefte aan bundeling van krachten en aan een variëteit van aanpakken, met aandacht voor de verschillende leefgebieden van cliënten. Dat vereist betere afstemming en samenwerking tussen professionals van verschillende disciplines en met andere lokale partijen, zoals cliëntenorganisaties, mantelzorgers, vrijwilligers en buurtinitiatieven.

Deze veranderde opvattingen over de rol van de overheid, professionals en burgers, kregen in 2007 hun beslag in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wet verving – samen met de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) – de oude Welzijnswet en een deel van de AWBZ-financiering is hier naartoe overgeheveld. Het motto van de Wmo is: ‘meedoen’. Via deze wet wil de overheid er voor zorgen dat burgers zo lang en zo zelfstandig mogelijk kunnen blijven deelnemen aan de samenleving. De Wmo moet dus bijdragen aan het bevorderen en behouden van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van burgers.

De Wmo bevat negen prestatievelden (beleidsterreinen) waar een lokaal aanbod voor dient te worden ontwikkeld. In de omschrijving van deze prestatievelden worden sociale professionals tevens gestimuleerd om meer outreachend te gaan werken. Zo biedt bijvoorbeeld prestatieveld 1 – gericht op het verbeteren van de sociale samenhang in dorpen, wijken en buurten – aanknopingspunten om via huisbezoeken contact te leggen met sociaal geïsoleerde burgers, die wellicht gebaat zijn bij stimulansen om sociaal en maatschappelijk te participeren. Prestatieveld 2 – gericht op jeugdigen met problemen met opgroeien en ouders met problemen met opvoeden – biedt eveneens aanknopingspunten voor outreachend werken: om jeugdproblematiek en disfunctionerende gezins-situaties op te sporen en gevraagd of ongevraagd hulp of diensten aan te bieden. Ook de overige prestatievelden bieden kansen om deze manier van werken in te zetten.

Over de hele linie is het (ongevraagde) huisbezoek aan een stevige *revival* begonnen. De termen *outreachend werken*, *eropaf*, *achter de voordeur* en *bemoeizorg* zijn gevleugelde uitdrukkingen die je in menige beleidsnota tegenkomt. Ook de term *beschavingsoffensief* is weer teruggekeerd in het publieke debat (Van den Brink, 2004).

2.12 Slotbeschouwing

Nu het erop afgaan, bemoeien en beschaven weer is teruggekeerd in het maatschappelijk debat en in de praktijk van de zorg- en dienstverlening, dringt de vraag zich op of de geschiedenis zich herhaalt. Is de huidige werkwijze een kopie van de oude varianten van onmaatschappelijkheidsbestrijding en paternalisme? Is de hernieuwde interesse om eropaf te gaan nog steeds bevoogdend? Of hebben we nieuwe inzichten opgedaan en pakken we het nu anders aan?

Een ingrijpende verandering die zich in de samenleving heeft voorgedaan is de transformatie van de standenmaatschappij. In het verleden – zoals in de tijd van de woonscholen voor de onmaatschappelijken en zeker in de tijd van het Nut – bepaalde de gegoede burgerij grotendeels wat goed was en legde zij haar moraal op aan het volk. Weldoen stond voorop. De standenmaatschappij is verleden tijd. De samenleving is meer egalitair geworden. De beroepsgroepen die van oudsher tot de notabelen werden gerekend, zoals artsen, notarissen of politici, staan niet meer per definitie op een moreel voetstuk en

claimen niet meer automatisch dat ze beter zijn of het beter weten. Bovendien zijn burgers door de bank genomen nu veel mondiger: ze laten zich niet meer zo gemakkelijk de wet voorschrijven. Dat is allemaal waar, maar toch is er ook continuïteit als we denken aan de complexen van de zogenaamde *Skaeve Huse*, ook al wordt er nu niet gesproken van ‘woonscholen voor ontoelaatbare gezinnen’, maar over ‘bijzondere huizen voor bijzondere leefwijzen’. Of het bij tijden oplaaierende debat over de vraag of iemand die zich bij een sollicitatie niet passend kleedt het recht op een uitkering zou moeten verliezen.

Sinds de jaren zestig is ook het begrip autonomie een belangrijke waarde geworden. Dat wil zeggen dat mensen de vrijheid en bevoegdheid hebben om zelf over levensbepalende zaken te beschikken. Het is de plicht van sociale professionals om cliënten inzicht te verschaffen in hun situatie, om hen goed te informeren zodat zij zelf keuzen kunnen maken. Een moderne sociale professional doet nog steeds morele uitspraken, maar nu met meer respect voor het gegeven dat de cliënt zijn eigen leven kan en wil leiden. Ging het in het verleden vaak om het opleggen vanuit een top-down gezagsrelatie, nu gaat het meer om het opbouwen van een vertrouwens- en samenwerkingsrelatie met cliënten op een moreel gelijkwaardiger basis. In plaats van voorschrijven wat de ander zou moeten doen, wordt nu vooral de dialoog gezocht. Het gaat nu meer om uitleggen, aanreiken, motiveren en soms overtuigen, zonder te snel te wijken voor een afwerende cliënt. Daarbij is het steeds zoeken naar een balans tussen adviseren en bemoeien.

In de huidige situatie komt het nog steeds veel voor dat sociale professionals die eropaf gaan hoger opgeleid zijn dan hun cliënten. Deze hogeropgeleiden bemoeien zich niet zozeer met de cliënt omdat ze het beter weten, maar omdat ze effectiever kunnen omgaan met de spelregels van de moderne samenleving. Die spelregels zijn tenslotte ook het product van de cultuur van die hoger opgeleiden.

In paragraaf 2.4 constateerden we dat de vroegere bewoners van de gezinsoorden voor onmaatschappelijken vooral met rancune terugblikten op hun ‘heropvoeding’, omdat ze die als bevoegdend en stigmatiserend hadden ervaren. Over de praktische hulp die ze kregen aangeboden waren ze positiever.

Stigmatisering van cliënten wordt nu zoveel mogelijk voorkomen en werkers zijn in de regel veel terughoudender in het (tijdelijk) overnemen van de regie van cliënten (zie hoofdstuk 7). Tegelijkertijd is deze manier van werken sterk normatief geladen: het raakt in hoge mate aan discussies over normen en waarden. Daarbij draait het voor sociale professionals in essentie nog steeds om dezelfde vragen: Wanneer grijp je in? Welk gedrag tolereer je wel van een cliënt en welk gedrag niet? Wanneer en hoe houd je jouw eigen opvattingen en waarden erbuiten of wanneer betrek je die er wel in? (vgl. Kamphuis, 1958). Werkers naderen de grenzen van het toelaatbare. Om te voorkomen dat deze grenzen overschreden worden en dat outreachend werken paternalistisch, ondoorzichtig of oncontroleerbaar wordt, dient het in alle openheid te gebeuren en

in nauwe samenspraak met de cliënt. De uitdaging is erin gelegen om de dilemma's en grenzen verder te verkennen, om naar ankerpunten te zoeken voor het handelen en om werkvormen en structuren te ontwikkelen om de reflectiviteit, transparantie en verantwoording van deze manier van werken te vervolmaken (Van Doorn, 2009).

In het boek *Bemoeien werkt* schetste Jos van der Lans (2003) de kenteringen die zich de afgelopen decennia hebben voltrokken in de professionele mentaliteit. Door de jaren heen verhielden professionals zich als volgt tot hun cliënten: ze zaten 'erbovenop', stonden 'er naast', bleven 'ervandaan' en nu gaan ze weer 'eropaf'.

Periode	Mentaliteit van professionals	
Tot 1960/1965	Erbovenop	Tegen de achtergrond van de wederopbouw en de onmaatschappelijkheidsbestrijding werd de hulp- en dienstverlening door professionals aan minder bedeelden gekenmerkt door verregaande paternalistische bemoeizucht.
Tot 1980/1985	Ernaast	Dit was de periode van democratisering, waarin gelijkwaardigheid en antipatalisme de dominante kenmerken waren. De professional nam een positie in naast de cliënt.
Tot 2005	Ervandaan	De periode van verzakelijking, waarin bureaucratische en bedrijfsmatige logica dominant was. De leefwereld en het privédoorn van burgers werd een 'no-go area' waar professionals steeds meer vandaan bleven. Van cliënten werd verwacht dat ze naar de professional toe kwamen.
Na 2005	Eropaf	Kritiek op de schaalvergroting en de marktwerking leidde tot meer aandacht voor de professionals die in de frontlinie staan. Na een langdurige afwezigheid in de leefwereld van mensen, gaat nu een toenemend aantal professionals eropaf. Het betreden van het privédoorn van burgers is steeds minder een taboe aan het worden.

Het doel van deze recente beweging, waarbij professionals steeds vaker erop afgaan, is sociale uitsluiting van deze cliënten tegen te gaan. Ze worden niet buitengesloten en afgeschreven maar 'erbij' gehaald en uitgenodigd om 'mee te doen'. Dit gedachtegoed vindt onder andere zijn weerslag in de theoretische concepten van 'inclusief werken en denken' (Boerwinkel, 1966; Van der Linde, 2006).

Voor hulp- en dienstverleningsinstellingen die zich door 'inclusief werken en denken' laten inspireren, betekent dit dat ze de cultuur van hun organisatie zodanig dienen te ontwikkelen dat het organisatieaanbod toegankelijk is voor alle (potentiële) cliënten, ongeacht hun achtergrond of kenmerken, en aansluit bij hun specifieke behoeften. Om dat te bereiken is het van belang dat organisaties bereid zijn om zich aan te passen aan de cliënt en niet andersom. De mate van flexibiliteit van de organisatie bepaalt de grens van het succes van inclusie. Dit vereist een herbezinning op de inhoud van het aanbod van hulp- en dienstverleningsinstellingen. De winst die daarmee wordt behaald, is dat het aanbod daardoor niet enkel beter zal aansluiten op degene die voordien buitengesloten werd, maar dat het aanbod daarmee ook beter toegesneden zal zijn op alle andere cliënten.

Resumerend kan worden gesteld dat de maatschappelijke discussie momenteel niet meer zozeer gaat over de vraag of de overheid of welzijnsinstellingen zich in de privé-sfeer van burgers mogen mengen, maar over de vraag hoe ze dat doen en hoever ze daarin willen of mogen gaan. Zo stuiten de plannen van politici om ouders van overlast veroorzakende kinderen te verplichten om een opvoedingscursus te volgen, op verzet. De grenzen worden verkend, terwijl die grenzen tegelijkertijd steeds verder lijken te worden opgerekt.

3.1 Inleiding

Sociaal werkers staan ten opzichte van burgers in kwetsbare omstandigheden ruwweg voor de keuze tussen iets doen of niets doen: tussen ingrijpen of niet ingrijpen. Soms worden sociaal werkers bekritiseerd omdat ze ten onrechte hebben ingegrepen en zich in het leven van burgers hebben gemengd. Of ze worden juist bekritiseerd omdat ze ten onrechte *niet* hebben ingegrepen. Dan wordt hen nalatigheid, afzijdigheid of verwaarlozing verweten. Voor het maken van de afweging wanneer in te grijpen en wanneer niet, zijn geen vuistregels te geven. Ze dienen te worden gemaakt door een zorgvuldige beoordeling van-geval-tot-geval (Van der Laan, 1990). Sociaal werkers maken doorlopend afwegingen tussen wel of niet ingrijpen. Dit wordt ook wel de *legitimering* genoemd.

Outreachend werk staat bol van de legitimeringsvragen. Waarom zouden werkers zich ongevraagd bemoeien met burgers in kwetsbare omstandigheden die niet zelf om hulp vragen en die vaak in eerste instantie ook nog afhoudend reageren? Wat geeft hen het recht om dat te doen? Hoe rechtvaardigen ze hun (ongevraagde) bemoeienis met het privéleven van cliënten? Welke overtuigingen hebben ze nodig om eropaf te gaan en welke aarzelingen kunnen hen er van weerhouden om eropaf te gaan? Wanneer besluiten ze om niet eropaf te gaan? Wanneer overschrijden ze de grens als het gaat om ongevraagd ingrijpen?

Hoe dieper sociaal werkers de persoonlijke levenssfeer van burgers (cliënten) binnendringen, dat wil zeggen hoe meer ze de grenzen van het toelaatbare naderen, hoe zorgvuldiger ze dienen te opereren, hoe transparanter ze moeten zijn over hun bedoelingen en over de legitimatie ervan (Van der Lans, Miedema en Räkera, 2003).

In dit hoofdstuk verkennen we een aantal kwesties rond legitimering. In paragraaf 3.2 schetsen we hoe de opvattingen over ongevraagde bemoeienis in de loop van de tijd veranderen.

In paragraaf 3.3.1 bespreken we overwegingen die soms door professionals worden aangevoerd om *niet* outreachend te (hoeven) werken. Deze aarzelingen worden weerlegd en voorzien van argumenten om er juist *wél* op af te gaan. Het zijn onterechte aarzelingen, er zijn wel degelijk goede redenen om eropaf te gaan.

In paragraaf 3.3.2 worden aarzelingen besproken die zich aan de andere kant van het spectrum bevinden: aarzelingen om eropaf te gaan. Aan de hand van voorbeelden uit de praktijk wordt aangegeven wanneer en onder welke condities sociaal werkers zich er juist niet mee moeten bemoeien.

3.2 Veranderende opvattingen over ongevraagde bemoeienis

De meningen over wanneer sociaal werkers moeten ingrijpen en wanneer niet liggen niet vast. De opvattingen over wanneer het gerechtvaardigd is om in te grijpen veranderen in de loop van de tijd; er tekenen zich slingerbewegingen af. In het vorige hoofdstuk over de geschiedenis van het outreachend sociaal werk, zagen we ook verschuivingen in de meningen. In de mentaliteit van sociaal werkers verschoof de attitude van 'erbovenop' naar 'ernaast' naar 'ervandaan' en naar 'eropaf'.

Deze verschuiving tekent zich het sterkst af bij het maatschappelijk werk. Andere sociaal werkers zoals jongerenwerkers, sociaal-cultureel werkers of de aloude wijkverpleegkundigen, waren van oudsher al gewend om eropaf te gaan. Maatschappelijk werkers waren het 'verleerd' en hebben deze manier van werken weer hervonden. Onder maatschappelijk werkers waren ook mensen als de woonwagen maatschappelijk werkers, die ook juist eropaf gingen. De oudere generatie sociaal werkers is meer 'belast' door het paternalisme-syndroom dan de jongere generatie. Jongeren staan er wellicht meer onbevangen tegenover, maar zij kunnen, door hun geringere ervaring met het werk, de invloed van de veranderende tijdsgeest of van de politieke stromingen nog minder onderscheiden.

En ook nu – nu outreachend werken als een van de peilers van Welzijn Nieuwe Stijl steeds meer gemeengoed is geworden – is er een voorhoede binnen het sociaal werk die zich deze werkwijze en de bijbehorende attitude snel eigen maakt, een middengroep die volgt en een achterhoede die traag mee verandert of niet meegaat in de beweging om eerder op af te gaan.

3.3 Legitimering voor sociaal werkers om eropaf te gaan

We bespreken overwegingen die soms door professionals worden aangevoerd om niet outreachend te (hoeven) werken. Deze aarzelingen worden weerlegd en voorzien van argumenten om er juist wél op af te gaan. Het zijn onterechte aarzelingen, er zijn wel degelijk gegronde redenen om eropaf te gaan.

De kwestie rond motivatie van klanten. 'Kan het sociaal werk alleen iets doen voor cliënten die geholpen willen worden?'

Sociale professionals verkeerden in het verleden vaak in de veronderstelling dat cliënten gemotiveerd dienden te zijn, en bereid en in staat moesten zijn om op eigen initiatief naar de hulpverlener toe te komen en zelf een hulpvraag dienden te formuleren. Die hulpvraag moest dan ook nog passen binnen de kaders van het bestaande aanbod van instellingen. Als de hulpvraag daarbuiten viel, werd er geen hulp geboden, onder het mom dat de cliënt niet wilde, anders kwam hij of zij wel. En als de cliënt wel kwam, maar na twee of drie keer verstek liet gaan, werd die cliënt als ongemotiveerd bestempeld en kwam het hulp- of dienstaanbod alsnog te vervallen.

In de praktijk bleek deze werkwijze voor veel cliënten niet haalbaar. Cliënten werden zo te gemakkelijk als ‘zorgwekkende zorgmijders’ of als ‘hulpverleningsresistent’ afgeschilderd, terwijl het de vraag is of het de cliënten zijn die onbenaderbaar en onbereikbaar zijn. Misschien is de hulpverlening, die door haar werkwijze onnodig veel drempels opwerpt, zélf juist onbereikbaar voor de meest kwetsbare cliënten.

De vooronderstellingen van sociaal werkers over de motivatie van cliënten is dan ook gaandeweg herzien. Want: cliënten die geen enkele wens of verlangen (meer) hebben, bestaan vrijwel niet. Ieder mens – hoe wanhopig ook – heeft doelen of wensen. Voor sociale professionals is het de kunst om aan te sluiten bij de werkelijke doelen van mensen en met hen te onderzoeken hoe die doelen naar tevredenheid in hun bereik kunnen komen. Het kan dan zijn dat blijkt dat de werker niet de juiste middelen heeft om de cliënt te helpen zijn doelen te realiseren. De werker kan dan wel zorgdragen voor een goede ‘warme’ overdracht of verwijzing.

Cliënten helpen bij het benoemen wat ze wel willen is altijd een belangrijk uitgangspunt van het sociaal werk. Zo ook bij de doelgroep waarmee men bij outreachend werken te maken heeft.

Misschien wordt een schijnbaar ongemotiveerde houding van cliënten ook wel veroorzaakt door het feit dat anderen de doelen voor hen invullen. In ieder geval wijst praktijkervaring uit dat cliënten die ongevraagd hulp aangeboden kregen van outreachend werkers, vrijwel altijd achteraf zeggen dat ze blij zijn met de aangeboden hulp (Holsbrink, 2009).

De kwestie rond privacy van klanten. ‘Druist het ongevraagd eropaf gaan in tegen de privacywetgeving?’

Wat sociale professionals toelaatbaar vinden op het gebied van privacy en gegevensuitwisseling is aan verandering onderhevig. De opvattingen daarover zijn ingrijpend gewijzigd. Daarmee vormen professionals een afspiegeling van de veranderingen die zich in de samenleving als geheel voordoen op het gebied van privacy en persoonsbescherming. Vooral na de aanslagen op 11 september 2001 in de Verenigde Staten en de toegenomen alertheid op terroristische aanslagen in de periode daarna, heeft de overheid in het kader van veiligheidsmaatregelen de privacy van burgers ingeperkt. Burgers zijn op hun beurt eerder geneigd om (een deel van hun) privacy op te geven om daarmee een groter gevoel van veiligheid terug te krijgen.

Een decennium geleden werden op straat toezichtcamera’s geplaatst. Dat leidde toen tot veel protest tegen de overheid. Het werd gezien als *‘big brother is watching us’*. Inmiddels zijn op vrijwel alle openbare plaatsen camera’s geplaatst en is het verzet er tegen verstomd. Zo werden ook sofnummers en de legitimatieplicht ingevoerd. Daarnaast is de overheid zich langzamerhand ook steeds meer gaan bemoeien met de domeinen die

voordien werden beschouwd als het privé-domein van burgers, zoals de opvoeding. Met de invoering van het 'kinddossier' kunnen probleemkinderen al op vroege leeftijd worden opgespoord en gevolgd. Daarmee is opvoeding niet meer louter een privézaak maar ook terrein van maatschappelijke bemoeienis. De autonomie van het gezin en de cliënt is niet oneindig meer. De tijd van terughoudendheid is voorbij.

Ook door de mogelijkheden van het internet zijn de opvattingen over privacy gewijzigd. Door namen in te typen in zoekmachines kun je van veel mensen privé-informatie googelen. En via webcams en weblogs maken steeds meer burgers anderen doelbewust deelgenoot van hun privéleven.

Kortom, de *mindset* ten aanzien van privacy en gegevensuitwisseling is veranderd. En dat impliceert ook dat er bij sociale professionals steeds meer draagvlak ontstaat om de privacyregels soepeler te hanteren. Bovendien biedt het wettelijk kader daartoe ruime mogelijkheden. In tegenstelling tot wat vaak wordt gedacht, is het uitwisselen van informatie over cliënten die daar (nog) geen toestemming voor hebben gegeven níet in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp).

Begin 2006 is onder supervisie van het College van Bescherming Persoonsregistratie (CBP) een richtlijn ontwikkeld voor outreachend werkers met de titel *Handreiking gegevensuitwisseling in het kader van bemoeizorg* (te downloaden als PDF-bestand op www.cbpweb.nl). Daarin staan gedragsregels beschreven voor het omgaan met privacygevoelige informatie van cliënten en voor de uitwisseling daarvan met samenwerkingspartners. De richtlijn schrijft onder andere de volgende gedragsregels voor:

- Indien van de cliënt geen toestemming vooraf kan worden verkregen, dient de toestemming achteraf te worden verkregen, mondeling of schriftelijk.
- Indien de privacy van cliënten bewust wordt overtreden, dient de hulpverlener dit in het cliëntdossier te vermelden met de argumenten voor deze beslissing.
- Met samenwerkingspartners mogen enkel de persoonsgegevens worden besproken die voor hen in deze specifieke situatie relevant zijn. De overige informatie over de cliënt blijft geheim.

Het College Bescherming Persoonsgegevens is er glashelder over: er zijn geen wettelijke belemmeringen om outreachend te werken. Daarnaast blijft het natuurlijk van belang dat werkers grote zorgvuldigheid betrachten ten aanzien van de privacy.

De kwestie van bevoogding. 'Is het bevoogdend om eropaf te gaan?'

Ongevraagde bemoeienis wordt in de regel gelegitimeerd met behulp van het schadeprincipe. Outreachend werkers besluiten tot ingrijpen als er iets gebeurt, of juist wordt nagelaten, waarvan mensen schade ondervinden. Het kan dan gaan om schade voor de persoon waarover zorg bestaat (bijvoorbeeld in het geval van zelfverwaarlozing), zijn of haar kinderen (bijvoorbeeld bij schoolverzuim of kindermishandeling) of anderen in de

omgeving van die persoon (bijvoorbeeld bij burenoverlast). Kortom, als iemand schade ondervindt, is dat een legitimatie om in te grijpen. Dikwijls doen de betrokkenen iets waarvan zij of anderen schade ondervinden zonder dat ze dit zelf in de gaten hebben. Dan beschouwen outreachend werkers het als hun taak om de betreffende persoon bewust te maken van de effecten van zijn of haar gedrag of levenswijze, en om bij hem of haar verandering te bewerkstelligen.

Daarnaast reikt Geert van der Laan een bruikbaar theoretisch kader aan voor de legiti-mering van ongevraagde bemoeienis (Van der Laan, 2001, p. 46). Van der Laan benadrukt dat, op het moment dat ingrijpen noodzakelijk wordt geacht, de dialoog met de cliënt wordt stopgezet en tijdelijk overgaat in een monoloog van de outreachend werker. Dan dienen outreachend werkers de moed aan de dag te leggen om knopen door te hakken, maar tegelijkertijd bereid te zijn om zich later tegenover de cliënt en zijn omgeving te verantwoorden over de ongevraagde bemoeienis. In die zin wordt de dialoog met en over de cliënt niet beëindigd, maar opengehouden en voortgezet.

Daarin, in de kwaliteit en openheid van de communicatie over het ingrijpen, ligt de legiti-matie van het professioneel inzetten van macht. Deze legitimatie – de plicht om erover te communiceren en er verantwoording over af te leggen – strekt zich ook uit naar het niveau van collega-hulpverleners en leidinggevendenden, én naar de bredere kring van politi-ci en het grote publiek (Van der Laan, 1990).

Eropaf gaan is op zichzelf niet bevoogdend, de wijze waarop sociale professionals dat doen kan wel bevoogdend zijn. De kern van niet-bevoogdend outreachend werken ligt in het – wederkerig – contact maken om zo de dialoog met de ander tot stand te brengen. Daartoe dient de ander met een open houding tegemoet te worden getreden, om de zorg te uiten en te zoeken naar wat die ander nodig heeft, zonder vooringenomen of oordelend te zijn. De outreachend werker zal waar mogelijk bij elke vervolgstap telkens opnieuw aan de cliënt om toestemming vragen door vragen te stellen als: ‘Mag ik even binnenkomen?’ of ‘Vindt u het goed als ik volgende week terugkom?’ De regie blijft, voor zover mogelijk binnen het vrijwillige kader van de hulp- en dienstverlening, bij de cliënt.

De kwestie rond huisbezoek. ‘Waarom zou ik op huisbezoek gaan? Cliënten kunnen toch naar het kantoor komen?’

Tot voor kort waren veel sociale professionals nog sterk gericht op werken vanuit het kantoor als werkplek. Op kantoor zijn middelen voorhanden die werkers kunnen inzetten voor de hulp- en dienstverlening. Er staat een telefoon, er zijn naslagwerken, een computer, collega’s, en er is meestal een veiligheidsprotocol waarmee afspraken over de veiligheid binnen de spreekkamer zijn vastgelegd. Het vraagt de nodige moed van professionals om de veiligheid van die vertrouwde omgeving los te laten. Wie de stap eenmaal heeft gezet om op huisbezoek te gaan of om potentiële cliënten op andere plaatsen te ontmoeten, zoals op straat, in een buurthuis of op school, zal ontdekken

dat dit veel voordelen biedt. Op huisbezoek gaan of iemand opzoeken op een andere plek waar hij verblijft, heeft namelijk een belangrijke meerwaarde. Deze is gelegen in de volgende drie aspecten:

- het is een geste naar de cliënt
- het levert veelzijdige informatie op
- het brengt een verschuiving teweeg in de machtsbalans

De geste naar de cliënt

In de eerste plaats is het opzoeken van mensen thuis of op andere verblijfplaatsen een manier om de cliënt duidelijk te maken dat de sociale professional werkelijk bereid is om in hem of haar te investeren. Door naar de cliënt toe te gaan – zo nodig op de fiets en in weer en wind – zet de professional letterlijk en figuurlijk een flinke stap in de richting van de cliënt. De professional verlaat de gerieflijke omgeving van het kantoor om naar de minder vertrouwde woonomgeving van de cliënt te gaan.

Juist voor mensen die weinig vertrouwen hebben in instanties en in hulpverleners, en die vaak een laag zelfbeeld hebben, is dat een belangrijke geste. Uit dat gebaar kunnen zij afleiden dat de professional werkelijk betrokken is, veel voor hen overheeft en hen de moeite waard vindt. Omdat de relatie het meest succesvolle element is van een hulp- of dienstverleningsproces, is juist die ontmoeting in de eigen leefsituatie van groot belang. Binnen de leefwereld van cliënten komt oprecht contact makkelijker tot stand, zonder dat dit ten koste hoeft te gaan van de professionele distantie.

Veelzijdige informatie

In de tweede plaats biedt het opzoeken van cliënten in hun dagelijkse leefomgeving een goede gelegenheid om informatie te krijgen over de cliënt die op andere manieren – bijvoorbeeld tijdens een spreekkamergesprek – niet gemakkelijk kan worden verkregen. Een dergelijk bezoek geeft een totaalbeeld van de leefsituatie van de cliënt (Kamphuis, 1958, p. 29). Het biedt een gelegenheid om de cliënt in zijn dagelijkse situatie mee te maken. Juist omdat het gaat om mensen die vaak niet zo verbaal ingesteld zijn, of die niet in de geijkte taal van de middenklasse kunnen overbrengen hoe hun privésituatie is, is de visuele waarneming van outreachend werkers daarbij van essentieel belang.

De werkers maken tijdens het (huis)bezoek even deel uit van de leefwereld van de cliënt. Ze ervaren dan aan den lijve, en zien met eigen ogen de situatie waarin de cliënten zich bevinden. Daarbij is het van belang dat ze proberen te kijken naar de kale feiten, ontdaan van vermoedens en zonder persoonlijke inkleuring en morele oordelen. Een (huis)bezoek levert twee typen feitelijke informatie op, die beide even belangrijk zijn: enerzijds informatie over de sterke kanten van de cliënt en anderzijds informatie over de problematische kanten (Van der Laan, 2001).

(Huis)bezoek kan veel informatie bieden over wat cliënten drijft, over hun hobby's en interesses, over hun eigenheid, identiteit en leefstijl. Het maakt zichtbaar waar hun kwaliteiten liggen. Zo kunnen mensen bijzondere huisdieren houden of 'groene vingers' hebben. Ze hebben misschien een mooie verzameling aangelegd, of er staan bekers in huis die ze hebben gewonnen met wedstrijden. Of mensen besteden veel zorg aan hun uiterlijk of ze zijn belezen. Dat vormt voor hulpverleners een niet-problematiserende insteek voor een gesprek. Het biedt aanknopingspunten om aan te haken bij hun sterke kanten en om samen met de cliënt te kijken hoe hun kwaliteiten nog beter tot hun recht kunnen komen.

Anderzijds geeft het afleggen van een (huis)bezoek informatie over mogelijke probleemgebieden van cliënten. Tijdens huisbezoeken wordt bijvoorbeeld de samenhang tussen materiële en psychosociale aspecten zichtbaar. In welke wijk of buurt woont de cliënt? Is de woning krap bemeten of gehorig? Is het huishouden op orde? Is er aansluiting van gas, water en licht? Liggen er ongeopende enveloppen of onbetaalde rekeningen? Is men berekend op bezoek of komen er zelden anderen over de vloer?

Bij huisbezoeken komen ook familieconstellaties in beeld. Is er een partner en zijn er kinderen of logees? Hoe zijn de relaties tussen de gezinsleden? Welke andere mensen in de sociale omgeving van een gezin zijn belangrijk, zoals een hulpvaardige buurvrouw of een huisvriend? Via kennismaking met opa's en oma's of met kinderen kan eventuele intergenerationele problematiek aan het licht komen.

Na verloop van tijd kan de hulpverlener in de leefomgeving kleine veranderingen bespeuren die wijzen op voor- of achteruitgang en kan hij of zij deze benoemen en de cliënt bemoedigen of complimenteren. Kortom: tijdens bezoeken in de leefomgeving worden de gezonde kanten van cliënten en hun materiële en immateriële problemen in onderlinge samenhang gezien.

Verschuiving in de machtsbalans

In de derde plaats biedt huisbezoek de mogelijkheid om deze cliënten, die zich doorgaans in een achterstandspositie bevinden, een voorsprong te geven op hulpverleners die normaal gesproken in een machtspositie verkeren. Cliënten zijn in het voordeel, want ze spelen een thuiswedstrijd. In de woning heeft de cliënt de regie en de hulpverlener is te gast. Zo ontstaat tussen cliënt en hulpverlener een meer gelijkwaardige situatie. De hulpverlener kan dit nog benadrukken door naast de cliënt op de bank te gaan zitten, in plaats van ertegenover, zoals de gebruikelijke opstelling is in hulpverlenings-situaties (Van der Lans, 2003).

De ervaring leert dat cliënten in hun thuisomgeving meer op hun gemak zijn, eerder vrijuit spreken en eerder bereid zijn om vervolgfafspraken te maken. In de woning of op straat heeft de cliënt de regie. Het is voor de cliënt ook een relatief veilige omgeving,

waarin hij of zij de mate van nabijheid en distantie tot de sociale professional zelf kan beïnvloeden. Er zijn vluchtwegen als deze te dichtbij komt en het gesprek te intiem of confronterend wordt. Cliënten kunnen wegstappen, het gesprek op iets anders brengen of opstaan en naar de keuken lopen. Koffiezetten is een afleidingsmanoeuvre, net als aandacht geven aan de kinderen, spelen met een huisdier of telefoneren. Ook de radio en televisie, die vaak continu aanstaan, zijn afleiders. Bovendien zijn er soms ook andere gezinsleden in de woning aanwezig die zich met het gesprek kunnen bemoeien. Op straat kunnen er ook bijvoorbeeld groepsgenoten of andere omstanders zijn die meeluisteren en zich in het gesprek mengen.

Deze afleiding in de thuisomgeving heeft echter ook nadelen. Ze kan uitermate storend zijn. Wanneer het van belang is om met een cliënt een één-op-ééngesprek te hebben, kan de professional op een ander tijdstip komen of uitwijken naar een andere locatie. Dan is een afspraak in de spreekkamer een optie, maar het kan evengoed een plaats zijn die de cliënt aandraagt, zoals een rustig hoekje in een café of in de volkstuin. Hetzelfde geldt voor een jeugdwerker die een jongere op zijn vaste hangplek opzoekt.

Belangrijk is dat de (potentiële) cliënt daar wordt opgezocht waar de outreachend werker de beste ingang denkt te hebben. Dat kan bij de cliënt thuis zijn, of ergens anders.

De kwestie rond veiligheid. 'Is het onveilig om er ongevraagd op af te gaan?'

Het klopt dat een outreachend werker meestal niet weet wat hij in de woning van een cliënt aantreft. Maar dat betekent niet dat dit per definitie onveilig is, en ook niet dat professionals zich niet tegen risico's zouden kunnen indekken. Outreachend werkers beschikken over een scala aan mogelijkheden om hun veiligheid te vergroten. Bij het afleggen van huisbezoeken moet de veiligheid altijd veel aandacht krijgen. In de gebruikelijke hulpverleningssetting, in een spreekkamer op kantoor, is het relatief eenvoudig om veiligheidsmaatregelen te treffen. Zo kan een spreekkamer worden uitgerust met een alarmbel zodat collega's in geval van nood kunnen bijspringen. Een spreekkamer kan gooi-en-smijtveilig worden ingericht, bijvoorbeeld door in de inrichting van de ruimte zware plantenbakken of glazen schilderijlijsten te vermijden, door stoelen te verankeren en door koffie en thee in plastic bekertjes te serveren. Bovendien heeft een hulpverlener in de spreekkamer de regie en kan hij daar de gedragsregels bepalen.

Echter, outreachend hulpverleners die op huisbezoek gaan, kunnen dergelijke veiligheidsmaatregelen niet toepassen. Zij zetten andere strategieën in om risico's te minimaliseren. Vooral tijdens de eerste bezoeken aan een nieuwe cliënt zijn ze alert op eventuele risico's. Als ze bijvoorbeeld bij binnenkomst de situatie niet helemaal vertrouwen, maken ze in gedachten een plattegrond van de woning zodat ze, indien nodig, een vluchtroute in hun hoofd hebben. Ze gaan dan op een strategische plek zitten, bijvoorbeeld op een stoel of bank dicht bij de buitendeur.

Binnen outreachende projecten dient de veiligheid van outreachend hulpverleners ook op organisatorisch niveau de volle aandacht te krijgen. Zo is het een optie om de voorzorgsmaatregelen rond veiligheid te formaliseren in een veiligheidsdraaiboek over 'hoe te handelen bij agressie'. Dit is een door de organisatie gedragen document waarin afspraken, richtlijnen en veiligheidsmaatregelen zijn vastgelegd, die ook met de politie zijn besproken.

Overigens leert de ervaring ook dat agressiviteit, die bij bepaalde cliënten op hulpverleningskantoren, in spreekkamers en aan balies tot ontlasting kan komen, bij dezelfde cliënten – als ze door een professional in hun thuissituatie worden opgezocht – bijna altijd achterwege blijft. De omstandigheden in hun woonomgeving wekken bij hen kennelijk minder agressie op (Van der Lans, 2003).

3.4 Gegronde redenen om er níet op af te gaan

In de voorgaande paragrafen bespraken we zeven kwesties waar mogelijk aarzelingen uit voortvloeien om outreachend te gaan werken. De aarzelingen werden benoemd en weerlegd. Deze aarzelingen vormen de keerzijde van de overtuigingen en attitudes die nodig zijn om outreachend te kunnen werken. Ze vormen de basis voor de legitimatie van het handelen. Zoals we in de inleiding stelden: als werkers de outreachende aanpak voor zichzelf kunnen legitimeren, dan kunnen ze die manier van werken ook met overtuiging overbrengen naar de cliënt en legitimeren naar collega's, naar andere samenwerkingspartners en naar de samenleving.

Dit alles neemt echter niet weg dat er wel degelijk aarzelingen kunnen zijn die een outreachend werker ervan kunnen (en moeten) weerhouden om er daadwerkelijk op af te gaan. Zo moet bij een melding altijd de vraag gesteld te worden of de problematiek wel ernstig genoeg is om 'eropaf' gaan te rechtvaardigen. Want zoals gezegd: outreachend werken zet je niet zomaar in. Het is een ingrijpende actie die alleen wordt toegepast in specifieke situaties en voor een specifieke doelgroep.

Daarnaast is het natuurlijk onverstandig om eropaf te gaan als er aanwijzingen zijn dat een potentiële cliënt (of zijn huisgenoten of groepsgenoten op straat) agressief kan zijn of als anderszins de eigen veiligheid niet is gewaarborgd. Als de outreachend werker voor zichzelf en voor anderen niet kan legitimeren waarom hij er in een bepaalde situatie op af zou gaan – als daar geen duidelijke argumenten voor zijn – dan moet hij niet gaan.

Wanneer een cliënt door een andere instantie wordt doorgeschoven en de outreachend werker als 'afvalputje' wordt gebruikt voor 'moeilijke' klanten, terwijl er vanuit die andere instanties nog niets is ondernomen voor deze cliënt, dan is het wellicht verstandig om eerst een gesprek te arrangeren met de betreffende instantie. Het is ook niet aan

te raden om outreachend te gaan werken als daarvoor in de organisatie onvoldoende steun is te vinden, en als pogingen om die steun te krijgen op niets zijn uitgelopen.

Een andere gegronde reden voor sociaal werkers om er *niet* op af te gaan is: het huisbezoek heeft geen zorg-achtergrond, maar is louter bedoeld om te controleren en te disciplineren (Huber & Räckers, 2010). In het debat over ‘achter-de-voordeur’ woedt een discussie over de vraag over wat het doel zou moeten zijn van huisbezoeken en over de vraag hoe ver professionals mogen gaan in de inmenging in het privé-domein van burgers. Wie bepaalt de grenzen van wat toelaatbaar is en wanneer worden die grenzen overschreden? Deze grenzen worden momenteel verkend en steeds verder opgerekt. De discussie over de grenzen van het toelaatbare werd op scherp gezet in Rotterdam. Daar barstte een discussie los over de handelwijze van interventieteams die huisbezoeken afleggen in het kader van het sociale veiligheidsbeleid. Deze teams, bestaande uit politieagenten, medewerkers van het projectenbureau Veiligheid en medewerkers van de gemeentelijke diensten SoZaWe en Stedenbouw en Volkshuisvesting, brengen onaangekondigd bezoeken aan huishoudens in bepaalde wijken waar sprake van overlast is. Eenmaal binnen controleren ze op van alles: de brandveiligheid, de papieren van bewoners (om illegalen op te sporen), wie terecht dan wel onterecht een uitkering ontvangt en verder alles wat de teams aan problemen en hulpvragen tegenkomen. Handhaving van regels en controle van de gemeentelijke basisadministratie worden gecombineerd met doorverwijzen naar zorg- en welzijninstellingen. Met name de vermenging van de functies zorg- en dienstverlening enerzijds en controle en wetshandhaving anderzijds, leiden tot onduidelijkheid. Burgers dienden klachten in bij de Rotterdamse Ombudsman. Deze stelde een onderzoek in en concludeerde in een kritisch rapport dat de interventieteams de grenzen van het toelaatbare overschreden. Ze pleitte ervoor de mogelijkheden van de interventieteams in te perken.

De grenzen van het toelaatbare worden ook op andere manieren steeds verder opgerekt. Zo kregen in maart 2008 burgemeesters de wettelijke bevoegdheid om gezinnen die grote overlast veroorzaken uit huis te zetten. De burgemeesters drongen er bij het Rijk op aan om deze bevoegdheid te krijgen omdat ze meer ‘doorzettingsmacht’ nodig hadden om bij bepaalde gezinnen in het privé-domein in te kunnen grijpen. Ze mogen nu tot huisuitzetting over gaan als huisbezoeken en andere interventies geen effect hebben. Op deze wijze raakt outreachend werken steeds verder vervlochten met drangen dwangmaatregelen. In de opmars van de ‘achter-de-voordeur-aanpak’ liften er steeds meer nieuwe varianten mee die niet zozeer gericht zijn op hulp- en dienstverlening en op respectvolle manieren van contactlegging, maar primair op wetshandhaving en het controleren en disciplineren van burgers. Het probleem daarbij is dat de doelen onhelder zijn. Want het gaat om controleurs aan de voordeur die zich niet legitimeren en die niet herkenbaar zijn aan een uniform, pet of badge. Ze stellen zich op als hulpverlener – want ze bieden ook hulp aan – of ze komen samen met hulpverleners binnen, en zetten burgers daarmee op het verkeerde been. Daarin schuilt een gevaar, namelijk dat

burgers hun vertrouwen verliezen in de onpartijdigheid van professionals die bij hen aanbellen, en dat ze in het vervolg de deur voor niemand meer opendoen (Räkers, 2008; Van den Berg, 2008). Bij mensen op huisbezoek gaan is een ingrijpend middel dat niet klakkeloos in alle gevallen mag worden ingezet, en dat kritisch gevolgd dient te worden (Cornelissen & Brandsen, 2008).

Kortom: omdat er geen natuurlijke grens zit aan outreachend werken, is het van belang om waarschuwingssignalen in te bouwen. Professionals, hun collega's en anderen in hun omgeving dienen elkaar scherp te houden op mogelijke overschrijding van de grenzen van de achter-de-voordeur-aanpak. Door openheid van zaken te geven, transparant te zijn in de wijze waarop zij werken, de media op te zoeken en door bij twijfel over de eigen aanpak het maatschappelijk debat daarover aan te zwengelen. Dit is overigens ook precies de werkwijze die het interventieteam in Rotterdam volgt. Juist omdat zij anderen mee laten kijken in hun keuken en bereid zijn in discussie te gaan over hun aanpak, leveren zij een belangrijke bijdrage aan de consensusvorming over de vraag naar de grenzen van de aanpak en dragen ze bij aan de gedachtevorming over de legitiemering ervan.

3.4 Slotbeschouwing

Het blijkt dat er heel wat bij komt kijken om het besluit te nemen om 'eropaf' te gaan. Het is ingrijpend om mensen ongevraagd te benaderen en dat maakt het noodzakelijk om uiterst zorgvuldige afwegingen te maken. Het brengt ook aarzelingen of weerstanden met zich mee, waarvan sommige steekhoudend kunnen zijn en andere niet. In dit hoofdstuk werden zeven onterechte aarzelingen om eropaf te gaan weerlegd. En er werden omstandigheden omschreven waaronder sociaal werkers niet eropaf moeten gaan.

Dit hoofdstuk is vooral een pleidooi om het besluit eropaf te gaan weloverwogen te nemen. De outreachend werker kan ook op legitieme gronden besluiten om zich er niet mee te bemoeien. Het gaat echter steeds om het kunnen legitimeren van de beslissing. Als de werker de outreachende aanpak en de overwegingen om er wel of niet op af te gaan, voor zichzelf kan legitimeren, dan kan die manier van werken ook met overtuiging worden gebracht naar de cliënt en worden verantwoord tegenover andere betrokkenen.

In hoofdstuk 4 – over het reageren op signalen en de eerste contactlegging – wordt uitgebreider stilgestaan bij de vragen en dilemma's die opdoemen op het moment dat er potentiële cliënten worden gemeld en er dient te worden besloten of de melding aanleiding vormt om er wel of niet op af te gaan.

Samen DOEN

Praktijkbeschrijving

‘Ik sta aan de deur zoals ik wil dat iemand bij mij aan de deur staat, dat is mijn uitgangspunt.’

Een ondersteuner vanuit ABC-West vertelt waarom zij vanuit haar ervaring als bewonersadviseur gewend is om op een outreachende manier te werken en daarom thuis is in de aanpak van het Samen DOEN team. Maar vooral een bepaalde persoonlijkheid en houding maken dat de aanpak succesvol kan worden uitgevoerd. *Het klinkt heel logisch maar dat is het niet, want je moet wel de persoon ervoor zijn.*

Haar belangrijkste werkzaamheden bij Samen DOEN zijn – net als bij haar functie als bewonersadviseur – huisbezoeken. Toch ziet ze wezenlijke verschillen. Zo worden de casussen bij het team door verschillende instanties aangeleverd. Vooraf is weinig over de huishoudens bekend. Dit maakt de aanpak volgens de ondersteuner outreachend: *‘Wij krijgen alles, echt alles. Van tevoren weet ik niet wie de deur open doet.* Hierdoor kan de situatie anders blijken te zijn dan van tevoren wordt vermoed. In sommigen gevallen blijkt er sprake te zijn van serieuze problemen, in andere gevallen komt een melding gekleurd binnen, terwijl de zorgen minder urgent zijn. Ongeacht de aard van eerste signalen zoeken ondersteuners de huishoudens op. *Mensen spreken ons nu inmiddels op straat aan en dan gaan we er gewoon op af.*

Het grootste deel van de doelgroep bestaat uit mensen die relatief onzichtbaar zijn. Een andere belangrijke doelgroep – die de afgelopen tijd in omvang toeneemt – zijn mensen die op het eerste gezicht zelfredzaam zijn, maar bij wie achter de voordeur een hoop speelt. Er is dan sprake van verborgen leed. Bij deze groep mensen is in eerste instantie vaak niet duidelijk waarom reguliere hulpverlening niet aanslaat, waarom ze afspraken niet nakomen en niet naar nuttige cursussen komen. Dan blijkt bij een huisbezoek dat de problematiek een stuk verder reikt.

Voor het zetten van de eerste stap over de drempel van de voordeur wordt al een stevig beroep op de kwaliteiten van de outreachend werker gedaan. Soms is het lastig om binnen te komen. Er zijn gezinnen die wegens schaamte niet bij instanties aankloppen terwijl de behoefte aan hulp groot is. Het is voor de ondersteuner vooral van belang om in eerste instantie als mens aan de deur te staan. Ze neemt dan ook geen blocnote of ander registratiemateriaal mee. Het blijft altijd spannend om naar een woning toe te gaan en aan te bellen:

Ik heb altijd een bepaalde kriebel in mijn buik en ik weet dat ik heel goed ben in mijn werk en dat er heel veel deuren opengaan, maar toch blijft het elke keer spannend wie de deur open doet.

Gevoel speelt bij de ondersteuner een grote rol, onder andere wanneer ze bij huishoudens binnen wil komen. Het komt regelmatig voor dat mensen aangeven geen interesse te hebben en binnen een kwartier weg moeten. Vervolgens zit ze toch ruim een uur bij haar aanstaande cliënten op de bank. Volgens de ondersteuner komt dit vooral doordat ze de mensen het gevoel geeft iets te komen brengen in plaats van te komen halen.

De gezinnen van wie wij vermoeden dat er veel speelt, laten ons ook toe. En dat komt misschien omdat wij heel laagdrempelig zijn.

Wanneer het contact eenmaal is gelegd probeert ze dat te verdiepen en een basis voor een vertrouwensband te leggen. Dit doet ze door over veilige onderwerpen te beginnen, over de woning bijvoorbeeld. Vervolgens is de sleutel tot vertrouwen het samen regelen van iets dat de cliënt daarvoor niet gelukt is. Wanneer de cliënt merkt dat het samen wel lukt om iets belangrijks te regelen is het vertrouwen grotendeels gewonnen. Het werkt. Mensen komen bij haar terug. Wanneer er onduidelijkheden ontstaan wordt ze gebeld.

Toch is het soms lastig om het vertrouwen in beweging om te zetten. Zo bestaat de doelgroep voor een belangrijk deel uit mensen die al jarenlang weinig om handen hebben en hierdoor met een negatief zelfbeeld kampen. De ondersteuner geeft het voorbeeld van een jonge man die met werk wellicht iets meer zal verdienen dan zijn uitkering, maar door aan het werk te gaan allerlei toeslagen zal mislopen. *Dan is het erg moeilijk om diegene te motiveren om voor misschien iets meer geld te gaan werken.* Het primaire doel van de Samen DOEN aanpak is niet om mensen met een uitkering aan het werk te helpen, maar om ze de regie weer in eigen handen te laten hebben. Daarvoor moeten de nodige stappen gezet worden.

De ondersteuner is positief over de aanpak, omdat er naar een doel toegewerkt wordt en protocollen en beperkte tijd geen belemmerende factoren vormen. *Hierin voel ik ook dat er veel meer tijd voor wordt vrijgemaakt en dat je alle kanten op kunt.* Samen met haar cliënten maakt ze één plan, dat ze uiteindelijk zelf met hun eigen netwerk gaan uitvoeren. Een voorgeschreven aantal huisbezoeken is hierbij niet van toepassing.

En er zit natuurlijk een lijn in mijn hoofd waar ik naartoe wil. Maar ik probeer het niet te forceren of in een protocol te gieten dat dat allemaal in dat uurtje besproken moet worden.

Wat van belang is, is de cliënt, de persoon waarmee ze te maken heeft. Ze bekijkt hoe hij of zij het leven tot nu toe ingevuld heeft, en wie daarbij belangrijk waren. Aan de hand van de knelpunten handelt ze. Zo is ze met een cliënt die jarenlang achter gesloten gordijnen leefde naar de Gamma gegaan om raamfolie te kopen, waardoor deze haar gordijnen durfde te openen. De vrouw kwam zelden alleen buiten en ondersteuning bij deze grote stap was meer dan welkom. Hierbij komen haar visie en de aanpak samen. Regels en protocollen dienen als back-up voor het geval dat casussen helemaal niet lopen zoals gewenst, maar ze bedenkt ze niet vooraf. Het gaat eerder om lef om bepaalde dingen te doen.

Outreaching werk wordt meestal ingezet in complexe situaties, vaak gekoppeld aan overlast. Nog effectiever is het om het niet zover te laten komen. Signalen moeten zo vroeg mogelijk opgepakt worden, burgers moeten ondersteund worden in het omgaan met deze signalen. Dit betekent dat eropaf gaan niet pas aan het einde van alle doorlopen trajecten moet worden ingezet, maar dat dit zo vroeg mogelijk moet worden gedaan. Zo voorkomen we dat mensen tussen wal en schip vallen. Om burgers in een kwetsbare positie op te kunnen sporen is signaleren van cruciaal belang. Zowel via formele als informele netwerken kunnen er signalen komen die er op duiden dat iemand ondersteuning nodig heeft. Signaleren hoort een kerntaak te zijn bij elke sociale organisatie. Signalen zijn in te delen in verschillende categorieën en kennen meerdere niveaus. In het boek: *Outreaching werken* (Van Doorn, Van Etten en Gademan, 2008) wordt het signaleringsgebouw weergegeven. In zes lagen wordt duidelijk gemaakt hoe men van niet signaleren (souterrain) uiteindelijk op de bovenste verdieping uitkomt bij vindplaatsgericht werken (vijfde etage). In dit signaleringsgebouw wordt nog uitgegaan van een bijzondere doelgroep (zorgwekkende zorgmijders...) waarvoor outreachend werken als aparte methode wordt ingezet. Hierop kunnen we inmiddels een aantal aanvullingen geven:

4.1 Het souterrain: niet zelf signaleren of (gemelde) signalen negeren

Een interessante discussie onder professionals is in hoeverre je signalen van burgers serieus kunt nemen. Argument in deze discussie is dat burgers vaak belangen hebben wanneer zij problemen van een buurman, bekende of familielid melden. Tegenvraag is waarom iemand er geen belang bij zou mogen hebben dat zijn burens geholpen worden? Aan de ene kant vragen we burgers om zich verantwoordelijk te voelen voor elkaar en hun leefomgeving, maar tegelijk zouden we ze niet serieus nemen op het moment dat zij hun zorg of last uitspreken. Het niet oppakken van signalen komt ook door allerlei richtlijnen, protocollen en methoden die sociaal werkers tot 'deskundigen' maken. Zij hebben geleerd dat er professionals nodig zijn om te beslissen of een signaal al dan niet zorgwekkend is en opgepakt moet worden. Dit staat mijlenver af van de leefwereld van de burger die dagelijks geconfronteerd wordt met zijn dementerende buurvrouw die haar woning en tuin vervuult en kabaal maakt. In de ogen van deze burger is er geen deskundige nodig om in te schatten of er iets moet gebeuren, dat ziet elke leek. Het niet serieus nemen van signalen van burgers leidt tot verwijdering en het verlies van vertrouwen. Waarom zou die burger nog ergens melding van maken als er vervolgens toch niets met dat signaal gebeurt? Het beleid koerst op eigen verantwoordelijkheid, samenredzaamheid en het herwinnen van vertrouwen. Dat brengt met zich mee dat hierin geïnvesteerd wordt. Niet per se door allerlei overlegstructuren, participatieprojecten en wijkactiviteiten, maar ook door eenvoudig aanwezig te zijn, ook op momenten dat zich geen signalen voordoen. De sociaal werker maakt zichzelf vanzelfsprekend onderdeel van buurt, wijk of werkgebied.

In de praktijk blijkt dat bezorgdheid en het ervaren van overlast vaak hand in hand gaan. Hoewel de emoties over de ervaren overlast vaak bovenop liggen, blijkt meestal dat deze door frustratie ontstaan zijn. De melder heeft al van alles geprobeerd, variërend van zelf gesprekken voeren tot het informeren van bijvoorbeeld woningcorporatie of wijkagent. Wanneer het signaal uiteindelijk bij de sociaal werker belandt, is de frustratie zo groot dat deze in eerste instantie alleen als klacht gebracht kan worden. Het is zaak hier positief aandacht aan te besteden en de klacht te erkennen. Wat de reden van de melding ook is, er wordt gesignaleerd dat er iets aan de hand is. Mocht het later allemaal niet zorgwekkend blijken te zijn, dan is er altijd nog iets te doen in de verbinding tussen de melder en degene die gemeld wordt. Ook hierin zou het sociaal werk een sterkere rol kunnen hebben, bijvoorbeeld door het bij elkaar brengen van burens. Door het op deze manier op te pakken, past het handelen uitstekend bij het verbinden van mensen met elkaar en het vergroten van sociale cohesie.

4.2 Etage 1: signaleren van dreigende uitvallers binnen het eigen cliëntenbestand

De problematische verhouding met instanties wordt in het signaleringsgebouw als kenmerk van de doelgroep voor outreachend werk genoemd. Van de cliënt wordt verwacht dat hij zich voegt naar de systeemwereld van organisaties. Afspraken zijn op kantoor, binnen de beschikbare tijd van de sociaal werker, binnen de gedragsregels van de organisatie waar deze sociaal werker zich bevindt, liefst tussen 9.00 en 17.00 uur. Afspraken lopen via een receptioniste, de eisen aan wat de cliënt mee dient te brengen (zowel aan materiaal als aan input) zijn hoog. Wanneer een cliënt hier niet aan voldoet wordt dit makkelijk gezien als gebrek aan motivatie, terwijl het mogelijk om een gebrek aan vaardigheden gaat en verlies van overzicht op bijvoorbeeld administratie, maar ook het verlies van overzicht op de eigen situatie. Helaas houden ook organisaties zich regelmatig niet aan gemaakte afspraken, zaken die geregeld hadden moeten worden zijn bijvoorbeeld door hoge werkdruk blijven liggen, er is overleg gevoerd zonder dat de cliënt het weet, afspraken worden verzet. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van afspraken ligt zowel bij de cliënt als de sociaal werker. We verwachten van cliënten mondigheid en zelfredzaamheid en deze uit zich vaak op momenten en manieren die de sociaal werker niet verwacht, bijvoorbeeld doordat de cliënt kritiek heeft op de organisatie. Het meest eenvoudig is om dit als weerstand te zien. Weerstand is echter vaak een teken dat de cliënt het niet eens is met de visie van de sociaal werker, de cliënt wil oog voor zijn eigen opvattingen en ideeën. Het is onmogelijk en onwenselijk om de afspraak te maken dat alles zal gebeuren zoals de cliënt het wil, wel kunnen er afspraken gemaakt worden over hoe hiermee om te gaan. Nodig de cliënt uit zijn (on)tevredenheid te uiten, licht tijdig toe waarom bepaalde zaken tijd vragen, koppel afhaken niet direct aan gebrek aan motivatie maar kijk ook kritisch naar de eigen uitvoering. Probeer afhaken te voorkomen.

Het gebeurt nog regelmatig dat iemand die zijn zorg uit over een medeburger of familielid zelf als cliënt geregistreerd wordt. Het kan inderdaad nodig zijn dat deze melder hulp of ondersteuning ontvangt. Belangrijk is echter om ook op het ingebrachte signaal in te gaan. Op deze manier komen ook andere burgers in beeld die onderdeel zijn van het netwerk.

4.3 Etage 2: telefonisch meldingen verzamelen

Nederland kent een grote verscheidenheid aan meldpunten en signaleringssystemen: Zorg- en overlastmeldpunten; Huiselijk geweldmeldpunt; Meldpunten kindermishandeling; Zorgwekkende Zorgmijdersmeldpunten; Burenoverlastmeldpunten; Landbouw- en Zorgmeldpunten (GGZ); Oudermishandelingsmeldpunten; Meldpunt Bezorgd; Meldpunt tweedelijns GGZ; Crisismeldpunt GGZ; Meldpunt zwanger en verslaafd; Meldpunt vangnet en advies, en zo zijn er nog meer. Deze meldpunten zijn vaak telefonisch en/of digitaal bereikbaar, soms door burgers, meestal door professionals. Denk bijvoorbeeld aan het digitaal dossier jeugdgezondheidszorg, het elektronische kinddossier. Er is overigens ook een meldpunt regeldruk voor professionals in de jeugdzorg...

In een poging signalen in beeld te krijgen en hier actie op te kunnen ondernemen is er een overvloed aan meldpunten ontstaan. Signalen worden ontvangen en daarop wordt vervolgens, na overweging door professionals, actie ondernomen. In de praktijk kan dit er toe leiden dat een lange weg afgelegd moet worden voor het signaal wordt opgepakt. Meldingen die binnenkomen bij het 'gewone' sociale werk worden vaak naar een meldpunt verwezen. Zo kan het gebeuren dat de burger die de wijkagent informeert over burenoverlast verwezen wordt naar een meldpunt van de woningcorporatie, dat de woningcorporatie vervolgens verwijst naar een meldpunt woonoverlast en dat het meldpunt woonoverlast verwijst naar het meldpunt bemoeizorg.

De professional die uiteindelijk de zorgmelding ontvangt brengt deze in bij het overleg van het meldpunt. Het overlegteam, dat meestal om de paar weken bijeenkomt, beslist of, hoe en door wie het signaal opgepakt moet worden. Regelmatig is de conclusie dat er al meerdere meldingen gedaan zijn bij meerdere organisaties of, wat ook vaak voorkomt, dat verder onderzoek nodig is. De inbrenger van de melding gaat op onderzoek uit en brengt de melding opnieuw in bij het volgende overleg. Vervolgens wordt besloten wie er op de melding afgaat en moet er een plan van aanpak gemaakt worden. Het risico bestaat dat de situatie inmiddels verergerd of geëscaleerd is en dat de oorspronkelijke melder zich niet meer serieus genomen voelt.

De sociaal werker die een signaal direct op wil pakken kan zich door meldingsprotocollen in zijn professionele handelingsruimte belemmerd voelen. Deze over-organisatie leidt tot professionals die niet (kunnen of durven) handelen maar de verantwoordelijkheid aan een meldpunt overdragen. Dit zorgt voor frustratie bij de sociaal werker, maar

leidt ook tot de mogelijkheid dat deze zich beroept op allerlei kaders en regelgeving van het meldpunt wanneer het misgaat met de burger die niet tijdig hulp kreeg.

Het is de vraag of we, met uitzondering van problematiek die gekoppeld is aan wettelijke kaders, zo ver moeten gaan dat we meldpunten inrichten voor specifieke problemen. Zo worden namelijk zowel probleem, doelgroep als aanpak verbijzonderd en maken we het burgers moeilijk om eenvoudigweg te laten weten dat ze zich zorgen maken over medeburgers. Sociaal werkers kunnen eerder gebruik maken van hun professionele handlingsruimte en eropaf gaan.

4.4 Etage 3: signaleringsnetwerken

Informele netwerken

Eén van de adviezen in *Outreaching werken* is dat het soms raadzaam is de al bestaande informele contacten om te bouwen tot meer geformaliseerde, structurele netwerken. De vraag is of dit handig is en hoe dit er in de praktijk uitziet. Juist de alledaagse signalen die zich afspelen in winkels, op straat of in het buurtparkje, komen in het signaleringsgebouw niet zomaar in beeld; ze verdwijnen tussen de momenten waarop de overlegvormen bij elkaar komen of worden pas bekend wanneer de urgentie hoog is.

Voor sommige takken binnen het sociaal werk is signalering op basis van informele contacten heel gewoon. Straathoekwerkers en opbouwwerkers weten hoe belangrijk het praatje bij de cafetaria op de hoek is en hoeveel het op kan leveren wanneer je je lunch gebruikt in het buurtpark in plaats van met collega's op kantoor. De hangouderen op de hoek van de straat zijn vaak goed geïnformeerd over wat er speelt in een wijk. Hangjongeren zullen, wanneer je een vertrouwensband hebt opgebouwd, niet schromen je te vertellen wat ze van de wijk vinden. Ook lokale ondernemers weten vaak goed wat er onder de bevolking speelt. Door veelvuldig contact met bewoners zijn zij vaak goed op de hoogte van wie er ziek is, gaat scheiden, moet bezuinigen op de boodschappen of werkloos geraakt is. Zij kunnen een belangrijke signalerende of verwijzende rol hebben. De vraag is echter of het handig is deze mensen te verzoeken deel te nemen aan een geformaliseerd structureel overleg. Juist het informele karakter van 'roddelen' over de buurt maakt dat signalen op tafel komen, zodra dit geformaliseerd wordt haken mensen af.

Aansluiten bij formele netwerken en opstarten van een nieuw signaleringsoverleg

Hierbij gaat het om netwerken die gekoppeld zijn aan de telefonische meldpunten zoals genoemd bij etage 2. Daarnaast zijn er bestaande netwerken zoals het overleg 12- en 12+, of netwerken omtrent woonoverlast. Voordeel van deze netwerken zijn de korte lijnen en het delen van expertise. Nadeel is dat ook hier het effect kan zijn dat, door de overlap binnen organisaties, cliënten geen hulp ontvangen en men het probleem doorschuift.

In de praktijk is het niet ondenkbaar dat een organisatie aan meerdere overlegvormen deelneemt en daarbij steeds dezelfde organisaties en personen tegenkomt. De deelnemers aan het woonoverlastteam hebben bijvoorbeeld ook zitting in het overleg over OGGZ-problematiek en het overleg omtrent wijkaanpak.

Verbinding formele en informele netwerken/zorg³

De verantwoordelijkheid voor de kwetsbare geïsoleerde burger en de opvang van (ex) klanten van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) is met de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) gedecentraliseerd naar gemeenten. In Amsterdam heeft dit onder andere geleid tot het stedelijke initiatief van de Dienst Zorg en Samenleven (DZS) om te komen tot implementatie en realisatie van Maatschappelijke Steunsystemen (MSS-en).⁴ Het voornaamste doel van een MSS is geïsoleerde mensen in de wijk bereiken en ondersteunen. Hiertoe moet een MSS een georganiseerd netwerk van personen, diensten en voorzieningen creëren, waarvan mensen (met ernstige psychische stoornissen) zelf deel uitmaken en dat hen en mantelzorgers en vertrouwenspersonen op allerlei manieren ondersteunt in het participeren in de samenleving.

Voor het MSS zijn de volgende doelen geformuleerd:

- Het versterken van persoonlijke netwerken van kwetsbare burgers waarbij het niet alleen gaat om het inzetten van professionele eerstelijns- en tweedelijns hulpverlening, maar ook om netwerken als familie, vrijwilligers/zelforganisaties, welzijns- en bewonersorganisaties.
- ‘Breed’ kijken en laagdrempelig zijn. Breed kijken naar de groep sociaal geïsoleerde burgers houdt in dat MSS zich niet richt op specifieke doelgroepen. Daarmee probeert het MSS uitsluiting aan de deur te voorkomen en een lage drempel te waarborgen.
- Het opzetten van activiteiten voor geïsoleerde groepen, zoals dagbesteding.
- Deskundigheid over meervoudige problematiek bevorderen bij sleutelfiguren/vrijwilligers, professionals in het welzijnswerk en geïnteresseerde burgers.

Het door de Wmo-werkplaats onderzochte MSS richt zich op sociaal geïsoleerde burgers, mensen in kwetsbare omstandigheden, die leven in eenzaamheid en weinig of geen netwerk of hulpbronnen hebben in of buiten de eigen leefwereld. Het gaat om mensen die niet in crisis zijn, die een meervoudige problematiek hebben, wel een dak boven het hoofd hebben en achttien jaar of ouder zijn. Het isolement kan verschillende oorzaken hebben, zoals armoede, handicaps, psychische problematiek, verslavingsproblematiek,

3 Dit voorbeeld is gebaseerd op onderzoek dat vanuit de Amsterdamse Wmo-werkplaats werd gedaan door Paulina Sedney, zie www.wmowerkplaatsen.nl en het onderzoeksrapport Geef de burger moed (Stam 2012).

4 Bestuursakkoord stad en stadsdelen 2006-2010: 3 Invoering Wet maatschappelijke ondersteuning (12 dec 2006), www.amsterdam.nl (gezien: 6 februari 2010)

ouderdom, (jong) mantelzorgen, huiselijk geweld, opvoedingsproblematiek, generatie- of relatieproblematiek of geen aansluiting vinden bij de Nederlandse maatschappij door bijvoorbeeld taalproblemen.

Om sociaal geïsoleerde burgers te bereiken zijn een wijkteam en een wijktafel opgezet. Het wijkteam is een outreachend team dat bestaat uit medewerkers uit verschillende organisaties. Het team is gestart met vijf medewerkers: drie medewerkers van de organisatie voor maatschappelijke dienstverlening Cirkel, namelijk een maatschappelijk werker, een schuldhulpverlener en een medewerker voor thuisadministratie. Daarnaast zijn vanuit een GGZ-organisatie twee sociaal-psychiatisch verpleegkundigen (spv'ers) aan het wijkteam toegevoegd. Het wijkteam is ondergebracht bij het Meldpunt Zorg en Overlast, zodat het dicht bij de diensten van de maatschappelijke dienstverlening zit, gebruik kan maken van de contacten en netwerken die het Meldpunt heeft, en voldoende aandacht krijgt voor de preventieve aanpak: ingrijpen voordat mensen in een crisis raken. De leden van dit team zoeken naar geïsoleerde burgers, of krijgen deze doorverwezen. Zij proberen contact te maken met deze burgers in kwetsbare omstandigheden en kijken naar een groot aantal levensgebieden (model 8-levensgebieden), waarna ze deze mensen proberen te motiveren en hen ondersteuning aanbieden bij het opzetten van een netwerk van professionele en/of informele zorg. Het team kijkt met een brede blik: zoveel mogelijk naar de persoon in zijn geheel en niet alleen naar de problematiek. Het probeert hulpverlening op gang te brengen en nauw samen te werken met de nulde lijn. Ook probeert het team zo mogelijk de ondersteuning te delen met samenwerkingspartners van het Meldpunt: de politie, de GGD, Mentrum, Jellinek, het Leger des Heils, HVO-Querido, thuiszorgorganisaties, het Dienstencentrum, het stadsdeel en verschillende woningcorporaties.

De wijktafel is een samenwerkingsverband van formele en informele organisaties, waarbij de nadruk ligt op de aanwezigheid van informele organisaties. De oprichting van de wijktafel is geïnitieerd door de programmaleider/kwartiermaker van het MSS, en kwam voort uit de uitkomsten van een quickscan. De formele en informele organisaties aan de wijktafel komen tweemaandelijks bijeen om de zorg voor burgers in sociaal isolement af te stemmen. Ze bespreken onder meer de voortgang van de samenwerking, nieuwe ontwikkelingen, vacatures van verschillende organisaties aan de wijktafel, casuïstiek die per bijeenkomst door een andere organisatie wordt ingebracht.

Een soortgelijke aanpak bestaat ook in andere plaatsen, onder andere Eindhoven. De Samen DOEN-teams, waarvan we in dit boek vijf praktijkbeschrijvingen opnemen, zijn een vervolg op het hier beschreven MSS-experiment.

4.5 Etage 4: systematisch verzamelen van indicatoren

Buurtanalyses

De buurtanalyse is een methode om signalen helder in beeld te krijgen. Overal in Nederland zijn, met wisselend succes, Achter de Voordeur projecten gaande of reeds afgerond. Helaas is 'achter de voordeur komen' soms een doel op zich, zonder daaraan te verbinden wat dit voor de betrokken burger moet opleveren. De legitimatie van dit soort projecten is niet altijd duidelijk, wat kan leiden tot protest en wantrouwen bij burgers die er mee geconfronteerd worden. Door een gebrek aan afstemming kan het gebeuren dat bewoners in bepaalde aandachtswijken meerdere sociaal werkers van verschillende organisaties aan de deur krijgen. Bewoners worden bevraagd over mogelijke problemen in de wijk of in het gezin, terwijl deze al bij andere organisaties bekend zijn. Een ander kritiekpunt van bewoners is dat er van alles wordt gevraagd maar dat de signalen vervolgens niet opgepakt worden. Dit leidt tot wantrouwen en scepsis over wat sociaal werk te bieden heeft.

Zorg ervoor dat je een concreet doel hebt en een direct, liefst sluitend aanbod, op de signalen die bewoners afgeven. Houd er rekening mee dat dit mogelijk niet altijd direct aansluit op wat de opdrachtgever (organisatie, gemeente, wijkbeheer) bedacht heeft. Het kan best zijn dat de sociale cohesie die gemeente en sociaal werk in een wijk missen, door wijkbewoners zelf wél ervaren wordt. Participatie in de samenleving is mogelijk in de vorm van deelname aan activiteiten, maar ook door het direct ondersteunen van een buurtbewoner.

Wat hier goed bij past is het activerend huisbezoek aan ouderen. De insteek is vaak praktisch. Weet de oudere waar deze recht op heeft, maakt de oudere gebruik van voorzieningen die helpen bij het langer zelfstandig blijven wonen? Door de activerende huisbezoeken kunnen zorgsignalen in beeld komen over eenzaamheid, dementie, overbelasting van mantelzorgers. Ook hier is het belangrijk dat de sociaal werker (of de vrijwilliger) de signalen snel oppakt en er iets mee doet.

Door de huidige kentering zien we steeds meer projecten ontstaan waarin verbindingen worden gemaakt tussen signalerende burgers en organisaties. Een eenzame buurtbewoner wordt opgemerkt door een mede-buurtbewoner en kan vervolgens geholpen worden door een vrijwilliger die ondersteund wordt door een sociaal werker. Doel: deelnemen aan activiteiten en zo in contact komen met andere buurtbewoners. Hier komt geen officiële signalering aan te pas, toch wordt zo voorkomen dat mensen verder vereenzamen en geïsoleerd raken.

Signalering door schulden

In het kader van de Vroeg Eropaf-aanpak heeft de gemeente Amsterdam met woningcorporaties afgesproken dat zij huurders met twee maanden huurachterstand kunnen melden bij de maatschappelijke dienstverlening. De bedoeling is dat deze dan snel con-

tact maakt met de achterstallige huurders en dat zij onderzoeken wat de (onderliggende) oorzaken van de huurachterstanden zijn.

Het idee hierachter is dat sociale en materiële armoede op die manier sneller aan het licht komen, waardoor er ook eerder kan worden ingegrepen. Zo wordt dubbele winst geboekt: niet alleen wordt uitzetting van een gezin of individuele huurder voorkomen, ook de verhuurder bespaart geld. Een verhuurder die met eerder bemoeien een huisuitzetting voorkomt, bespaart gemiddeld zevenduizend euro aan directe en indirecte kosten, zo rekende de stichting Eropaf! een paar jaar geleden al uit.

Essentieel voor het ontwikkelen van outreachende hulpverlening is dat er tijdig signalen worden verzonden en worden opgepakt van situaties die zouden kunnen escaleren. Bij huurachterstanden of andere schulden is dit relatief eenvoudig. In Amsterdam en sommige andere plaatsen kunnen inmiddels ook betalingsachterstanden aan ziektekostenverzekeraars, energiebedrijven en gemeentebelastingen reden zijn voor een melding bij de maatschappelijke dienstverlening.

Achter olopende betalingsachterstanden gaan vaak andere problemen schuil, die niet zomaar aan het licht komen. Door deze signalen op te pakken kan hulp geboden worden aan mensen die zelf niet snel om hulp vragen.⁵

Ook in andere gemeenten in Nederland worden soortgelijke trajecten uitgezet en afspraken gemaakt tussen woningcorporaties en hulpverlenende instanties. NeoS in Eindhoven biedt bij ernstige huurachterstanden bijvoorbeeld preventieve woonbegeleiding aan.⁶

4.6 Etage 5: vindplaatsgericht werken

Vindplaatsgericht werken speelt zich uiteraard buiten de deur af, maar is in het signaalingebouw gekoppeld aan specifieke doelgroepen zoals straatprostituees, daklozenopvang en plekken voor hangjongeren of verslaafden. Hierbij wordt outreachend werk ingezet wanneer mensen al door de mazen van hulpverleningsorganisaties zijn geglipt. Zoals eerder gezegd is het van belang dat de sociaal werker goed op de hoogte is van wat er speelt in zijn werkgebied, ook waar het de gewone dagelijkse signalen betreft. Daarbij is het verstandig te bedenken hoe je je op bepaalde vindplekken profileert. Aanwezig zijn bij de voedselbank is een prima manier om signalen op te vangen, maar vraagt wel een actieve houding. Een sociaal werker die aan de zijlijn aan een tafeltje of in een kan-

5 Zie www.somamsterdam.nl voor meer informatie. Zie ook: Martin Stam, Rosalie Metzke, Paulina Sedney & Suzanne Hauwert (2009) Outreachend werken bij dreigende huisuitzetting. Eindverslag RAAK!-onderzoek. Hogeschool van Amsterdam: Praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer.

6 http://www.st-neos.nl/pdf/neos_preventievewoonbegeleiding.pdf

toortje zit waar mensen binnen kunnen lopen is minder succesvol dan de sociaal werker die actief helpt met het verstrekken van de pakketten en zo direct contact kan maken.

Aan de hand van het signaleringsgebouw kan eenvoudig getoetst worden hoe de eigen organisatie omgaat met signalering en hoe dit verbeterd kan worden. Hoewel het signaleringsgebouw en de uitleg daarbij een goed beeld geeft van wat nodig is, typeert het tegelijk de manier waarop wij hulpverlening hebben georganiseerd. Letterlijk in gebouwen waarbij de sociaal werkers zich, met uitzondering van degenen die vindplaatsgericht werken, binnen een gebouw bevinden.

Het is cruciaal dat sociaal werkers oog en oor hebben voor verborgen noden van burgers (wat in modern beleid de ‘vraag achter de vraag’ heet). Dit hoort in de genen van elke sociaal werker zitten, los van het instellingsbeleid of georganiseerde meldpunten.

Veel sociaal werkers beroepen zich op hun taakstelling wanneer zij geen straathoekwerker of opbouwwerker zijn, maar bijvoorbeeld activiteitenbegeleider of maatschappelijk werker. De straat op gaan hoort volgens hen niet tot hun takenpakket. Het gaat er ook zeker niet om dat alle sociaal werkers de hele dag de straat op moeten, het gaat om bekendheid bij burgers en lokale voorzieningen. En om aanwezigheid in de dagelijkse publieke buitenruimte, om meer verbinding met en oog voor signalen van burgers. Erg ingewikkeld hoeft dit niet te zijn. Je boodschappen doen in de lokale supermarkt voor je naar huis gaat, jezelf zoveel mogelijk lopend en fietsend van afspraak naar afspraak begeven, tijdens de pauze een blokje om gaan. Maar ook bijvoorbeeld je lunch gebruiken in de gemeenschappelijke ruimte van het gebouw waar je werkt, iets persoonlijk doorgeven aan je collega waardoor je in de gang van het gezondheidscentrum rondloopt in plaats van dat je een mailtje stuurt. Maar ook eenvoudigweg je deur letterlijk openzetten wanneer je niet in gesprek bent. De sociaal werker moet zichtbaar en aanwezig zijn, gemakkelijk aan te spreken en te bevragen, om zo vroeg mogelijk te kunnen reageren op eventuele vragen en problemen. De sociaal werker is een vertrouwd gezicht bij de bewoners en de lokale voorzieningen in zijn werkgebied. Het moet weer gewoon worden dat de sociaal werker zich lopend of fietsend door zijn werkgebied begeeft en zelf contacten legt.

Naast zelf signaleren begint ook de rol van sociaal werkers bij het reageren op signalen te veranderen. In het kader van burgerkracht wordt het steeds vanzelfsprekender dat bewoners, net als vroeger, weer zelf signalen oppakken en problemen oplossen. De sociaal werker heeft daarbij een meer stimulerende en ondersteunende rol. Neem bijvoorbeeld de klacht over de verwaarloosde tuin van een oudere bewoner in de straat. Het lukt hem fysiek niet meer de tuin te verzorgen. Mensen storen zich hier aan en laten dit horen via woningcorporatie en wijkagent. Hier is niet per se een sociaal werker nodig. De buurtbewoners kunnen gezamenlijk helpen de voortuin op orde te brengen en te houden. Een ander voorbeeld is het gebruik van het speeltuintje dat nu alleen open kan

wanneer de jeugdwerkster er is om een oogje in het zeil te houden. Ouders zijn prima in staat om zelf bij toerbeurt op te passen en ervoor te zorgen dat het hek weer gesloten wordt. Zo zijn er legio situaties waarbij de sociaal werker niet in een reflex reageert op signalen maar kijkt wat burgers zelf kunnen doen.

Wanneer het gaat om situaties waarin mensen in zorgwekkende omstandigheden verkeren, is het van belang dat de sociaal werker mensen weet te vinden en zorgt dat hij gemakkelijk gevonden kan worden. Alleen babbeltjes maken en je gezicht laten zien is niet voldoende. De burger die een signaal geeft moet duidelijk weten wat de sociaal werker te bieden heeft en welke rol van hem zelf verwacht wordt. Soms kan het goed zijn ter plekke te bespreken hoe de melder van een signaal de aangemelde cliënt kan bewegen om hulp te accepteren, soms is het nodig dat de sociaal werker aanbiedt om mee te gaan. Het is zeker niet nodig om voor elk signaal een afspraak op kantoor te plannen om de zaken door te spreken; pak ze op wanneer het signaal zich voordoet. Het is belangrijk kennis van de sociale kaart paraat te hebben. Niet alles hoeft via de sociaal werker te lopen: een aanmelding om bij restaurant Van Harte mee te eten kan een burger zelf, evenals een vraag om deel te nemen aan een cursus. De sociaal werker moet wel weten waar en wanneer iemand zich voor deelname kan melden.

4.7 Signaleren in kleine gemeenten en agrarische gebieden

Bijzondere aandacht vraagt het oppakken van signalen in kleine gemeenten en agrarische gebieden. Het is een misverstand dat juist in kleine gemeenten en op het platteland mensen elkaar meer zouden helpen. De hulp die men elkaar biedt is vaak praktisch en van onmisbare waarde en kwaliteit, maar over dieper liggende oorzaken en problemen spreekt men meestal liever niet. Ons kent ons, maar het is ook iedereen kent iedereen. Juist om die reden wil men niet dat anderen weten dat er bijvoorbeeld financiële problemen zijn of het huwelijk niet goed gaat. De onderlinge afstand kan op het platteland zo groot zijn dat bijvoorbeeld huiselijk geweld niet gesignaleerd wordt op momenten dat het plaatsvindt. Er zijn geen burens die het horen of zien. Vermoedens zijn er vaak wel, maar juist de sociale structuren en de afhankelijkheid van elkaar wanneer het praktische zaken betreft, maken dat men ze onderling niet snel zal bespreken.

Er zijn geen of veel minder voorzieningen in kleinere gemeenten, er is geen of slechts beperkt opbouwwerk of maatschappelijk werk aanwezig. Vaak is de aanwezigheid van sociaal werkers gebaseerd op vaste tijdstippen waarop de hulpvrager naar een locatie moet gaan. Dit gaat uit van de visie dat de sociaal werker pas in beeld komt wanneer er problemen zijn, het initiatief om contact te maken wordt bij de cliënt gelegd. Vanuit de gedachte dat sociaal werkers beter bekend zouden moeten worden met de leefwereld is het logischer dat de sociaal werker eropaf gaat en zich aansluit bij bestaande voorzieningen en momenten waarop dorpsbewoners bij elkaar komen. De sociale structuur en cultuur is dusdanig anders dat signalering een andere aanpak vergt. Je gezicht laten

zien in de wijk is bijvoorbeeld nogal onhandig op het platteland. Het opbouwen van een goede werkrelatie en vertrouwensband met sleutelfiguren is hier van cruciaal belang. Denk aan de pastor, de huisarts en de thuiszorg, maar ook aan erfbetreders die contact hebben met bewoners van het buitengebied. Erfbetreders zijn personen die beroepshalve regelmatig contact hebben met agrariërs en daarbij letterlijk het erf betreden. Denk aan bijvoorbeeld dierenartsen, veevoederbedrijven, accountants en bedrijfsverzorgers. Maar het gaat bijvoorbeeld ook om de Rabobanken, die van oudsher betrokken zijn bij bedrijfsfinanciering van agrariërs, en de Land en Tuinbouw Organisaties (LTO). Erfbetreders zijn bekend met de bedrijfsvoering en de actuele ontwikkelingen in de agrarische sector, vaak hebben zij zelf een agrarische achtergrond. Zij hebben frequent contact met en voldoende vertrouwen van de agrariërs, maar zijn genoeg op afstand om niet gezien te worden als onderdeel van het hulpverleningssysteem.

De onbekendheid met elkaar wordt slechts opgeheven door in de leefwereld te treden en kennis te nemen van wat zich afspeelt in een dorp. Niet als een deskundige van buitenaf die ingeschakeld wordt wanneer zich een probleem voordoet maar als onderdeel van het dorp, iemand die kennis neemt van de krachten en kansen en die in kan voegen bij bestaande structuren en op de hoogte is van bijvoorbeeld vrijwilligerswerk. Woon niet alleen de vergaderingen of bijeenkomsten bij die een direct verband houden met leefbaarheid of problemen, maar neem bijvoorbeeld ook deel aan de jaarlijkse zeskamp of het dorpsfeest.

In verschillende dorpen zijn wijk- of dorpsraden georganiseerd waarin bewoners zelf bespreken en organiseren wat zij in het kader van leefbaarheid belangrijk vinden. De aanwezigheid van een sociaal werker kan op die plaatsen een meerwaarde hebben wanneer het gaat om individuele problemen van bewoners die daar aan de orde komen. Dit betekent dat een sociaal werker aanwezig kan zijn zonder problemen of oplossingen over te nemen, maar zich tegelijkertijd kan profileren en hulp kan aanbieden wanneer het gaat om bijvoorbeeld toegang tot informatie of een concreet ondersteuningsaanbod. De rol van de dorpsraden en verenigingen is daarbij meerledig. Zij signaleren problemen en kunnen een belangrijke rol spelen in het tot stand komen van contact en tegelijkertijd kunnen zij het netwerk vormen waar een individuele burger op terug kan vallen.

Een generalistische sociaal werker die van vele markten thuis is heeft een belangrijk voordeel. Wanneer de sociaal werker zich alleen op problemen richt, zullen bewoners beducht zijn om hem toe te laten, de buurt weet dan immers dat er een probleem speelt. Wanneer de sociaal werker een breed takenpakket heeft, kunnen er heel veel redenen zijn waarom hij op huisbezoek komt.

Ook bij sociaal werk op het platteland is het belangrijk dat mensen weten wie de sociaal werker is en wat deze kan betekenen. Ook hier is het goed regelmatig aanwezig te zijn

op plekken waar bewoners van het buitengebied komen. Verder is ook samenwerking met de Land- en Tuinbouwverenigingen belangrijk. Het is zaak regelmatig zelf het initiatief te nemen om bijvoorbeeld bij een vereniging of bond te komen vertellen wat je kunt betekenen. Ook in het buitengebied geldt: zoek mensen op, sluit je aan, kijk wat er allemaal georganiseerd wordt en hoe dit gebeurt. Jezelf daadwerkelijk begeven in de dagelijkse leefwereld van agrariërs wanneer er signalen zijn van specifieke individuele problemen is een stuk lastiger dan wanneer je in een wijk werkzaam bent. Het is dus erg belangrijk een goed contact op te bouwen met de zogenaamde erfbetreders.

Het buitengebied en agrariërs

Een specifieke plek hebben agrariërs, in dit geval een verzamelterm omdat het niet alleen mensen betreft die een akkerbouw- of veeteeltbedrijf hebben, maar ook aanverwante bedrijven als loonwerkbedrijven, champignonkwekerijen, kasbouwbedrijven, sierbloemenkwekerijen of kampeerboerderijen. Het bestaan van agrariërs is nooit zeker, er is altijd de dreiging van epidemieën zoals vogelgriep, varkenspest, mond- en klauwzeer, droogte of juist extreem nat weer. Veranderende en strengere wet- en regelgeving in de agrarische sector heeft er de laatste jaren toe geleid dat steeds meer agrariërs in een kwetsbare positie terechtgekomen zijn. Door deze druk moeten moeilijke keuzes gemaakt worden die niet alleen het bedrijf maar ook het sociale- en gezinsleven rechtstreeks beïnvloeden. Het kan betekenen dat het bedrijf opgegeven moet worden, waardoor de agrariër zijn zelfstandigheid en autonomie verliest. In een decennium is het aantal agrarische bedrijven van 97389 in 2000, afgenomen naar 70392 in 2011. (bron CBS april 2012)

Over het algemeen zijn agrariërs ondernemers. Zij zijn gewend om eigen praktische en creatieve oplossingen te bedenken voor problemen die zij tegenkomen. Het is voor hen gewoon om de tering naar de nering te zetten. Niet onbelangrijk is dat zakelijk en privé door elkaar lopen. Problemen die zich voordoen gaan bijvoorbeeld over bedrijfsopvolging. Veel jonge agrariërs durven het niet meer aan om een bedrijf te beginnen, dit leidt regelmatig tot conflicten tussen ouders en kinderen. Bestaande agrariërs die het bedrijf overgenomen hebben voelen zich schuldig tegenover hun ouders als het niet lukt om het bedrijf succesvol voort te zetten. Daarnaast zijn bij overnames vaak financiële afspraken gemaakt die in de loop der jaren niet waargemaakt kunnen worden. Ook conflicten over de bedrijfsvoering doen zich regelmatig voor. Modernisering is nodig maar kostbaar en de generatiekloof leidt daarbij regelmatig tot verschillen van inzicht, vooral wanneer de modernisering achteraf niet het gewenste effect heeft. Wanneer financiële problemen naar buiten komen, zit daar dus ook een privé-aspect aan. Behalve met specifieke problemen hebben agrariërs ook te maken met persoonlijke tegenslagen als echtscheiding, verlies van dierbaren, opvoedingsproblemen en dergelijke. Agrariërs komen vaak pas in beeld wanneer de situatie geëscaleerd is.

Vanuit de gedachte dat sociaal werkers over het algemeen onbekend zijn met de bedrijfsvoering van agrariërs zal men zich niet snel tot het maatschappelijk werk wenden. Agrariërs zijn vaak doeners en geen praters. Wil de agrariër laten zien dat zijn bedrijf goed loopt dan is dit een kwestie van hard werken en aantonen dat je niet onderdoet voor de burens. Niet onbelangrijk zijn de sociale bindingen op het platteland, vaak zijn dit familieverbanden. Hulp zoeken bij een buitenstaander kan opgevat worden als een signaal van wantrouwen jegens de eigen omgeving. Het gebeurt regelmatig dat (schoon)ouders op of naast het erf wonen. Deze nabijheid maakt dat er goede dagelijkse zorg is voor elkaar. Oma's passen op de kinderen, zorgen voor het eten en het huishouden, opa's helpen nog mee in het bedrijf. Maar het betekent ook bemoeienis van de eigen familieleden en opvattingen over hoe dagelijkse problemen opgelost moeten worden. Een discussie of conflict aangaan kan er toe leiden dat de familieverbanden verbroken worden. Veel agrariërs hebben oplossingen gezocht in een nieuw bestaan van het bedrijf. Denk bijvoorbeeld aan de kampeerboerderijen waarbij 'stadsvolk' op het erf komt. Voor stadskinderen is het genieten om kennis te maken met het boerenbedrijf, maar het kan ook tot commentaar leiden op bijvoorbeeld de verzorging van de dieren. Ook daar heeft de agrariër mee te maken: de stadsbewoner die naar het 'romantische' platteland trekt. Boerderijen worden verbouwd tot prachtige villa's (boederettes), maar in de buurt wonende agrariërs zien zich geconfronteerd met klachten over stankoverlast, dierenmishandeling en geluidsoverlast.

Juist vanwege de zelfstandige en solistische positie van agrariërs zijn signalen vaak niet goed zichtbaar. Deze uit zich in ziek of depressief worden, niet kunnen slapen, zichzelf terugtrekken en bijvoorbeeld overmatig alcoholgebruik. Regelmatig komt het voor dat de gelovige agrariër zijn geloof in God verliest. Veel frustraties worden vooral binnen het gezin afgereageerd. Ook familieleden van de zelfstandige agrariër zijn opgegroeid binnen de cultuur van de vuile was niet buiten hangen en jezelf niet aanstellen maar aanpakken.

Vaak zijn het de erfbetreders die signalen oppikken met betrekking tot financiële problemen, huiselijk geweld, problemen tussen de generaties. De sociaal werker kan een belangrijke rol spelen in het leren herkennen van de signalen door de erfbetreders. Daarnaast kan de sociaal werker vanuit zijn deskundigheid de erfbetreders wegwijs maken in het bespreken van deze signalen met de agrariërs. Daartoe is het belangrijk dat de erfbetreders goed op de hoogte zijn van de mogelijkheden die sociaal werkers hebben. De erfbetreder zal er altijd voor waken zijn relatie met de agrariër op het spel te zetten en gezien te worden als een bemoeial. Zijn inkomen hangt vaak af van de relatie die hij met de agrariër heeft. Hier zit ook iets dubbels: niet melden betekent dat je het bedrijf misschien

failliet ziet gaan en een klant kwijtraakt. Wel melden kan ook betekenen dat de relatie op het spel wordt gezet. De sociaal werker kan hierin een ondersteunende rol hebben en samen met erfbetreders manieren zoeken om de problemen bespreekbaar te maken.

Erfbetreders hebben dus een belangrijke rol wanneer het gaat om het tot stand brengen van contact tussen de sociaal werker en de agrariër. In de ideale situatie kan de sociaal werker met de erfbetreder meegaan om te kijken of hij iets kan betekenen. De sociaal werker zal goed bekend moeten zijn met de bedrijfsvoering en de cultuur om in te kunnen voegen en aan te kunnen tonen dat hij iets te bieden heeft.⁷

4.8 Samenvatting

Je werkgebied en zijn bewoners kennen betekent dat je regelmatig te vinden bent op plekken waar burgers komen. Hierbij valt te denken aan de lokale (sport)verenigingen, het wijkhuis, het gezondheidscentrum en scholen maar ook de markt of op straat. Het is belangrijk een goed contact op te bouwen met burgers, vrijwilligers en professionals in de wijk of de gemeenschap.⁸ Weten ze jou te vinden wanneer een vaste bezoeker opeens wegblijft bij de wekelijkse biljartmiddag, weet de wijkverpleegkundige je te vinden wanneer je inzet gewenst is bij één van haar cliënten? Ook is het zinvol diezelfde burgers in te kunnen schakelen bij signalen die zich voordoen en problemen in het eigen netwerk opgelost kunnen worden. Aanwezigheid van een sociaal werker moet weer gewoon worden, zoals de aanwezigheid van een wijkagent. In Enschede zijn ze al zover: daar komen de wijkcoaches achterom voor een bakje koffie.⁹

7 Ontleend aan *Agrariërs in beeld* DommelRegio 2007

8 BOOT HVA <http://www.krachtwijken.hva.nl/content/krachtwijken/boot-talentontwikkeling/boot/index.xml>

9 <http://www.wijkcoaches-enschede.nl/> Effectiviteitsonderzoek door de Universiteit Twente: <http://www.utwente.nl/mb/pa/research/completedprojects/wijkcoaches/>

Samen DOEN

Praktijkbeschrijving

‘Eigen kracht in die zin dat je de mensen in hun waarde laat’

Een gezinscoach van Altra zit als ondersteuner in het team en is vanuit zijn vak gewend om gezinnen met de meest complexe problematiek te ondersteunen. De grootste meerwaarde van de aanpak van het team ziet hij in de manier waarop binnengekomen wordt bij huishoudens die anders niet bereikt worden. Zo worden problemen gesignaleerd en gezinnen gemotiveerd om hulp te aanvaarden. *Dat is best wel bijzonder, want je hebt aangebeld en het blijkt dat er veel speelt in het gezin.*

Juist dat binnenkomen en binnen zijn vereist vaardigheden en kwaliteiten. In het algemeen is het bij de doelgroep belangrijk om iets aan te kunnen bieden om de benadering succesvol te laten zijn. Ook concreter, in de manier waarop je je opstelt tegenover de burger bij het eerste contact, valt veel te winnen. Zo is het belangrijk om in te zien dat je niet als ondersteuner, maar in eerste instantie als gast bij een huishouden binnenkomt. *Ik kom daar als gast, niet meteen met een oordeel, begrijp je.* De insteek is belangstelling, niet advies en uitleg geven over hoe iemand zijn leven zou moeten leiden. Daarbij moeten cliënten in hun waarde gelaten worden en zijn afkomst en achtergrond van ondergeschikt belang. Tijdens het eerste contact komt het volgens de ondersteuner vooral aan op luisteren en vragen stellen: hoe ervaart de persoon het leven? De houding is open, woorden worden gewogen voordat ze worden uitgesproken.

Tijd nemen om de cliënt te leren kennen ligt aan de basis van de aanpak. Wanneer de ondersteuner rustig handelt, beweegt hij immers mee met het tempo van de cliënt en kan hij daardoor beter aansluiten op het gezin. Er wordt uitgegaan van de krachten van de cliënt, en hoewel iedereen eigen kracht bezit, weten veel mensen niet hoe ze die moeten inzetten. Het zelfvertrouwen kan worden teruggewonnen, met veel gesprekken waarin op de mogelijkheden wordt gewezen. Dat kost tijd, soms een jaar, soms anderhalf jaar. Dit maakt dat de resultaten van het team lastig concreet vast te stellen zijn. *Eigen kracht is moeilijk te meten hè, want wanneer heeft iemand zijn eigen kracht gebruikt?*

Uiteindelijk moeten burgers elkaar helpen en ondersteunen, ze moeten zelf verantwoordelijk zijn. Dat is waar de Samen DOEN-ondersteuner op probeert aan te sturen. Zo vindt hij het erg belangrijk dat kinderen veilig op kunnen groeien.

Wanneer het op verantwoordelijkheid aankomt is fraude een lastig onderwerp. Hij komt veel tegen, maar kan uit privacy-overwegingen niet altijd ingrijpen. Dan probeert hij het onderwerp bespreekbaar te maken.

Wat ik in ieder geval belangrijk vind, is dat je de mensen aanspreekt op hun eigen verantwoordelijkheid en hun gedrag daarin.

De ondersteuner ziet tijdens zijn werk bijzondere dingen. Hij ervaart dat burgers in kwetsbare omstandigheden graag voor anderen willen zorgen. Zo heeft een cliënt een zak gevuld met kleding die ze niet meer kon gebruiken, zodat hij de zak aan een ander gezin kon geven.

De ondersteuner vindt het positief dat hij vanuit de aanpak relatief vrij kan handelen en dat hij lang bij een gezin betrokken kan blijven. Het is niet altijd duidelijk wanneer een gezin lang genoeg ondersteund is, dan komt het op het gevoel van de ondersteuner aan. Het teamoverleg is bij dit soort kwesties van belang, het gaat immers om andere zaken dan bij reguliere hulpverlening. Er wordt veel tijd geïnvesteerd in alleen het contact maken met burgers, en dat is bij veel van de Samen DOEN-huishoudens een enorme stap. De teamleden praten over teleurstellingen en problemen waar ze in hun werk tegenaan lopen. *Dat je in gesprek gaat met de mensen is al heel wat.* In het team wordt dat begrepen.

Verder biedt het teamoverleg gelegenheid om gebruik te maken van de kennis en expertise van de andere teamleden. Instanties weten elkaar te vinden, de professionals weten wat ze aan elkaar hebben. Als jeugdwerker bij Altra wordt zijn expertise door zijn collega's in het Samen DOEN-team gewaardeerd en benut. Dat geldt voor hem andersom ook voor de expertise van de andere ondersteuners in zijn team. Wanneer de ondersteuner jongeren met schulden in een huishouden treft, weet hij direct wie hij als contactpersoon kan benaderen. Maar ook de meer open discussies zijn vruchtbaar. Er wordt gesproken over wat opvalt en wat herkenbaar is. Op die manier wordt de diversiteit aan ervaringen en inzichten van de ondersteuners benut.

5.1 Inleiding

De sociaal werker die zichtbaar actief en goed vindbaar is in zijn werkgebied zal met contactlegging niet veel moeite hebben. Hij is er onderdeel van en de bewoners kennen hem, ze weten elkaar te vinden wanneer er vragen of problemen zijn. Toch zullen er altijd mensen zijn die, om uiteenlopende redenen, niet in beeld zijn bij het sociaal werk maar over wie wel bezorgdheid bestaat. Onderstaande beschrijving betreft dan ook die burgers die buiten beeld zijn (geraakt) maar die wel ondersteuning nodig hebben.

Vaak gaat het bij deze groep om een combinatie van allerlei meer of minder structurele problemen tegelijk. De complexiteit zit met name in de manier waarop de cliënt met de problemen omgaat en welke effecten dit heeft, voor de cliënt zelf, de sociale omgeving en de betrokken instanties. Het is voor de cliënt én de hulpverlening vaak moeilijk aan te geven wat oorzaak en gevolg is, en om hoofd- van bijzaken te onderscheiden. Vaak gaat het om een combinatie van problemen, bijvoorbeeld psychiatrie, verslaving, financiën, een verstandelijke beperking, (langdurige) sociale uitsluiting als gevolg van armoede, dementerende ouderen, opvoedingsproblemen.

Vaak zijn meerdere instanties nodig om iets te kunnen bereiken. Daarbij moeten we denken aan uitkerende instanties (UWV, werkgever, sociale zaken), gezondheidszorg (GGZ, thuiszorg, huisarts), hulpverlenende instanties (maatschappelijk werk, jeugdhulpverlening), maar ook woningcorporaties, politie, verslavingszorg en maatschappelijke opvang. Dit zijn belangrijke partners.

Hoewel elke situatie uniek is, zijn er toch overeenkomsten die nagenoeg altijd gelden en die goed zijn om in het achterhoofd te houden. Bedenk dat het opvallend vaak gaat om mensen die te maken hebben gehad met traumatische ervaringen, grote teleurstellingen en/of verlieservaringen. Denk aan verlies van dierbaren zoals ouders, partners en kinderen, maar ook verlies van status, werkkring, sociaal netwerk en materiële zaken als woning, geld, auto, enzovoorts. Er is vaak sprake van wantrouwen ten aanzien van mensen in het algemeen en hulpverleners in het bijzonder, alhoewel sommige mensen juist zo goedgelovig zijn dat ze kwetsbaar zijn voor misbruik.

Sommige mensen ondervinden moeilijkheden bij het onderhouden van relaties. De problemen die zij hebben worden vaak niet of maar beperkt onderkend. Dit terwijl anderen signaleren dat de situatie zorgwekkend is. In het sociale netwerk zijn onvoldoende steunbronnen, of die worden niet gebruikt. Door schaamte, schuldgevoel, verbreken van contacten et cetera, krijgen zij geen handreikingen om problemen aan te pakken. Zelf hebben ze misschien moeite om hulp in te schakelen, of beschikken ze niet over de vaardigheid daartoe. Hun vaardigheden zijn gericht op overleven. Veel van deze cliënten

zijn onhoorbaar en onzichtbaar. Soms vertonen ze ook gedrag waardoor een zinvol hulpverleningscontact onmogelijk lijkt (verslaving, psychiatrie, agressie...). Soms verzetten mensen zich tegen interventies van buitenaf. Dit kan uitgelegd worden als weerstand, maar het kan ook gezien worden als acceptatie van de situatie en behoud van het minimale.

Als sociaal werker krijg je vaak te maken met cliënten die zelf geen contact zoeken, maar door derden worden aangemeld. De omgeving constateert bijvoorbeeld dat er hulp nodig is. Deze aanmeldingen worden niet altijd gedaan vanuit zorg. Soms ervaart de omgeving overlast en is men het simpelweg zat en schakelt hulp in. Alle pogingen om het probleem zelf op te lossen zijn mislukt. In deze situaties kan de omgeving ook ondersteuning nodig hebben.

In andere gevallen veroorzaakt iemand geen overlast, maar maakt men zich ernstig zorgen over zijn leefomstandigheden. In beide gevallen gaat het om mensen die zich in een zorgwekkende situatie bevinden. Zij zitten in een isolement dat ontstaan is doordat de omgeving zich terugtrekt of doordat de cliënt de omgeving op afstand houdt.

Aan de andere kant van dit spectrum heb je de groep die juist hulp eist. Zij hebben geleerd te dreigen en/of te chanteren met bijvoorbeeld agressie, suïcide of ander extreem gedrag. Ze spelen mensen uit en veroorzaken chaos. Vaak lijken dit mondige en intelligente mensen die goed voor zichzelf op kunnen komen maar zijn hun leefomstandigheden hetzelfde als die van anderen in zorgwekkende omstandigheden. Ook zij hebben problemen met hun omgeving en bevinden zich in een sociaal isolement. Zij worden vaak gezien als dwarsliggers, en op z'n minst gelden ze als eigenwijs. Professionals zien ze vaak als 'shoppers'.

Het wantrouwen is vaak wederzijds. We zagen in hoofdstuk 2 hoe moraliseren in het sociaal werk vaak loopt via individuele schuldverklaring. Mensen in zorgwekkende omstandigheden, bijvoorbeeld bezoekers van de Voedselbank, hebben dat aan zichzelf te wijten. De verzorgingsstaat heeft – in die opvatting – de armoede in Nederland opgelost, waardoor hun problemen wel hun eigen schuld moeten zijn. Outreachend werkers zien dat anders. Ze zien 'lastig' gedrag niet in de eerste plaats als uiting van persoonlijke nukken en grillen, maar als uitvloeisel van maatschappelijke processen, zoals de cultuur van armoede en van sociale uitsluiting, die vaak van generatie op generatie wordt doorgegeven (zie 'The missing Link'). Hier geldt Cruijffs aforisme: 'Je gaat het pas zien als je het door hebt'. Voor ervaringsdeskundigen is dat een koud kunstje. Voor hulpverleners uit de middenklasse vraagt het aanleren van zo'n inclusief referentiekader veel oefening. Zo'n structurele benadering geeft zicht op andere, effectievere oplossingen, die rekening houden met ontwikkelingsachterstanden, gefnuikt zelfvertrouwen en wantrouwen jegens hulpverleners en andere autoriteiten. Zij beschouwen termen als 'multi-problemegezinnen' en 'zorgwekkende zorgmijders' als eufemismen, die de maatschap-

pelijke verklaringen van de problematiek naar de achtergrond dringen ten faveure van een individualiserende en psychologiserende uitleg.

Bij deze doelgroep geldt vaak dat de combinatie van verlieservaringen, geen inzet van het sociale netwerk en een gebrek aan vaardigheden veroorzaakt dat zij steeds verder afglijden. Een negatieve spiraal waarin alles wat misgaat een bevestiging is van de hope-loze situatie. Er zijn zoveel 'mislukkingen' in hun leven geweest dat zij situaties waarin ze opnieuw teleurgesteld kunnen worden liever vermijden; zij zien geen uitweg meer. De kansen die er zijn om contact te maken met de buitenwereld op gebieden als sociale relaties, werk en wonen worden niet genomen. En dan komt er ongeraagd een sociaal werker op bezoek om te praten over problemen die de cliënt zelf niet ziet of juist probeert verborgen te houden.

De redenen om contact te maken kunnen uiteen lopen. De ene keer komt het contact tot stand omdat de sociaal werker zelf zaken gesignaleerd heeft. De gordijnen van een woning blijven de laatste tijd dicht, een actieve bewoner blijft weg uit het wijkcentrum, er spelen problemen op tussen buurtbewoners. In het merendeel van deze situaties is er geen enkele belemmering om gewoon aan te bellen en te vragen of alles goed gaat.

De andere keer zal de sociaal werker contact gaan leggen op basis van – ernstige – zorgsignalen van derden, waarbij onderscheid gemaakt kan worden tussen burgers en instanties.

De generalist

De problemen rond integraal werken worden regelmatig beschreven: wel twintig hulp- en dienstverleners bemoeien zich met een gezin (Systeem in beeld 2008), de ene dienstverlener weet van de andere niet wat die doet, en soms krijgen cliënten tegenstrijdige opdrachten. De oplossing hiervan wordt meestal gezocht in weer nieuwe procedures, protocollen, overlegstructuren en nog meer case-management en zorgregie.¹⁰ Deze schijnoplossingen, waarin case-managers met elkaar in de clinch raken over wie 'de case' mag of moet managen, staan een goede samenwerking en effectieve ondersteuning in de weg. Dit wordt versterkt door de ver doorgeschoten specialisaties in de sociale sector, waar voor ieder deelprobleem een nieuwe organisatie met professionals met een eigen – liefst evidence based – methodiek in het leven is geroepen. Organisaties met gebouwen, bestuurders, managers, beleidsfunctionarissen en ondersteunende diensten, die weer geheel eigen (overlevings)belangen hebben.

Zo gaat in de praktijk vaak tijd verloren aan de vraag wie van de hulpverlenende organisaties zich geroepen voelt, of zou moeten voelen, om contact te maken met iemand over wie een signaal binnenkwam. Vaak is het signaal, of de vermoedelijke problema-

¹⁰ Zie ook het prachtige filmpje van Adelheid Roosen Korte klap, via www.eropaf.org

tiek, leidend bij de keuze voor het soort hulpverlener. Dit kan betekenen dat een signaal te laat of helemaal niet wordt opgepakt omdat niemand zich verantwoordelijk voelt. De hete aardappel wordt doorgeschoven en uiteindelijk komt hulp niet of te laat. Of, wat tegenwoordig misschien iets vaker voorkomt, iedereen voelt zich, ingegeven door productfinanciering, verantwoordelijk en de potentiële cliënt wordt overlopen door meerdere hulpverleners tegelijk.

De outreachende sociaal werker, ongeacht bij welke organisatie hij in dienst is, zou zich geroepen moeten voelen om door de samenwerkingsverbanden heen contact te maken. Het 'recht' op hulpverlening is nu vaak georganiseerd via loketten, meldpunten of indicaties. Hierdoor kan de sociaal werker zich belemmerd voelen. Het zou normaal moeten zijn om een ingang te zoeken wanneer zich signalen voordoen en niet te wachten op een formele 'opdracht'. Door de positionering van sociaal werkers dicht bij burgers worden signalen eerder gezien en opgepakt. Uiteraard vraagt contact maken afstemming met samenwerkingspartners; deze zullen de sociaal werker moeten erkennen als een generalist die kan aansluiten bij verschillende problemen zonder direct in te steken op verwijzing naar of betrekken van allerlei gespecialiseerde organisaties. Dit betekent ook dat de sociaal werker een mandaat moet hebben van zijn samenwerkingspartners om in het contact dat hij maakt effectief stappen te kunnen zetten om hulpverlening op gang te brengen. Het is belangrijk dat de sociaal werker direct een aanbod kan doen, zijn nut kan bewijzen en zo het contact kan verstevigen. Een goede stelregel is dat degene die als eerste een goed/werkbaar contact heeft ook de eerst verantwoordelijke sociaal werker blijft, ook als hij of zij geen specialist is voor de specifieke vragen/problemen die spelen. Dit voorkomt dat een hele batterij aan hulpverleners passeert voordat de juiste 'specialist' gevonden is.

Sociale professionals blijven grote moeite hebben om zich los te – mogen – weken van het werken volgens protocollen en procedures. Wij menen dat deze manier van werken aansluiting op de leef- en belevingswereld van burgers echt verhindert. Het moeten voldoen aan formele vereisten en de beperkte tijd staan contact maken en present zijn in de weg.

Sociale professionals die kunnen werken volgens de outreachende Eropaf! benadering maken deze aansluiting wel; zij krijgen de ruimte en beschikken over de nodige vaardigheden. Zij stellen de cliënt en zijn sociale context centraal en kijken van daar uit wat nodig is. Zij volgen de plannen, ideeën en capaciteiten van de cliënt en zijn omgeving, behalve wanneer veiligheid, wetgeving en/of maatschappelijk draagvlak in het geding komen. In die situaties zullen zij daarover in dialoog gaan en proberen een voor alle partijen acceptabel plan te maken. Desnoods zullen zij ook sturen en overnemen, omdat het onrechtvaardig is om te verwijzen naar eigen verantwoordelijkheid wanneer vaardigheden en/of draagvlak ontbreken. Morele dilemma's worden steeds in dialoog besproken, waarbij fijnzinnig gebalanceerd wordt tussen betutteling en afzijdigheid.

De generalistisch sociaal werker is thuis in zijn buurt; hij is een vertrouwd gezicht. Hij werkt bij voorkeur vanuit een, door bewoners zelf gerund, buurthuis of wijkcentrum. Hij weet van omgaan met individuen, gezinnen en groepen. Hij beheerst de principes van het 'social case work', maar ook van materiële hulp- en dienstverlening, van groepswerk en van opbouwwerk. Hij denkt en handelt outreachend, kijkt altijd over de grenzen en zoekt verbinding. Hij zoekt naar de vraag achter de vraag en neemt niet direct genoegen met een 'nee' gebaseerd op de regels van de systeemwereld. Hij is vooral aanwezig en weet hoe hij vanuit de context situaties kan beïnvloeden zonder zelf een centrale positie in te nemen. Hij weet hoe samenhangende sociale structuren ontstaan en gestimuleerd kunnen worden. De sociaal generalist is specialist van het alledaagse leven en voorkomt zoveel mogelijk dat vraagstukken of problemen zo uitgroeien dat vakspecialisten nodig zijn. Terwijl hij juist ook weer weet wanneer en hoe specialisten betrokken moeten worden. Over wie hij, samen met de betrokken burgers, de regie voert en die zonder problemen aan hen verantwoording afleggen. De sociaal generalist is zowel leidend als dienend. Leidend ten aanzien van de systeemwereld en de – mogelijke – rol van specialisten en dienend ten aanzien van cliënten en hun sociale omgeving.

Ideaal is het wanneer de sociaal werker bij het leggen van het eerste contact een partner mee kan nemen. Dit hoeft lang niet altijd een collega-professional te zijn. Wanneer een signaal van een buurtbewoner afkomstig is, kan dit ook de aangewezen persoon zijn. Het kan handig zijn om een ervaringsdeskundige mee te nemen die kan denken en redeneren vanuit de leefwereld van de cliënt, om op die manier toe te lichten wat hulpverlening kan betekenen. Een mooi voorbeeld hiervan is de manier waarop Samen DOEN in de Kolenkitbuurt in Amsterdam dit uitvoert. Wanneer zij contact maken, gebeurt dit door een tweetal professionals of een professional samen met een participerende burger. Zij gaan gezamenlijk op huisbezoek.

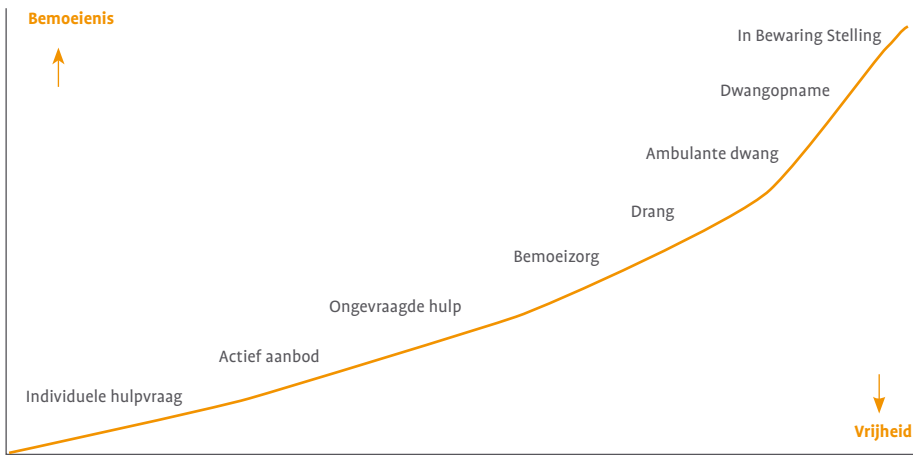
Wij ondersteunen van harte het pleidooi voor flink wat minder hulpverleners per cliënt (en minder cliënten per hulpverlener). Minder specialisten en meer generalisten met meer professionele handelingsruimte.¹¹ Als dit daadwerkelijk praktijk wordt, leidt dit onherroepelijk tot het verdwijnen van behoorlijk wat specialistische functionarissen, organisaties, adviesbureaus, registratie- indicatie- en onderzoeksinstellingen. Veel geld en energie vloeit nu onproductief – al dan niet met onderling gekrakeel – weg en dat doet het imago van sociaal werkers geen goed.

11 Zie ook bijvoorbeeld Manifest Eropaf! 2.0 en M. Scholte 2010

5.2 Attitude

De insteek voor contact is per situatie verschillend en in complexe situaties vraagt dit soms extra aandacht. Feit is dat je het eerste contact maar één keer kunt maken. Belangrijk is dus dat dit zorgvuldig gebeurt en dat de sociaal werker zijn handelen kan legitimeren. Niet alleen vanuit wettelijke kaders of protocollen, maar vooral vanuit betrokkenheid en de intentie om steun te bieden aan mensen in kwetsbare omstandigheden. Hoe meer ongevraagd en onverwacht je bemoeienis is, hoe belangrijker de legitimatie. Andersom, hoe groter de nood waarmee je je bemoeit, hoe groter je legitimatie. Dit wordt inzichtelijk gemaakt in het ‘zorgcontinuüm’ van Gerard Lohuis, Ronald Schilperoort & Gert Schout (2002). Present zijn is hier uitgangspunt en basishouding.

Zorgcontinuüm



Voor het maken van contact is het nodig dat de outreachende sociaal werker over een aantal zaken nadenkt. Hij moet zich ervan bewust zijn dat hij zich begeeft in de leefwereld van de burger. In dit domein is hij – ongevraagd – te gast. Hij moet er rekening mee houden dat hij misschien ongelegen komt en een afspraak moet maken voor een andere keer. Overigens is het vaak ook zo dat hij juist zeer welkom is.

De persoon met wie contact gemaakt wordt is voor de sociaal werker een potentiële cliënt, maar de persoon zelf heeft daar nog geen idee van en voelt zich misschien onheus bejegend. Hij heeft niet om bezoek gevraagd en zal misschien het gevoel hebben op te moeten boksen tegen het beeld dat de sociaal werker van hem heeft. Dit kan het eerste contact beïnvloeden; bij sommige cliënten valt dit verkeerd, zij zullen zich afzetten tegen het perspectief van de sociaal werker. Andere cliënten zijn juist aangenaam verrast en waarderen het dat iemand interesse toont en komt vragen of er ondersteuning nodig is. Vaak is de reactie ‘wat fijn dat er eindelijk eens iemand naar mijn verhaal luistert’.

Omdat de attitude van de sociaal werker bepalend is voor het succes van het eerste contact is het onverstandig om volgeladen met beelden en diagnoses van anderen naar iemand toe te gaan. Het kan best zo zijn dat er uitgebreide psychiatrische diagnoses over iemand bestaan, dat jeugdzorg stapels rapporten over een gezin schreef of dat iemand meerdere malen bij justitie te gast was. Bij het leggen van contact is dat allemaal niet relevant en is het niet handig om dit allemaal al te weten. Het kleurt je beeld en dit staat het zelf objectief kijken in de weg. De typering van anderen zijn vaak momentopnamen (en meningen) die in dossiers terecht kwamen en die mensen blijven achtervolgen. Belast jezelf niet te veel met opvattingen of visies van anderen. Ga zo onbevagen en neutraal mogelijk 'op iemand af'.

5.3 Het eerste contact

Vertel altijd wie je bent en wat de reden van je komst is. Toon respect en vraag toestemming. Dit begint al als iemand opendoet of wanneer je iemand aanspreekt. Nadat je hebt verteld wie je bent, zeg je wat je komt doen. Wees zorgvuldig in je woordkeuze. Als een onbekende jou vertelt dat je een probleem hebt zal de eerste reflex zijn om jezelf te verdedigen. Zo organiseer je direct een confrontatie terwijl deze ook goed vermijdbaar is. Win eerst het vertrouwen door het over alledaagse zaken te hebben. Vertel gerust ook over jezelf, contact is immers wederkerig, het gaat om geven en nemen. Blijf niet hangen in een oppervlakkige, semiprofessionele afstandelijkheid; mensen voelen dat haarfijn aan. Zoals ze ook oprechte interesse haarfijn aanvoelen. Op het juiste moment breng je het eigenlijke onderwerp ter sprake, waarbij de insteek meestal zal zijn dat je signalen hebt gekregen en je afvraagt of je iets kunt betekenen.

Niet iedereen zet meteen de deur wijd open. Accepteer het wanneer je niet direct binnen mag komen, laat de cliënt zelf beslissen. Een gesprek aan de deur, op een bankje in het park aan de overkant of in het café om de hoek, is ook prima. Wanneer iemand aangeeft dat het op dat moment niet uitkomt mag dit niet opgevat worden als onwil of gebrek aan motivatie. Soms is het simpelweg zo dat iemand met iets belangrijks bezig was, bezoek heeft, over enkele minuten weg moet, geen zin heeft of zich schaamt voor de rommel in huis. Benoem dit, laat blijken dat je je in kunt leven. Wanneer je je komst niet hebt aangekondigd, geef dan ruimte om daar op te reageren en zet iemand niet voor het blok.

Contact maken met mensen in een kwetsbare positie stopt niet bij één poging. Vasthoudendheid en doortastend optreden horen bij de basisvaardigheden van de outreachend sociaal werker. Wil iemand op dat moment niet, probeer dan een afspraak te maken. Sluit aan bij de cliënt: vindt die het prettiger wanneer je in de middag komt of wil iemand liever op kantoor afspreken of buiten? Stel altijd voor dat iemand uit het eigen netwerk daarbij aanwezig is.

Als je wel wordt toegelaten is het belangrijk je zoveel mogelijk als respectvolle gast op te stellen. Ook al kom je in een huis dat een verwaarloosde indruk maakt, het blijft iemands thuis. Als de vloer schoon is, vraag dan of je je schoenen mag aanhouden. Accepteer iets te drinken als het je aangeboden wordt (tenzij je inschat is dat dit uit hygiënische overwegingen niet verstandig is). Vraag waar je kan zitten. Doe niet alsof je thuis bent. Complimenten over iets in het interieur doen het altijd goed.

Niet iedere cliënt is verbaal sterk genoeg om uiting te kunnen geven aan zijn gedachten en gevoelens. Het is belangrijk om signalen van non-verbale goed- of afkeuring te accepteren over zaken die je aan de orde stelt.

Sluit aan bij het taalgebruik van de cliënt, soms betekent dit dat je dialect moet spreken en soms dat je juist heel formeel moet blijven. Ga niet mee in verhullend taalgebruik. Tot je weet hoe de cliënt communiceert blijft je taal neutraal. Dit betekent dat je niet tutoyeert tenzij de cliënt daar toestemming voor geeft. En dat je geen aannames op de cliënt loslaat. Vooronderstellingen of sterk gekleurde opvattingen leiden ertoe dat je gesprekspartner het gevoel krijgt zich tegen jou te moeten verweren.

Tijdens het gesprek blijf je toestemming vragen: ‘Mag ik u wat vragen over uw familie?’ Zo krijg je een dialoog. Ook als het antwoord ‘nee’ is, kun je daarop doorgaan. Bijvoorbeeld: ‘Vindt u het vervelend dat ik daar naar informeer?’ Door op zaken door te vragen, krijg je een duidelijker beeld van de visie van de cliënt.

Stel je positief op. Benoem dat je het prettig vindt dat je te woord gestaan wordt. Een positieve houding naar de cliënt en zijn omgeving is belangrijk omdat iemand vaak vooral te horen krijgt wat niet goed gaat en wat hij zou moeten veranderen. Zoek naar die zaken, hoe klein ook, waarmee je iemand kunt complimenteren.

Vermijd de houding van een deskundige, een zekere mate van solidariteit met de cliënt is gewenst. Soms moet je, om contact te kunnen maken, juist min of meer partij kiezen voor de cliënt om samen ‘te strijden tegen de boze buitenwereld’. Je gebruikt die houding om in contact te komen en samen iets op te bouwen. Met samenwerkingspartners kun je dit bespreken.

Door hardop te denken, door te vragen en terug te geven aan een cliënt die weinig loslaat over zijn gevoelens, laat je zien wat jij ziet en denkt. Je vertelt hardop wat je jezelf afvraagt. Je houdt de cliënt een spiegel voor en daarmee nodig je hem uit om te reageren.

Zoek bij het eerste contact altijd naar de interesses van cliënten. Soms door er direct naar te vragen, maar ook door goed rond te kijken en te observeren. Ook kun je informatie gebruiken die je vooraf gekregen hebt om gericht ergens naar te vragen. Vraag vooral

naar iets waar de cliënt goed in is. Boeken, schilderijen, foto's, snuisterijen... ze zeggen iets over de belevingswereld van de cliënt. Ze geven vaak informatie over hobby's, familie, enzovoorts. Je kunt meer vragen dan: 'Wie is dat?' of: 'Wie heeft dat geschilderd of geschreven?' Bij foto's kun je vragen wanneer de foto gemaakt is en door wie, ter gelegenheid van welke gebeurtenis, of ze de persoon in kwestie nog zien en zo niet of ze deze missen, enzovoorts.

Bij het eerste contact zoek je ook naar iets concreets wat je kunt doen, meestal zijn dat praktische zaken. Bijvoorbeeld het sluiten van een dakraampje, het verplaatsen van een zware pot met planten of het doorlezen van een ingewikkelde brief en de inhoud ervan uitleggen. Zo laat je zien dat je niet alleen komt om te praten, maar dat je daadwerkelijk bereid bent iets te doen. Je kunt je nut bewijzen door simpele diensten te verlenen, denk aan het meenemen van boodschappen of het indraaien van een lamp. Maar ook 'quid pro quo': doe jij iets voor mij, dan doe ik iets voor jou.

Maak duidelijk kenbaar dat je op de hoogte bent van de problematiek en geef je de cliënt het gevoel dat hij niet de enige is die zich in zo'n situatie bevindt. Geef voorbeelden waarin de hulpverlening een succes was, bijvoorbeeld door het voorkomen van uithuiszetting, van gedwongen opname of van uithuisplaatsing van de kinderen. Het kan zijn dat de cliënt in het eerste contact een ander probleem formuleert dan de melder deed. Dan sluit je dus aan bij het door de cliënt geformuleerde probleem en kom je later terug op de andere problemen.

Wees altijd duidelijk over wat mensen van je kunnen verwachten. Als iemand verwachtingen uitspreekt die je niet kunt waarmaken, bespreek dat dan direct. Wees duidelijk over je mogelijkheden en doe geen beloftes, behalve dat je je best zult doen.

Tijd is een belangrijke factor. Laat je niet opjagen door de druk van de melder, maar geef de cliënt alle tijd en ruimte om over je bezoek na te denken. De cliënt wordt dan niet belaagd met allerlei verwachtingen en afspraken.

Vermijd opmerkingen als: 'Ik wil uw kant van het verhaal horen', zo creëer je partijen en stel je jezelf op als scheidsrechter. En dat ben je niet. Je bent bemiddelaar, verbinder, regelaar maar geen rechter. Vermijd ook vragen naar de bekende weg, dit kan leiden tot discussies of situaties waarin de cliënt 'bewijslast' moet gaan leveren. Een huurschuld is een huurschuld en daar valt niets anders van te maken. Je bent er ook niet om de cliënt te overtuigen van het gelijk van de ander, bijvoorbeeld over ervaren overlast of huurachterstanden. Je gaat uit van de last die de cliënt ervaart en wat jij daarin kunt betekenen.

5.4 Probleemonderkenning door cliënt

Bij iemand die zelf geen problemen ervaart moet er een manier gezocht worden om contact op te bouwen. Soms kun je aansluiting maken in de strijd van de cliënt tegen de verhuurder, de buren, sociale zaken of andere instanties. Je sluit in dat geval aan bij de gevoelens die de cliënt hierover ervaart, maar je neemt geen stelling want daarmee zet je je positie als bemiddelaar op het spel en houd je de zorgelijke situatie uiteindelijk in stand. Je bent geen verlengstuk van de instellingen, maar ook niet van de cliënt. Neem dus de tijd om te zoeken naar wat je kunt betekenen, maar doe geen beloftes die je niet waar kunt maken. Soms moet je steeds opnieuw langsgaan voor een praatje. Het kan soms maanden duren voor iemand voldoende vertrouwen heeft om je iets te laten regelen of te onderkennen dat er een probleem is. Tegelijk kan het nodig zijn dat je, bijvoorbeeld bij een dreigende huisuitzetting of uithuisplaatsing van de kinderen, meer dringend of zelfs dwingend optreedt en de cliënt confronteert met de gevolgen wanneer deze geen hulp aanvaardt. Ook dan is het belangrijk dat je een concreet aanbod hebt waarmee de cliënt direct geholpen is. Hier passen ook 'verkoopstrategieën': in de commerciële sector bestaan hele opleidingen om iemand iets te verkopen. De sociaal werker kan hier van leren. Bijvoorbeeld: zoek common ground, een plek waar je het met elkaar eens bent, en ga niet te veel in discussie. Probeer een 'ja-flow' te creëren: de uitkeringen zijn niet hoog, toch? Het is moeilijk om met weinig geld rond te komen, toch? En dan krijgt u allemaal van die ingewikkelde brieven, toch? Zou het niet veel simpeler moeten allemaal? Maar ja, hoe krijg je die organisaties in beweging? Zou het niet makkelijker zijn als u het zelf wat beter zou begrijpen? Kan ik u daar misschien mee helpen? Als de hulp verplicht is (of het niet meewerken aan hulp grote gevolgen heeft, zoals een uithuisplaatsing) kan ingezet worden op 'verlost worden van bemoeienis'. Bijvoorbeeld: ik snap dat u vindt dat u geen probleem heeft, maar de verhuurder vindt dat u hulp moet accepteren, anders zetten ze u eruit. Wat kunnen we doen om de woningbouwvereniging ervan te overtuigen dat u geen hulp meer nodig heeft?

Cliënten die erkennen dat er problemen zijn en hulp willen, komen soms met zo'n grote waslijst aan acute zaken dat je overvraagd wordt en van hot naar her zou kunnen gaan rennen om zaken te regelen. Doe dit vooral niet, het gaat vaak om situaties die al jaren bestaan en die niet onmiddellijk opgelost hoeven te worden. Leer de cliënt kennen en realiseer je dat je in een situatie stapt die waarschijnlijk al maanden of jaren zo is. Het is een uitzondering als zaken per direct geregeld moeten worden. Verder is het helemaal niet jouw taak om alles op te lossen: je bent er om te ondersteunen dat mensen dit vooral zelf doen.

Het kan echter zeker voorkomen dat situaties zo dreigend zijn dat het nodig is de cliënt te confronteren met de gevolgen van weigeren. In principe is dit het sluitstuk, waarmee enerzijds een laatste poging wordt gedaan om de cliënt te overtuigen van het belang van meebewegen en anderzijds wordt gekeken in hoeverre de cliënt zich bewust is van de situatie waarin hij/zij zit.

Er zijn mensen die wel erkennen dat er een probleem is maar dit omschrijven als tijdelijk. Ze brengen het alsof het even niet goed gaat, hebben daar redenen voor en tonen begrip voor de zorg die men heeft. Zij leggen uit dat het wel weer goed komt en dat hulp niet nodig is. Dan kun je aansluiten bij het tijdelijke probleem. Afhankelijk van zijn houding kun je de cliënt ook confronteren met informatie die jij hebt, bijvoorbeeld dat er al lang sprake is van overlast, zorg over de kinderen of betalingsachterstanden.

5.5 Afronding eerste contact

Vraag je cliënt altijd of deze begrepen heeft waarom je contact zocht en wat hij daar van vindt. Daaraan koppel je de vraag of de cliënt nog ergens anders tegen aanloopt. Hierbij laat je los wat de aanmelder heeft verteld. Je kunt inspelen op 'kleine dingen' die cliënten je vertellen. Vraag toestemming om te overleggen met bijvoorbeeld de huisarts of de GGZ. Als de cliënt toestemming geeft, kun je daarvoor een toestemmingsbrief laten tekenen. Vraag altijd of het goed is dat je nog eens terugkomt en laat je visitekaartje achter met je telefoonnummer. Vertel waar en wanneer je te bereiken bent. Als je concrete afspraken maakt is het verstandig deze te herhalen en op te schrijven, bij voorkeur door de cliënt zelf. Bespreek opnieuw of bij een volgende afspraak iemand uit het netwerk aanwezig kan zijn.

5.6 Samenvatting

Contact maken kan het best als je al bekend bent. Generalisten die altijd in een wijk of buurt aanwezig kunnen zijn, hebben duidelijk een streepje voor. Formele netwerken, protocollen en indicatie-organen leiden niet vaak tot goede resultaten. Mensen die zich lijken te verschuilen hebben vaak al een hele geschiedenis met problemen of hulp- en dienstverlening. Soms zijn zij 'zorggetraumatiseerd'. Goed contact maken vraagt vasthoudendheid en oprecht zijn. De rol van ervaringsdeskundigen of mensen uit het netwerk kan groot zijn. Zorg dat je altijd wat te bieden hebt, dan kun je ook makkelijker iets terug vragen. Wees behoedzaam, zorgvuldig en doortastend tegelijk.

Samen DOEN

Praktijkbeschrijving

‘Je moet een beetje doortastend zijn, een beetje brutaal. Maar wel aardig en vooral persoonlijk.’

Een ondersteuner van het Samen DOEN-team heeft jarenlange ervaring met een outreachende aanpak opgedaan als maatschappelijk werkster bij HVO-Querido. Een groot verschil is dat ze voor het huisbezoek vanuit het Samen DOEN-team minder informatie over de huishoudens heeft. Daarmee is de achtergrond van de problematiek ook minder duidelijk. Dit vraagt een onderzoekende, maar ook voorzichtige benadering.

De ondersteuner is overtuigd van haar rol en de doelen die de aanpak specifiek nastreeft: komen waar het op een andere wijze niet lukt. Ze legt uit dat burgers in kwetsbare omstandigheden zelf hun situatie kunnen verbeteren, hoewel de nodige handvatten aangereikt moeten worden. Ze maakt haar cliënten bekend met instanties, zodat ze er bij problemen in het vervolg zelf kunnen aankloppen. Ze wijst hen op verantwoordelijkheden die ze moeten nemen. Bovendien handelt ze preventief, probeert ze in te grijpen voordat de problematiek uit de hand loopt. Zo is het belangrijk dat mensen met schuldenproblematiek vroegtijdig ondersteuning krijgen, anders zijn de gevolgen niet te overzien.

Bij een huisbezoek heeft ze altijd in haar achterhoofd hoe het zou zijn als een onbekend persoon bij haar voor de deur zou staan en belangstelling zou tonen voor haar persoonlijke situatie. De ondersteuner zorgt dat ze vriendelijk overkomt en laat mensen zich op hun gemak voelen doordat ze zich informeel opstelt. Voor het huisbezoek weet ze weinig van het huishouden, dus zowel de cliënt als zijzelf zijn gebaat bij een open houding. Ze begint met een algemene, ongedwongen vraag:

Goedemiddag, ik ben van de Kolenkitaanpak. Vanuit de gemeente zijn we bezig met het benaderen van bewoners in de Kolenkit met de vraag of ze hulp nodig hebben en of ze op de hoogte zijn van voorzieningen.

Zo lijkt de toon gezet, maar er zijn veel factoren die een rol spelen bij de kwestie of de ondersteuner binnen kan komen of niet. Soms is er een taalbarrière, maar voor een Turkse ondersteuner is het ook niet vanzelfsprekend dat hij bij een Turks gezin binnenkomt. Wanneer iemand weigert, probeert de ondersteuner met een alternatief plan te komen. Zo stelt ze bijvoorbeeld voor om elkaar in een cafetaria te ontmoeten. Ooit stond ze op een koude, winterse dag bij een Turkse vrouw voor de deur. Aanvankelijk had deze geen belangstelling, maar toen de ondersteuner graag binnen wilde komen voor een warm

kopje thee, deed ze de deur toch open. De ondersteuner probeert zich te verplaatsen in iemand die weinig buiten komt en in eerste instantie geen interesse heeft. Ze houdt vol. Want ze gelooft dat wanneer je anderen belangstelling en hoop geeft, er kansen liggen.

En ik wil in ieder geval mijn best doen om te laten zien van: we hebben wat te vertellen, kan ik binnenkomen?

Om te voldoen aan verwachtingen tijdens een eerste kennismaking is het zaak dat de ondersteuner op de hoogte is van belangrijke instanties en regelingen en dat ze de informatie kan overbrengen. Het is belangrijk om het eerste moment op de bank bij een cliënt goed te benutten om een basis te leggen voor vertrouwen en ondersteuning.

En zit je eenmaal dan is de aandacht op jou gevestigd. Dan is het eigenlijk de kunst om niet bij dat blaadje te blijven, bij die vragen, maar breed in te gaan op alles, veel belangstelling te tonen.

Eerst begint ze met de luchtigere onderwerpen, zoals de woning. Omdat veel mensen in de buurt problemen met hun woning hebben is het een goede gelegenheid om alles te bekijken. Wanneer ze over het team vertelt, zegt ze er altijd bij waar ze gevestigd zijn. Het is een bekende plek voor buurtbewoners en ook dat schept vertrouwen. Het is goed om niet alleen zakelijk te zijn, zo toont ze ook belangstelling voor de foto's aan de muur, het mooie tapijt op de grond. Belangstelling in brede zin, er moet niets geforceerd worden. Zelfs wanneer iemand geïrriteerd overkomt is het essentieel om rustig en gecontroleerd te blijven. Dat verhoogt de kans op goed contact waarbij de ondersteuner de situatie van haar toekomstige cliënt leert kennen. Juist de mensen met wie moeilijk contact te maken is zijn vaak gebaat bij haar aanpak, omdat ze de tijd neemt en doortastend kan zijn.

Samensturing en plannen

6.1 Een plan maken

Als er contact gelegd is lijkt het plan van aanpak de volgende stap. Maar hier gaat de inventarisatie aan vooraf. Vaak wordt in de eerste paar weken gewerkt aan het creëren of versterken van de (hulpverlenings)relatie, het indammen van een crisis, het leggen van contacten met relevante anderen (sociaal netwerk, andere betrokken professionals en organisaties, etc.). Dit neemt niet weg dat het ook in deze fase goed is om met elkaar af te stemmen: wie gaat wat doen, met welk doel? De contacten die je legt en de inzichten die je krijgt in deze fase dragen bij aan het maken van een degelijk plan.

Vaak wordt los van elkaar betoogd dat er vraaggestuurd gewerkt moet worden en dat cliënten hun eigen plan moet maken, maar dat professionals ook hun verantwoordelijkheid moeten nemen en moeten sturen waar dat nodig is. Deze gescheiden benadering leidt tot tegenstrijdige conclusies en adviezen. Daarom hebben wij de term samensturing gemunt. Onder samensturing verstaan wij hoe cliënten, vanuit zelf- en levenskennis, in dialoog met andere cliënten, professionals, managers en onderzoekers, komen tot effectieve en duurzame oplossingen voor individuele problemen én maatschappelijke vraagstukken. Of, zoals een van de oprichters van de opvangvoorziening in zelfbeheer JES, het zegt: Samen kijken wat er nodig is, naast elkaar staan in plaats van boven en onder.

Waar publicaties over outreachend werken en bemoeizorg zich vooral richten op contact maken en publicaties over herstelgericht werken zich vooral richten op de krachten van cliënten, proberen wij een denk- en handelingskader te formuleren waarbinnen een combinatie mogelijk is. Zo gaat het in de praktijk toch ook? Eigen kracht of eigen regie is geen vast gegeven, je hebt er niet een bepaalde, onveranderlijke hoeveelheid van. Cliënten kunnen met weinig zelfsturing beginnen en langzaam groeien of juist volledig in eigen regie beginnen en later merken dat er meer behoefte aan ondersteuning is. Voor cliënten en professionals betekent dit dat zij zich steeds in andere verhoudingen bevinden, soms verschillend per deelgebied. Iemand kan bijvoorbeeld zelf zijn dagbesteding plannen, maar ondersteuning nodig hebben in de vorm van een gezamenlijke budgetcursus. Weer later kan deze persoon een terugval hebben, waarin de professional tijdelijk de administratie overneemt. De ondersteuning moet aansluiten bij de behoefte van de cliënt en dit kan dus per levensgebied verschillen. Nu is het nog te vaak zo dat ondersteuning wordt opgedrongen op gebieden waar dat niet nodig is, terwijl er daar waar het nodig is niets wordt geboden.

Er vinden bijvoorbeeld gesprekken plaats over de onderlinge communicatie in het gezin terwijl de last meer ligt bij de dagelijkse problemen, zoals het huishouden en de administratie bijhouden. Maar ook omgekeerd kan er veel aandacht zijn voor praktische zaken

maar geen ruimte voor een goed gesprek, waardoor de cliënt zich niet gehoord of begrepen voelt. Er wordt gestuurd op arbeidsparticipatie voor een alleenstaande vader terwijl de opvang van de kinderen nog niet geregeld is. Als de integrale aanpak geen uitgangspunt is, zien we dat binnen gezinnen de verschillende trajecten voor gezinsleden niet op elkaar aansluiten. Vader leert in een agressieregulatietraining een time-out te nemen wanneer het hem te veel wordt, terwijl de opdracht tegelijkertijd is om samen het verwaarloosde huis weer leefbaar te maken. Vader trekt zich terug, zoals hij heeft geleerd bij de agressieregulatietraining, maar feitelijk loopt hij steeds weg wanneer het moeilijk wordt.

Bij het maken van een plan spelen verschillende betrokkenen en belanghebbenden een rol:

- de hoofdpersoon, van wie het plan is
- zijn of haar sociale netwerk
- de professional (en eventuele andere betrokken professionals)
- betrokken organisaties die eventueel voorwaarden stellen (bijvoorbeeld de woningbouwvereniging als het gaat om huurachterstand of overlast, of Bureau Jeugdzorg als het gaat om onveiligheid voor het kind)

6.2 Inventariseren: wat is er aan de hand en wiens probleem is dat?

Voor het maken van het plan is het belangrijk om te weten wie de cliënt is en hoe hij zich tot nog toe gered heeft. De lat met betrekking tot eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid ligt hoog, maar kan iedereen daar wel aan voldoen? Soms is het nodig snel en gericht te handelen, denk aan het voorkomen van huisuitzetting. Het kan ook zijn dat er geen directe urgentie is, zoals bij problemen op het gebied van verslaving of verwaarlozing van de woning. Ondanks de ernst van de problemen kan de cliënt deze als ‘gewoon’ ervaren en de aanwezigheid van een sociaal werker zal daar weinig in veranderen.

Vaak hebben cliënten andere normen en waarden dan algemeen aanvaarde maatschappelijke normen. Het is lastig om aan te geven waar de algemeen geldende norm ligt. Wat de een vies vindt, valt voor de ander wel mee. Wat voor de een een onacceptabel probleem is in de opvoeding, is voor de ander wel aanvaardbaar. Het is dus verstandig om steeds je normen en waarden aan bijvoorbeeld collega's te toetsen om te voorkomen dat je jouw persoonlijke normen en waarden aan anderen oplegt. Of om te voorkomen dat je zaken laat liggen die beter wel aangepakt kunnen worden.

De outreachende sociaal werker moet ook rekening houden met de normen en waarden van de omgeving. Een luidruchtig gezin dat zelf geen overlast ervaart, kan voor de omgeving zeer storend zijn. Een dakloze die graag op een bankje in het winkelcentrum zit doet niemand kwaad maar kan door de winkeliers gezien worden als een overlastverorzaker die een negatieve invloed heeft op de verkoop.

Onderzoek de normen en waarden van de cliënt door gesprekken aan te gaan die met name aan zingeving raken. Wat wil de cliënt met zijn leven, hoe ziet hij anderen en hoe wil hij gezien worden? Hoe kijkt hij tegen zijn omgeving aan? De ene cliënt heeft een positief beeld van de wereld om zich heen, een ander is juist erg negatief en pessimistisch. Verder zijn er cliënten die geen reëel wereldbeeld hebben, zoals mensen met waanideeën. Anderen zijn erg angstig voor wat er om hen heen gebeurt en sluiten zich er letterlijk voor af. Je komt hier achter door goed te luisteren en te kijken, maar ook door te praten over alledaagse dingen en niet alleen over problemen. Dit geeft een goed beeld van hoe cliënten in het leven staan.

Ervaringen van cliënten met werk, relaties, geld, instellingen, enzovoorts, zijn bepalend voor hoe zij zich verhouden tot de mensen om hen heen en de instanties waarmee zij te maken hebben. Veel cliënten hebben negatieve ervaringen met hulpverleners of zijn juist erg afhankelijk van hen geworden en zien het vragen van hulp als dé oplossing voor problemen. De sociaal werker wordt dan als verlengstuk van de instanties gezien en overall verantwoordelijk voor gemaakt. Cliënten stellen zich op alsof zij niet in staat zijn om zelfstandig beslissingen te nemen. Dit in tegenstelling tot cliënten met negatieve ervaringen. Zij staan sceptisch tegenover de aangeboden hulp en proberen onder het contact en de afspraken uit te komen. Of zij spannen de sociaal werker juist voor hun karretje door middel van manipulaties en dreigementen.

Voor zover bij deze cliënten nog maatschappelijk besef aanwezig is, wordt dit bepaald door clichés: dat de overheid de schuld van alles is, dat de instanties tekort geschoten zijn en dat de verantwoordelijkheid van de samenleving heeft gefaald, waardoor zij er nu beroerd aan toe zijn. Hier past professional weerwerk. Dat moet goed zijn, subtiel, humorvol en zoekend naar het levensverhaal achter de clichés. Anders gezegd: veel mensen in materieel en sociaal armoedige omstandigheden hebben de neiging de 'schuld' hiervan vooral buiten zich zelf te leggen. Zij verwachten ook dat de oplossing van buiten komt. Ook ten aanzien van hulp- en dienstverleners stellen zij zich op als consumenten van hulp en diensten en kennen zij vaak geen wederkerigheid. Hoewel zij zichzelf op deze manier maatschappelijk uitsluiten, voelen zij zich vooral door anderen uitgesloten. In de loop van de tijd hebben zij zich een houding van hulpeloosheid eigen gemaakt. Van hulpverleners vraagt het ervaring en mensenkennis om deze aangeleerde houding goed te onderkennen. In dit soort situaties kan de kunst van het dialogiserend moraliseren goed worden ingezet. Essentieel daarbij is dat moraliseren geen eenrichtingsverkeer is. Moraal is het resultaat van dialoog, een gesprek waarin de moraliteit als het ware op de maat van de persoon wordt 'uitgevonden'. Dat is lastig, maar het werkt wel beter dan het uitspreken van lesjes. Die zijn immers morgen weer vergeten (Tonkens, Uitermark & Ham, 2006).¹²

¹² Zie ook Van Doorn, 2008 en Van Doorn, 2009

Sommige cliënten denken dat de wereld er op uit is om hen dwars te zitten. Anderen gaan er ondanks de ernstige problemen waarmee ze kampen, juist van uit dat alles weer goed komt. Voor hen zijn mensen in principe te vertrouwen, en ze gaan ervan uit dat er altijd mensen zijn die het slechter hebben dan zijzelf. Hun problemen zijn vooral ontstaan doordat zij vertrouwen stelden in ‘verkeerde’ mensen. Denk aan ouderen die zich langzaam maar zeker financieel hebben laten uitkleden door verslaafde kinderen of kennissen die hen ‘hielpen’ met geldzaken. Denk aan jongvolwassenen die hun ouders uit de problemen hebben willen houden en daardoor zelf in de knoei zijn gekomen. Verder is er ook de groep mensen die de mogelijkheden om onrecht in de wereld te lijf te gaan schromelijk overschatten. Zij bestrijden het onrecht met onlogische acties en zijn daar zelf de dupe van. De boze huurder die na een klein conflict over de tuin twintig jaar lang weigert de woningcorporatie binnen te laten voor het plegen van onderhoud, waardoor hij nu in een verwaarloosde woning zit. De oudere man wiens naam verkeerd wordt geschreven en weigert zijn post open te maken en zodoende in financiële problemen komt. Ook kan de manier waarop onvrede geuit wordt tot problemen leiden bij bijvoorbeeld uitkerende instanties. Naar de aanleiding van de boosheid wordt dan niet meer gezocht, alleen de agressie wordt gezien en de cliënt benadeelt daarmee zichzelf, want deze mag ‘voor straf’ een tijdlang het kantoor van de uitkerende instantie niet meer betreden. Ook kom je cliënten tegen die denken dat ze niets kunnen. Zij hebben het gevoel geen invloed te hebben op de wereld om hen heen en voelen zich vooral belaagd. Zij sluiten zich af voor contact, voelen zich machteloos, en alles wat misgaat bevestigt dat zij geen invloed hebben. Regelmatig kom je ook mensen tegen die door de jaren heen zijn afgegleeden maar die zichzelf nog zien in de rol die ze vroeger hadden. Terwijl dit beeld allang niet meer klopt met het beeld dat anderen van hen hebben. Zoals de stoere ex-zeeman die, alsof het gisteren was, prachtig over zijn avonturen kan verhalen maar ondertussen eenzaam in een pensionkamertje zijn verdriet verdrinkt.

Vooraf bij verslaving zie je nogal eens normvervaging. Mensen verwaarlozen zichzelf, alle energie is gericht op het middelengebruik en er is weinig besef van de situatie om hen heen. Door de jaren heen wordt de chaos alleen maar groter en verschuiven de normen steeds verder. Deze mensen lijken dat werkelijk niet meer te zien.

6.3 Wat vindt de cliënt ervan?

Cruciaal voor het opstellen van een succesvol hulpverleningsplan is de visie van de cliënt op de problemen. Te gemakkelijk wordt er uitgegaan van aannames van de omgeving en worden signalen gevolgd zonder dat deze goed zijn getoetst. Er zijn cliënten die wel erkennen dat er problemen zijn maar die óók vinden dat dat absoluut niet aan hen ligt. Zij verschuiven het probleem naar familie of burens, de sociale dienst, enzovoorts. Vaak kunnen zij ook aangeven wat deze moeten oplossen en zo leggen zij de verantwoordelijkheid helemaal buiten zichzelf. In deze situaties kun je ervoor kiezen om met

de cliënt te onderzoeken wat er nodig is om de omgeving in beweging te krijgen. En wat de cliënt daar, met behulp van jouw ondersteuning, zelf in zou kunnen doen.

Ga altijd na, vroeg of laat in het contact, of je te maken hebt met een cliënt die bepaalde zaken niet *kan* of niet *wil* regelen. Maak dus een inschatting of het een zaak betreft waarbij onwil of onvermogen een rol speelt. Uiteraard kan het ook om een combinatie van beide factoren gaan. Beperkingen op het gebied van praktische of sociale vaardigheden kunnen cliënten belemmeren bij het oplossen van problemen. Dit zie je ook vaak wanneer mensen uit het netwerk hen ontvallen zijn, het lukt ze niet alleen. Door hier gericht mee aan de slag te gaan krijg je snel zicht op het tempo en de vaardigheden van de cliënt en waar deze daadwerkelijk hulp bij nodig heeft. Lukt het de post te ordenen en te beantwoorden? Kan iemand met internet omgaan? Hoe voert iemand het huishouden of hoe worden de kinderen opgevoed? Hieruit is veel informatie te vergaren die richting geeft aan het plan dat gemaakt moet worden. Betreft het zaken die aan te leren zijn, zoals het invullen van formulieren of een cursus budgetteren, of betreft het een cliënt die dit qua niveau niet (meer) kan leren. Soms heeft dit met verstandelijke beperkingen te maken, maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om niet-aangeboren hersenletsel, dementie of het Korsakovsyndroom. Het heeft vrij weinig zin uit te gaan van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid wanneer blijkt dat de cliënt over onvoldoende vaardigheden beschikt. Dan is het nog belangrijker om te gaan werken aan samenredzaamheid en gezamenlijke verantwoordelijkheid. Waarbij de concrete invulling zoveel mogelijk uit het eigen netwerk moet komen. Praktische zaken moeten zo georganiseerd worden dat in de toekomst herhaling van de problemen voorkomen wordt.

In alle gevallen geldt: pak het probleem op, maar pak het niet af. De cliënt is eigenaar van zijn problemen en ook bij kleine interventies moet over de aanpak daarvan een akkoord bereikt worden. Als sociaal werker zijn de problemen die je cliënt aangepakt wil zien weliswaar het uitgangspunt, maar toch moet je regelmatig onderhandelen over de manier waarop. Het is overigens niet zo dat de cliënten over wie we het hier hebben standaard een laag niveau hebben of een door wantrouwen gevoed negatief wereldbeeld. Er zijn ook veel mensen die vastlopen door een overdosis aan problemen waar zij zich voor gesteld zien. Zo brengt de economische crisis op dit moment problemen met zich mee waardoor veel mensen uit balans raken. Uiteraard spelen ook schaamte, schuldgevoelens en niet te vergeten slechte ervaringen met hulpverleners een rol bij het niet tijdig zoeken van hulp.

6.4 Zelfregie door zelfinzicht

Kennis is macht, dat geldt ook voor het kennen van eigen krachten en kwetsbaarheden. Zelfinzicht vergroot het handelingsvermogen, het vermogen om zelf vorm te geven aan het leven en empowerment in het algemeen. Professionals kunnen hier op verschillende manieren aan bijdragen, maar een belangrijk vertrekpunt is zingeving, omdat dat 'rich-

ting kan geven in tijden van crisis' (Akkermans & Van Leeuwen-den Dekker, 2010, p. 11).¹³ Samen ontdekken wat iemand belangrijk vindt in het leven en daaraan werken, is zeer stimulerend. Inzicht in wat je belangrijk vindt in het leven en daar dan aan werken kan een grote bron van veranderkracht zijn. Motiverende gespreksvoering kan daarbij helpen. Het probeert mensen te stimuleren hun doelen te bereiken, door het spiegelen van bekende informatie over de cliënt en hem daardoor aan te spreken op zijn eigen doelen. Het is dus niet paternalistisch ('wij vinden') maar empathisch ('jij wil toch zelf?').¹⁴ Een positieve grondhouding, werken vanuit krachten en oplossingen, is daarbij cruciaal, net zoals oprechte interesse in iemands verhaal, vanuit een presente opstelling.

Instrumenten die hierbij kunnen helpen zijn¹⁵:

- De Levenslijn Interview Methode¹⁶ kan een bruikbaar instrument zijn om samenhang en patronen in het eigen levensverhaal te ontdekken.
- De 'krachteninventarisatie' die gebruikt wordt om cliënten inzicht te geven in krachten, steunbronnen en talenten, die ze nu en vroeger hebben of hadden.¹⁷
- Draagkracht/draaglast-analyse, om inzicht te krijgen in de eigen situatie; dit kan ook in een groep.
- Zelfbinding, bijvoorbeeld met de crisiskaart, waarbij iemand vooraf aangeeft wat hij/zij wil dat er gebeurt in geval van een crisis en zo toch de regie blijft houden, ook als hij/zij tijdelijk even de regie kwijt is.
- Analyse door middel van de cirkel van motivatie, om inzicht te krijgen in het eigen veranderproces.
- Krachtgerichte benadering, eigen plan maken op basis van krachten.

Cliënten hebben vaak veel overlevingsvaardigheden opgedaan. De kunst is dat ze hun eigen kracht kunnen aanspreken en stroomlijnen, door ervaringskennis te gebruiken van iemand anders. Door succeservaringen, klein of groot, neemt het zelfvertrouwen toe en daarmee de mogelijkheid om nieuwe succeservaringen op te doen. Hierbij speelt mee dat iedereen een favoriete leerstijl heeft. Het is van belang hier op aan te sluiten, net zoals het belangrijk is om aan te sluiten op de 'herstelfase' (SBWU, 2009, p. 31). Haalbare doelen en kleine stappen vergroten de kans op succes, een ervaring die van groot belang is voor het zelfrespect. Op deze manier doen cliënten succeservaringen op, soms voor het eerst in hun leven.

13 Zie ook de bijbehorende folder voor cliënten en professionals om over dit onderwerp in gesprek te gaan: Ellen Grootoank, Catelijne Akkermans, Jola Brocaar, Petra van Leeuwen-den Dekker, 2010.

14 Zie ook Rensen, Van Arum & Engbersen 2008

15 Zie ook Brink & Lucassen, 2009 voor een uitgebreider overzicht

16 Zie ook: www.welketherapie.nl/de-levenslijn-interview-methode-lim

17 Zie www.werkplaatsoxo.nl

6.5 Activeren en versterken van het sociale netwerk

Een van de eerste vragen die de outreachend sociaal werker aan zijn cliënt zou moeten stellen is: 'Wie uit uw omgeving zou u hierbij kunnen helpen?' Hiermee wordt direct een verbinding met het netwerk van de cliënt gelegd. De sociaal werker krijgt zo zicht op dit netwerk, maar ook op de hobbels die zich hierbij voordoen. Noemt de cliënt vooral professionals en organisaties waar hij mee te maken heeft of noemt hij ook zijn sociale netwerk? Zijn er geen mensen in de directe sociale omgeving, dan kan de sociaal werker stimuleren dat herstel van het sociale netwerk wordt opgenomen in het hulpverleningsplan. Een beperkt sociaal netwerk verkleint de zelfredzaamheid. Een sociaal netwerk zorgt ervoor dat je beter met stressoren om kunt gaan. De negatieve invloed van een slecht functionerend of afwezig sociaal netwerk zorgt ervoor dat iemand sneller risicogedrag vertoont. De zelfwaardering en het zelfvertrouwen van personen met een klein netwerk is in veel gevallen laag. Omgekeerd kan een sociaal netwerk ook de eigen regie versterken. Recent is hierover de publicatie *De zorgkracht van sociale netwerken* (Steyaert & Kwekkeboom, 2012) verschenen, met daarin een uitgebreide beschrijving vanuit alle perspectieven over het werken met sociale netwerken en de rol van de professional daarbij.

De rol van de sociaal werker is in eerste instantie gericht op contact maken en in kaart brengen wat er allemaal moet gebeuren om verergering of overbelasting te voorkomen. Vaak moet er dringend puin geruimd worden, soms bijna letterlijk, wanneer bijvoorbeeld huisuitzetting dreigt, een woning ernstig vervuild is of nutsbedrijven dreigen af te sluiten. Toch kan de sociaal werker ook dan direct insteken op de sociale contacten die er nog zijn, of die er voorheen wel waren. Vanuit het organisatiedenken kan dit gedaan worden met behulp van netwerkformulieren en genogrammen, in de praktijk werkt het soms beter om zicht op (voormalige) contacten te krijgen door regelmatig te praten over hoe het vroeger was, toen alles nog 'goed' ging. Het is niet zo moeilijk te achterhalen waar en wanneer het volgens de betrokkene(n) mis ging. Door op deze manier naar de eigen kring van mensen te kijken, kan de uitkomst zijn dat iemand aangeeft graag weer eens contact te willen. Soms kan dit volgens de hulpvrager pas wanneer een aantal basale zaken geregeld is, zoals bijvoorbeeld een huis om bezoek te kunnen ontvangen (bij dakloosheid). Soms kan het pas wanneer iemand geld heeft om een openstaande privéschuld te betalen, soms moet eerst een ruzie bijgelegd worden.

Samen met de sociaal werker brengt de cliënt in kaart of en hoe hij het netwerk zou kunnen herstellen. Dit gebeurt niet in één gesprekje, maar door steeds opnieuw aan te sluiten bij de verhalen over het dagelijks leven waarin ook verloren familie en vrienden aan bod komen. De burger bepaalt uiteindelijk zelf of en hoe hij dit wil, maar de sociaal werker prikkelt en ondersteunt bij het hervinden van het zelfvertrouwen en bij de gedachte dat het mogelijk is om het verloren gewaande netwerk weer te herstellen. Het is belangrijk dat stappen hierin, hoe klein ook, goed gewaardeerd worden. Zo bouwt iemand weer zelfvertrouwen op en krijgt hij minder de neiging om zich uit sociale rela-

ties terug te trekken. Bij mensen zonder enig netwerk doen deze succesjes zich vooral voor in contacten met professionals en instanties, maar ook met de sociaal werker zelf. Die benoemt dan ook steeds wat hij gezien en gehoord heeft. Bijvoorbeeld door te benadrukken dat iemand iets goed geregeld heeft, zijn gedachten goed verwoord heeft, een stap gezet heeft die moeilijk was maar die prima gelukt is.

Naast het in beeld krijgen van het netwerk dat is weggefallen kan de sociaal werker ook insteken op nieuwe sociale contacten. Wat weerhoudt iemand van het maken van een praatje met de burens? Waarom niet eens een cursus of uitje waarbij kennisgemaakt kan worden met anderen? De focus is lang op het oplossen van problemen gericht geweest waarbij de mens uit zijn sociale context werd gehaald. Opgeloste problemen op materieel vlak brengen zeker meer rust, maar veranderen niets aan iemands gevoel van eenzaamheid. Het gezien en gewaardeerd worden en zelf iets kunnen betekenen zijn zeker zo belangrijk.

Het blijft voor een sociaal werker zoeken naar het 'juiste'. Aan de ene kant vraagt het werken met mensen in complexe probleemsituaties om een proactieve houding. Hij stapt eropaf, is doortastend, vasthoudend en zal ver gaan om contact te maken en dit 'vast' te houden. Aan de andere kant doet de sociaal werker een stap terug als het gaat om oplossingen en moet hij beducht zijn op oude reflexen waarin snel en resultaatgericht gehandeld moet worden. De sociaal werker is, in de visie van de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl, niet meer degene die komt oplossen en overnemen, maar die zal investeren en motiveren tot inzet van het eigen netwerk van een burger. Het begrip actief burgerschap komt ook in het sociaal werk pas goed tot zijn recht wanneer professionals echt geloven in de eigen kracht van burgers en hun netwerk.

Sociaal werkers hebben ook te maken met juridische kaders en veiligheidsaspecten en met het beleid en de visie van de eigen organisatie en de opdrachtgevers. Hun handelen is vaak gebaseerd op de eisen van de organisatie en op een hulpverleningscultuur die gericht is op het beheersen en aanpassen van burgers aan maatschappelijke waarden en normen. Voor alle problemen bestaan 'bewezen effectieve' methoden die ingezet moeten worden om het probleem op te lossen. Kaders en richtlijnen bepalen hoe een burger ondersteund moet worden om weer optimaal te functioneren. Deze geven ook aan wanneer de hulpverlening moet stoppen als niet aan de voorwaarden wordt voldaan. Waardoor de burger die het niet lukt om te voldoen aan eisen van de maatschappij, uitgesloten raakt.

Wanneer je te maken hebt met een moeder die, ingegeven door armoede, zichzelf prostitueert, kan het zomaar gebeuren dat de kinderen uit huis geplaatst worden. Terwijl deze niet op de hoogte waren van de werkzaamheden en de opvoeding geen problemen met zich meebrengt. Door het organiseren van hulpverlening in deelproblemen en rond leefgebieden komt de focus te liggen op wat niet wenselijk is en op basis daarvan wor-

den ingrijpende beslissingen genomen. Er wordt op één terrein gekeken en beslist op basis van wat niet goed gaat, in plaats van dat wordt gekeken naar wat wel goed gaat en hoe dat versterkt kan worden. Hulpverleners worden, door opgelegd beleid, gedwongen acties te ondernemen die tot meer problemen in plaats van oplossingen leiden. Door deze manier van organiseren en werken is er een kloof ontstaan tussen de systeemwereld van de organisaties (inclusief overheid) en de leefwereld van burgers. Sociaal werkers zijn ingeperkt in hun handelingsruimte en hebben afgeleerd om te kijken naar wat iemand, met ondersteuning van eigen mensen, wel kan. Het is nog lang niet gewoon dat mensen zelf verantwoordelijk gemaakt worden en zelf de sleutel in handen krijgen tot de oplossing van hun problemen.

Het begrip ‘werken vanuit eigen kracht’ wordt nogal eens verkeerd gebruikt. Regelmatig doen sociaal werkers uitspraken als: ‘Iemand in zijn kracht zetten...’ of ‘Ik werk met de eigen kracht van de cliënt’. Dit veronderstelt dat het de professional is die bepaalt waar de eigen kracht van de burger te vinden is. Terwijl het er nadrukkelijk om gaat dat de regie bij de burger komt te liggen en niet langer in handen is van professional(s). Doel van het handelen van de sociaal werker moet dus zijn om de burger in staat te stellen de regie zelf in handen te nemen en (weer) zelf verantwoordelijk te worden voor het probleem en de oplossingen. Denken vanuit eigen kracht betekent dat sociaal werkers niet direct gaan zoeken naar methoden of middelen om een probleem op te lossen, maar dat zij met cliënten zoeken naar hulpbronnen in de omgeving. Het eigen netwerk kan de draagkracht vergroten door praktische zaken te regelen. Denk bijvoorbeeld aan samen eten in plaats van een beroep doen op een maaltijdvoorziening. Een middag per week samen poetsen of boodschappen doen. Ondersteuning bieden als iemand naar een instantie moet. Helpen bij de post of voorkomen dat de tuin wordt verwaarloosd. Maar ook zaken als toezien dat iemand afspraken nakomt, fungeren als logeeradres voor de kinderen wanneer deze even ‘te veel’ worden. Heel veel kan door het eigen netwerk gedaan worden.

Mensen uit het netwerk willen vaak graag iets betekenen, vrijwillig, onbetaald, vanuit betrokkenheid en liefde, niet vanuit een opdracht van een organisatie of gemeente. Het gebeurt in de taal, tijd en cultuur van de betrokkenen zelf, vanuit de eigen leefwereld in plaats vanuit de systeemwereld. Voordeel van een eigen netwerk is dat ondersteuning ‘altijd’ beschikbaar is en zich niet beperkt tot kantooruren. Ondersteuning kan dus meer structureel geboden worden en op momenten dat dit het beste uitkomt. Het netwerk kent de problemen en valkuilen en meestal ook de oorzaak van de problemen. Waar sociaal werkers geleerd hebben naar motivatie te vragen en op basis daarvan na (te) lang beraad een besluit nemen of richting kiezen, denkt het netwerk vanuit wat nodig is. Dit betekent ook dat mensen die ondersteuning aan hun netwerk vragen niet belast worden met intakes, protocollen en diepgaande analyses. Het niet nakomen van afspraken zal niet leiden tot ‘afsluiten van het hulpverleningstraject’ maar tot een confrontatie met mensen uit het netwerk. De impact van dit netwerk is heel anders dan die van de pro-

professionals die hun cliënt vertellen dat hij iets niet goed doet. Het netwerk is dichtbij en heeft daardoor sneller zicht op wat wel en niet goed gaat. De betrokkenen zelf kunnen, in het dagelijks contact, makkelijker uitwisselen hoe het gaat. Ook is er sneller zicht op wat iemand zelf kan of wat juist niet lukt. In contact met sociaal werkers komt dit vaak pas op tafel wanneer iets al is misgegaan of moet de cliënt juist bewijslast leveren dat hij bij bepaalde zaken inmiddels geen hulp meer nodig heeft. Mensen uit het sociaal netwerk ervaren en zien dit van dichtbij, terwijl sociaal werkers op grotere afstand staan, ook als zij regelmatig op huisbezoek gaan. Sociaal werkers moeten durven vertrouwen op het oordeel van burgers en hun netwerken en moeten leren de problemen en oplossingen te laten waar ze horen: bij de mensen zelf.

Eigen Kracht Conferenties en het verschuiven van de machtsbalans

Eigen Kracht Conferenties (EKC) zijn bij uitstek geschikt om het sociale netwerk en de eigen regie te activeren en versterken. Tijdens een EKC komt het sociale netwerk, dat namens de cliënt is uitgenodigd, bijeen om een plan te maken.¹⁸ Eerder zagen we al dat het activeren en betrekken van het netwerk steeds belangrijker wordt en dat professionals goed met informele netwerken moeten kunnen samenwerken. Of liever, dat informele netwerken goed met professionals kunnen samenwerken. Een belangrijke kernwaarde van de Eigen Kracht Centrale is namelijk dat mensen zelf weer eigenaar van hun problemen worden. En vooral van de oplossingen. Het verschuiven van de machtsbalans is hiervan een belangrijk fundament; Eigen Kracht Conferenties worden vaak een besluitvormingsmodel genoemd. Steeds meer organisaties en methodieken zeggen ook vanuit het principe van (het versterken van) Eigen Kracht te werken, maar vergeten deze verschuiving. Voor veel professionals en hun organisaties blijft het erg moeilijk om af te stappen van de gedachte dat 'wij weten wat goed voor u is en zo gaan we het aanpakken' en om over te stappen naar 'hoe denkt u zelf dat u uw problemen kunt oplossen en kunnen (mogen) wij u daar misschien bij ondersteunen?'

De Eigen Kracht Centrale maakt zich sterk voor een samenleving waarin zeggenschap van burgers over het eigen leven centraal staat. Door het bevorderen van samenredzaamheid met behulp van de 'eigen' kring kunnen mensen beter participeren in de samenleving en komen zij steviger in hun schoenen te staan. Eigen Kracht Conferenties zijn gebaseerd op de overtuiging dat mensen vrijwel altijd over een kring van 'eigen' mensen beschikken, ook als zij zelf denken dat dit niet (meer) zo is. Met het begrip 'eigen' wordt hier nadrukkelijk verwezen naar mensen die horen tot familie, vrienden en kennissen. Het gaat hier dus niet om professionals of vrijwilligers, wel om de 'extended family'.

Burgers met problemen hebben vaak het gevoel er alleen voor te staan. Zij denken geen beroep (meer) te kunnen doen op hun sociale netwerk. Door de jaren heen zijn

¹⁸ Zie www.eigen-kracht.nl voor meer informatie over Eigen Kracht Conferenties

contacten verbroken, verwaterd, of men wil vanuit schaamte of schuldgevoel geen hulp meer vragen. Toch blijkt dit netwerk in de praktijk vaak bereid om aan een EKC deel te nemen en om ondersteuning te bieden om bijvoorbeeld dakloosheid, uithuisplaatsing van kinderen, huiselijk geweld of vereenzaming te voorkomen. De Eigen Kracht Centrale beschrijft deze kracht uit eigen kring als een motor die soms uitstaat, pruttelt of afslaat, maar die wel weer aan de praat te krijgen is. Hiervoor is het wel nodig dat de sociaal werker oog heeft voor het bestaande netwerk, voor het netwerk dat er in het verleden was, en voor kansen om dit netwerk te herstellen en zelfs uit te breiden.

Een EKC is een manier om eigen kracht optimaal te benutten. Hoewel hulpverleners de neiging hebben dit een methode te noemen, gaat het dus om een besluitvormingsmodel. Een model waarin de burger met eigen mensen een plan maakt en beslissingen neemt over de uitvoering. De plannen zijn telkens anders, ze zijn niet kopieerbaar of vast te leggen in een methode. Elke kring doet het op zijn eigen manier, het besluitvormingsmodel blijft hetzelfde. Een EKC is een onafhankelijke brug tussen de systeemwereld van organisaties en de leefwereld van burgers. Vaak komen de doelen van deze werelden overeen, maar zijn de wegen verschillend. Denk aan het zorgen voor een veilige leefomgeving voor de kinderen. De systeemwereld redeneert snel in termen van uithuisplaatsing, de leefwereld zoekt eerder naar opvang in eigen kring. Door het vergroten van de kring en het samen bedenken van plannen kan ingrijpen van buiten worden voorkomen.

Bij het organiseren van een EKC wordt altijd een onafhankelijke coördinator ingezet. Deze heeft geen belang bij de uitkomst van de conferentie of bij het plan. Hij licht de werkwijze toe, helpt bij het formuleren van de vraag door de burger(s), benadert de potentiële deelnemers aan de conferentie, ondersteunt bij het vergroten van de kring en organiseert de conferentie zelf. Hij zorgt voor een neutrale locatie. Tijdens de conferentie is het zijn rol om werkwijze en doel toe te lichten en de veiligheid te bewaken, en is hij een belangrijke spil in de brug die geslagen moet worden tussen de leefwereld van de burger en de systeemwereld. Bij dit laatste spelen ook hulpverleners een rol: als bij de conferentie een toelichting nodig is over bijvoorbeeld de wettelijke kaders bij schuldhulpverlening, over een psychiatrische aandoening of verstandelijke beperking, over voorwaarden waar aan voldaan moet worden om te voorkomen dat een kind uit huis wordt geplaatst, dan nodigt de coördinator hulpverleners uit om bij aanvang van de conferentie deze informatie te komen geven. De deelnemers weten dan waarmee zij bij het maken van het plan rekening moeten houden. Na deze informatiefase verlaten de hulpverleners de ruimte. De coördinator meestal ook: de besloten tijd is voor de familie (extended family). Als het plan klaar is, komen de professionals terug; zij krijgen dan te horen welke rol hen is toebedeeld. Als aan de eisen omtrent veiligheid en wettelijke kaders is voldaan, gaan zij akkoord met het plan. Dit wordt vooraf door de coördinator met hen afgesproken. Vaak krijgen professionals een rol bij de uitvoering van een deel het plan, denk bijvoorbeeld aan schuldhulpverlening. In de praktijk (en uit onderzoek) blijkt dat de door mensen zelf gemaakte plannen meestal effectief zijn.

Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat professionals de taak krijgen om te controleren of het plan wordt uitgevoerd of dat zij het netwerk vanaf de zijlijn over de aanpak adviseren. Dit kunnen mensen, met hun eigen netwerk, heel goed zelf. Tijdens de conferentie worden hierover ook afspraken gemaakt. De professional is dus niet langer regievoerder, zorgcoördinator of casemanager. Hij is onderdeel van het plan en over de uitvoering ervan voeren burgers zelf de regie. Dit kan leiden tot goede samenwerking tussen burgers en professionals, maar kan ook betekenen dat de inzet van professionals niet langer gewenst of nodig is.

6.6 Integrale plannen in de ik-vorm

Als een tijdens een EKC opgesteld plan niet aan de formele vereisten van een hulp- of dienstverleningsorganisatie voldoet, kan het meestal wel integraal onderdeel zijn van het formele hulpverleningsplan. In de praktijk is de organisatie waar de professional in dienst is dus ook partij, door de formele eisen die aan hulpverleningsplannen gesteld worden, vooral aan de vorm en focus ervan. Als deze moeilijk toegankelijk zijn voor 'leken', een sterke probleem-focus hebben of erg gericht zijn op bureaucratische processen, kan dit het maken van een goed hulpverleningsplan zelfs in de weg staan. Wij gaan ervan uit dat deze beperkingen er niet zijn, eenvoudig omdat die er in een tijd waarin we veel meer van mensen zelf verwachten niet (meer) horen te zijn. Een goed plan van aanpak is altijd in de taal van de cliënt, niet in de taal van professionals of hun organisaties. In dit hoofdstuk schreven wij eerder dat organisaties soms eisen stellen aan plannen (vanwege bureaucratische of institutionele vereisten) die het eigenaarschap van cliënten beperken. Als plannen geschreven worden in een taal die niet 'eigen' voelt, kunnen burgers er ook geen eigenaar van zijn. Beter kan zijn om in de ik-vorm te schrijven: 'Ik kan weer helemaal zelf voor mijn kinderen zorgen, mijn huishouden doen, ik kan mijn post ordenen, rekeningen betalen en nakijken hoeveel geld ik heb... 'etc.

Afhankelijk van de situatie hebben andere betrokken partijen ook meer of minder invloed op het hulpverleningsplan. Dit kan ook veranderen gedurende de hulpverlening. Doelen van anderen kunnen desgewenst ook worden opgenomen, onder vermelding dat dit hun doel is. Dus: voor de woningbouwvereniging is het doel dat de huur betaald wordt. Als dan voor de cliënt het doel is om het huis te behouden, kan die erachter zetten: ik betaal elke maand mijn vaste lasten. Enzovoorts, enzovoorts.

6.7 Samenvatting

In de fase van contact maken naar het maken van een plan verandert de rol van de outreachend werker van initiërend naar dienend en steunend. Afgezien van interventies bij ernstige crises nemen hulp- en dienstverleners steeds minder van hun cliënten over. Mensen zijn zelf eigenaar van hun problemen en van de oplossingen. Voordat een op herstel gericht plan gemaakt kan worden is een uitgebreide inventarisatie nodig.

Het vergroten van zelfinzicht kan ook leiden tot grotere zelfregie. Sociale netwerken zijn vaak tot veel meer bereid en in staat dan wordt aangenomen. Het reactiveren van sociale netwerken kan gedaan worden met behulp van Eigen Kracht Conferenties. Dit besluitvormingsmodel is geschikt om mensen – met hun netwerk – samen een plan te laten maken. Het begrip Eigen Kracht wordt soms onterecht gebruikt; alleen als hulp- en dienstverleners ondersteunend zijn aan de uitvoering van door mensen zelf gemaakte plannen en de regie bij de betrokkenen zelf ligt, is er echt sprake van een principiële verschuiving in de machtsbalans. Aanwezig zijn en actief op de handen zitten is voor professionals de houding die hier goed bij past.

Samen DOEN

Praktijkbeschrijving

‘Ik miste een eigen vraag van de cliënten’

Een medewerker van de Spirit afdeling spoedhulp had in het begin twijfels over de werkwijze van het Samen DOEN-team. Hij beschrijft hoe hij naarmate de aanpak evolueerde, meer overtuigd raakte van zijn rol. Bovendien laat hij tegelijkertijd zijn kwaliteiten voor het team blijken wanneer hij over zijn werk vertelt.

Toen het team nog onder een andere naam opereerde en zich in de pilotfase bevond, twijfelde de ondersteuner vanuit Spirit over het outreachende karakter van de aanpak. Vooral de instroom van cliënten vond hij problematisch. Op basis van een adressenlijst met huishoudens uit trede 1 en 2 van DWI gingen de ondersteuners langs de deuren. De aanpak was nog in ontwikkeling, er waren geen visitekaartjes en het was voor de ondersteuners een kwestie van zoeken welk verhaal de bewoners zou aanspreken en wat tot succesvolle huisbezoeken zou leiden. Dat zoekende karakter van de eerste praktijk, de manier waarop ondersteuners ongevraagd op bewoners afgingen, voelde niet efficiënt en leek hem kostbaar, te weinig doelgericht. Het resulteerde voor hem in twijfels over het preventieve effect van de Samen DOEN-werkwijze. *Ik miste een eigen vraag van de cliënten.*

De ontwikkeling van de Samen DOEN-aanpak in die tijd moet gezien worden in de context van de transitie en decentralisaties in het sociale- en jeugd domein. Veel moest nog helder worden, dingen moesten op zijn plek vallen. Veranderingen gingen gepaard met twijfels van de ondersteuners over hun rol.

Inmiddels heeft Samen DOEN een heldere plaats binnen het sociale domein: het is een aanpak voor huishoudens waar sprake is van meervoudige problematiek en beperkte zelfredzaamheid. De ondersteuners richten zich op het versterken van de eigen kracht en eigen oplossingen, ze inventariseren de mogelijkheden. Bovendien leggen en laten ze – waar mogelijk – de regie bij de huishoudens zelf.

De veranderingen, verduidelijkingen en ontwikkelingen maken dat de ondersteuner volledig achter de huidige werkwijze van het team staat. Hij staat achter het programma, dat nu stevig staat en aangepast is. Zo is de instroom niet meer vanuit DWI, maar veel meer op basis van de vraag en situatie van cliënten, onder andere via andere professionals die specifieke zorgen over cliënten hebben. Ze signaleren meervoudige problematiek en melden het huishouden aan bij het team.

Het oplossingsgericht werken vanuit de eigen kracht van het huishouden sprak hem vanaf het begin aan. Hierbij stimuleert hij dat familie en burens betrokken worden bij het oplossen van problemen. Ook legt hij uit dat elk teamlid zijn of haar specialisme heeft, maar dat iedereen in principe generalist is. Ze zijn goed in hun eerste professie en ze kunnen meer. Ze hebben kennis van hulpverlening op verschillende terreinen en kijken of er specifieke hulp nodig is. De eigen expertise wordt echter niet losgelaten, de ondersteuner van Spirit ervaart het tijdens de huisbezoeken: *Mijn insteek is, ik kom altijd voor de kinderen.*

Het begint met het binnenkomen bij cliënten. Dan gaat het nog niet over plannen en protocollen, maar wordt een stevig beroep gedaan op het empathisch vermogen en de open houding van de ondersteuner, wellicht zelfs op zijn creativiteit. De ondersteuner vindt transparantie belangrijk. De reden van zijn komst wordt duidelijk bij de opening van het gesprek:

Ik begin dan even opnieuw met vertellen dat ik hulpverlener ben van Spirit en gevraagd ben om het stadsdeel te ondersteunen bij het onderzoeken of we gezinnen die problemen ervaren kunnen helpen.

Met een goede opening wordt het eerste stukje van een basis van vertrouwen gelegd. Daarbij is het van groot belang dat van de klant niet te veel verlangd wordt. Binnenkomen is voor de eerste ontmoeting genoeg: constatering en vermoedens van de hulpverlener zijn van later zorg. Het risico dat de deur bij het volgende bezoek dicht blijft, is in het begin simpelweg nog te groot. Dat brengt de hulpverlener regelmatig in een lastig parket. Af en toe zal hij in het begin moeten zwijgen over risicovolle zaken om het contact te kunnen voortzetten:

Goh, ja wat moet je dan als die man zwart werkt. Ik snap dat het niet mag, maar als ik mijn best moet doen om bij iemand binnen te komen, dan hou ik even mijn mond, je zag bij die mevrouw al dat het bijna niet lukte.

Het uitgangspunt is hier, dat de hulp in eerste instantie gevraagd moet worden door het huishouden, niet aangeboden door de hulpverleners. Na een huisbezoek kwam de ondersteuner van Spirit op een oplossing voor een probleem van een bewoner, dat hij graag met haar had willen delen. De vrouw had haar nummer echter niet willen geven, dus besloot hij het hier bij te laten: *Zij wilde dat niet en dan doe ik het niet.*

We beschreven al op welke manieren er contact gemaakt kan worden, hoe mensen gemotiveerd kunnen raken en hoe je samen met cliënten en hun netwerk en eventuele andere betrokken professionals of organisaties een plan kunt maken. Maar daarmee ben je er nog niet, het is niet slechts een kwestie van uitvoeren. In dit hoofdstuk bespreken we een aantal aspecten die je tegen kunt komen als het plan wordt uitgevoerd. We besteden specifiek aandacht aan het belang van het onderhouden van de relatie met de cliënt en andere betrokkenen. Verder hebben we het over het komen van plan tot uitvoering, het inzetten van een crisis als doorbraakmiddel, het belang van ontwikkelingsgericht ondersteunen en van integraal werken. Ook gaat het over samenwerken met ervaringswerkers en het verduurzamen en afsluiten van de professionele ondersteuning.

7.1 Contact houden

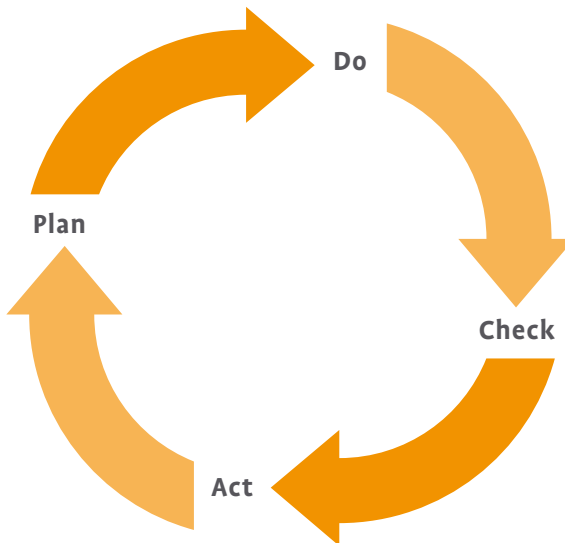
Als een plan is gemaakt betekent dat niet dat je geen aandacht meer hoeft te besteden aan het onderhouden van het contact. Nogal wat mensen vallen uit, betrokkenen (al dan niet uit het netwerk) raken uit beeld of samenwerkingspartners weten elkaar niet (meer) te vinden. Vooral bij een crisis kan dit zeer complicerend werken. Eerder bespraken we al het belang van present zijn in de wijk, naar burgers en naar collega's van binnen en buiten de eigen organisatie. Dit gaat om feitelijke bereikbaarheid (je telefoonnummer geven, terugbellen of af en toe zelf 'zomaar' spontaan bellen, e-mails beantwoorden, in de wijk lopen), maar ook om relationele bereikbaarheid. Dit betekent dat je ervoor zorgt dat je benaderbaar bent en dat je, als je communiceert, je niet kortaf bent of met je gedachten ergens anders. Hier past ook een ontvankelijke houding bij. Iedereen kent het irritante gevoel dat je gesprekspartner eigenlijk alleen maar bezig is om ervoor te zorgen dat hij zo snel mogelijk weer van je af is. Dan ben je misschien wel feitelijk bereikbaar, maar van contact is niet echt sprake.

Bij outreachend werken is er vaak veel aandacht voor het leggen van contact (vroegsignalering, preventief huisbezoek, etc.) maar juist ook in de latere fases is het van belang dat er aandacht blijft voor het hebben en houden van contact. In een meta-studie naar de effecten van diverse achter-de-voordeur-projecten stellen Tineke Lupi en Daphne Schelling vast dat, als het vervolg op de outreachende benadering niet meer is dan het reguliere aanbod van achter het verkokerde bureau, de toegevoegde waarde van outreachend werken verdwijnt (Lupi & Schelling, 2011). Daarom: als er contact is, betekent dit niet dat dit vanzelf in stand blijft. Hoewel natuurlijk best op toenemende wederkerigheid aangestuurd mag worden, moet de sociaal werker het contact actief onderhouden. Als die na het eerste contact weer achter zijn bureau kruipt en op de cliënt gaat zitten wachten, zal in de meeste gevallen het maken van contact zinloos zijn geweest. Erger nog, de cliënt in kwestie heeft er weer een teleurstellende ervaring met de hulpverlening bij.

In de uitvoeringsfase van het plan is het belangrijk dat de sociaal werker niet alleen oog heeft voor de problemen. Door de zaken die goed gaan te benadrukken en op momenten dat het goed gaat concrete doelen te stellen, kunnen ook concrete resultaten gevierd worden. Dit draagt bij aan het zelfvertrouwen. Wat goed gaat wordt benadrukt om de cliënt zo langzaam maar zeker te stimuleren om de regie over zijn leven terug te nemen. Dat is effectief empoweren. Er wordt zoveel mogelijk oplossingsgericht gewerkt, maar het blijft belangrijk dat de sociaal werker tijd en ruimte maakt om naar de beleving van de cliënt te luisteren. Oplossingen zoeken heeft weinig zin als er geen oog is voor de onderliggende problematiek. Er moet dus ook aandacht zijn voor zingeving, voor verwerking van trauma's uit het verleden en voor de dingen die goed gaan. De verbinding die wordt aangegaan gaat dus om meer dan alleen 'helpen'; ook present zijn is belangrijk en daarin is de sociaal werker meer mens in plaats van 'instrument' om problemen op te lossen.

7.2 Van plan naar uitvoering

In veel gevallen begin je bij het werken met burgers in een kwetsbare positie al direct met het bieden van concrete hulp en ondersteuning. Doel hiervan is crisisinterventie of het opbouwen van een relatie. De informatie uit deze fase neem je mee in het maken van een plan met de cliënt. Maar hiermee is het niet klaar. Omstandigheden veranderen, toezeggingen van betrokkenen blijken te enthousiast of dingen liggen toch ingewikkelder dan op het eerste gezicht leek. Daarom moeten alle betrokken, liefst gezamenlijk, regelmatig op het plan en de uitvoering ervan reflecteren. Aan de hand hiervan kan het plan eventueel worden bijgesteld. Zeker bij burgers in een kwetsbare positie kan de samenwerking langdurig zijn en is het nodig om regelmatig bij te stellen.



Reflecteren kan door gebruik te maken van de pdca-cyclus: Plan, Do, Check, Act. Dit heet ook wel: maak een plan, voer dat uit, controleer hoe het gaat en handel op basis van je bevindingen. Hulpverlening is geen rechtlijnig proces met een kop en een staart, maar een cyclisch proces waarbij je je telkens aanpast aan de veranderende omstandigheden en telkens probeert de omstandigheden te veranderen. Het reflecteren doen de betrokkenen zoveel mogelijk samen. Zo kan gepeild worden hoe iedereen er in staat (is iedereen het er nog mee eens, zijn er aanpassingen nodig, etc.) maar ook om samen vooruitgang te vieren. Op deze manier worden misverstanden voorkomen en zorg je ervoor dat iedereen bij het plan betrokken blijft.

Als sociaal werker heb je hier nog een specifieke rol in de samenwerking met organisaties. Naast het contact houden met je cliënt en zijn netwerk is het je taak om bruggen te blijven slaan, om de verbinding te maken tussen de systeemwereld en leefwereld. Veel hulpverleningsprocessen worden vertraagd of lopen stuk op organisatorische of bureaucratische regelgeving. Sociaal werkers moet dan minstens zo outreachend zijn naar de betrokken instanties, organisaties en hulpverleners als naar hun cliënten. Als generalist en eerste contactpersoon zal de sociaal werker ook als eerste belemmeringen waarnemen. Hoewel – als het goed is – ook hier gestuurd zal worden op de stappen die cliënten zelf kunnen zetten om deze belemmeringen bespreekbaar te maken, heeft de sociaal werker vaak ook een actieve rol in het rechtzetten van eventuele misverstanden en in het vertalen tussen systeem- en leefwereld. Als deze dit niet zelf kan, zal hij desnoods de belangen van zijn cliënt behartigen. Dit vraagt van de generalist dat hij goed op de hoogte is van de sociale kaart en van procedures, maar ook dat hij daadkrachtig op kan treden en andere ingangen kan vinden. Dit draagt ertoe bij dat cliënten niet stuklopen en/of afhaken. Het is belangrijk dat sociaal werkers oog hebben voor de doelen en belangen van de betrokken organisaties, maar ook dat zij een beroep durven te doen op de sociale verplichtingen van deze organisaties. Omdat de sociaal werker in staat is om de verbinding met de cliënt en zijn netwerk te onderhouden, maar ook met de systeemwereld eromheen, fungeert hij als een verbindingsfunctionaris tussen alle krachten die bij een bepaalde casus betrokken zijn.

7.3 Never waste a good crisis

Sommige situaties zitten muurvast. Hoe goed je ook probeert om te motiveren, je nut te bewijzen, de urgentie door te laten dringen en vertrouwen te winnen, het lukt niet. Formele en informele relaties zijn ontspoord en de communicatie is opgehouden. Iemand weigert pertinent mee te werken aan hulpverlening, want ‘het is niet mijn probleem, zij zitten fout’. Soms spelen schaamte of eergevoel mee: ‘Ik kan het zelf, heb het onder controle, niks aan de hand’. Bij oplopende huurachterstanden komt het regelmatig voor dat mensen niet voor hulp of ondersteuning open staan omdat ze niet de urgentie van de situatie (willen) zien. Dit zien we soms ook bij mensen met psychiatrische- of verslavingsproblematiek. Inzicht in de eigen situatie ontbreekt, de overlast voor anderen

wordt gebagatelliseerd of vergoelijkt ('ja, maar zij zijn ook van die overgevoelige zeik-snorren'). Soms kan een crisis dan een breekijzer zijn. Door escalatie van een situatie kan soms een doorbraak geforceerd worden. Binnen een samenwerkingsverband tussen maatschappelijke dienstverlening en woningbouwvereniging kan bijvoorbeeld de afspraak worden gemaakt dat als iemand niet aan hulpverlening meewerkt, de woningbouw zelf op bezoek gaat en een waarschuwing tot ontruiming geeft. Deze rolverdeling van 'good cop, bad cop' kan helpen om de urgentie bij betrokkenen te laten doordringen. Dit geldt ook voor een bezoek van de buurtregisseur of wijkagent.

Onder druk van een crisis worden muurvast zittende problemen (soms) vloeïend.¹⁹ Daarbij is het belangrijk dat de 'crisis' gecontroleerd en in overleg wordt ingezet. Als een crisis wordt ingezet om een doorbraak te bereiken moet de dreiging van de crisis ook verminderen als iemand in beweging komt. In deze situaties is regelmatig overleg tussen alle samenwerkingspartners belangrijk en moet de sociaal werker een goed evenwicht vinden tussen de wortel en de stok: de beloning voor het (mee)werken aan de oplossing, maar ook de consequenties van het niet meewerken. In de genoemde gevallen wordt een samenwerkingspartner als 'bad cop' ingezet, maar soms kan de sociaal werker er ook voor kiezen om deze rol zelf op zich te nemen. Het eerste scenario heeft als voordeel dat de sociaal werker als 'neutraal bemiddelaar' tussen de partijen blijft staan. Dat zet de relatie met de cliënt minder onder druk. Het tweede scenario kan voor de cliënt duidelijker zijn: de sociaal werker brengt zowel de oplossing als de consequenties. In de Jeugdzorg waarden gezinnen het bijvoorbeeld vaak als de gezinsvoogd zelf zijn beslissingen met het gezin bespreekt. Transparantie is altijd belangrijk: waarom deze beslissing en wie heeft deze genomen? Uitgangspunt is dat degene die de beslissing neemt deze ook met de cliënt(en) bespreekt.

Een andere vorm van crisis organiseren kan worden ingezet wanneer er geen sprake is van een dreigende situatie zoals huisuitzetting of uithuisplaatsing van de kinderen, maar wanneer het bijvoorbeeld cliënten betreft die de problemen op langere termijn niet overzien of zichzelf overschatten in het probleemoplossend vermogen. Om iemand te laten ervaren dat hulp dringend gewenst is, kan het nodig zijn dat deze de kans krijgt om te laten zien dat hij in staat is de problemen zelf aan te pakken. Met daarbij de afspraak dat wanneer het niet lukt, de sociaal werker met een alternatief plan mag komen. Een voorbeeld is een man met Korsakov die leeft in de overtuiging dat hij zijn eigen financiën kan regelen, tot hij inderdaad moet erkennen dat hij 's middags niet meer weet dat hij ook 's morgens al geld pinde. Dit leidde ertoe dat de man instemde met het beheer van zijn geld door de beheerder van het sociaal pension en het verzorgen van zijn administratie door een familielid. Een ander voorbeeld is een jong, overbelast gezin. In eerste instantie dacht de vader de zorg voor de kleine kinderen aan te kun-

19 Deze werkwijze is voor de OGGZ uitgewerkt onder de noemer 'Critical Time Intervention', interveniëren op het kritieke moment. Zie ook www.criticaltime.nl

nen toen moeder tijdelijk werd opgenomen. Binnen een paar dagen constateerde hij dat het niet lukte en werd de aangeboden hulp van oma alsnog geaccepteerd. Eerder was opvanghulp van oma onbespreekbaar.

Veel sociaal werkers werken het liefst met gemotiveerde cliënten die zelf aan verandering willen werken. Vaak willen cliënten wel verandering, maar past deze niet bij de doelen die anderen voor hen bedachten. Dan is er dus geen sprake van gebrek aan motivatie maar van verzet tegen de verwachting van de buitenwereld. Outreachend werkers hebben vaker te maken met situaties waar min of meer sprake is van dwang of drang. In de vorm van voorwaardelijke hulpverlening bijvoorbeeld: als u niet meewerkt, start de woningbouwvereniging een ontruimingsprocedure. Dat is geen ideale startsituatie, maar het is een uitdaging voor jou als professional om deze probleemstelling samen met de cliënt om te buigen naar een door alle betrokkenen gedragen werkbaar plan. Lou Jagt laat in zijn boek *Moet dat nou?* prachtig zien hoe gedwongen kaders gebruikt kunnen worden bij het behalen van agogische doelen (Jagt, 2001).

In de dagelijkse praktijk wil je natuurlijk zoveel mogelijk voorkomen dat cliënten in een crisissituatie belanden. De realiteit is dat je er soms niet aan ontkomt. Dan is het belangrijk dat je niet je handen er vanaf trekt, maar mee 'omlaag' beweegt en steeds blijft proberen om de cliënt handvatten te bieden om uit de crisis te raken. Ook dan kunnen escalaties helaas niet altijd voorkomen worden. Gelukkig is het vaak wel zo dat een crisis achteraf een kantelmoment blijkt, waarna zowel de problemen verminderden als de levenskwaliteit toenam. Daarom: never waste a good crisis.

7.4 Ontwikkelingsgericht ondersteunen

Binnen sociaal beleid en sociaal werk is vraaggestuurd werken een belangrijk doel. In de praktijk van het werken met burgers in een kwetsbare positie blijkt dat het gemak waarmee dit beginsel wordt uitgesproken niet in verhouding staat tot de complexe uitvoering ervan. Sociale professionals moeten en willen de 'eigen regie versterken, integraal benaderen, ontwikkelingsgericht ondersteunen, resultaatgericht ondersteunen en respectvol bejegenen'.²⁰ Dat doen zij in samenwerking met en soms in opdracht van (groepen) cliënten, binnen het krachtenveld van de mogelijkheden en beperkingen van hun organisaties en op basis van hun professionele ethiek. In de praktijk leidt dit tot een worsteling. De traditionele dilemma's van sociale professionals blijven actueel als het gaat om thema's als aanwezig zijn zonder op te dringen, ondersteunen zonder over te nemen en eigen kracht stimuleren zonder te verwaarlozen.

20 Dit zijn veelgebruikte kwaliteitskenmerken van MOVISIE

Hierover zijn uitgebreide theoretische en ethische verhandelingen te houden en gehouden.²¹ De auteurs van Bind-Kracht menen dat de hulpverlener een 'rolcombinatie' (Vansevant, Driessend & Regenmortel, 2008, p. 20) moet zoeken die past bij de relatie tot de cliënt. Macht in de relatie wordt besproken en functioneel gemaakt. Inhoudelijke ongelijkheid binnen de relatie is acceptabel, zolang de relationele gelijkheid gewaarborgd is. Richard Sennett geeft aan hoe lastig dat is (Sennett, 2003, 21). Volgens hem is wederzijds respect de ingang om met ongelijkheid om te gaan, maar hoe realiseer je dat en hoe houd je die in stand? Veel professionals die wij spreken ervaren grote handelingsverlegenheid door de spanning tussen het ideaal van zelfredzaamheid, de regels en beperkingen vanuit hun organisatie en hun eigen professionele waarden. Wij richten ons vooral op het agogische deel: welk handelen draagt het meest bij aan herstel en ontwikkeling? Hier beschrijven we deze handelingsverlegenheid en geven we suggesties hoe hiermee om te gaan.

Sociaal werkers moeten zich bewust zijn van hun disciplinaire (of disciplinerende) macht en van het feit dat deze twee kanten heeft. De ene kant is het besef dat cliënten uit angst voor maatregelen akkoord gaan met hulp en dat zij de gewenste antwoorden geven en aangepast gedrag vertonen. Als de sociaal werker uit beeld verdwijnt zal het gewenste gedrag niet lang beklijven. Uit angst voor maatregelen, bijvoorbeeld een AMK-melding, doet de cliënt wat de sociaal werker verlangt, maar dit komt niet voort uit intrinsieke motivatie. De andere kant van dit verhaal is dat het soms nodig is om de disciplinaire macht bewust in te zetten om zaken in beweging te krijgen en de cliënt inzicht te geven in de gevolgen van zijn gedrag. Dit raakt uiteraard aan de normatieve professional. Het is de kunst om wat begint als extrinsieke motivatie (ik doe het omdat anders....) om te buigen naar intrinsieke motivatie (ik doe het omdat ik het zelf belangrijk/nuttig/etc. vind).

De patstelling tussen zorgmijdende (zorggetraumatiseerde) cliënten en afwachterende professionals (want de cliënt moet het initiatief nemen) noemt Gert Schout 'zorgverlamming' (Schout, 2007). Ergens anders hebben we het over de 'paradox van zelfbeheer'. De kwetsbare situatie waarin mensen zich bevinden in combinatie met eerdere negatieve ervaringen met hulpverlening en instanties leidt ertoe dat zij zelf niet het initiatief nemen om hun problemen op te lossen. Dit is zeker zo als er nog geen stabiele samenwerkingsrelatie is. In deze fase kunnen praktische beperkingen van professionals en organisaties als persoonlijke aanval worden ervaren. Denk bijvoorbeeld aan een afspraak die als gevolg van ziekte niet door kan gaan. Er is niks aan te doen, maar binnen een instabiele relatie is het soms genoeg om de deur dicht te gooien. Andersom worden afhoudende reacties van cliënten door professionals vaak als 'niet willen' opgevat, waarna ze op basis van de ideologie van eigen regie blijven afwachten. Zo wordt de cliënt niet gestimuleerd om de eigen regie te nemen, maar juist bevestigd in zijn wantrouwen ('aan die hulpverleners heb je niks').

21 Zie bijvoorbeeld Evelien Tonkens, 2008, voor een overzicht

Gezien hun beroepscode en maatschappelijke rol rust op sociaal werkers de taak om mensen te ondersteunen bij het werken aan hun ontwikkeling, herstel en zelfregie. Deze taak vervalt niet als mensen zelf geen of weinig initiatief tonen; dan is die taak juist nog belangrijker. Sociaal werkers hebben het mandaat en de opdracht om het eerste, tweede of zelfs tachtigste initiatief te nemen om contact te krijgen en te houden. In een ander verband schreven wij: ‘Veel mensen hebben een handreiking nodig. Bij voorkeur van iemand die ze op weg helpt om (weer) een zelfstandig en onafhankelijk bestaan te kunnen leiden. Schreeuwende betweters die de drenkeling vanaf de kant toeschreeuwen dat hij nou godverdomme onderhand eens zelf moet gaan zwemmen... zijn in deze niet erg effectief.’ (Räkers & Huber, 2009, p. 35). We zoeken het evenwicht tussen voorkomen dat iemand verdrinkt en stimuleren dat hij zelf leert zwemmen. Professionals die niet vanuit de relatie werken lukt het vaak niet om aansluiting te krijgen en om deze ontwikkeling succesvol te stimuleren. We vinden het belangrijk om vast te stellen dat veel spanningen die hierbij ontstaan voortkomen uit misverstanden en onduidelijke afspraken: een gebrekkige dialoog.

Waarop de nadruk wordt gelegd en in welke situatie, is een proces dat nauw luistert. Dit vereist een hechte samenwerking tussen professional en burger(s) waarbij sprake is van wederzijds vertrouwen, waarbij er voor beiden ruimte is om fouten te maken. Hierin volgt de professional de burger(s). Hij kijkt waar ondersteuning nodig is en waar juist niet. Misschien is een integrale benadering nodig of wordt de eigen regie juist versterkt door op één deelgebied actief ondersteuning te bieden. Ook zou je kunnen zeggen dat ontwikkeling wordt gestimuleerd door het versterken van de eigen regie. Dit zijn dus geen tegenstellingen, maar verschillende kanten van dezelfde medaille.

Jos van der Lans schreef (Eropaf! 2010) dat met de (her)uitvinding van het outreachend werken ook de klassieke dilemma’s van het sociale werk weer naar voren komen. Hoe ver ga je? Welke informatie deel je? Met wie? Hoeveel doe je zonder medeweten van een cliënt? Hoe werk je samen met niet-sociaal werkers (politie, woningbouw, overheid)? Duidelijke afspraken hierover kunnen ondersteunend zijn, net zoals intentieverklaringen tussen partijen over wat wel en niet het doel is van de samenwerking. Daarmee zijn echter de dagelijkse dilemma’s niet ondervangen. Deze moeten onderling tussen professionals besproken en besloten worden. Hiervoor zijn meer of minder gestructureerde casusbesprekingen en intervisie geschikt, maar dit kan ook per casus opgelost worden.

7.5 Integraal werken

Eerder schreven wij al dat een integrale benadering van de leefwereld cruciaal is. Integraal werken kent twee hoofdaspecten. De eerste is een samenhangende benadering van de mens in zijn omgeving, op verschillende levensgebieden.

Kennis en kunde van de sociaal werker als generalist zijn voldoende om op veel terreinen te kunnen handelen en de cliënt ondersteuning te bieden, maar hij weet ook wanneer meer gespecialiseerde hulp nodig is. En hij weet hoe deze in te schakelen. Voor veel leefgebieden geldt dat een specialist in principe niet nodig is en dat als hier toch voor wordt gekozen, de complexiteit van de hulpverlening en de last voor de cliënt vergroot worden. Een beroep op bepaalde voorzieningen (bijvoorbeeld bijzondere bijstand, een verwijzing naar een sociale vaardigheidstraining voor één van de kinderen) vraagt nu veel tijd en geduld. Aanmeldingsformulieren, intake, indicatiestellingen en motivatie-onderzoeken zijn zaken die een generalist samen met cliënten kan regelen. Hiervoor heeft hij het mandaat van zijn samenwerkingspartners nodig. In de praktijk betekent dit dat bureaucratische lagen en ingewikkelde procedures verdwijnen en dat er één hulpverlener komt in plaats van meerdere instanties met extra wachttijden. Afgezien hiervan zijn dit momenten waarop de sociaal werker zich kan richten op het aanleren van vaardigheden bij de cliënt, en deze leert zelf zijn vraag te formuleren.

Bij het bieden van integrale ondersteuning gaat het om samenspel tussen verschillende professionals en organisaties. Ook het werken aan sociaal-juridische problemen en het versterken van vaardigheden op dit terrein zijn een belangrijk onderdeel van de integrale herstelgerichte benadering. Dit is belangrijk voor het (her)nemen van de controle over het eigen leven. Helaas is de verbinding tussen psychosociale hulpverlening en sociaal-juridische dienstverlening vaak niet goed. Daarmee raken we aan het tweede aspect van integraal werken: de samenwerking tussen verschillende professionals en organisaties. Over de praktische problemen die zich hierbij voordoen is veel gepubliceerd.²² Wij beperken ons daarom tot een enkele opmerking, relevant in het kader van deze publicatie. Het gevolg van een niet-integrale benadering is, dat er bij cliënten frustraties ontstaan over tegenstrijdige standpunten en opdrachten van verschillende professionals, waarbij over en weer verwezen wordt. Een praktijkvoorbeeld: een man zorgt alleen voor zijn achtjarige zoontje. Hij woont in een dorp en moet van de jeugdzorg zijn zoontje dagelijks naar de naschoolse opvang brengen. Hiervoor rijdt hij iedere dag vijftig kilometer met zijn auto. Hij heeft een uitkering en van de sociale dienst moet hij (onbetaald) werkervaring opdoen. Ook veertig kilometer per dag, maar wel de andere kant op. Dat is 450 kilometer per week. Door de hoge benzinekosten betaalt hij zijn vaste lasten onregelmatig. De achterstanden nemen toe. Tijdens het eerste gesprek meldt de schuldhelpverleenster dat hij zijn auto moet wegdoen voor hij in aanmerking kan komen voor schuldsanering... Deze versnipperde benadering maakt het voor cliënten onmogelijk om overzicht te houden, waardoor zij de regie verliezen. Om dit te voorkomen is een integrale benadering noodzakelijk. Om tegen te gaan dat 'de professionals' het wel even beslissen is het belangrijk dat overleg met andere professionals samen met de cliënt gebeurt. Uiteraard kan dit niet in een situatie waar de cliënt in zijn eentje tegenover tien of twintig hulpverleners zit. In principe nemen alleen de belangrijkste betrokkenen deel, dus de cliënt en de

22 Zie bijvoorbeeld: Albert Kruijer e.a., 2008

meest betrokken professionals (met mandaat van de anderen). Zo wordt hij/zij in staat gesteld om zoveel mogelijk zelf de regie over de hulpverlening te voeren. Dit lijkt vanzelfsprekend, maar de praktijk is vaak nog heel anders.

7.6 Ervaringswerkers

Een nieuwe werksoort binnen het sociaal werk, die kan helpen bij een aantal van de hiervoor geschetste knelpunten, zijn ervaringswerkers. Ervaringsdeskundigheid wordt al jarenlang gestimuleerd en ingezet binnen organisaties voor cliëntenbelangen en in zelfgestuurde organisaties, waarbij cliënten elkaar helpen. De laatste paar jaar komt er steeds meer oog voor de toegevoegde waarde van ervaringswerkers. De kracht van ervaringswerkers is onder andere dat zij de verbinding kunnen vormen tussen de professionele, organisatorische wereld enerzijds en de belevingswereld van cliënten anderzijds. De ervaringswerker kan de brug zijn tussen cliënt en professional. Dit wordt gedaan door het winnen van vertrouwen van cliënten, door contacten te leggen tussen cliënten en professionals en door informatie over hulpverlening te geven aan cliënten. Daarbij kan de ervaringswerker de hulpverlening ondersteunen met zijn ervaringskennis. Tevens kunnen zij met hun eigen verhaal hoop geven op herstel, hoop die lang niet altijd aanwezig is. Outreachende teams kunnen veel baat bij hebben bij ervaringswerkers: mensen met ervaring met jeugdzorg, met een verslavingsverleden, met een afgerond WSNP-traject.

De risico's van ervaringswerkers (of in ieder geval de zorgen van sommige ervaringswerkers) hebben vooral betrekking op: onvoldoende herstel en de kans op terugval. Een andere zorg is dat ervaringswerkers geen goede balans kunnen vinden in de rol tussen cliënten en professionals, met een onprofessionele benadering als gevolg. Soms sluit die beter aan bij cliënten dan een professionele benadering, maar ook in de belevingswereld moet je passend werken. Dit luistert nauw en de vraag kan dan ook zijn of er goed genoeg balans wordt gehouden tussen bijvoorbeeld afstand en nabijheid. Overigens spelen deze twijfels ook bij sommige cliënten, bijvoorbeeld de twijfel of je wel adequaat kunt helpen als je zelf in de puree hebt gezeten. Sommige cliënten verkiezen de steun van professionals boven de hulp van ervaringswerkers. Van belang is dat ervaringswerkers voldoende opgeleid en hersteld zijn. Ook op organisatorisch niveau vraagt de inzet van ervaringswerkers nog verdere ontwikkeling. Aan de ene kant zie je op sommige plekken dat ervaringswerkers worden ingezet als manusje van alles en overvraagd worden, vaak laag- of zelfs onbetaald, zonder adequaat steunsysteem. Aan de andere kant zie je ook ervaringswerkers die zich aanpassen aan de reguliere werksystemen en daarin volop gaan meedraaien, waarmee ze (te) ver verwijderd raken van de belevingswereld van cliënten. Hier moet een goed evenwicht gevonden worden. In ieder geval is ervaringsdeskundigheid een veelbelovende ontwikkeling en een zinvolle aanvulling op het bestaande aanbod. Tegelijkertijd moet nog veel onderzocht worden over wat met wie wanneer werkt.

7.7 Verduurzamen en afsluiten

In principe werkt elke sociaal werker toe naar zijn overbodigheid. We versterken eigen kracht en eigen regie, betrekken het netwerk en stimuleren samenredzaamheid. Helaas wordt soms een voorschot genomen op dit einddoel en worden cliënten onder het mom van zelfredzaamheid²³ aan hun lot overgelaten, terwijl ze zich nog steeds in een kwetsbare positie bevinden. Dat is natuurlijk niet de bedoeling. Andersom willen we ook niet eeuwig blijven helpen. De uitdaging is om een bodem onder het bestaan te bieden (ook wel bekend als bed, bad & brood), kwaliteit van leven te onderhouden en tegelijkertijd krachten van cliënten te stimuleren.

Zeker bij burgers in een kwetsbare positie van wie de kwetsbaarheid structureel is, of in ieder geval langdurend, zal ook de ondersteuning langdurig zijn. Dit betekent niet dat de ondersteuning ook langdurig intensief moet zijn. Na een periode waarin de focus erg op hulp en eventueel crisisinterventie ligt, kan langdurige ondersteuning nodig zijn. Hiermee is niet gezegd dat alle cliënten die hulp kregen daarna een formeel steunsysteem nodig hebben, of dat zij die in eerste instantie wel een steunsysteem nodig hebben, dat voor altijd nodig zullen hebben. In de meeste gevallen (her)pakken cliënten hun eigen leven, in samenwerking met hun sociale netwerk.

Waar nodig of wenselijk kan er voor gekozen worden om een steunsysteem op te zetten, zoveel mogelijk in samensturing met de cliënt. Dit steunsysteem bestaat uit een op maat gemaakte samenstelling van mantelzorgers, betrokken burgers in de wijk, niet-hulpverlenende professionals (wijkagent, sociaal beheerder) en hulp- en dienstverleners, waar nodig. Hierbinnen kan een rolverdeling worden afgesproken die bij de situatie past, waarbij professionals alleen fungeren als achterwacht voor advies of bij escalatie (zie ook hierover onder signalering). Een steunsysteem is meestal gebaseerd op een gezamenlijk plan van alle betrokken partijen, met daarin ruimte voor afspraken en doelen die voor de verschillende partijen van belang zijn. Hierin kan bijvoorbeeld opgenomen worden dat de buurman om de paar dagen samen met de cliënt boodschappen gaat doen, of dat de buurtwinkel een seintje geeft aan een familielid als er al een aantal dagen geen boodschappen zijn gedaan. Er kan ook in staan dat een maatje om de twee weken samen met de cliënt op stap gaat en dat een budgetbeheerder dan zorgt dat er die dag wat extra geld op de leefgeld-rekening wordt gestort. Alle varianten zijn mogelijk, afhankelijk van de wensen en behoeften van de betrokken partijen. In een aantal gevallen kan een (herhaalde) Eigen Kracht Conferentie zinvol zijn in deze fase. Het steunsysteem wordt dan (mede) op basis van de uitkomsten van de Eigen Kracht conferentie ingericht. Ook hier geldt weer dat het belangrijk is dat betrokkenen regelmatig samen evalueren: sluit de steun nog aan bij de wensen en behoeften van alle betrokken partijen, is er meer eigen kracht mogelijk, of is er juist meer of andere ondersteuning nodig?

23 Zie voor een interessante discussiebundel over dit onderwerp: Piet-Hein Peeters & Cindy Cloin, Onder het mom van zelfredzaamheid, 2012, Eindhoven: Pepijn

In het merendeel van de gevallen kan het hulpverleningscontact afgesloten worden, eventueel na een stabilisatiefase en het maken van een plan door de cliënt en zijn sociale netwerk. In dit plan kan zo nodig ook (vroeg)signalering van problemen opgenomen zijn of een escalatieplan. Een goed voorbeeld hiervan is de crisiskaart²⁴, waarin cliënten met een vertrouwenspersoon (informeel, formeel of semi-formeel) aan kunnen geven welke stappen genomen moeten worden bij problemen. Dit is nu vooral voor de GGZ ontwikkeld, maar het is in principe ook voor andere groepen bruikbaar. Ook met het sociale netwerk, burgers in de wijk, niet-hulpverlenende professionals (wijkagent, sociaal beheerder) en anderen kunnen afspraken gemaakt worden over wat te doen als er signalen komen dat het niet (meer) goed gaat. Er kan afgesproken worden wie wat doet bij welke problemen. Een dergelijk signaleringsplan ligt misschien jaren op de plank, maar het kan een hoop ellende schelen als het een keer nodig is.

Uiteindelijk hangt dit natuurlijk ook nauw samen met de signaleringskwesties die in hoofdstuk vijf zijn beschreven. Op het moment dat die goed werken, dat signalen opgemerkt en opgepakt worden door de juiste persoon, die ook adequaat handelt, vervalt de noodzaak van uitgebreide signaleringsplannen.

7.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk is besproken hoe je van een plan komt tot uitvoering daarvan. Daarbij is zowel ingegaan op het belang van een cyclische benadering (plannen, uitvoeren, evalueren, aanpassen) als de mogelijkheid om een crisis te gebruiken als middel om een doorbraak te forceren. Ook is er aandacht besteed aan het belang van ontwikkelingsgericht ondersteunen en integraal werken, inclusief de samenwerking met ervaringswerkers. Tot slot is er aandacht besteed aan het verduurzamen en afsluiten van de professionele ondersteuning, in samenwerking met het sociale steunsysteem.

24 Zie voor meer informatie <http://www.crisiskaartggz.nl/crisiskaart/>

Samen DOEN

Praktijkbeschrijving

‘Achteraf zag ze zelf dat ze meer mensen had waar ze steun van kreeg dan ze eigenlijk in het begin dacht’

Een van de teamleden van Samen DOEN is naast haar werkzaamheden bij het team jeugdconsulent bij MEE, een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een beperking. Hoewel ze toegeeft dat de taken en werkzaamheden bij het team niet altijd duidelijk of concreet uit te leggen zijn, ziet ze de voordelen en het succes van de werkwijze.

Het begint bij de specifieke doelgroep die Samen DOEN bereikt. Vaak merkt ze dat de cliënten bij wie ze komt niet naar allerlei instanties en organisaties gaan, maar daar duidelijk al sinds lange tijd baat bij zouden hebben. Ze vertellen over de problemen waar ze mee kampen en dan blijkt dat ze de weg naar hulp niet hebben kunnen vinden. Reguliere hulpverlening is in zo’n geval niet toereikend. Het Samen DOEN-team kan verschil maken, niet eens in de eerste plaats door de hulp die de teamleden kunnen bieden, maar door de manier waarop ze de cliënten benaderen. De ondersteuner vertelt dat zij en haar collega’s ‘eropaf’ gaan en een neutrale positie in kunnen nemen. Uiteindelijk is het de bedoeling om cliënten in hun eigen kracht te zetten, dus bij iedere casus speelt eigen kracht een centrale rol in het proces. Belangrijk hierbij is dat de ondersteuner en de cliënt samen bekijken hoe de cliënt de regie over zijn of haar leven weer in eigen hand kan nemen. De weg daar naartoe kan op alle mogelijke manieren worden uitgevoerd, afhankelijk van de situatie van de cliënt.

Het eerste contact en de kennismaking zijn daarom cruciaal. Het doel is altijd om de situatie van de cliënt goed te leren kennen en om vertrouwen te winnen. De ondersteuner doet dat in eerste instantie door naar het verleden te vragen. *Door in gesprek te gaan kan je horen waar die persoon zelf mee zit en wat hij lastig vindt.* Wanneer een cliënt bijvoorbeeld zorgen uitspreekt over de kinderen, laat de ondersteuner haar medeleven blijken. Ze benadrukt dat de relatie tussen de hulpverlener en de cliënt gelijk moet zijn, en het is de taak van de ondersteuner om zich zo op te stellen dat de cliënt het gevoel krijgt begrepen te worden, in plaats van dat bepaalde oplossingen worden opgedrongen. De uitstraling moet niet zijn: ‘Ik zal wel even komen zeggen hoe het moet’, maar moet eerder dienstbaar zijn. Zo kwam de ondersteuner bij een specifieke cliënt en zag dat de keuken vies was en er veel afval, bijvoorbeeld lege drankflessen, in de huiskamer lag. Hoewel dat een zorgwekkend teken zou kunnen zijn, vond de ondersteuner dat het op dat moment beter was om aan te geven dat rommel geen probleem is, om de cliënt op haar gemak te stellen en het vertrouwen niet te schaden.

Pas later in het gesprek gaf ze toe een terugval bij de vrouw te signaleren. Ook dat brengt ze op een stimulerende manier. De cliënt bleek gestrest te zijn en de boel niet meer te overzien. De ondersteuner kalmeert en motiveert: *Je bent lekker vroeg opgestaan, je hebt nog een hele dag te gaan, het moet te doen zijn.* Een andere manier van het stimuleren van de eigen kracht is het betrekken van het sociale netwerk van de cliënt. Zo voelde de mevrouw zich vaak alleen, maar kwam erachter meer mensen in haar omgeving te hebben dan ze dacht. De dochter wilde echter geen contact, dus de ondersteuner vond het belangrijk om dat voor dat moment los te laten. Uiteindelijk moeten anderen het van de ondersteuner overnemen. Een maatje bleek in dit geval de oplossing.

Bij de ondersteuning is een open houding van groot belang. Wanneer de ondersteuner bepaalde diensten kan aanbieden wordt dit direct besproken. *Ik denk inderdaad, als je ze die informatie geeft, dan kan je ze in beweging krijgen.* En dat is precies wat er bereikt moet worden: dat de cliënten inzien waar de kansen liggen, zodat ze die – waar mogelijk – zelf kunnen oppakken. Wanneer de ondersteuner de mogelijkheden bespreekt is ze duidelijk en legt ze alles haarfijn uit, als het even kan met een glimlach.

Duidelijkheid was belangrijk bij de klant, omdat ze al genoeg mensen in haar leven heeft die haar teleurgesteld hebben.

Waar duidelijkheid naar de cliënt van groot belang is, bestaat er geen eenduidige beschrijving van het proces van ondersteuning voor een Samen DOEN-ondersteuner. Vanuit een generalistisch perspectief, met inlevingsvermogen, de nodige creativiteit en met een team van specialisten achter zich bekijkt de ondersteuner wat mogelijke en haalbare oplossingen kunnen zijn. Het team komt eens per twee weken voor overleg samen. Ondersteuners krijgen de gelegenheid casussen in te brengen waar ze zelf niet uitkomen, die worden besproken in het team. In een dynamisch gesprek dragen teamleden vanuit verschillende specialismes suggesties aan. Een bijkomend voordeel is dat organisaties in het team samenwerken, in plaats van zich in elkaars vaarwater te begeven. De ondersteuner merkte dat ze als jeugdconsulent bij MEE dezelfde doelgroep had als haar collega van Altra. In het team werken ze samen.

Samenvatting, hoofdthema's en verder

Wie problemen ervaart wordt graag open, direct en met compassie benaderd. Niet door iemand die zich opstelt als functionaris, maar door een medemens die oprecht interesse toont. Alle beroepen waarin het omgaan met mensen belangrijk is, zijn meer effectief uit te oefenen wanneer dit de grondhouding is. In dit boek hebben we uitgelegd hoe outreachende professionals in het sociaal werk professionele medemensen kunnen zijn.

In de oratie²⁵ bij zijn benoeming tot hoogleraar maatschappelijk werk noemt Hans van Ewijk de 'professional friend': een nabije en betrokken generalist die van vele markten thuis is. Als we in Nederland alle dorpen, wijken en buurten de komende jaren van deze professional friends kunnen voorzien, dan kan op meer specialistische zorg en aandacht veel bespaard worden. Door de vroegtijdige en zorgvuldige aandacht zullen sociale kwesties veel minder uitgroeien tot problematiek waarbij – dure – specialistische zorg of aandacht nodig is. Goed opgeleide en toegeruste outreachende generalisten bewerkstelligen dat opkomende sociale problematiek zoveel mogelijk binnen de eigen sociale structuren wordt aangepakt. Waar deze sociale structuren op het eerste gezicht lijken te ontbreken, weten zij hoe ze het ontstaan hiervan kunnen bevorderen en ondersteunen zonder 'over te nemen'. Bijvoorbeeld vanuit – door burgers zelf beheerde – wijk- en buurtcentra. Of door de inzet van Eigen Kracht-conferenties.

We hebben de door ons beschreven werkwijze uitgewerkt in een model. Dat is ingewikkeld omdat het een cyclische, dynamische en vooral organische manier van werken betreft. De manier van werken die wij bepleiten is niet lineair maar past zich permanent aan de zich wijzigende omstandigheden aan. Effectief ondersteunen is geen proces met een begin en een eind. Toch komen we tot het volgende model:



25 Hans van Ewijk, *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd*, SWP 2010

Een belangrijke verschuiving die zich aftekent is dat de outreachende aanpak niet meer bij uitstek een aanpak is voor uitzonderlijke situaties: het benaderen van burgers bij wie de problemen al zo ver geëscaleerd zijn dat ze zich in benarde situaties bevinden (zoals daklozen, woningvervuilers, mensen die uit huis gezet dreigen te worden, enzovoorts). De door ons beschreven outreachende aanpak wordt juist niet meer vooral aan de ‘achterkant’ ingezet, maar beweegt zich steeds meer naar de ‘voorkant’ van sociale kwesties. Wij zien deze benadering juist als een goede manier om – weer – met burgers in contact te komen en vooral om mensen (weer) met elkaar in contact te brengen. De moderne sociaal werker gaat er steeds meer op af, maar verlegt zijn aandacht van het individu in ernstige problemen naar het ondersteunen en versterken van sociale netwerken. Met als doel om op die manier excessen en ernstige sociale problemen, waarin de klassieke manier van outreachend werken moet worden toegepast, zoveel mogelijk te voorkomen.

8.1 Verbindende evenwichtskunstenars

Moderne outreachend werkers zijn evenwichtskunstenars. Ze balanceren op een dun koord waarbij ze zoeken naar het wankel evenwicht tussen uitersten. In dit boek hebben we een aantal van deze polen behandeld: wanneer wel en wanneer niet eropaf, regie overnemen of regie versterken, contact maken en loslaten, van individueel naar collectief, handelingsruimte en organisatie, generalist of specialist. Samenvattend:

De eerste balans die gevonden moet worden is het antwoord op de vraag ‘wanneer eropaf en wanneer niet?’ Outreachend werkers moeten niet te terughoudend te zijn, maar ook niet te voortvarend of zelfs ondoordacht. Ze opereren op de smalle scheidslijn tussen betutteling en nalatigheid. De vraag naar de legitimering van handelen is cruciaal en moet telkens gesteld worden. Een sterk ontwikkeld gevoel voor de vraag wanneer het gerechtvaardigd is om eropaf te gaan en wanneer niet, is belangrijk.

In de tweede plaats zijn outreachend werkers erop gericht om de eigen krachten te ondersteunen en te versterken. In bedreigende crisissituaties kan het soms nodig zijn om de regie over het leven van cliënten even over te nemen, om hen daardoor direct daarna nieuwe keuzemogelijkheden en opties te kunnen bieden waarmee de regie over het leven weer in eigen hand genomen kan worden. Outreachend werkers balanceren doorlopend tussen regie overnemen en regie versterken.

De derde balans gaat over contact maken, nabij blijven en het opbouwen van een sterke persoonlijke band en anderzijds juist eigen kracht aanboren, deze versterken en de cliënt(en) weer loslaten. In wijken en buurten blijven sociale professionals langdurig aanwezig. Zij ondersteunen en faciliteren sociale structuren. Bij individuele burgers met ernstige sociale problemen is de ‘professional friend’ juist een vriend voor even, niet voor het leven.

In de vierde plaats zoeken outreachend werkers steeds naar de balans tussen individu en collectief. Mensen die onderdeel zijn van een sociaal netwerk ervaren problemen minder ernstig, terwijl mensen die sociale problemen ervaren juist vaak de neiging hebben om zich langzaam maar zeker uit sociale netwerken terug te trekken. Het is aan sociale professionals om subtiele manieren te vinden waarmee de sociale cohesie versterkt kan worden. Directe individuele hulpverlening verschuift langzaam maar zeker naar ondersteuning van netwerken en versterken van sociale samenhang. Dit vraagt om presentie en – binnen de totale context – doordacht subtiel handelen (Schlatmann 2012). Zoals de vlinder die met een enkele vleugelslag aan de andere kant van de wereld een orkaan veroorzaakt .

De vijfde balans gaat over evenwicht tussen ambachtelijke handelingsruimte waarmee outreachend werkers hun klanten kunnen helpen zoeken naar creatieve en onorthodoxe oplossingen buiten de gebaande paden aan de ene kant, en de regels, protocollen, procedures en proccutresultaten aan de andere kant. In onze complexe samenleving is bureaucratie een noodzakelijk kwaad: we kunnen niet zonder vorm van organisatie. Outreachend werkers maken verbinding en werken in het niemandsland tussen systeem- en leefwereld.

Tenslotte balanceren outreachend werkers tussen generalisme en specialisme. Ze positioneren zich als generalisten omdat ze doen wat nodig is voor cliënten, zonder zich doorlopend de vraag te stellen of dit wel bij hun taakopvatting of de doelstellingen van hun organisatie past. Ze weten van veel onderwerpen iets af, zien wat nodig is en pakken dat aan. Daarnaast zijn outreachend werkers ook specialisten: ze zijn – dat ligt in de aard van hun werk – goed in contact maken en contact houden. Ze komen vrijwel overal ‘binnen’ en blinken uit in communicatieve vaardigheden en in doortastendheid. Daarnaast zijn ze sterk bedreven in het invoegen in het sociale systeem en in de leefwereld van klanten. Ze werken met individuele cliënten, maar altijd in relatie tot hun sociale omgeving. Outreachend werkers zijn specialisten van het dagelijks leven.

8.2 De toekomst

Velen zijn het erover eens dat we zijn doorgeschooten in het aanbod van - gespecialiseerde - zorg- en hulpverlening. Maar het wordt nog ingewikkeld om af te komen van alle bureaucratische regels, protocollen, ingewikkelde samenwerkingsstructuren, specialisten en gespecialiseerde organisaties die hierdoor zijn ontstaan. Veel organisaties en beroepsgroepen schreeuwen moord en brand als zij de indruk krijgen op de nominatie te staan om (deels) overbodig te worden. Direct bestoken ze politiek en media met schrijnende verhalen over cliënten die hier onherroepelijk onder zullen lijden. De vraag hoe het toch komt dat deze mensen, ondanks alle gespecialiseerde en geprotocolleerde hulp- en dienstverlening, nog steeds een sociaal geïsoleerd bestaan leiden wordt handig ontweken. Een oorzaak hiervan is het feit dat de traditionele hulp-

en dienstverleningsorganisaties alles naar zich toe trekken en van mensen overnemen. Een andere oorzaak is de extreme individualisering van de samenleving. Sociale zorg, aandacht en samenhang hebben we lange tijd via onze belastingaangifte afgekocht en tot verantwoordelijkheid van de anonieme overheid gemaakt. De verzorgingsstaat maakt het zorgbehoevende burgers soms weliswaar makkelijk, maar ook de burgers die zelf een meer actieve rol zouden kunnen spelen in het bieden van zorg en aandacht of in het meebouwen aan sociale samenhang komen makkelijk weg.

De cultuuromslag die nodig is om ruimte te maken voor meer en betere sociale samenhang en voor outreachende sociale professionals die dit bevorderen en ondersteunen is complex. Veel belangen staan deze omslag in de weg en deze belangen worden niet automatisch prijsgegeven. Het gaat dan onder andere om het voortbestaan van (al dan niet specialistische) organisaties in welzijn en zorg, van opleidingen, van onderzoeks- en ontwikkelinstituten, van beleidsafdelingen, van ambtelijke organisaties, van specialistische beroepsgroepen en van vakorganisaties. Beter functionerende sociale structuren en de outreachende generalisten die dit ondersteunen zullen lang niet altijd naast de bestaande structuren komen te staan; zij komen ook in plaats van de bestaande structuren en daar ontstaat – logisch – verzet tegen.

Zelfbewuste outreachende professionals kunnen dit proces bespoedigen door samen te gaan werken in nieuwe organisatieverbanden. Niet meer als onderdeel van grote en specialistische organisaties, maar in kleinere samenwerkingsverbanden van – zelfstandige – professionals die hun eigen werk organiseren. Hoewel Buurtzorg Nederland in sneltreinvaart een grote organisatie is geworden is dit model toch een goed voorbeeld. Bij hen gaat het om zelfsturende integrale teams die vanuit het centrale kantoor van de grote organisatie alleen praktische ondersteuning ontvangen. Maar ook andere samenwerkingsverbanden zoals bijvoorbeeld in coöperaties zijn mogelijk: zelfstandige sociale professionals die samen opdrachten verwerven en uitvoeren. De bestaande cultuur van grote organisaties die door middel van ingewikkelde aanbestedingsprocedures het werk naar zich toe trekken verandert niet vanzelf. Sociale professionals kunnen ook zelf zoeken naar integrale samenwerkingsvormen die meer nabij zijn en die vanuit de opdrachtgevers – bijvoorbeeld collectieven van burgers en/of gemeenten – minder controle en protocollen behoeven.

8.3 Slot

Gemeenten hebben een belangrijke rol bij het uitwerken van het gedachtegoed achter de Wmo. Bestuurders, beleidsmakers en burgers moeten dit samen doen. Onze publicatie *Outreachend besturen in tijden van transitie* (Stam, Jansen, De Jong en Räkera, 2012) beschrijft hoe co-creatieve processen succesvol vormgegeven kunnen worden. Outreachend werkers kunnen deze processen ondersteunen en faciliteren, maar dan moeten zij zich wel meer handelingsruimte toe-eigenen. Allereerst in direct uitvoeren-

de zin, maar binnen de gemeenten waar zij werkzaam zijn moeten zij zich ook willen verhouden tot beleid en politiek. Dat kan ook door nieuwe samenwerkingverbanden met elkaar aan te gaan en deze aan gemeenten en burgers te presenteren als – outreachend – alternatief voor bestaande organisaties en structuren.

Literatuur

- Akkermans, C. & Leeuwen-den Dekker, P. van (2010). *Zingeving als onderbelichte dimensie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: MOVISIE.
- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie*. Amsterdam: Boom.
Website: www.presentie.nl
- Berg, M. van den (2008). Boeventuig of vernieuwers? Rotterdamse interventieteams zetten rechtvaardigheid op het spel. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken*, 1-2, 8-12.
- Berkman, L. F. & Glass, T. (2000). Social Integration, Social Networks, Social Support, and Health. In: L. F. Berkman & I. Kawachi (red.), *Social Epidemiology*. Oxford: Oxford University Press.
- Bijlsma, J. & Janssen, H. (2008). *Sociaal werk in Nederland. Vijfhonderd jaar verheffen en verbinden*. Bussum: Coutinho.
- Boer, N. de & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: RMO.
- Boerwinkel, F. (1966). *Inclusief denken. Een andere tijd vraagt een ander denken*. Bussum: Paul Brand i.s.m. Stichting Werkgroep 2000.
- Bogaers, L. (2008). *Aards, betrokken en zelfbewust. De verwevenheid van cultuur en religie in katholiek Utrecht, 1300-1600*. Utrecht: Levend Verleden Utrecht.
- Brink, J. van den (2004). *Schets van een beschavingsoffensief. Over normen, normalisatie en normaliteit in Nederland*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Brink, C. & Lucassen, A. (2010). *Inventarisatie zelfregie*. Utrecht: MOVISIE.
- Cornelissen, E. & Brandsen, T. (2007). *Handreiking 'Achter de voordeur'*. Rotterdam: SEV.
- Cohen, S. & Syme, L. (red.) (1985). *Social support and health*. San Fransisco: Academic Press.
- Crijns, H. (2004). *Barmhartigheid en gerechtigheid. Handboek diaconiewetenschap*. Kampen: Kok.
- Dam, C. van & Vlaar, P. (2010). *Professioneel Ondersteunen. Een handreiking voor de kwaliteit van de professionele dienstverlening op de prestatievelden van de Wmo. Concept Versie 2.0*. Utrecht: MOVISIE.
- Dercksen, A. & Verplanke, L. (1987). *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland, 1914-1970*. Amsterdam: BoomMeppel.
- Doorn, L. van (2009, 24 augustus). Hulpverlening mist moraal. *De Volkskrant*.
- Doorn, L. van (2008). *Morele oordeelsvorming. Maatwerk*, 9(4).
- Doorn, L. van, Etten, Y. van & Gademan, M. (2008). *Outreaching werken, Handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Coutinho.
- DWO (2012). *Eropaf in Crabbehof*. Dordrecht: DWO.
- Freeman, G.P. (2007). *We moeten mensen blij maken. Elisabeth van Thüringen*. Nijmegen: Valkhof Pers.

- Henselmans, H.W.J. (1993). *Bemoeizorg: ongevraagde zorg voor psychotische patiënten*. Amsterdam: Spinhuis.
- Hilhorst, P. (2009, 6 oktober). Samenredzaamheid. *De Volkskrant*.
- Hilhorst, P. (2011). Sociale veerkracht als vangnet. *Socialisme & Democratie*, 68(5/6), 149-158.
- Holsbrink, G. (2009) Achter de Voordeur, huisbezoek in de wijkaanpak. *Journal of Social Intervention: Theory and practice*, 18(3), 98-112.
- Hortulanus, R., Machielse, A. & Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal Isolement*. Den Haag: Elsevier.
- Huber, M. & Rakers, M. (2010). Eropaf, Waar ligt de grens. *Maatwerk*, 6, 16-18.
- Jagt, L. (2001) *Moet dat nou? Hulpverlening aan onvrijwillige cliënten*. Houten, Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Kamphuis, M. (1958). *Wat is social casework?* Alphen aan de Rijn: Samson.
- Kruiter, A. J. et al. (2008). *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS Institute.
- Kuypers, P. & Lans, J. van der (1994). *Naar een modern paternalisme. Over de noodzaak van sociaal beleid*. Amsterdam: De Balie.
- Laan, G. van der (1990). *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk*. Amsterdam: SWP.
- Lans, J. van der, Medema, N. & Rakers, M. (2003). *Bemoeien werkt. Argumenten, methoden en technieken voor actief bemoeien*. Amsterdam: Van Gennep / De Balie.
- Linde, M. van der (2006). *Feitse Boerwinkel, inclusief denker. Horstcahier 26*. Amersfoort: Centrum voor Social Work/ De Horst.
- Linde, M. van der (2010). *Basisboek geschiedenis sociaal werk in Nederland*. Amsterdam: SWP, 4^e licht herziene druk.
- Linde, M. van der (2012). *Doe wel, maar... zie om*. Openbare les Hogeschool Utrecht, 11 november 2012. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Kenniscentrum Sociale Innovatie.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid*. Den Haag: SdU.
- Lohuis, G., Schilperoort, R. & Schout, G. (2002). *Van bemoei- naar groeizorg*. Groningen: Wolters Noordhoff.
- Lupi, T. & Schelling, D. (2011). *Achter de voordeur is vaak niet effectief*. Geraadpleegd op: www.socialevraagstukken.nl
- Meer, J. van der (2007). 'Wij zijn allen notabelen.' Oud en nieuw beschavingsoffensief van gegoede burgers. In: K. van Beek & M. Ham (red.), *Gaat de elite ons redden? De nieuwe rol van de bovenlaag in onze samenleving. Jaarboek TSS. Tijdschrift voor Sociale vraagstukken*. Amsterdam: Van Gennep.
- Rakers, M. (2008). Alternatief voor interventieteams. *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (TSS)*, 10, 26-29.
- Rakers M. & Huber M.A. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0 Tien kernwaarden*. Kockengen: Stichting Eropaf!

- Rensen, P., Arum, S. van & Engbersen, R. (2008). *Wat werkt? Een onderzoek naar de effectiviteit en de praktische bruikbaarheid van methoden in de vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en opvang voor zwerfjongeren*. Utrecht: Movisie.
- Schlatmann, T., Waarde, R. van (2012). *Zo wordt het spel gespeeld. Over empowerment en gemeenschap, een praktijkonderzoek*. Tubbergen: van der Ros communicatie.
- Schout, G. (2007). *Zorgvermijding en zorgverlamming: een onderzoek naar competentieontwikkeling in de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.
- Sennett, R. (2003). *Respect, in an age of inequality*. Amsterdam: Byblos.
- Sociaal Cultureel Planbureau (1998, 2000, 2002, 2004). *Sociaal Cultureel Rapport*. Geraadpleegd op: www.scp.nl
- Sociaal en Cultureel Planbureau (2007). *Armoedemonitor 2007*. Den Haag: SCP. Geraadpleegd op: www.armoedemonitor.nl
- Soetenhorst-de Savornin Lohman, J. (1990). *Doe wel en zie om. Maatschappelijke hulpverlening in relatie tot het recht*. Lisse: Swets en Zeitlinger.
- Stam, M. (2012). *Geef de burger moed. Outreachend werken in tijden van de transformatie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Lectoraat outreachend werken en innoveren / Wmo werkplaatsen.
- Stam, M., Jansen, D., Jong, C. de & Räckers, M. (2012). *Outreachend besturen in tijden van transitie*. Amsterdam: Wmo werkplaatsen.
- SBWU (2009). *Richtlijnen voor goede zorg*. Utrecht: SBWU.
- Tonkens, E. (2010, 2 juni). Altruïstisch overschot. *De Volkskrant*.
- Tonkens, E., Uitermark, J. & Ham, M. (2006). *Handboek moraliseren*. Amsterdam: Van Gennep.
- Vansevenant, K., Driessens, K. & Regenmortel, T. van (2008). *Bindkracht in armoede*. Houten: Lannoo Campus.
- Veldboer, L., Duyvendak, J. W. & Bouw, C. (2007). *De Mixfactor: integratie en segregatie in Nederland*. Amsterdam: Boom.
- Verhoeven, I. & Ham, M. (2010). *Brave burgers gezocht*. Amsterdam: Van Gennep.
- Vlaar, P., Kluit, M., & Liefhebber S. (2013). *Competenties Maatschappelijk Ondersteuning*. Utrecht: MOVISIE.
- Uden, T. van & Bakker, M. (2004). *Stap voor Stap. Outreachende hulpverlening in het maatschappelijk werk*. Eindhoven: Maatschappelijk Werk DommelRegio.
- Uyterlinde, M., Engbersen, R. & Lub, V. (2007). Contactleggingskunde. In: L. Veldboer, J.W. Duyvendak & C. Bouw (red.), *De mixfactor: integratie en segregatie in Nederland*. Amsterdam: Boom.

Boeken

Wmo-werkplaats reeks

- www.wmowerkplaatsen.nl

- **Stam, M., Jansen, D., Jong, C. de, & Räkera, M. (2012).** *Outreachend besturen in tijden van transitie*. Amsterdam: Wmo werkplaatsen.
Managers en bestuurders kunnen een innovatie maken en breken. Als zij kaders weten te stellen die ruimte geven aan het lerend vermogen van professionals, heeft een innovatie kans van slagen. Ruimte geven impliceert vertrouwen geven en loslaten. Vernieuwing in het sociaal domein ontstaat vanuit betrokkenheid. Goede managers en bestuurders nemen zelf deel aan de coöperatieve processen van professionals en cliënten waarin innovaties gestalte krijgen. Samen met de uitvoerders, maar zonder hen te domineren, ontwikkelen zij al doende nieuwe benaderingen en samenwerkingsvormen.

- **Huber, M.A. & Bouwes, T. (2011).** *Samensturing in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Movisie.
Er is steeds meer aandacht voor vraagsturing, participatie, zelfbeheer en herstel. Dit boek is een inleiding in samensturing in de maatschappelijke opvang. Het beschrijft hoe cliënten in dialoog met professionals, managers en onderzoekers komen tot effectieve en duurzame oplossingen voor individuele problemen én maatschappelijke vraagstukken. Het beschrijft de verbinding tussen instrumenten en methodieken enerzijds en de organisatorische voorwaarden en vaardigheden van betrokkenen anderzijds.

- **Wilken, J., Dankers, T. (2012).** *Supportgericht werken in de Wmo*. Utrecht: Wmo werkplaatsen.
Steeds meer mensen met grotere zorgbehoeften en minder vitale netwerken zullen een beroep doen op de Wmo. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de rehabilitatie- en supportbenadering. In het boek worden uitgangspunten en werkmethode van Supportgericht Werken uiteengezet en praktijktoepassingen beschreven, die zich goed lenen om interdisciplinair, en in het samenspel tussen professionele en vrijwillige inzet, te gebruiken. Aan de orde komen onder andere kwartiermaken, presentiegericht werken, krachtgerichte ondersteuning, en het gebruik van ervaringskennis.

26 Met dank aan Sanne Rumping

- **Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2012).** *De zorgkracht van sociale netwerken*. Eindhoven: Wmo werkplaatsen.
 Het nieuwe sociaal beleid in Nederland vraagt, mede als gevolg van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), om meer zorgkracht uit sociale netwerken van burgers. Die zorgkracht is er niet automatisch, maar kan en moet door professionals 'ontgonnen' worden. In dit boek wordt daarom de oude vakkennis onder het stof vandaan gehaald en geactualiseerd met nieuwe relevante ervaringen.

- **Steyaert, J. & Kwekkeboom, R. (2010).** *Op zoek naar duurzame zorg. Vitale coalities tussen formele en informele zorg*. Noord-Brabant: Wmo werkplaatsen.
 Vier jaar na de invoering van de Wmo verschuift de focus van de oorspronkelijke innovaties naar het overeind houden van zorgkwaliteit (en -kwantiteit), in een context van versoering van overheidsuitgaven. Het roer moet om, het is tijd voor fundamentele keuzes. In deze publicatie wordt gezocht naar strategieën om te komen tot duurzame zorg. Daarbij gaat de aandacht vooral naar vitale coalities tussen formele en informele zorg.

Andere publicaties

- **Schlatmann, T. & Waarde, R. van (2012).** *Zo wordt het spel gespeeld. Over empowerment en gemeenschap – een praktijkonderzoek*. Van der Ros Communicatie.
 In deze publicatie stellen de auteurs de vraag: hoe geven wij gestalte aan de samenlevingsopbouw anno nu? Hoe kunnen er betekenisvolle plekken groeien in de stadswijk die ook gestigmatiseerde mensen insluiten? Hoe wordt 'dit spel gespeeld'? Een weerslag van een praktijkonderzoek. Zij brengen concrete praktijkverhalen bijeen en doordenken deze methodisch. Processen van empowerment en gemeenschapsvorming verlopen niet in een rechte lijn. Een geslaagde poging om het effectief ondersteunen van Burgerkracht onder woorden te brengen.

- **Scholte, M., Sprinkhuizen, A. & Zuithof, M. (2012).** *De Generalist. De sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
 Het zijn roerige tijden in de zorg, het welzijn en maatschappelijke dienstverlening. De zorg voor burgers in kwetsbare posities zou nauwelijks meer op te brengen zijn, of ze nu ziek zijn, in de bijstand verkeren of tot over hun nek in de schulden zitten. Telkens weer wordt er veel verwacht van de sociaal werker in de frontlinie. Over de generalist in de praktijk. Met mooie interviews, praktijkbeschrijvingen en goede achtergrondinformatie.

- **Boumans, J., Muusse, C., Planije, M. & Tuynman, M. (2012).** *'Nu leef jezelf' Een onderzoek naar zelfbeheer in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: Trimbos.

- Tuynman, M. & Huber, M.A. (2012). *Wij kunnen het beter. Handreiking zelfbeheer*. Utrecht/Amsterdam: Trimbos/HvA.

In de reguliere opvang word je geleefd. Nu leef je zelf, Zelfbeheer kan een antwoord zijn op deze roep om autonomie. Dit onderzoek biedt handvatten voor iedereen die een herstelgerichte benadering een warm hart toedraagt en die cliëntsturing een stap verder wil brengen. Dit onderzoek laat zien dat zelfbeheer een veelbelovende manier is om maatschappelijke opvang te organiseren, waar zowel individuen als de maatschappij baat bij kunnen hebben. Op basis van dit onderzoek en het boek *Samensturing in de maatschappelijke opvang* (zie hierboven) is de handreiking *Wij kunnen het beter* gemaakt.

- Pool, M. (2008). *Alle dagen schuld*. Amsterdam: Augustus.

Dit boek gaat over mensen onder de armoedegrens die een inkomen tot maximaal tot 105% van de algemene bijstand en ernstige schulden hebben. De auteur vertelt de verhalen van en gesprekken met betrokkenen die de lezer confronteren met de beleving van armoede van binnenuit, de dagelijkse zorgen, de familieachtergrond en de worsteling met instanties. Het blijkt hoe armoede bijna alle slachtoffers steeds verder in de vernieling helpt en dat (gemeentelijke) hulpverlening en sociale diensten geen uitweg weten.

- Räkera, M. & Huber M.A. (2009). *Manifest Eropaf! 2.0. Tien Kernwaarden*. Kockengen: Stichting Eropaf!

Staatssecretaris Jet Bussemaker kreeg november 2009 het eerste exemplaar overhandigd van het manifest *Eropaf! 2.0 – Tien kernwaarden*. In dit manifest beschrijft de stichting Eropaf! hoe de houding van de sociale sector in Welzijn nieuwe stijl outreachend zou moeten zijn. In tien kernwaarden neemt de stichting Eropaf positie in het debat rondom outreachend werken, tussen bemoeien, controleren, contact maken, eigen kracht en verwaarlozing.

- Boer, N. de & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van sociaal werk in Nederland*. Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.

Overheid en welzijnsinstellingen zijn dusdanig op elkaar gericht geraakt dat de burger nauwelijks meer in beeld is. De weg naar een andere situatie is echter vol hobbels. In *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*, pleiten de auteurs voor meer ruimte voor burgers en een beperkte (maar cruciale) rol voor de overheid. Op basis van interviews met een twintigtal deskundigen leggen de auteurs dilemma's en pijnpunten bloot, maar ook keuzemogelijkheden en perspectieven.

■

- **Linde, M. van der. (2011). *Doe wel, maar... zie om. Een pleidooi voor historisch besef in het sociaal werk*. Lectorale rede. Hogeschool Utrecht.**
 Maarten van der Linde is bijzonder lector geschiedenis van het sociaal werk (Hogeschool Utrecht). Op 11 november 2011 sprak hij zijn openbare les uit, die meteen daarna is uitgegeven in het lezenswaardige boekje *Doe wel, maar... zie om. Een pleidooi voor historisch besef in het sociaal werk*. Van der Linde ziet historisch besef als een ‘achteruitkijkspiegel’ die het mogelijk maakt om het voertuig van het sociaal werk veilig te besturen.
- **Lans, J. van der (2011). *Loslaten, vertrouwen, verbinden. Over burgers en binding*. Uitgave Nationale Goede Doelen Loterijen Stichting DOEN.**
 Wat bindt burgers aan de samenleving? Hoe kan binding worden gestimuleerd? Welke vormen neemt zij aan in een moderne netwerksamenleving? Hoe kan betrokkenheid van mensen bij die samenleving worden bevorderd? Dit type vragen bracht in de zomer van 2011 vier organisaties (WRR, Nationale Goede Doelen Loterijen, de Stichting DOEN en SOCIREs) op het idee om daar in een achttal workshops antwoord op te zoeken. Zij vroegen Jos van der Lans om naar aanleiding van de discussies deze publicatie te verzorgen.
- **Lans, J. Van Der (2008). *Ontregelen. De herovering van de werkvloer*. Amsterdam: Augustus.**
 De in dit boek besproken problematiek is: het gevaar van de toenemende bureaucratisering van het werk van bijvoorbeeld welzijnszorgers, politieagenten en docenten, die de samenleving als werkvloer hebben. Vanaf de jaren tachtig is er door allerlei voorschriften te veel distantie gekomen in de relatie hulpverlener-cliënt. De bureaucratie moet nu ontregeld worden en een werkelijke band met de hulpzoeker moet hersteld worden.
- **Kruiter, A.J., Hijzen C., Jong, J. de & Niel, J. van (2008). *De rotonde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: NICIS Institute.**
 Kansarmen, probleemjongeren en gezinnen in probleemwijken hebben vaak met tientallen verschillende instanties en hulpverleners tegelijk te maken. Ondanks alle beschikbare hulp worden hun problemen toch niet opgelost. Met het project Aanval op de Uitval hebben de onderzoekers gekeken waar het wel goed gaat. En vooral waaróm het daar goed gaat. In *De Rotonde van Hamed* worden hindernissen en succesfactoren beschreven bij de aanpak van multiproblematiek die de onderzoekers zijn tegengekomen. Het resultaat is een praktisch ideaalmodel voor professionals om mensen met meerdere problemen van dienst te kunnen zijn.

- Driessens K. & T. Van Regenmortel (2006). *Bind-Kracht in armoede. Boek 1. Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: LannooCampus & Vansevenant.

- Vansevenant, K., Driessens, K. & van Regenmortel, T. (2008). *Bind-Kracht in Armoede. Boek 2. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*, Leuven: LannooCampus.
 Vele hulpverleners ervaren onmacht wanneer ze werken met mensen in armoede. Twee leefwerelden botsen soms in hulpverleningsrelaties. Verschillende omgangsvormen en een andere kijk op de aanpak van problemen zetten de hulpverlening geregeld onder druk. *Bind-Kracht in armoede* ontwikkelt instrumenten om de kwaliteit van de hulpverlening te verbeteren. Verbindend en versterkend werken in dialoog leidt tot duurzame groei van maatschappelijk gekwetste mensen. Maar hoe pak je dit aan? De auteurs dragen bouwstenen aan: sterke visie, inzicht in de leefwereld van mensen in armoede, bewust omgaan met rolpatronen en empowerment.

- Baart, A. (2004). *Een theorie van de presentie*. Amsterdam: Boom.
 Een wezenlijk ingrediënt van hulp die helpt is aandachtige nabijheid, waarin de helper, beroepskracht of niet, zich nauwgezet afstemt op wie zijn bijstand zoekt. In dit boek worden beroepspraktijken geanalyseerd waarin dat zoeken van nabijheid en afstemming met een ongewone radicaliteit geschiedt. Die aanpak wordt de presentie-benadering genoemd en is hier vooral onderzocht aan de hand van enkele pastores die intensief meeleven met bewoners van achterstandsbuurten. Veel mensgerichte professionals zullen hun (oorspronkelijke) liefde voor hun vak in de geschetste aanpak herkennen. In het verlengde van de analyses en beschrijvingen wordt een presentie-theorie ontwikkeld met volop aandacht voorvraagstukken als wat het betekent om arm en sociaal overbodig te zijn, hoe men kan aansluiten bij de leefwereld van armen en hoe men betrokkenheid gestalte geeft. www.presentie.nl

- Lohuis, G., Schilperoort R. & Schout G. (2002). *Van bemoei- naar groeizorg*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.
Van bemoei- naar groeizorg gaat over het werken met zogeheten probleem-kluwenklanten. Dit zijn mensen die niet alleen verschillende problemen hebben, maar ook zelf problemen veroorzaken. Velen zijn verslaafd en hebben psychiatrische problemen. Het boek beschrijft met welke situaties de studenten later in de praktijk te maken kunnen krijgen. Omdat verschillende hulpverleners zich met deze groep bezighouden, worden de problemen vanuit verschillende perspectieven bekeken. *Van bemoei- naar groeizorg* legt uit hoe contact met cliënten te leggen en vooral ook hoe die te onderhouden. Het boek hanteert daarbij een brede en vraaggerichte aanpak.

- Tielens, J. & Verster, M. (2010). *Bemoeizorg, Eenvoudige tips voor moeilijke zorg*. Utrecht: De Tijdstroom.

Mensen met een ernstige psychiatrische ziekte willen niet altijd die hulp die onontbeerlijk is. Dit is het moment dat bemoeizorg toegepast moet worden. Maar hoe en wanneer dan precies? En wanneer vooral niet? Wat zijn de uitgangspunten? Hoe begin je? Het boek *Bemoeizorg* neemt je stap voor stap mee in deze zorg. Het is een werkboek dat dagelijks gebruikt kan worden. Vol met tips maar ook met de valkuilen in deze complexe zorg. Alle aandacht voor het mooie ambacht bemoeizorg. De auteurs werken in deze zorg en putten uit hun jarenlange ervaring.
- Jagt, L. & Bie, D. de (2010). *Onvrijwillige Hulpverlening. Moet Dat Nou?* Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

Onvrijwillige cliënten zijn personen of gezinnen die door maatschappelijk werkers (of andere hulpverleners) worden benaderd zonder dat ze zelf om hulp vragen. Sterker: soms wijzen ze hulp ronduit af. Dit boek maakt onderscheid tussen sociaal onvrijwillige en wettelijk onvrijwillige cliënten. In het ene geval is er sprake van hulpverlening op basis van drang, in het andere is er een kader van dwang.
- Beek, F. van & Muntendam M. (2011). *De Kleine gids. Eigen Kracht-Conferentie. Moeilijke zaken makkelijk uitgelegd*. Kluwer.

Deze *Kleine Gids* gaat over de Eigen Kracht-conferentie (EK-c). Het uitgangspunt van de Eigen Kracht-conferentie is dat eigenaren van problemen in principe ook bezitters van oplossingen zijn. Burgers blijken samen met hun eigen netwerk heel goed te weten wat er aan de hand is en beschikken ook over bronnen waaruit zij kunnen putten als het om een oplossing gaat. Op een Eigen Kracht-conferentie worden mensen gevraagd samen een plan te maken. Dat kan een plan voor een hoofdpersoon zijn, maar ook voor een wijk of groep. Ook worden er EK-c's gehouden om de gevolgen te herstellen van een wandaad. www.eigen-kracht.nl

Websites

- www.canonsociaalwerk.nl

Het doel van de Canon Sociaal Werk is studenten, professionals en beleidsmakers inzicht te geven in de geschiedenis van het sociaal werk, waarbij sociaal werk breed wordt opgevat. Het motto is dat kennis nemen van het verleden een investering is in de kwaliteit van het professionele handelen in het heden. De canon wil een laboratorium zijn waarin de lessen van een rijke geschiedenis naar de dagelijkse praktijk kunnen worden vertaald. Om die reden is de canon ook nooit af. De canon is immers een educatief bouwwerk waaraan voortdurend nieuwe trappen, gangen, vleugels (deelcanons) en etages (boekcanons) kunnen worden toegevoegd.

Sinds 2008 verschenen negen digitale historische overzichten in canonvorm:

- Canon Sociaal Werk Algemeen Nederland
- Canon Sociaal Werk Algemeen Vlaanderen
- Canon Zorg voor de jeugd Nederland
- Canon Jeugdzorg Vlaanderen
- Canon Maatschappelijke opvang Nederland
- Canon Verstandelijk Gehandicaptenzorg Nederland
- Canon Migranten Vlaanderen
- Canon Internationale denkers
- Canon History of Social Work
- Verwacht in 2013: Canon Reclassering Nederland

■ **www.socialevraagstukken.nl**

Op www.socialevraagstukken.nl publiceren en debatteren onderzoekers en deskundigen op basis van data en empirie over maatschappelijke kwesties. De discussies gaan over burgerkracht, burgerschap, zelfredzaamheid, ontwikkeling van opleidingen, evidence based werken en nog vele andere voor het sociale domein relevante onderwerpen.

■ **www.eropaf.org**

Stichting Eropaf! is een kleine, slagvaardige organisatie die de professionele oriëntatie op de leefwereld van burgers en het opereren in de frontlinies van de samenleving wil stimuleren. Het Eropaf Netwerk beoogt een versnelling tot stand te brengen in de uitwisseling van kennis en ervaring tussen alle denkbare partijen over innovatie in het veld, en in het bijzonder het outreachende werken. Het netwerk levert ook voor nieuwe initiatieven de nodige kennis aan. Het legt verbanden tussen wetenschappelijke kennis en praktijkervaringen, onder andere in de ontwikkeling van proeftuinen en projecten in binnen en buitenland. Ook ontwikkelt het netwerk banden met nationale en internationale netwerken en onderzoeksgroepen. Het Netwerk Eropaf wil ideeën aanreiken over wat er wel of niet zou moeten gebeuren om de professional te faciliteren om outreachend te werken.

Over de auteurs

Lia van Doorn studeerde Pedagogiek aan de Universiteit Utrecht (UU). Ze was onderzoekster aan de Faculteit Algemene Sociale Wetenschappen van de UU. Daarna werd ze onderzoeker/projectleider bij het Nederlands Instituut Zorg en Welzijn (nu MOVISIE). In 2002 promoveerde ze bij de UU op de studie *Een tijd op straat. Een volgstudie naar (ex-)daklozen in Utrecht (1993-2000)*. Momenteel is ze Lector Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening bij het Kenniscentrum Sociale Innovatie van de Hogeschool Utrecht (HU). Samen met twee HU-docenten schreef ze het *Handboek Outreachend werken* (2008, Coutinho). Ze is redactielid van het *Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken (TSS)* en participeert in internationale netwerken. E-mail: lia.vandoorn@hu.nl

Max A. Huber is onderzoeker en ontwikkelaar bij de stichting Eropaf! en de Hogeschool van Amsterdam. Co-auteur van o.a. *Manifest eropaf! 2.0* en *Samensturing in de maatschappelijke opvang*. Hij richt zich vooral op gezamenlijk empowerment van mensen die langdurig in een kwetsbare positie zijn of waren, bijvoorbeeld in de vorm van samengestuurde voorzieningen in de maatschappelijke opvang. E-mail: Max@Eropaf.org

Charlotte Kemmeren is antropoloog en stadsgeograaf. Ze werkt als onderzoeker bij het Samen DOEN-team van stadsdeel West, Amsterdam. Vanuit deze functie is ze verbonden aan de Wmo-werkplaats van de Hogeschool van Amsterdam, waar ze onderzoek doet naar de werking en effectiviteit van de Samen DOEN-aanpak. E-mail: charlotte.kemmeren@gmail.com

Maarten van der Linde werkte dertig jaar als docent geschiedenis aan de opleidingen Sociaal Werk van Hogeschool De Horst in Driebergen. Sinds 2005 is hij docent geschiedenis op het Instituut voor Social Work van Hogeschool Utrecht/Amersfoort. Het Oranjefonds sponsort zijn bijzonder lectoraat Geschiedenis van sociaal werk, aangehaakt bij het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening (2011-2013). Hij is redacteur van www.canonsociaalwerk.eu en schreef geschiedenisboeken over kerk en sociaal werk, het Amsterdamse open jeugdwerk, volkshogeschoolwerk en een biografie van Feite Boerwinkel, peetvader van 'inclusief denken'. E-mail: maarten.vanderlinde@hu.nl

Marc Räckers is verbonden aan de stichting Eropaf! en is oprichter/bestuurder van de coöperatie Eropaf & Co. U.A. In dienst bij HVO-Querido (Amsterdam) was hij één van de pioniers van de herinvoering van outreachend werken. Hij was bedenker en oprichter van De Vliegende Hollander, een project ter voorkoming van huisuitzettingen. Hij werkt een dag per week voor het lectoraat outreachend werken en innovatie bij Kenniscentrum maatschappij en recht van de Hogeschool van Amsterdam. Hij is redactielid van vakblad *Sozio* en co-auteur van verschillende boeken, o.a. *Bemoeien Werkt*, *Eropaf! in welzijn en wonen* en *Manifest eropaf! 2.0*. Als ZZP'er ondersteunt hij projecten in zelfbeheer in de maatschappelijke opvang. E-mail: Marc@eropaf.org

Tineke van Uden was één van de pioniers binnen het algemeen maatschappelijk werk op het gebied van de herinvoering van het outreachend werken. Zij ontwikkelde een aanpak om mensen te bereiken die niet (meer) om hulp vragen; hierbij was er specifiek aandacht voor de kleinere (dorps)gemeenschappen. Co-auteur van Stap voor Stap, outreachende hulpverlening in het maatschappelijk werk. Zij maakt gebruik van haar brede ervaringen in het sociaal werk en verbindt deze aan de huidige ontwikkelingen. Tineke combineert zelfstandig ondernemerschap (TOUW) met een parttimebaan als docente sociale studies aan de Avans Hogeschool 's-Hertogenbosch. E-mail: info@touw.org

Outreachend werken is in korte tijd één van de belangrijkste bakens van Welzijn Nieuwe Stijl geworden. Nog niet zo lang geleden werd er met argwaan naar gekeken; ongevraagd bemoeien was controversieel en not done. Tegenwoordig gaat iedereen eropaf. Overheid, welzijn en zorg hebben de eropaf-benadering omarmd en komen graag bij burgers achter de voordeur. Maar met welke intenties gebeurt dit? Voor welke problemen is het een oplossing en wat hebben we te bieden? Zorgvuldig werken en een doordacht aanbod legitimeren de bemoeienis en maken outreachend werken daadwerkelijk effectief. Wie niets brengt en alleen signaleert of controleert, vergroot het wantrouwen en kan beter uit de leefwereld wegblijven.

The logo for 'Wmo werkplaatsen' features the letters 'W', 'm', and 'o' in a white, sans-serif font, each contained within a dark grey square. These squares are arranged horizontally and are separated by thin white vertical lines. Below the 'W' square, the word 'werkplaatsen' is written in a smaller, white, lowercase sans-serif font. The entire logo is set against a background of thin white horizontal and vertical lines that create a grid-like structure.

W m o
werkplaatsen