

Verslag Werkconferentie **Werken in wijkteams: kansen en dilemma's voor de nieuwe sociaal werker** te Rotterdam 26 mei 2016

Guido Walraven, lector lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland en van de WMO-werkplaats Rotterdam schetst de grote transities die in de uitvoering tot een grote kanteling leiden. Hoewel de overheid zich op de borst klopt door te zeggen dat grote ongelukken zijn uitgebleven is het wellicht toch te veel en te snel allemaal: nog veel is niet op orde zoals gebrekkige privacy, wachtlijsten in de jeugdzorg, rechtszaken rond thuishulp en grote ontslagrondes daar.

Lia van Doorn, lector Hogeschool Utrecht, wijst op de falende privacybescherming en de inbreuken op de persoonlijke levenssfeer door keukentafelgesprekken en rapportages aan de gemeentelijke medewerkers die geen hulpverlenende taak hebben. Vrijwilligers en mantelzorgers hebben geen afdwingbare geheimhoudingsplicht, en ze zijn evenmin gehouden aan beroepseisen, bijvoorbeeld om de regie bij de hulpvrager te laten. Door de grotere inzet van vrijwilligers en mantelzorgers worden nieuwe afhankelijkheden gecreëerd die wellicht niet altijd in het belang van de hulpvrager zijn. Ook ontstaat er ruimte voor roddel, achterklap en broodje aap verhalen over mensen die hun voedselpakket af zouden komen halen in een dure auto.

Door nieuwe vormen van samenwerking weten burgers niet meer hoe hun privacy beschermd wordt. Komen gegevens ook terecht bij degenen die geen directe taak in de hulpverlening hebben? En wat kan daarmee dan gebeuren? Van belang is te erkennen dat verschillende echelons verschillende waarden centraal stellen. De gemeente wil vooral beheren en beheersen, de politie let op de veiligheid, sociaal werkers willen hun beroepswaarden zoals beschermen van privacy, geheimhouding en respect voor de eigenheid van de cliënt overeind houden. In het erkennen van die verschillende belangen zou de basis voor samenwerking moeten liggen, zonder in te leveren op je eigen hogere waarden.

Workshop Normatieve Professionaliteit

Verantwoordelijkheid nemen inzake privacy en geheimhouding is een belangrijk item. Hoe ga je bv. om met het aandeel van vrijwilligers, wat mag wel en wat niet met hen gedeeld worden? Mag je eisen stellen aan vertrouwelijke omgang met gegevens? Hoe gaan wijkwerkers er mee om als een gemeente verwacht dat vermoedens van fraude bij een uitkering worden gemeld?

Wijkwerkers lopen ook nu nog tegen de stroperigheid van de bureaucratie aan. Ze zouden wat meer 'krediet' willen hebben bij instanties als ze voor een cliënt iets (aan)vragen, bijvoorbeeld bij de bijstandsuitkeringen. (zie als voorbeeld de casus van het na mishandeling overleden kindje vorig jaar, waar het Jongerenloket Rotterdam tegen adviezen van hulpverleners in weigert een uitkering toe te kennen aan een jonge moeder met 4 kinderen).

Het signaleren van problemen / tekorten bij een leidinggevende leidt niet altijd tot gewenste actie. Vaak lijkt het ergens in de organisatie te 'verdwijnen'. Hoe kun je de belangen van hulpbehoevende burgers het beste behartigen?

groepje 1: Verantwoordelijk zijn en verantwoordelijkheid nemen in relatie tot privacy was onderwerp van discussie. Denk aan de postbode die als 'extra oog' in de buurt fungeert en aan vrijwilligerswerk waarvoor geen codes zijn voor bv. privacy, geheimhouding en beroepsethische principes m.b.t. de persoonlijke levenssfeer, respect voor de eigenheid van cliënten etc.

Wat mag je van een vrijwilliger verwachten? Wat vraag je van het informele netwerk? De conclusie is: zorg er voor dat bij inzet van een informeel netwerk dit voldoende is toegerust voor de nieuwe rol in het systeem/netwerk en geef mensen de tools om dit vanuit integriteit en respect voor de burgers en hun privacy te kunnen doen

De in sommige gemeenten gehanteerde meldplicht t.a.v bijvoorbeeld vermoedens van fraude impliceert ook bepaalde mate van bemoeizorg, in hoeverre kan/wil/gaat een wijkteam hier gebruik van maken? Is er voldoende ruimte om volgens de beroepscode te werken? Conclusie:

Wijkteammedewerkers nemen hun verantwoordelijkheid en maken gebruik van hun discretionaire ruimte vanuit oprechte bezorgdheid en niet vanuit bemoeizucht of opsporingsmotieven.

groepje 2: De in Rotterdam gehanteerde poster is niet steunend of helpend, burgers worden in hokjes geplaatst en problemen worden opgesplitst terwijl hulpvragers vaak meervoudige problemen hebben(schulden, GGZ, verslaving etc etc). Deugden worden gemist, evenals werken vanuit presentie. Het lijkt er op dat wijkteamwerkers onvoldoende mandaat hebben. Zij lopen tegen dezelfde bureaucratie/stroperigheid / starheid aan als burgers, terwijl zij gebaat zouden zijn bij wat 'krediet' bij bijv sozawe om zaken geregeld te krijgen.... *Conclusie: geef ons mandaat, en laat wijkteamwerkers present zijn bij burgers; geef ruimte zodat het systeem / de regels helpend zijn in plaats van belemmerend.*

groepje 3: Het is van belang om het signaleren en agenderen van problemen op de juiste plek te doen. Voorbeeld van een probleem waar vanuit het wijkteam tegenaan wordt gelopen wordt bij wijkteamleider gemeld, vervolgens bespreekt die het met zijn leidinggevende en vervolgens wordt het nog hoger in organisatie neergelegd. Tijd tussen de 'melding' en terugkoppeling is erg lang ivm de gelaagdheid, en menigmaal hoor je er nooit meer iets van. Sociaal werkers moeten meer hun stem laten horen, waarbij het belang van de burger voorop staat. Nu blijft het vaak bij 'aangeven' zonder dat er een vuist gemaakt wordt. *Conclusie: sociaal werkers willen gehoord en gezien worden; het belang van burgers bij goede hulpverlening staat centraal. Sociaal werkers moeten daar ook beter voor opkomen en zich goed profileren.*

Workshop Werken in en met (in)formele netwerken

In deze workshop staat het verstevigen van de eigen professionaliteit centraal en wordt er ruimte gegeven om stil te staan bij ontwikkelingen. Gestart wordt met een inleiding over normatieve professionaliteit en Habermas' gedachtegoed over leefwereld en systeemwereld. Ook wordt gewezen op de cultuurfilosoof De Certeau die zich bezig hield met strategie en tactiek. Het is als

normatieve professional juist mogelijk om 'eigenwijs' te manoeuvreren binnen de bestaande structuren en kaders. Als metafoor wordt het bestaan van olifantenpaadjes toegelicht, mensen maken te voet of op de fiets eigen 'short-cuts' omdat dat gemakkelijker of sneller gaat.

In de gesprekken onderstrepen de deelnemers het belang van eigenwijs zijn en het soms nemen en creëren van olifantenpaadjes. Dit geldt ook voor organisaties. Tevens werd het belang van zichtbaarheid benadrukt. Zorg, als wijkteammedewerker en als wijkteam dat je zichtbaar bent in de wijk. Ondanks het bestaan van de Vraagwijzer *kun je zelf soms het verschil maken: een telefoontje of een gesprekje op straat zijn waardevolle handelingen door professionals in een informele setting.*

Het belang van het informele netwerk wordt breed erkend, maar voorwaardelijk is wel dat je als wijkteammedewerker de wijk goed moet kennen eer je het informele wilt benutten: *stap op de fiets en verken je wijk. In de discussie rond disciplineren wordt verwezen naar eerdere theorie: blijf zelf nadenken en zo nodig eigenwijs doen wat werkt.*

Ten slotte geeft de groep enkele suggesties om de poster van het profiel van de wijkteammedewerker aan te vullen: *ethisch actorschap, cliëntgericht kostenbewust zijn, relatiegericht zijn en present zijn. Ontbrekende basiskennis: ken en signaleer maatschappelijke ontwikkelingen, heb kennis van het informele en herken en agendeer maatschappelijke signalen.*

Workshop De lerende en onderzoekende professional

De sociaal werker moet altijd blijven leren en een onderzoekende houding hebben. Als belangrijke kenmerken daarvan worden oa geformuleerd:

Een lerende en onderzoekende professional is non stop bezig met leren. Zij ontwikkelen nieuwe kennis en vaardigheden. Dat betekent voortdurende bijscholing, o.a. met oriëntatie op generalistisch werken enerzijds, maar ook het behouden en ontwikkelen van specialismen. Bij leren hoort dat je mag uitproberen en dat er soms fouten gemaakt worden. Sociaal werkers moeten niet afwachtend zijn maar de regie nemen over hun eigen leerproces. Ervaringsgericht werken hoort daarbij. *Leren moet een verplicht onderdeel worden in het procesmatig werken van professionals. Kennis delen en leren van elkaar, bijvoorbeeld door mee te lopen horen daarbij.*

Een open houding betekent o.a. open staan voor andere en nieuwe culturen. Het betekent ook dat je als sociaal werker altijd een kritische reflectieve houding hebt naar jezelf, je team en ook dat je kritisch bent t.o.v. opdrachtgevers zoals de gemeente.

Contextgericht werken impliceert een brede interesse in de wijk waar je werkt, het signaleren van maatschappelijke knelpunten op wijkniveau of breder, het monitoren van ontwikkelingen en open staan voor het experiment.

In de workshop is besproken hoe je dit kunt bevorderen:

- Haak aan bij de buurt en het bestuur. Investeer in contacten met (informele) netwerken. Bespreek casuïstiek en laat die leidend zijn bij het samenwerken. Het gaat om kennen en gekend zijn. Sociale media kunnen daar ook een rol bij spelen.

- Organiseer leercirkels voor het bespreken van casuïstiek en formuleer leeropdrachten voor je wijkteam en netwerk. Deel de aanwezige (specialistische) kennis te delen langs verschillende wegen.
- Leer vooral vanuit behoefte en niet alleen vanuit aanbod van bovenaf
- Neem tijd voor 'rustige' analyse van problemen van zowel methodische als voorwaardelijke aard en let daarbij ook op de sociaal-politieke kant van zaken.

Hoe kun je als lerende en onderzoekende professional samenwerken met burgers? En wat betekent dat voor het zichtbaar maken van impact?

- Professionals en burgers kunnen samen over de resultaten en impact praten. Het vertellen van hun verhalen is van belang. Leren van wat er niet lukt en van wat er goed is gegaan.
- Het gaat om 'contact en contract' met burgers. Je moet eerlijk en duidelijk zijn; je ook afvragen of jij het goede middel of instrument bent. Gelijkwaardigheid is in de samenwerking met zowel de burger als het (wijk)netwerk van belang. Langdurig monitoren en onderzoeken biedt zicht op resultaten en impact.
- Contact met burgers concreet maken. Dit begint met huisvesting voor wijk teammedewerkers zodat zij zichtbaar worden voor bewoners.
- Samen met cliënten problemen in de wijk en anderszins definiëren.
- Organiseren van bijeenkomsten waarin verschillende stakeholders zijn betrokken (burgers, sociale professionals en beleidsmedewerkers en bestuurders)

Workshop Procesmatig werken

Na een speelse kennismakingsronde kwamen we al snel op de vraag: wat is voor jou belangrijk in het werk? In welk proces zit jij (bijvoorbeeld in 3 jaar tijd in zes verschillende registratiesystemen moeten werken; om de paar jaar nemen gemeentes of organisaties weer een ander besluit over werksetting en beleid) en hoe houd je je professionaliteit hierin hoog? Het proces van de hulpvragende burger strookt vaak niet met de werkprotocollen. Je 'mag' 6 maanden aan de slag, tegen die tijd komt het hulpverleningsproces soms pas goed op gang. Overdracht naar langdurige zorg of begeleiding is dan lang niet altijd aan de orde; er moet meer ruimte zijn om de cliënt/burger het tempo te laten bepalen. De 'parabel' van de egel en de eekhoorn van Toon Tellegen kwam hierbij goed van pas: de egel wil zelf bepalen wat hij wel of niet wil van anderen. Dus: niet aan de burger vanuit de organisatie opleggen hoe het moet met de hulpverlening. Er is behoefte aan werken vanuit presentie. De hulpverlening wordt te veel resultaatgericht in plaats van ontwikkelingsgericht: de burger moet wat opschieten met de hulp, liefst ook voor de langere termijn. Er wordt volgens de deelnemers te veel gedacht vanuit organisatorische motieven in plaats van dat er maatwerk geboden wordt op basis van de vragen van burgers.

Conclusies:

Wijkwerkers willen beter aansluiten bij de burger, aanwezig, benaderbaar en zichtbaar zijn voor hulpvragers, zodat ze het hulpverleningsproces ook echt samen kunnen volgen. Zij willen werken vanuit presentie.

Richt je vooral op de ontwikkelingsmogelijkheden van de cliënt en niet op het door anderen gewenste resultaat.

Wees je bewust van de waarden van je beroep, je eigen waarden en je blinde vlekken.

Slotgesprek olv Richard de Brabander, filosoof en docent Hogeschool Inholland

Onno de Zwart (gemeente Rotterdam), Rob Bakker (voorzitter regionetwerk BPSW), Lia van Doorn (lector Hogeschool Utrecht) en Toby Witte (lector Hogeschool Rotterdam en WMO-werkplaats).

De Brabander begint met een gesproken column over “het gevaar van omdenken”, waarbij ieder probleem en noodlot juichend tegemoet getreden moet worden als een geschenk uit de hemel: ‘Man, wees blij dat je doodgaat. Kun je eindelijk je bucketlijstje maken’. Hoe kunnen omgedachte geprofessionaliseerde professionals oog en oor hebben voor de noden van mensen als ze elke keer op de weg doodknuffelen? ‘Toch fijn dat u veel minder huishoudelijk hulp krijgt. Komt uw dochter wat vaker over de vloer’.

De context waarbinnen het reeds langer gehanteerde uitgangspunt van geloof in eigen kunnen nu wordt gehanteerd is een heel andere dan veertig jaar terug. De vraag is: kijken wij vanuit de noden en verlangens van mensen naar hun mogelijkheden of vanuit te realiseren beleids- en bezuinigingsdoelstellingen? Welke waarden van het beroep zijn hier in het geding?

Daarop werden de panelleden geconfronteerd met de vraag waarom we eigenlijk mensen denken te moeten helpen. Samengevat komt het er op neer dat we ‘sociale dieren’ zijn, en dat het een kwestie van beschaving is.

Enkele thema’s die aan bod kwamen:

- De sociaal werkers en hun beroepsvereniging zijn niet betrokken geweest bij het opstellen van het gemeentelijke beleid. Dit stond niet op het netvlies van de gemeente, maar de beroepsgroep heeft zich ook niet actief gemeld, dat kan zij zich aantrekken. De gemeente wordt opgeroepen meer te luisteren naar de beroepskrachten en gebruik te maken van hun kennis en expertise.
- Sociaal werkers voelen zich beperkt door gemeentelijke richtlijnen. Deze worden wellicht soms te star opgevat. Er wordt op gewezen dat mensen die langdurig hulp nodig hebben doorverwezen kunnen worden aan instellingen die begeleiding of behandeling kunnen bieden.
- Sociaal werkers hebben last van voortdurende veranderingen in de werkprocessen, zoals wisselingen in registratiesystemen en in aansturing. Daarvoor is wel begrip maar tegelijk wordt gemeld dat het einde hiervan nog niet in zicht is
- Waar is de stem van de burger in zijn eigen hulpverleningsproces? Zouden burgers zelf in principe niet moeten bepalen wat er nodig is? Zouden sociaal werkers daar zelf ook actiever in kunnen zijn in plaats van alles te verwachten van de overheid?
- De relatie tussen zelfredzaamheid en eigen regie: mag iemand zelf bepalen wanneer zijn zelfredzaamheid ophoudt, of wanneer de mantelzorg hem of haar te veel wordt? En schuurt dit met opvattingen vanuit het beleid over participatie en meer inzet van mantelzorg?
- Samenwerking is een sleutelbegrip, waarbij de gemeente en de sociaal werkers vanuit begrip voor elkaars positie moeten proberen verder te komen in het belang van de burger die afhankelijk is van hulp.
- Discretionaire bevoegdheid voor sociaal werkers moet maatwerk mogelijk maken.

- Tenslotte wordt nog gewezen op een initiatief waarin gepleit wordt voor bewuste toepassing van mensenrechten als wezenlijk onderdeel voor sociaal werk. Zie hiervoor ook <http://www.socialevraagstukken.nl/stel-mensenrechten-centraal-in-het-sociaal-werk/>

Zorgen of signalen over geheimhouding en privacy kunt u melden bij onderzoekscommissie@bpsw.nl. Uw meldingen of vragen worden vertrouwelijk behandeld.

Rotterdam, juni 2016.