

Yin en yang in het sociaal domein

Casuïstiekbundel samenspel
informeel-formeel



A black and white photograph of a stone pendant with a Yin-Yang symbol carved into it. The pendant is resting on a wooden surface. The symbol is a classic Taijitu, with a white (Yang) side and a black (Yin) side, each containing a small circle of the opposite color. The pendant is attached to a dark cord. The background is a blurred wooden surface.

Yin en yang in het sociaal domein

Casuïstiekbundel samenspel
informeel-formeel

Colofon

Redactie:	David ter Avest
Verzorging manuscript:	Michelle Bax-Driehuijs
Omslagfoto:	Shutterstock
Fotografie:	Jesse Ramirez, Danielle Macinne, Gleren Meneghin, John Schnobrich, Priscilla Du Preez, Julie Johnson, Nils Stahl, Remi Walle, Mihai Stefan, Shutterstock
Vormgeving:	Vanbrent, Brent Wouda
Drukwerk:	Drukproef

Bestellen of downloaden via www.werkplaats sociaaldomeinzhz.nl

© 2019

Alles uit deze uitgave mag, mits met bronvermelding, worden vermenigvuldigd en openbaar gemaakt.



Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Oefenen met samenspel	6
Deel 1: Bewoners	15
Casus 1 Opgeruimd staat netjes?	16
Casus 2 Nieuwe gemeente, nieuw wijkteam	20
Casus 3 Achter de voordeur bij de buurvrouw	24
Casus 4 Gezonde geest, gezond lichaam	28
Deel 2: Sociaal ondernemers	33
Casus 5 Formulierenbrigade in de McDonald's	34
Casus 6 Ongemakkelijke lofbetuigingen	38
Casus 7 Van culturele broedplaats naar sociale onderneming	42
Casus 8 Meer instanties, minder oplossingen?	46
Deel 3: Uitvoeringspraktijk	55
Casus 9 Als wijkteam en bewoners samen	56
Casus 10 Dan maak je maar zin...?	60
Casus 11 Ontmoeting organiseren	64
Casus 12 Langer thuis en een lekkende koelkast op driehoog achter	68
Deel 4: Bestuur en beleid	73
Casus 13 De ambtenaar als sociaal professional	74
Casus 14 De gebruiksvriendelijkste gemeente van Nederland	78
Casus 15 In gesprek met de stad	82
Casus 16 Op zoek naar de nieuwe vrijwilliger	86
Nawoord	90

Voorwoord

Sinds september 2016 is de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid (hierna: Werkplaats) actief onder het centrale en verbindende thema 'Integraal werken in de wijk, een lerende aanpak'. Een belangrijk doel van het groeiend aantal deelnemers aan de Werkplaats ¹ is in regionaal verband te leren van en met elkaar. Als lerende gemeenschap werken we samen en willen we tot meerwaarde zijn voor verschillende doelgroepen, waaronder sociaal professionals, beleidsmakers, sociaal ondernemers, docenten, studenten en bewoners.

De alledaagse praktijk als casus

De Werkplaats zit dicht op de uitvoeringspraktijk. Dat wil zeggen dat we meekijken, meedoen en meedenken met de praktijk. We halen verhalen en ervaringen op in de regio, we brengen bestaande kennis bijeen gaan samen op zoek naar nieuwe kennis. Dit doen we door middel van activiteiten, zoals focusgroepen, workshops, leerkringen voor wijkteams en kenniscafés. We krijgen bij wijkteams, beleidsafdelingen en sociale initiatieven een kijkje in de keuken en zoeken samen naar oplossingsrichtingen voor complexe vraagstukken. Hiernaast creëren we leeromgevingen – werkgroepen en werkteams – waarin we een langere tijd rondom één thema samenwerken.

Opvallende verhalen, situaties en persoonlijke knelpunten zijn ons als Werkplaats zodanig bijgebleven dat we deze graag delen. We staan als Werkplaats immers voor het aanjagen van ieders lerend vermogen - van de beleidsadviseur tot de initiatiefnemer en van de wijkteammedewerker tot aan de toekomstige professional. Met deze casuïstiekbundel maken we complexe en leerrijke verhalen overdraagbaar. Elke casus in deze bundel is gebaseerd op de daadwerkelijke, dagelijkse praktijk. Wel zijn alle namen (van personen, instellingen en gemeenten) geanonimiseerd.

De Werkplaats is één van de veertien werkplaatsen in Nederland. Zowel apart van elkaar, als gezamenlijk, ontwikkelen de werkplaatsen verschillende kennisproducten waaronder casuïstiek. Zo verschenen in 2015 vanuit de werkplaats in Nijmegen het casusboek *Wmo Welzijn Nieuwe Stijl* en vanuit de werkplaatsen gezamenlijk de casuïstiekbundel *Stilstaan om vooruit te komen*. Laatstgenoemde casuïstiekbundel is de inspiratiebron geweest van deze bundel.

¹ De Werkplaats is een regionaal samenwerkingsverband waarin verschillende partners samen werken aan maatschappelijke vraagstukken, waaronder onderzoeks- en onderwijsinstellingen, gemeenten, partners in zorg- en welzijn, sociaal ondernemers en bewoners.

Informeel-formeel als centraal thema

Als Werkplaats houden we ons met uiteenlopende thema's in het sociaal domein bezig. Denk bijvoorbeeld aan sociale veerkracht, wijkteamontwikkeling, ontmoeting, sociale rechtvaardigheid, huisuitzetting, samenwerking mbo-hbo en intergenerationele problematiek. Het thema 'formeel-informeel' heeft zich ontwikkeld tot één van de centrale thema's binnen de Werkplaats. In de voorloper van de Werkplaats is een aantal onderzoeken verricht naar de opkomst, betekenis en ontwikkeling van informele initiatieven en ontmoetingsplekken.

In de periode 2016-2017 heeft een werkgroep, bestaande uit beleidsmakers, sociaal professionals en docentonderzoekers uit de regio, gewerkt aan het thema 'formeel-informeel'. Gevoed door ieders praktijkervaringen en geïnspireerd door verhalen en inzichten tijdens vier focusgroepen in de regio heeft deze zoektocht geleid tot nieuwe inzichten en leerpunten, verwoord in de bundel *Op weg naar samenspel*.

Vanaf oktober 2017 is een werkteam, bestaande uit beleidsmakers, sociaal professionals, docentonderzoekers, sociaal ondernemers, vrijwilligers en bewoners, actief binnen deze thematiek. Dit werkteam draait het begrippenpaar om ('informeel-formeel' in plaats van 'formeel-informeel'), vertrekt vanuit een bewonersvraag en beweegt op een ludieke manier binnen dit brede thema. Het werkteam richt zich op concrete bewonersproblemen waarbij wordt gezocht naar de ervaren effecten van beleid op de praktijk. Het team komt achter de voordeur van formele instellingen en schuift ditmaal bij hén aan de keukentafel.

Het thema 'informeel-formeel' biedt een breed kapstok om uiteenlopende verhalen uit diverse perspectieven aan op te hangen. Bovendien ervaren wij dit thema als zeer spanningsvol en vol hoge verwachtingen. In het volgende hoofdstuk staan we hier uitgebreid bij stil. Verhalen uit de praktijk helpen om grip te krijgen op nieuwe verhoudingen, rollen en vormen van samenspel in het sociaal domein.

Oefenen met samenspel

Pas vier jaar jong zijn de decentralisaties in het sociaal domein. De transitiefase is achter ons en we wennen langzamerhand aan alle veranderingen. We raken gewend aan wijkteams en jeugdteams, aan keukentafelgesprekken, prestatieafspraken en aanbestedingen en bijna alle hogescholen zijn gestart met de nieuwe, brede opleiding Social Work. De urgentie om het samenspel aan te gaan klinkt steeds luider in het sociaal domein – om in gezamenlijkheid en vanuit verschillende perspectieven maatschappelijke vraagstukken aan te pakken.

Met samenspel bedoelen we niet alleen het contact, de verbinding, het samenwerken – maar het vanaf de start in gezamenlijkheid werken aan sociale opgaven. In *Tussen regels en vertrouwen*² beschrijven de auteurs dit samenspel als “(pogingen tot) teamwork, waarbij de spelers nog aan het leren zijn hoe ze zich ten opzichte van elkaar ‘horen te gedragen’”. Spelers met elk hun eigen sociale regels, sociale rollen en uiteenlopende opvattingen over ‘hoe het hoort’ rondom (gezamenlijke) doelen. Desondanks gaat het samenspel moeizaam en botsen verwachtingen met uitvoeringsmogelijkheden en intenties met haalbaarheid.

Doordat gemeenten, sinds de decentralisaties, zorg, welzijn en ondersteuning zelf inrichten en vormgeven worden onderlinge verschillend steeds groter en zichtbaarder. In *De verhuizing van de verzorgingsstaat*³ laten de auteurs zien hoe de hooggespannen beleidsverwachtingen schuren met de dagelijkse praktijk. Het beleid dat gericht is op nabijheid en zelfredzaamheid, aangevoerd door begrippen als eigen kracht, actief burgerschap en sociaal netwerk, komt moeizaam uit de verf. Zo laten de auteurs op beeldende wijze de spanningen rondom keukentafelgesprekken zien; een belangrijk middel om ‘nabij’ de burger te komen en formeel en informeel met elkaar te verbinden.

Informeel en formeel als yin en yang

Over de begrippen informeel en formeel valt veel te zeggen. Als Werkplaats hebben we tientallen definities voorbij zien komen die elk zeer legitiem klinken. Belangrijkste bevinding is echter om een definiëring niet als doel te zien, maar als middel om vat te krijgen op twee begrippen die (wel) vaak worden gebruikt in het sociaal domein. Het zien van informeel en formeel als yin en yang kan hierbij helpen. De twee begrippen zijn niet elkaars tegenpolen maar op te vatten als een bepaalde dynamiek. Een proces dat constant aan de gang is en waarbij informeel en formeel altijd aanwezig zijn.

² In *Tussen regels en vertrouwen* (2016) re lectionen Lilian Linders, Dana Feringa, Marianne Potting en Marja Jager-Vreugdenhil op de nieuw ontstane dynamiek in het sociaal domein. Het boek biedt handvatten voor nieuwe verhoudingen en een nieuwe balans voor veranderende sociale rollen in het sociaal domein.

³ Onder redactie van Femmianne Bredewold, Jan Willem Duyvendak, Thomas Kampen, Evelien Tonkens en Loes Verplanke wordt in *De verhuizing van de verzorgingsstaat* (2018) uitgebreid verslag gedaan van vier jaar uitvoering onderzoek naar de gevolgen van decentralisaties in het sociaal domein.

Informeel en formeel zijn met elkaar verbonden en verweven waarbij iedere context weer zijn eigen 'mix' vraagt. Het zoeken naar de juiste mix tussen formeel enerzijds en informeel anderzijds is voorwaardelijk om het samenspel aan te kunnen. En dat zoeken is nooit 'klaar'. Het is een continue zoektocht naar passend gedrag, houding en taal. Het vraagt om een continu kritisch bezien van je eigen rol en positie. Van wijkteams die zelfsturend opereren, bewonersinitiatieven die formaliseren, beleidsmedewerkers die juist de wijken in moeten en vrijwilligers die als sociaal ondernemer aan de slag gaan. Veranderende rollen en posities, veranderingen tussen rollen en posities; eenvoudig is het allerminst.

Bovendien, om het nog complexer te maken, zien we steeds meer verschillende spelers en samenwerkingsverbanden in het sociaal domein, waaronder sociaal ondernemers, zelforganisaties en bewonerscorporaties. Vooral bij deze, vaak lokale, coalities zien we dat het samenspel dat wordt aangegaan vaak zeer 'dynamisch' en spanningsvol is. En dat het samenspel op iedere plek in Nederland, in iedere wijk of buurt, weer *nét* iets anders gaat.

Leren van casuïstiek

De dynamiek van het samenspel vraagt om het benoemen en aangaan van spanningen en het soms loslaten van bepaald gedrag, houding of taal. Het vraagt om oefenen van het zien, begrijpen en aannemen van verschillende en veranderende rollen en posities, waarbij telkens op zoek wordt gegaan naar een passende mix van 'informeel' en 'formeel'. De casuïstiek in deze bundel kan deze zoektocht ondersteunen.

De casussen beslaan de volle breedte van het sociaal domein. Een breed palet aan onderwerpen passeren de revue: van schulden, eenzaamheid en gegevensoverdracht, tot schaamte en PGB's. En van kantelen en zelfredzaamheid tot aan ontmoeting, normativiteit en zingeving. Deze variëteit heeft ook zijn weerslag op de verschillende functies, rollen en beroepsprofielen die we in de casussen tegenkomen. In de casussen komen onder andere een Wmo-consulent, schuldhulpverlener, gezinsvoogd, wijkteamleiders en -medewerkers als ook welzijnsorganisaties, leergemeenschappen en bewonersinitiatieven langs.

Deze bundel is opgedeeld in vier delen: bewoners, sociaal ondernemers, uitvoeringspraktijk en beleid. De tabellen op de volgende pagina's geven een kort overzicht van alle zestien casussen in deze bundel. Naast een korte omschrijving van iedere casus staan onder 'sleutelwoorden' de verschillende thema's en perspectieven vermeld.

Casus	Titel	Omschrijving	Sleutelwoorden	Pagina
DEEL 1: Bewoners				
Casus 1	Opgeruimd staat netjes	Met wat hulp maakt een alleenstaande vrouw van bijna 70 haar huis netjes voor het aankomende keukentafelgesprek.	bewoners, sociaal netwerk, Wmo-consulent, Wmo, Turks, keukentafelgesprek	16
Casus 2	Nieuwe gemeente, nieuw wijkteam	Nadat een gezin naar een andere gemeente verhuist begint de hulpverlening via het wijkteam weer helemaal opnieuw.	bewoners, persoonsgegevens, hulpverleningstraject, wijkteam, overdracht, verhuizing	20
Casus 3	Achter de voordeur bij de buurvrouw	Door de 'achter de voordeur'-gesprekken stuit de woningcorporatie op ongewenste burenhulp.	bewoners, vrijwilligers, woningcorporatie, DigiD, sociaal netwerk, renovatie	24
Casus 4	Gezonde geest, gezond lichaam	Een 69-jarige ondernemer woont in een oude stadswijk in armoede. Toch gaat hij niet bij de pakken neerzetten en blijft hij formele hulpverlening afwijzen.	bewoners, ondernemer, schulden, sport, stadswijk	28

Casus	Titel	Omschrijving	Sleutelwoorden	Pagina
DEEL 2: Sociaal ondernemers				
Casus 5	Formulierenbrigade in de McDonalds	Na weken volhouden lukt het een sociaal ondernemer een zorgmijder te helpen.	bewoners, sociaal ondernemers, vrijwillig, hulpverleningstraject, schaamte, schulden, zorgmijden	34
Casus 6	Ongemakkelijke lofbetuigingen	Een informeel bewonersinitiatief loopt tegen formele bureaucratie aan.	bewoners, verbinding, wijkactiviteiten, ontmoetingsplek, beleid, bureaucratie	38
Casus 7	Van culturele broedplaats naar sociale onderneming	Het karakter van een cultureel centrum verandert door de vele vrijwilligers met sociale problematiek.	cultuur, sociale onderneming, kunstenaar, identiteit, vindplaats, ontmoetingsplek, vrijwilligers	42
Casus 8	Meer instanties, minder oplossingen?	Een sociaal ondernemer maakt zich hard om de juiste zorg en hulp te organiseren voor een moeder die door omstandigheden maar moeizaam afspraken nakomt.	sociaal ondernemer, vrijwillig, Jeugdzorg, ggz, lvb, alcoholverslaving, Wmo, keukentafelgesprek, werk en inkomen, uitkering, huisuitzetting	46

Casus	Titel	Omschrijving	Sleutelwoorden	Pagina
DEEL 3: Uitvoeringspraktijk				
Casus 9	Als wijkteam en bewoners samen	Een nieuw wijkteam in een oude wijk zoekt verbinding met de bewoners.	bewoners, gemeente, verbinding, wijkactiviteiten, ontmoetingsplek, outreachend werken	56
Casus 10	Dan maak je maar zin...?	Hoe zeer het leven Ryan toelachte, zo weinig zin hij heeft in zijn leven sinds hij in de Ziektewet is beland.	bewoner, wijkteam, UWV, schulden, depressie, zingeving, Zelfredzaamheidsmatrix, vertrouwensrelatie	60
Casus 11	Ontmoeting organiseren	Een leergemeenschap richt zich op de aanpak van eenzaamheid. Het liefst samen met bewoners zelf.	bewoners, verbinding, eenzaamheid, veerkracht, leergemeenschap, gemeente, participatie	64
Casus 12	Langer thuis en een lekkende koelkast op driehoog achter	Een wijkteammedewerker schakelt haar brede netwerk in na een hulpvraag voor een 88-jarige bewoner.	wijkteam, bewoner, sociaal netwerk, sociaal ondernemer, vrijwillig, langer thuis, burenhulp	68

Casus	Titel	Omschrijving	Sleutelwoorden	Pagina
DEEL 4: Bestuur en beleid				
Casus 13	De ambtenaar als sociaal professional	Ambtenaren worden uit het stadhuis en in de wijk geplaatst, om zo beter te ervaren en leren welke zorg nodig is in de wijk.	ambtenaren, leefwereld, wijkgericht werken, transformatie	74
Casus 14	De gebruiksvriendelijkste gemeente van Nederland	De afdeling Welzijn & maatschappij brainstormt tijdens een transformatietraject hoe in gesprek te gaan met burgers.	wethouder, gemeente, transformatie, beleid, participatie, bewoners	78
Casus 15	In gesprek met de stad	Om tot een nieuwe visie op informele zorg te komen gaat de gemeente proactief het gesprek aan met haar inwoners.	gemeente, bewoners, co-creatie, visie, beleid	82
Casus 16	Op zoek naar de nieuwe vrijwilliger	De vrijwilligerscentrale heroverweegt haar rol door de komst van een nieuwe type vrijwilliger.	vrijwilligers, beleidsontwikkeling, vrijwilligerswerk	86

Totstandkoming

In navolging van het advies *Zonder context geen bewijs* van de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving wil de Werkplaats verschillende soorten van kennisbronnen verbinden. Als Werkplaats maken we in onze activiteiten in toenemende mate ruimte voor ervaringskennis, naast kennis uit beleid en praktijk en theoretische kennis uit onderzoek. De totstandkoming van deze casuïstiekbundel is eveneens het resultaat van verschillende kennisbronnen. Ditmaal zijn het niet enkel de onderzoekers die 'de kennis' hebben of de professionals 'de expertise'. De auteurs betreffen dan ook niet alleen 'hogeschoolmensen'. Zowel bewoners, sociaal professionals, sociaal ondernemers, beleidsmedewerkers als studenten zijn direct of indirect auteur van de casussen.

De zestien casussen zijn elk op verschillende wijze verzameld en beschreven. Grofweg de helft van de casussen zijn gebaseerd op persoonlijke ervaringen; de andere helft van de casussen zijn beschrijvingen van de praktijk waarin iemand werkzaam is of op een afstandje meekijkt. Sommige van deze ervaringen en verhalen zijn door de redactie opgetekend; andere zijn uitgeschreven door de direct betrokkene zelf. Aan alle auteurs is veel vrijheid gegeven, wat maakt dat de casussen kunnen verschillen in schrijfstijl.

Leeswijzer

Elke casus kent een inleiding, een middenstuk en een slot. Met uitzondering van Casus 8 zijn de casussen korte weergaven van praktijksituaties. Na de casus zelf volgen enkele verdiepingsvragen. Deze verdiepingsvragen zijn in iedere casus verschillend. Het type vragen bij iedere casus is losjes gebaseerd op de vier leerstijlen van Kolb; die van doener, beschouwer, denker en beslisser. Een vraag is bijvoorbeeld actiegericht ("Wat zou jij doen als..."), een andere vraag is meer beschouwend en reikt een kijk- of leestip aan en weer andere vragen zijn meer gericht op modellen en concepten dan wel op de toepassing in de praktijk.





Deel 1: Bewoners

Decentralisaties en transformatieprocessen, nieuwe beleidsregels, aanbestedingen en projecten. Voor veel bewoners is er direct en indirect veel veranderd de laatste jaren. Verandering lijkt haast een constante te zijn. En als het goed is, allemaal ten goede van de kwaliteit van leven van bewoners. Maar wat zijn de ervaren effecten in de praktijk? In dit eerste deel staat het perspectief van bewoners centraal. Casussen over bewoners die te maken te krijgen met een keukentafelgesprek of met een nieuw wijkteam na een verhuizing. En casussen over burenhulp en over het niet willen ontvangen van formele hulp en ondersteuning.

Casus 1

Opgeruimd staat netjes?

Actoren:

Bewoner, sociaal netwerk,
Wmo-consulent

Omschrijving:

Met wat hulp maakt een
alleenstaande vrouw van bijna
70 haar huis netjes voor het
aankomende keukentafelgesprek

Sleutelwoorden:

Bewoners, sociaal netwerk,
Wmo-consulent, Wmo, Turks,
keukentafelgesprek

Afgelopen jaar is de man van mevrouw Uysal vrij plotseling overleden. Ze wordt volgend jaar 70 en is niet meer al te best te pas. Ze is steeds slechter ter been, terwijl ze nu alleen in huis woont.

Bijna 30 jaar geleden is mevrouw Uysal met haar man en kinderen in Nederland komen wonen. Samen kregen ze drie kinderen. Haar twee zoons wonen in Nederland, haar dochter is in Turkije gaan wonen. Volgend jaar wordt ze 70. Haar man is een jaar geleden ziek geworden en overleed vrij plotseling na een zeer kort ziekbed.

Mevrouw Uysal bleef achter in een klein huis, waar ze sindsdien alleen woont. Haar eigen gezondheid is niet al te best en het feit dat ze alleen maar in haar huis kan komen via een smalle steile trap belemmert haar ernstig. Ze verlaat haar huis alleen nog maar als het echt moet: de trap is als een vijand die je maar het beste kunt mijden.

Alleen wordt de wereld kleiner

Haar kinderen wonen niet dichtbij en hebben een eigen gezin en een druk leven. Ze wil hen niet te veel belasten, maar merkt wel dat ze niet zonder hun hulp kan. Met sommige familieleden en enkele vrouwen in de moskee heeft ze wel nog regelmatig contact. Toch merkt mevrouw Uysal dat haar wereld kleiner wordt en ze is sinds de dood van haar man flink vereenzaamd.

Op een dinsdagochtend valt ze na het boodschappen doen van de steile trap bij haar huis. Ze beland voor een korte revalidatieperiode in een verpleeghuis, waarna ze weer thuis komt te wonen. Vanuit de instelling waarvan ze zorg heeft ontvangen, komt er iemand bij haar thuis om te bekijken wat nodig is om zelfstandig te kunnen blijven wonen.

Zenuwen voor het keukentafelgesprek

Mevrouw Uysal is erg zenuwachtig voor het bezoek. “Er hangt veel van dat gesprek af”, zo was haar verteld. “De mevrouw die langs komt is een belangrijk iemand”, was haar ook nog gezegd, die kan beslissen of mevrouw wel of niet geholpen zal worden. Op basis hiervan vraagt mevrouw Uysal haar kinderen en twee vrouwen die ze kent van de moskee om haar te helpen. Haar huis wordt opgeruimd en gepoetst door de twee vrouwen en er werd iets lekkers gehaald voor het bezoek – je moet belangrijke mensen gastvrij ontvangen is haar van kinds af aan bijgebracht. Eén van haar zonen lukt het bij het gesprek aanwezig te zijn, maar met hem had mevrouw nou net het minste contact.

Op de betreffende dag trekt mevrouw Uysal haar beste kleren aan en ontvangt ze 'de belangrijke mevrouw' zoals het haar was geleerd. Haar huis is het huis van de gast - het mag de gast aan niets ontbreken. De mevrouw is een Wmo-consulent van de gemeente die in dit keukentafelgesprek verkent of en welke zorg mevrouw nodig heeft. De Wmo-consulent stelt haar vragen die mevrouw Uysal niet allemaal goed begrijpt, maar ze doet haar best om ze zo goed mogelijk te beantwoorden. Haar zoon – die zichtbaar gehaast is – vertaalt af en toe wat, maar weet zelf ook niet zo goed hoe zijn moeder haar dingen doet. "Kookt mevrouw nog zelf?", vraagt de Wmo-consulent. Hij dacht van wel. En die trap was een obstakel, maar moeder doet toch nog zelf boodschappen?

Sociaal netwerk als wondermiddel

De 'belangrijke mevrouw' concludeert dat mevrouw Uysal weliswaar beperkt is in haar mobiliteit, maar dat haar omgeving haar goed ondersteunt. Ze constateert dat mevrouw voldoende kan terugvallen op haar sociale netwerk om problematische eenzaamheid te voorkomen. Ook is mevrouw Uysal nog voldoende zelfstandig om in haar eigen levensonderhoud te voorzien en wordt vastgesteld dat haar leefomgeving schoon en opgeruimd is. Vanuit de Wmo kan mevrouw Uysal dus met een minimale ondersteuning van twee uur in de week voor zwaarder huishoudelijk werk.

Nog geen drie weken later, wanneer ze haar boodschappen naar boven probeert te tillen, valt mevrouw Uysal weer van de trap.

Vragen

- » De Wmo-consulent wordt na enige tijd op de hoogte gebracht van het ongeval. Stel dat jij die Wmo-consulent zou zijn, wat is de eerste wat actie die je onderneemt?
- » De mythe gaat dat Nederland na de Tweede Wereldoorlog veel Marshallhulp van de VS kreeg, nadat hun minister op bezoek was geweest bij toenmalig minister-president Drees. De Amerikaanse minister kreeg koffie met een koekje erbij en deze soberheid zou later van invloed zijn geweest op de financiële hulp dat Nederland zou ontvangen. Mevrouw Uysal zorgde er juist voor dat, zoals in haar cultuur belangrijk, het de gast aan niets ontbrak. Had mevrouw iets anders moeten doen? Licht je antwoord toe.
- » Welke informatie (voorkennis) is minimaal nodig voor een keukentafelgesprek en hoe kun je ervoor zorgen dat je die informatie van tevoren hebt verzameld?
- » Wie had(den) een waardevolle bijdrage kunnen leveren aan dit gesprek?
- » In de decentralisaties in het sociaal domein vormt 'eigen kracht' een sleutelwoord. Het is één van de beloften die onder andere in Wmo-beleid tot uiting komt. Al in 2014 uitten Hillhorst en Van der Lans kritiek op deze belofte in hun artikel met de veelzeggende titel '*Ik heb niemand, ik zie niemand, niemand kan me helpen*'.

De hulp die mevrouw Uysal werd geboden naar aanloop van het keukentafelgesprek had ongetwijfeld invloed op de Wmo-indicatie. Lees het artikel en licht toe in hoeverre jij denkt dat deze belofte in de praktijk de juiste uitwerking heeft.

- » Over het idee achter het keukentafelgesprek schrijft Van Hees (2018) dat “het ideaalbeeld van de relatie tussen professional en burger in de participatiesamenleving is dat zij samen aan de keukentafel maatwerkoplossingen bedenken die de zelfredzaamheid van de burger bevorderen.” Op basis van onderzoek is zij echter heel kritisch op de werkelijkheid. Lees op Sociale Vraagstukken het artikel ‘*Keukentafel is vooral onderhandelingstafel*’; wat zou jij adviseren als je als sociaal professional betrokken raakt bij keukentafelgesprekken?

Literatuur

- » Hilhorst, P.& Van der Lans, J. (2014). *Ik heb niemand, ik zie niemand, niemand kan me helpen*. De Groene Amsterdammer.
- » Van Hees, S. (2018). *Keukentafel is vooral onderhandelingstafel*. Sociale Vraagstukken.

Casus 2

Nieuwe gemeente, nieuw wijkteam

Actoren:

Bewoner, wijkteam, wijkteamleider

Omschrijving:

Nadat een gezin naar een andere gemeente verhuist begint de hulpverlening via het wijkteam weer helemaal opnieuw

Sleutelwoorden:

Bewoners, persoonsgegevens, hulpverleningstrajecten, wijkteam, wijkteamleiders, overdracht, verhuizing

De familie Henriquez verhuist voor het welbevinden van de oudste zoon naar de naastgelegen gemeente. Na prettig contact met het wijkteam moet het gezin weer opnieuw een dossier en relatie opbouwen met het wijkteam in hun nieuwe wijk.

“En toen moest ik alles opnieuw vertellen. Jullie wisten bijna niks van mij, hoe kan dat zo zijn?”, vraagt mevrouw Henriquez zich openlijk af. “En ja, ik hang niet zomaar mijn vuile was buiten.” Ze is weer in het wijkcentrum voor een afspraak met het wijkteam. Ditmaal heeft ze een gesprek met wijkteamleider Ben Markink, want er zijn dingen niet helemaal gegaan zoals ze zich had voorgesteld.

Verhuizen voor passend onderwijs

Sinds een paar maanden is ze uit de grote stad naar de aangrenzende buurgemeente verhuisd. Samen met haar drie kinderen. Ze wonen nu wat dichterbij haar zus, maar dat is niet de hoofdreden geweest van de verhuizing. Haar oudste zoon heeft naast ADHD ook lichte gedragsproblematiek. En omdat hij op school dusdanig achteruitging, is door de hulpverlening aanbevolen om hem op speciaal onderwijs te plaatsen. De school die goed bij hem zou passen ligt in de buurgemeente wat er uiteindelijk voor heeft gezorgd dat het hele gezin is verhuisd. Zijzelf is ook al langer een bekend gezicht voor de hulpverlening. Ze krijgt opvoedondersteuning voor haar kinderen en kan zelf maar moeilijk met geld omgaan. Zodoende was ze, in de stad waar ze woonde, een bekend gezicht bij het wijkteam in de wijk. Het wijkteam heeft onder andere gezorgd dat een vrijwilliger meekijkt met haar financiën en dat ze een traject is gaan volgen dat gericht is op financiële zelfredzaamheid.

Elke gemeente zijn eigen wijkteam

Met het moment van verhuizing is er abrupt een einde gekomen aan het hulpverleningstraject. De verhuizing betekende namelijk dat ze opnieuw moest worden aangemeld bij het wijkteam. Op zich ging dit eenvoudig, maar al snel bleek dat het wijkteam dat actief is in haar nieuwe wijk geen gegevens van haar heeft. Ze vragen haar om alles opnieuw te vertellen, zodat ze haar kunnen helpen. Voor mevrouw Henriquez is dit nogal een onderneming. “Ik snap niet waarom mijn oude wijkteam niet gewoon mijn dossier aan jullie heeft overdragen”. Wijkteamleider Ben Markink luistert aandachtig en begrijpt mevrouws kritiek volledig. “Of waarom jullie dat niet gewoon kunnen inzien.”. “Tja”, begint de wijkteamleider, “in deze gemeente is het gewoon weer net iets anders geregeld. We hebben een ander cliëntensysteem, bijvoorbeeld. En ja, ook een iets ander type wijkteam eigenlijk”. “Kijk”, gaat Ben verder, “door alle privacywetgeving mogen we niet zomaar dossiers opvragen. Dus hierdoor moeten bewoners die verhuisd zijn zélf opnieuw hun hele verhaal vertellen en de verzamelde informatie overdragen.”

Ben begrijpt de frustratie van mevrouw Henriquez. Bij een andere cliënt van zijn wijkteam werd afgelopen maand ook duidelijk hoe anders de hulp en ondersteuning in een omliggende gemeente is ingericht. “En”, vraagt ze hoopvol, “hebben jullie hier ook die cursus financiële zelfredzaamheid?”

Vragen

- » Wat zou het eerste zijn dat jij als wijkteamleider gaat doen naar aanleiding van het gesprek met mevrouw Henriquez?
- » Wat kunnen mevrouw en wijkteamleider samendoen om gericht de juiste ondersteuningsvraag te formuleren?
- » Bewoners worden door wet- en regelgeving beschermd bij het verwerken en verstrekken van persoonlijke gegevens. Zo dienen sociale wijkteams rekening te houden met deze wet- en regelgeving. Er bestaat evenmin een wet die zegt dat dossiers niet overgedragen mogen worden. Wat zou jij als wijkteamleider tegen mevrouw vertellen over het overdragen van dossiers?
- » Na mevrouw Henriquez volgen ongetwijfeld meer nieuwe wijkteamcliënten die al bij een ander wijkteam een dossier hebben opgebouwd. Welke informatiebronnen kun je als wijkteamleider of -medewerker raadplegen om hiermee om te gaan?
- » De kans is aanwezig dat voor mevrouw Henriquez haar ‘oude’ wijkteam als haar referentiekader fungeert. Wijkteams kunnen per gemeente enorm verschillen van elkaar. Hoe zou jij als sociaal professional hiermee omgaan?



Casus 3

Achter de voor deur bij de buurvrouw

Actoren:

Bewoner, vrijwilliger, woningcorporatie, welzijnsorganisatie

Omschrijving:

Door de 'achter de voordeur'-gesprekken stuit de woningcorporatie op ongewenste burenhulp

Sleutelwoorden:

Bewoners, vrijwilliger, woningcorporatie, DigiD, sociaal netwerk, renovatie

De woningcorporatie en de welzijnsorganisatie komen ‘achter de voordeur’ om de wensen en behoeften van de huurders in kaart te brengen. De burenhulp die ze tegenkomen stuit hen echter tegen de borst.

De naoorlogse stadsbuurt Zwaluwhof wordt gerenoveerd. Niet in zijn geheel, maar per woonblok bekijkt woningcorporatie Wonen & Leven alvorens er zal worden gerenoveerd. Ze kijken niet alleen naar de fysieke staat, maar ze willen ook graag weten wat er achter de voordeur afspeelt. Om beter zicht te krijgen op de wensen en behoeften van hun huurders komen er, in samenwerking met de lokale welzijnsorganisatie, ‘achter de voordeur’-gesprekken. Ze gaan bij alle bewoners langs.

Woningcorporatie, blijf bij je leest

Ze komen ook bij Piet, een betrokken buurtbewoner. Hij is een bekende in de wijk en hoort van meerdere mensen over de plannen van Wonen & Leven en over de gesprekken die reeds gestart zijn. Zo hoorde hij van een alleenstaande buurvrouw dat ze gevraagd hadden of ze een relatie had of dacht dat ze binnen één jaar een relatie zou hebben. Piet, bang voor niemand, gaat op onderzoek uit en komt de teamchef betreffende welzijnsorganisatie te spreken. “Jullie gaan te ver, dit heeft niks met wonen te maken.” Hij wijst op de versobering van taken voor woningcorporaties door de komst van de nieuwe Woningwet in 2015: in de eerste plaats betaalbare woningen bouwen en verhuren in plaats van het bezigen van sociaal-maatschappelijke activiteiten.

DigiD

Een aantal weken later lijken de rollen omgedraaid en komt de teamchef van de welzijnsorganisatie, die de gesprekken voert, Piet tegen in het buurthuis. Hij is niet bepaald vrolijk. “Kijk uit wat je doet hè”, waarschuwt hij Piet. Piet kijkt de teamchef vragend aan. Wat later blijkt, ze waren onlangs bij Piet’s buurvrouw langs geweest voor een ‘achter de voordeur’-gesprek. “Ik heb geen hulp nodig, want Piet weet alles”, had de buurvrouw gezegd. “Als er iets is, dan weet of kan hij het wel.” Ze had verteld dat Piet haar al met alles en nog wat had geholpen en dat ze bij hem terecht kon voor vragen over rekeningen, bijvoorbeeld. De welzijnsmedewerker was vooral zo boos op Piet omdat hij haar DigiD weet. “Klopt”, zei Piet koeltjes, “hier helpen we elkaar nog. Ik heb laatst nog een stadspas voor haar aangevraagd.”

Vragen

- » Je DigiD is persoonlijk. Tegelijkertijd wordt in de 'participatiesamenleving' verwacht dat we elkaar helpen. In hoeverre vind jij dat Piet (on)juist heeft gehandeld en waarom?
- » De aanpak van de woningcorporatie lijkt vrij persoonlijk. Zoals de vraag naar relatieplannen aan iemand die alleenstaande is. Welke ethische en normatieve kwesties spelen in deze casus die je als professional bespreekbaar wilt maken?
- » De 'achter de voordeur'-aanpak is sinds de opkomst begin twintigste eeuw beladen. Enerzijds worden kritieken geuit, zoals inbreuk in het privé domein, privacyschending en betutteling. Anderzijds wordt vaak positief gewezen op de signaleringsfunctie en de persoonlijke aandacht. Hoe sta jij tegenover deze aanpak?
- » Volgens Andries Baart moet de 'praktische wijze professional' steeds opnieuw afwegen en een inschatting maken of zijn handelen behulpzaam is. Wat zou volgens jou behulpzaam zijn voor zowel de welzijnsmedewerker als voor Piet en zijn buurvrouw? Leestip: de serie *De praktisch wijze professional* in Zorg+Welzijn.

Literatuur

Zorg+Welzijn (2016). *De praktisch wijze professional. Zes artikelen*. Zorg+Welzijn.



Casus 4

Gezonde geest, gezond lichaam

Actoren:

Bewoner, sportschool

Omschrijving:

Een 69-jarige ondernemer woont in een oude stadswijk in armoede. Toch gaat hij niet bij de pakken neerzitten en blijft hij formele hulpverlening afwijzen

Sleutelwoorden:

Bewoner, ondernemer, schulden, sport, stadswijk

Ooit een beloftevole academicus, nu een anonieme wijkbewoner die vecht tegen een depressie en zijn schulden. Sporten, schrijven en zijn trots houden Douwe op de been.

Al zo'n 20 jaar woont Douwe in een etagewoning in een oude stadswijk. Hij houdt erg van de gemengde wijk waar hij woont. Hij kent er veel mensen en maakt graag een praatje op straat. Ook is hij een graag geziene gast bij de Turkse en Surinaamse winkels in de buurt. "Het is goedkoper, gezellig en de prijzen zijn laag", zo verklaart hij. Dat laatste is belangrijk, want Douwe leeft al jarenlang alleen en in armoede. Een klein keukentje, en klein kamertje vol dozen, mappen en papieren en een grote, kale woonkamer met een opgeklapte matras naast de bank. Inmiddels krijgt hij wel AOW, plus een beetje pensioen, maar door de torenhoge schulden houdt hij maandelijks nauwelijks iets over.

Zelfstandig ondernemer tegen wil en dank

Douwes' financiële situatie is lange tijd het tegenovergestelde geweest van zijn benarde situatie nu. Hij komt uit een fijn gezin, voltooide met gemak zijn studie aan de universiteit en klomt snel op als onderzoeker op de universiteit. Door reorganisaties wordt hij uiteindelijk zelfstandig ondernemer en floreert hij met zijn eigen adviesbureau. Plots keert de voorspoed en komt zijn bedrijf in korte tijd in financiële problemen. Ook privé gaat het bergafwaarts. Zijn huwelijk loopt op de klippen, mondt uit in een vechtscheiding en gedoe om de kinderen en de financiën en eindigt in meerdere rechtszaken die hij allemaal verliest. Maar Douwe weigert bij de pakken neer te zitten.

In de sportschool

"Je moet zuinig zijn op wat je nog wel hebt. Je gezondheid bijvoorbeeld." Wel drie keer per week is Douwe te vinden in sportschool Fit for Free. "Gezonde geest, gezond lichaam", zegt hij. De sportschool is een eind fietsen, maar de goedkoopste van de stad. Bij Fit for Free hangt een fijne, ongedwongen sfeer en hij kan goed opschieten met de jongens die er sporten. De meesten zijn een stuk jonger dan hem en van Surinaamse, Antilliaanse, Oost-Europese, Turkse en Marokkaanse komaf. "Veel van die jongens kom ik hier in de buurt weer tegen."

Niemand mag op me neerkijken

Naast zijn gezondheid probeert hij zich ook mentaal staande te houden. Juist nu hij zo dicht tegen eenzaamheid en een depressie aan zit. Hij blijft zichzelf zien als een ondernemer en houdt zijn eigen bedrijf, dat al jaren geen opdrachten meer heeft gehad, onverstoord aan. Ook gaat hij regelmatig nog naar netwerkbijeenkomsten. Gratis drinken, gratis hapjes en het houdt zijn kennis en netwerk op peil. “Anders ben je weg”, zegt hij zelf. “Het is bovendien nodig om jezelf goed schriftelijk te kunnen blijven verweren.” Hij heeft vaak te maken met instanties en personen die hem onterecht geld wilden afdwingen, maar geen slaagden er in zijn verweer te doorbreken. Douwe blijft strijdlustig. “Ik ben bezig met een boek. Alles komt er in de staan. Over iedereen.” Hij wijst naar de stapel mappen in het kleine kamertje. “Ik hou alles bij.” Enige formele hulp of zorg blijft hij dan ook afslaan. Ook de hoge schulden die hij heeft, blijft hij zonder hulp van anderen aanpakken. “Niemand mag op me neerkijken.”

Vragen

- » Tegenwoordig willen we graag dat mensen zelfredzaam zijn. In hoeverre geldt dit voor (de situatie van) Douwe? Licht je antwoord toe. Op verhalen.participatie-praktijk.nl vind je verhalen van bewoners over zelfredzaamheid en meedoen in de participatiesamenleving. Kies één verhaal uit en licht de mate van zelfredzaamheid toe.
- » Welke onderwerpen van gesprek kunnen Douwe meer zicht geven op een betere toekomst?
- » Welke normen en waarden zijn voor Douwe van belang waar jij als professional op kunt aansluiten?
- » Welke informele mogelijkheden zie jij die passen bij oplossingsrichtingen voor Douwe? En welke formele mogelijkheden?
- » Een trouwe vriend van Douwe bewondert zijn wil om onafhankelijk te blijven. Toch ziet hij de meerwaarde van professionele hulp. Bovendien heeft hij zelf ook meerdere malen geld geleend aan Douwe. Een schuldhelpverleningstraject lijkt de vriend een belangrijke eerste stap. Op welke wijze zou jij als sociaal professional deze eerst stap met Douwe zetten?





Deel 2:

Sociaal ondernemers

Sociaal ondernemerschap is in opkomst, ook binnen het sociaal domein. Onder sociaal ondernemers verstaan we betrokken (groepen van) bewoners die op een bedrijfsmatige manier werken aan maatschappelijke vraagstukken. Georganiseerd in bijvoorbeeld (zorg)corporaties, stichtingen of andere lokale coalities. Met initiatieven als een moestuin, buurtwinkel, klussendienst of ontmoetingsplek wordt gewerkt aan maatschappelijke vraagstukken die vaak dwars door het sociaal domein lopen. Sociaal én ondernemend dus - een spannende en spanningsvolle combinatie. De casussen in dit tweede deel gaan over sociaal ondernemers die in de avonduren een zorgmijder helpen, op vrijwillige basis hulptrajecten aangaan en over bewonersinitiatieven die tegen formele zorg en bureaucratie aanlopen.

Casus 5

Formulieren- brigade in de McDonald's

Actoren:

Bewoner, sociaal ondernemer

Omschrijving:

Na weken volhouden lukt het een sociaal ondernemer een zorgmijder te helpen

Sleutelwoorden:

Bewoners, sociaal ondernemers, vrijwillig, hulpverleningstrajecten, schaamte, schulden, wantrouwen, zorgmijden

Als het Philomena eindelijk lukt om een afspraak te maken met de broer van een mevrouw uit haar wijk, wordt langzaam maar zeker duidelijk hoe schrijnend de schuldenproblematiek van meneer is.

Philomena is een bezige bij. Ze is werkzaam bij een grote zorginstelling in de stad en ze heeft hiernaast een eigen stichting. Daarnaast is ze actief in verschillende belangenorganisaties en op vrijwillige basis schiet ze te pas en te onpas bekende en onbekende buurtbewoners te hulp. Binnen haar migrantengemeenschap is ze een bekend gezicht en voor velen dé steun en toeverlaat.

Onderbuikgevoel in het sociaal werk

In één van de flats, waar ze vaak voor haar werk te vinden is, spreekt een vrouw haar bij de lift aan. Mensen hadden verteld over haar en ze herkent Philomena. Meteen begint ze geëmotioneerd te vertellen over haar broer die volgens haar écht hulp nodig heeft, maar dit niet wilt. Hij woont alleen in een flat verderop en heeft af en toe werk via een uitzendbureau. “Zou je alsjeblieft een keer langs willen gaan?”, vraagt ze aan Philomena. Haar broer is een typische zorgmijder legt ze uit. Ze krijgt zelf ook nauwelijks hoogte van hem. Philomena belooft aan de wanhopige vrouw dat ze er achteraan zal gaan. “Je onderbuikgevoel is zo belangrijk in dit werk. Ik voelde gewoon dat er echt iets aan de hand was”, legt ze later uit. Van de wanhopige vrouw krijgt ze het telefoonnummer van de man en kort hierna zoekt ze contact met hem. Aanvankelijk zonder succes. Als hij wel opneemt, wil hij niet afspreken. Het komt niet uit. Druk, werk. Hij houdt het duidelijk af. Uiteindelijk lukt het na twee weken om met de broer af te spreken. Het volhouden heeft succes gehad. Hij wil niet thuis afspreken. In de McDonald’s, een voorstel van Philomena, wil hij wel afspreken. Na werktijd. “Je moet in dit werk geen 9 tot 5-mentaliteit hebben”, stelt ze resoluut.

Tot sluitingstijd in de Mac

In de McDonald’s treft Philomena een wat schuwe, maar vriendelijke man aan. “Nou, vertel”, begint ze nadat ze voor hun beiden koffie en thee heeft gehaald. De man haalt een brief uit de plastic tas die hij bij zich heeft. Hij begreep de brief niet helemaal, maar het was iets met terugbetalen. Philomena neemt samen de brief door, het blijkt inderdaad een incassobrief te zijn. “Zitten in de plastic tas nog meer brieven?” Ze wijst naar de tas die de man stevig vasthoudt. Er wordt voorzichtig geknikt. “Nou, laat alles maar zien.” Uiteindelijk komen er tientallen brieven uit de plastic tas. Waarvan de meesten ongeopend. Philomena is dergelijk papierwerk wel gewend en berekent al snel dat meneer voor meer dan 40 duizend euro aan schulden heeft. Ze is nog niet helemaal door de stapel heen, maar ze moeten om 23.00 uur stoppen want de McDonald’s gaat sluiten.

Op een matras in de keuken

Het voorstel om een volgende keer thuis af te spreken wuift meneer vriendelijk weg. Philomena heeft het voorgevoel dat schaamte de overhand heeft. Via via regelt ze een bank voor haar nieuwe cliënt. Als ze hem opbelt met dit nieuws reageert hij enthousiast op deze tastbare hulp. Op de dag dat de bank naar de flat wordt gebracht, maakt Philomena slim gebruik van deze gelegenheid om ook even naar binnen te gaan. Zelfs voor haar is het behoorlijk schrikken. De woning is helemaal kaal. Geen vloer, geen behang, geen meubels maar enkel een matras in de keuken om op te slapen.

Vragen

- » De schuldenproblematiek van meneer is hoog en zijn woning zo goed als leeg. Wat zouden de eerste drie stappen zijn die jij zou zetten om zijn kwaliteit van leven te verbeteren?
- » Wat raakt jou het meest in deze casus? Waarom? En welke kennis of informatie heb je nodig om een oplossingsrichting te vinden in deze situatie?
- » Philomena zou je een hybride professional kunnen noemen; betaald en onbetaald, formeel en informeel verricht ze maatschappelijk werk. Noem twee kansen en twee bedreigingen van deze hybriditeit.
- » Meneer hield een afspraak steeds af. Uiteindelijk lukte het om hem in de avonduren te zien. Als sociaal professional moet je geen 9 tot 5-mentaliteit hebben, vindt Philomena. Hoe sta jij hiertegenover?
- » Philomena meldt haar cliënt aan bij het wijkteam die het vervolgens verder oppakt. Philomena zit er mee dat ze haar cliënt nu zo kwijt is, vooral omdat ze van het wijkteam niks meer hoort over de voortgang van meneer. Hoe zou jij als sociaal professional de verbinding en samenwerking met Philomena vormgeven?



Casus 6

Ongemakkelijke lofbetuigingen

Actoren:

Bewoners, initiatiefnemers,
gemeente

Omschrijving:

Een informeel bewonersinitiatief loopt
tegen formele bureaucratie aan

Sleutelwoorden:

Bewoners, verbinding,
wijkactiviteiten, ontmoetingsplek,
beleid, bureaucratie

Het bewonersinitiatief BurenSamen is een bloeiende ontmoetingsplek in de wijk. Tot aan het stadhuis is men lovend over deze sociale onderneming. Toch lopen de initiatiefnemers opvallend genoeg steeds vaker tegen de formele, gemeentelijke werkwijzen aan.

Zelforganisatie is van alle tijden, maar de laatste jaren lijken steeds meer bewonersinitiatieven tot bloei te komen. In de wijk Vlietwijk heeft een enthousiaste bewoonster het initiatief ontwikkeld voor een ontmoetingsplek. Met hulp van een aantal enthousiaste buurtbewoners heeft ze een oud schoolpand in de wijk omgetoverd tot een gezellige ontmoetingsplek voor de hele wijk.

Een ontmoetingsplek voor de hele wijk

“Ik had de wens om te zorgen dat we elkaar hier wat meer helpen in de wijk. Het mocht wel wat gezelliger”, vertelt initiatiefneemster Rianne Kemper. Het pand biedt een atelierruimte, lunchroom, buurtwinkel en werkplekken. “Het gebouw is eigenlijk vooral een middel. Een middel om onderling contact in de buurt te faciliteren en activiteiten voor mensen uit de buurt te organiseren.” De groep bewoners met een grote afstand tot de arbeidsmarkt kunnen dankzij BurenSamen toch mee doen. Op die manier heeft de ontmoetingsplek een belangrijke functie voor het sociaal domein, in een tijd waarin we verwachten dat iedereen meedoet.

Nu veel sociale werkplaatsen niet meer bestaan biedt BurenSamen een plek voor de groep die anders buiten de boot dreigt te vallen. “Uiteindelijk wil iedereen wel wat doen voor een ander, daar ben ik van overtuigd”, vertelt Rianne verder. “BurenSamen is eigenlijk ook ontstaan vanuit een zekere wederkerigheid.” Inmiddels dragen tientallen vrijwilligers en stagiaires van sociale opleidingen zorg over deze bijzondere ontmoetingsplek in de wijk.

De paradox van informaliteit

“Kijk, vind je dat niet gaaf?” Ze laat de streekkrant zien waar ze op de voorpagina samen met de wethouder op de foto staat. “Ja, iedereen in het stadhuis weet ons wel te vinden. Deze wethouders, maar ook raadsleden en ambtenaren. Ze zijn hier altijd welkom hoor. Ze kunnen een vergaderzaaltje huren. Of gewoon lekker koffiedrinken en bij ons flexwerken.” Vrijwilliger Tine komt erbij staan. “Ja, we hebben geen tekort aan positieve reacties hoor. Maar diezelfde ambtenarij maak het ons ook vaak onnodig lastig.” Met enige regelmaat reserveren gemeentelijke organisaties en andere instellingen een vergaderruimte in BurenSamen. Juist de informele, gezellige sfeer wordt enorm gewaardeerd. “Maar dan hebben we weer een inkoopnummer nodig, dan weer een ordernummer. En als ik dan bel met de gemeente krijg ik steeds weer iemand anders aan de telefoon. Alsof er iedere maand een nieuw persoon werkt.”

Rianne herkent de frustratie van haar collega. Zelf heeft ze ook last van het verschil in benadering en werkwijze. “Ik snap die formele, ambtelijke taal wel, maar waarom kunnen we zaken niet persoonlijker en informeler regelen? Als ze van de gemeente een zaaltje willen huren, dan kost het mij en hen, zo zes keer heen-en-weer mailen. Ze kunnen gewoon aan ‘t einde van hun overleg aan de kassa betalen. Een bonnetje krijgen ze mee en klaar is Kees.”

Vragen

- » Het bewonersinitiatief BurenSamen heeft het gevoel dat ze als ‘informele partij’ hun eigen informaliteit dienen te formaliseren. Noem drie nadelen en drie voordelen aan eventuele formalisering.
- » BurenSamen is niet het eerste bewonersinitiatief dat lofbetuigingen ontvangt vanuit de politiek of het beleid. De Leeszaal Rotterdam West bijvoorbeeld, is al eens een ‘bedevaartsoord voor ambtenaren’ genoemd. Noem twee voordelen en twee nadelen van deze politiek-bestuurlijke aandacht.
- » Hoe kan de ambtelijke organisatie tegemoetkomen aan een eenvoudige vraag naar minder administratie? Wat is hier volgens jou voor nodig en van wie?
- » De verschillen in werkwijze tussen bijvoorbeeld BurenSamen en de gemeente wordt soms ook wel geduid als het verschil tussen de leefwereld en de systeemwereld. Zoek meer informatie op over deze classificatie, ingegeven door de filosoof Habermas. Wat kun jij doen als sociaal professional om de twee ‘werelden’ te verbinden en tot een oplossingsrichting te komen die voor beide partijen een win-win-situatie oplevert?
- » Lees het artikel *Voorbij de pioniersfase van bewonersinitiatieven* op Sociale Vraagstukken. In dit artikel gaan Joke van der Zwaard en Maurice Specht in op de rol en positie van bewonersinitiatieven en de relatie met de gemeente. Zij stellen dat de autonomie van initiatieven een lastig knelpunt vormt voor gemeenten. In hoeverre herken jij dit knelpunt in deze casus? En hoe sta jij tegenover de aanbevelingen die de auteurs geven?

Literatuur

Van der Zwaard, J. & Specht, M. (2018). *Voorbij de pioniersfase van bewonersinitiatieven*. Sociale Vraagstukken.



Casus 7

Van culturele broedplaats naar sociale onderneming

Actoren:

Sociale onderneming, cultureel centrum, ontmoetingsplek, vindplaats

Omschrijving:

Het karakter van een cultureel centrum verandert door de vele vrijwilligers met sociale problematiek

Sleutelwoorden:

Cultuur, sociale onderneming, kunstenaar, identiteit, doelstelling, vindplaats, ontmoetingsplek, vrijwilligers

De culturele broedplaats Publik is al jaren een begrip in de stad en omstreken. De laagdrempelige, open sfeer heeft gezorgd dat ook steeds meer bewoners langskomen die net buiten de formele zorg en ondersteuning zijn komen te vallen.

Begonnen door drie kunstenaars is de broedplaats inmiddels uitgegroeid tot een levendig centrum waaraan tientallen vrijwilligers verbonden zijn. Het oude pand in de Stationsstraat kende in de begintijd een overwegend culturele programmering met lokale bandjes, kunstexposities, danslessen, ateliers en meer. Dit aanbod geldt nog steeds, maar door de laagdrempeligheid, de open sfeer en de bevolgenheid van initiatiefnemer Ingrid weten steeds meer mensen met uiteenlopende behoeften en beweegredenen Publik te vinden.

Vrij van een etiket

Opvallend hierbij is de groeiende aanloop van bewoners met zorg- en hulpvragen. En een deel van hen heeft te maken met, soms zeer hevige, sociale problematiek. Waar enkele van hen vroeger nog een indicatie zouden krijgen, worden ze volgens de nieuwe, strenge regels te licht bevonden voor professionele hulpverlening. Voor deze groep is Publik dé uitgelezen plek om gezien en gehoord te worden en te kunnen blijven meedoen in de maatschappij. “We proberen voor iedereen een plek te vinden en samen te kijken wat hij of zij zou willen doen. Bijvoorbeeld helpen in de keuken of achter de bar”, verteld Ingrid. “Ik wil echt dat er juist ook plekken als deze zijn en blijven waar niks hoeft. Waar de deur openstaat, zonder voorwaarden. Waar mensen gewoon een kop koffie drinken en verder niets. Een plek waar iedereen gezien mag worden, vrij van een etiket. En wanneer je een gesprek aanknoopt, merk je vanzelf of ze wel of geen hulp nodig hebben.”

Tussen participant en vrijwilliger in

De groep bezoekers met een hulpvraag is flink groeiende. Een open, informele plek als Publik blijkt voor hen een plek van grote betekenis te zijn. “Op dit moment komt de helft van alle bezoekers voor kunst en cultuur, de andere helft komt voor het zorggedeelte”, schat Ingrid in. “Sommigen zijn eigenlijk meer participant dan vrijwilliger. Ze zitten in een soort tussenfase, zou je kunnen zeggen. Tussen een formeel hulpverleningstraject en een zelfgekozen, vrijwillige activiteit in.” Inmiddels kennen ze bij Publik de wegen om door te verwijzen naar specialistische zorg, vaak ggz-instellingen, en formele partijen in het sociaal domein. En andersom weten ook deze partijen in de stad Publik steeds beter te vinden.

Dit alles maakt dat Publik niet enkel een cultureel centrum meer is, maar ook een plek van zorg- en hulpverlening is geworden. “Door alle maatschappelijke veranderingen is de oorspronkelijke doelstelling in de loop der tijd inderdaad behoorlijk veranderd”, blikt Ingrid terug. “Welke kant we opgaan, of welke kant we zelf op willen weet ik eigenlijk nog niet. We stellen onszelf steeds vaker de vraag: wat willen wij als Publik zijn?”

Vragen

- » De maatschappelijke veranderingen hebben hun weerslag op de identiteit en de oorspronkelijke doelstellingen van Publik. Voor andere, met name formele partijen, is het lastig om Publik te plaatsen binnen het sociale veld. Formuleer in twee zinnen een nieuwe doelstelling voor Publik.
- » Door het brede aanbod aan activiteiten werkt Publik met tientallen zeer uiteenlopende partijen in de stad samen. “We hebben met iedere wethouder te maken”, zo vat Ingrid het bondig samen. Publik lijkt hierbij een soort van schakelrol toebedeeld te hebben gekregen. Als schakel tussen formele en informele partijen. Deze verbindende, schakelende rol wordt als cruciaal geacht voor de nieuwe sociaal professionals. Welke kernaspecten zijn volgens jou het meest belangrijk in deze rol?
- » Publik zou je een sociale onderneming kunnen noemen. Een organisatie die met een ondernemende, bedrijfsmatige benadering werkt aan sociale doelstellingen en maatschappelijke waarde. Deze hybride insteek (sociaal én ondernemend) brengt vaak spanningen met zich mee: geld verdienen én sociaal bezig zijn. Door de groei van Publik worden deze spanningen steeds zichtbaarder voor Ingrid. Zou jij Publik doorontwikkelen als sociale onderneming? Zo ja, op welke wijze?
- » Het zorgaspect is steeds nadrukkelijker aanwezig in Publik. Ingrid vraagt zich openlijk af of Publik zou moeten formaliseren richting een reguliere zorginstelling. Noem één reden waarom Publik wél zou moeten formaliseren en één reden waarom zij dit juist niet zouden moeten doen.



Casus 8

Meer instanties, minder oplossingen?

Actoren:

Bewoner, sociaal ondernemer, sociaal professionals, Jeugdzorg, gemeente, bemoeizorg, ggz-instelling

Omschrijving:

Een sociaal ondernemer maakt zich hard om de juiste zorg en hulp te organiseren voor een moeder die door omstandigheden maar moeizaam afspraken nakomt

Sleutelwoorden:

Sociaal ondernemer, vrijwillig, Jeugdzorg, ggz, lvb, alcoholverslaving, Wmo, keukentafelgesprek, werk en inkomen, uitkering, huisuitzetting

Sociaal ondernemer Fenna maakt zich hard voor bewoners met complexe hulpvragen. Wanneer ze op allerlei manieren werkt aan een beter leven voor Jenny, een moeder met een alcoholverslaving waarvan de kinderen uit huis zijn geplaatst, valt ze van de ene in de andere verbazing. Het aantal betrokken instanties groeit, maar het organiseren van de juiste hulp blijft uit zicht.

Na ingrijpen van Jeugdzorg zijn de twee kinderen van Jenny, een 34-jarige moeder met een alcoholverslaving en vermoeden van lvb, onlangs uit huis geplaatst. De jongste wordt door een zus van Jenny opgevoed, de oudste is geplaatst in een, zoals dat heet, ‘perspectief biedend gezin’. Jenny wil haar kinderen zien en het lukt haar uiteindelijk zelf om een bezoeksregeling op te stellen. Helaas gaan de bezoeken niet zoals gehoopt. Jenny komt afspraken nauwelijks na en ook deze bezoeken komt ze helaas niet na. Jeugdzorg reageert boos richting Jenny en ook de pleegmoeder van het oudste kind laat zich geïrriteerd uit. De bezoeksregeling wordt gestopt, maar de wens van moeder blijft staan.

Moederkind-bezoeken

Via via komt Jenny bij Het Frontteam in beeld, een sociale onderneming dat zich op onorthodoxe wijze hard maakt voor bewoners met complexe problematiek. Hulpverlener Fenna neemt de casus op zich. Ze gaat in gesprek met moeder en ze blijkt een uitgebreide hulpvraag te hebben, maar moeder heeft als eerste wens om de bezoeken vorm te kunnen geven. In overleg met Jeugdzorg, pleegzorg en de pleegmoeder worden de bezoeken (weer) in gang gezet. Daarnaast wordt een keukentafelgesprek aangevraagd om financiering van de volledige hulpverlening via een PGB te realiseren.

Fenna brengt zoveel mogelijk tijd door met moeder en er ontstaat een vertrouwensband. Hierdoor lukt het Fenna de moederkind-bezoeken te organiseren en een goede verstandhouding tussen pleegmoeder, gezinsvoogd en pleegzorg te realiseren. “Maar ze heeft veel meer nodig, hoor”, vertelt Fenna, “dit is het minimale wat we nu doen.”

Ondanks dat Jenny stug volhoudt (“Ik heb geen problemen”) komen de hulpvragen langzamerhand aan het licht. Ondertussen loopt de PGB-aanvraag vast. Bij de aanvraag voor een keukentafelgesprek heeft Fenna aangegeven dat het nakomen van afspraken voor Jenny een groot probleem is.

Er wordt daarom gevraagd aan de Wmo-consulent om Fenna op de hoogte te houden, zodat zij kan zorgen dat Jenny écht bij het keukentafelgesprek aanwezig is.

De Wmo-consulent probeert Jenny te bereiken om een afspraak te maken voor het keukentafelgesprek, maar na twee brieven en drie telefoontjes zonder reactie wordt de aanvraag afgesloten. Fenna neemt direct contact op met de Wmo-consulent die aangeeft dat mevrouw niet heeft gereageerd. De gemeente heeft een strikte procedure. “Ik had nog benadrukt dat mevrouw zich niet goed aan afspraken kan houden”, legt Fenna nogmaals uit. “Haar geheugen is een gatenkaas. Ze drinkt al vanaf haar veertiende!” Desondanks wordt de aanvraag afgesloten en moet er opnieuw een keukentafelgesprek worden aangevraagd. Officieel mag er geen ondersteuning geboden worden als er geen indicatie is en wordt zorg al helemaal niet met terugwerkende kracht betaald.

Enkele weken later krijgt Fenna van moeder te horen dat iemand van het wijkteam langs is geweest. “Ja, maar ik heb al hulp, zei ik tegen hun”, vertelt Jenny later aan Fenna. Het wijkteam besluit daarom niet verder aan de slag te gaan met deze mevrouw, maar zoekt ook geen contact met Fenna om te overleggen.

Code Rood

Niet kort daarna krijgt het wijkteam een ‘Code Rood’ binnen. Een huisuitzetting dreigt. Bij Jenny. Want, wat blijkt, Jenny heeft al maanden een huurachterstand. Het wijkteam zoekt uiteindelijk contact met Fenna en laat zich geïrriteerd uit. Als Fenna ondersteuning biedt, hoe kan het dan dat Jenny zo in de problemen zit? Fenna geeft aan dat er een PGB-aanvraag loopt en dat er duidelijk gecommuniceerd is dat de inzet daarom beperkt is gebleven tot de eerste hulpwens - de moederkind-bezoeken.

Fenna legt uit: wij mogen van de gemeente geen inzet doen als er nog geen indicatie is. We hebben meerdere keren contact gelegd met de Wmo-consulent, maar deze is onverbiddelijk. Jenny moet het zelf regelen en hij is niet van plan Het Frontteam hierin te betrekken. Hij heeft echter ook geen andere stappen ondernomen om het signaal dan ergens anders neer te leggen. Het wijkteam ziet de ernst van de situatie in en vraagt Fenna te helpen met de Code Rood-situatie. Om huisuitzetting te voorkomen moet het dossier binnen twee dagen in orde zijn. “Doen we”, reageert Fenna positief, “maar dan zou het fijn zijn als jullie je hard willen maken voor de financiering van de inzet van Het Frontteam. We doen nu alles op vrijwillige basis. Maar er is echt meer nodig.” Het wijkteam geeft aan hier werk van te maken, maar daar komt in de komende maanden niets van terecht. Niemand lijkt zich verantwoordelijk te voelen voor de gedane belofte.

Ondanks dit blijft Fenna de moederkind-bezoeken doen. “Dat is gewoon superbelangrijk voor Jenny. En het is zo fijn te zien dat een moeder en pleegmoeder goed samen kunnen zijn in het bijzijn van een kindje. Hele gezonde en helende relatie.” In het begin lopen de bezoeken niet zo soepel, maar door een gedegen structuur komt een redelijk betrouwbaar bezoek op gang. “Kijk, we plannen ze drie maanden van tevoren. Een week van tevoren bellen we Jenny op. Twee dagen van tevoren appen we haar en op de ochtend zelf bellen we haar nogmaals op. Pas dan melden we aan Jeugdzorg en de pleegmoeder of het daadwerkelijk doorgaat. Zo is haar kind niet steeds teleurgesteld als het niet doorgaat.”

Toch gaat het na een half jaar mis. Jenny is in geen velden of wegen te bekennen. Fenna belt zich suf en krijgt uiteindelijk van de bewindvoerder te horen dat Jenny’s uitkering is gekort. Al drie maanden lang heeft ze maar 50% gekregen, omdat ze afspraken niet na kwam. Maar ook heeft de bewindvoerder die bij de Code Rood is ingezet nog helemaal niets gedaan, waardoor er weer een grote huurachterstand is.

PGB en MDO

Omdat ook de tweede PGB-aanvraag strandt en de financiering van Het Frontteam via een PGB hierdoor geen optie meer is, besluit Fenna een spoedmelding bij het wijkteam te doen. Na telefonisch overleg met de wijkteammanager wordt de casus per mail aangereikt. Bij de melding geeft Fenna expliciet aan dat Jenny slecht is in het nakomen van afspraken en dat er ernstige zorgen zijn. Na een week heeft ze nog geen reactie van het wijkteam en vraagt ze voor een update. Het wijkteam reageert en deelt Fenna mee dat “de cliënt een uitnodiging krijgt voor een gesprek”. Als het wijkteam vervolgens driemaal een brief schrijft, zonder reactie, en tweemaal langs komt, zonder Jenny te zien, besluiten ze te stoppen.

Fenna baalt van dit voorval. “Ik heb het ze gezegd, ze is niet vaak thuis en komt afspraken niet na.” Fenna geeft het niet op en organiseert eigenhandig een gesprek met Jeugdzorg, wijkteam, de Wmo-consulent en Jenny zelf. Wanneer Jenny ook op deze afspraak niet komt, lijkt al haar credit bij het wijkteam en de Wmo-consulent te zijn verspild. Fenna en ook de gezinsvoogd van Jeugdzorg blijven echter benadrukken dat moeder echt hulp nodig heeft. De gezinsvoogd is al enkele jaren betrokken en benadrukt in het gesprek de ernst van de situatie en de hulp die Jenny nodig heeft. Toch komen de woorden niet aan en heerst er een onprettige sfeer aan tafel. Uiteindelijk wordt er besloten het gesprek te beëindigen en wordt een multidisciplinair overleg (MDO) ingepland met de gezinsvoogd, het wijkteam en het zorgconsulaat. Fenna besluit zich erbuiten te houden. Ze krijgt het gevoel dat haar inzet en kritische houding niet op prijs wordt gesteld. Het is al lang niet meer haar bedoeling om de inzet van Het Frontteam te financieren, maar wel om goede zorg voor Jenny rond te krijgen. Dat dit nog steeds niet is gebeurd vindt Fenna, op z’n zachts gezegd, onbegrijpelijk.

In het MDO wordt besloten om het bemoeizorgteam van een ZIN-partner (Zorg In Natura) van de gemeente in te zetten. De gezinsvoogd informeert Fenna, waarna Fenna contact opneemt met het bemoeizorgteam dat ondersteuning aan Jenny zal leveren. Fenna wil deze casus niet loslaten tot het goed is overgedragen. Ondanks het feit dat haar inzet nog altijd onbetaald is geweest. Helaas lukt het Fenna maar niet om in contact te komen met het bemoeizorgteam.

Rehab in Schotland

Een belangrijke zorgvraag van Jenny is de alcoholverslaving. Een collega van Fenna, met verslavingszorgervaring, gaat met Jenny mee naar haar huisarts. De huisarts vertelt dat bij de ggz-instelling in de stad al verscheidene trajecten voor Jenny zijn opgestart. Zonder succes, helaas. Jenny blijft alcoholverslaafd. Er is echter wel een wens om aan de verslaving te werken. Er komt een afkicktraject van een verslavingskliniek in Schotland ter sprake. Intern, tien weken lang, gefinancierd door de ziektekostenverzekering. Fenna gaat mee naar de intake en naar twee vervolgspraken met de psycholoog in Den Haag. “Goed nieuws, Jenny wordt aangenomen!”, vertelt Fenna hoopvol. “Wel moet Jenny zelf een vliegticket en de borg voor een eventuele andere retourvlucht financieren.”

Gelukkig lukt het Fenna een gift van het Fonds Bijzonder Noden los te peuteren en betaalt ze uit eigen zak de borg - vol vertrouwen in een succesvolle afloop van het afkicktraject.

Omdat er een hulptraject van meerdere weken in het buitenland gaat komen, neemt Fenna contact op met Jenny's werkconsulent van de gemeente, je bent tenslotte verplicht alles te melden. De werkconsulent is heel blij dat Jenny dit traject gaat doen in Schotland en staat daar volledig achter. De werkconsulent van de gemeente is toevallig bevriend met de wijkteammedewerker die bij het MDO zat. De wijkteammedewerker geeft eveneens aan blij te zijn met het komende hulptraject en de huidige ondersteuning die Jenny momenteel krijgt van het bemoeizorgteam. “Ondersteuning van bemoeizorgteam?”, denkt Fenna hardop. Er is nog steeds geen overdracht geweest en Fenna is nog steeds de enige die Jenny ondersteunt. Fenna neemt geen blad voor de mond en meldt dit aan de werkconsulent. Ook mailt Fenna meteen de betreffende wijkteammedewerker om te melden dat er blijkbaar gedacht wordt dat er al ondersteuning is, maar dat Jenny nog niemand heeft gezien. Hier volgt helaas geen actie op.

Desondanks komt het afkicktraject steeds dichterbij voor Jenny. Fenna vraagt de werkconsulent van de gemeente het nummer van Jenny's inkomensconsulent. “Ook de inkomensconsulent zal moeten worden geïnformeerd over het afkicktraject in het buitenland”, weet Fenna uit ervaring. De werkconsulent meldt meteen aan Fenna dat het telefoonnummer van de inkomensconsulent niet zomaar aan cliënten mag worden gegeven. Als het Fenna uiteindelijk toch lukt om het telefoonnummer te achterhalen en te bellen, wordt haar boos medegedeeld dat Fenna dit telefoonnummer helemaal niet

mag hebben. De inkomensconsulent eist bijna dat Fenna opnieuw contact legt, via het algemeen nummer van de gemeente. “Ja, dan sta ik zo weer een kwartier in de wachtrij. En uiteindelijk krijg je zelden degene te pakken waar je op zoek naar bent.” Uiteindelijk kalmeert het gesprek en luistert de inkomensconsulent naar Fenna’s verhaal. “Een afkicktraject van tien weken in het buitenland zal een strafforting betekenen voor Jenny. De weken dat ze weg is zou zij alleen daklozenuitkering kunnen ontvangen.” Fenna geeft aan de werkconsulent én het wijkteam achter dit afkicktraject staan. Het wordt bovendien vergoed door de ziektekostenverzekering! De inkomensconsulent overlegt intern met een kwaliteitsmedewerker van de gemeente, maar de conclusie blijft staan: tien weken lang een daklozenuitkering. “Maar hoe kan ze dan haar huur nog betalen?”, vraagt Fenna. “Ze zal hierdoor in grotere financiële problemen komen.” Fenna vreest voor een nieuwe uithuiszetting die ze ditmaal misschien niet zal kunnen voorkomen. “Regels zijn regels”, krijgt ze koeltjes te horen van de inkomensconsulent.

Overdragen maar niet opgeven

Na het zeer wisselende contact met eerst de werkconsulent en later de inkomensconsulent belt Fenna met een derde consulent van de gemeente, de zorgconsulent. Fenna legt het verhaal uit en de zorgconsulent begrijpt de situatie en weet wel een oplossing voor de situatie. Wat blijkt, er kan Bijzondere Bijstand voor Jenny worden aangevraagd die zeker goedgekeurd zal worden. De belangrijkste stappen worden telefonisch besproken. “Maar Fenna”, vraagt de zorgconsulent, “waarom begeleid jij Jenny eigenlijk nog steeds, terwijl het bemoeizorgteam al lang is ingezet?” “Ja, daar gaat iedereen maar vanuit”, reageert Fenna licht geïrriteerd. “Er is nog helemaal niets opgestart hoor.” In overleg met de zorgconsulent besluit Fenna toch afstand te nemen. Samen met de gezinsvoogd van Jenny stelt ze een mail op met de stand van zaken, lopende actiepunten en noodzakelijke acties. Waaronder de aanvraag Bijzondere Bijstand en het zorgdragen dat Jenny echt op dat vliegtuig naar Schotland komt. De gezinsvoogd verstuurt de mail uit hoofde van haar betrokkenheid naar het bemoeizorgteam en vraagt hen om een reactie.

Enkele weken later belt Jenny Fenna op. Ze lijkt in hevige paniek. “Ik heb geen geld voor de trein”, zegt ze huilend tegen Fenna. Al over twee dagen vertrekt haar vlucht naar Schotland. Fenna zoekt Jenny op en geeft haar 25 euro, uit eigen zak.

Twee weken en een paar dagen later hoort Fenna dat Jenny na twee weken alweer terug in Nederland is. Financiële zorgen deed Jenny besluiten om zo snel mogelijk terug naar Nederland te komen. Want, wat was er gebeurd: tijdens haar verblijf in Schotland kreeg Jenny te horen dat ze, door afwezigheid in Nederland, gekort zou worden op haar uitkering én omdat zij in het buitenland verbleef had het bemoeizorgteam met onmiddellijke ingang de ondersteuning stopgezet. En bovendien was er nooit een aanvraag Bijzondere Bijstand gedaan. Fenna voelt zich verslagen. “Eigenlijk was dit afkicktraject al kansloos voordat het gestart was”.

Vragen

- » Jenny is na twee weken alweer terug in Nederland. Wat zou jouw eerstvolgende stap zijn voor Jenny?
- » Hoe zou je de huidige spiraal waarin Jenny zich bevindt doorbreken?
- » Wie is er nu eigenlijk verantwoordelijk voor de te leveren zorg? Als we uitgaan van 'zelfredzame bewoners', wordt verwacht dat zij zelf hun zorgvraag vormgeven en bij het goede loket aankloppen. Voor mensen zoals Jenny is dit echt hogere wiskunde. In hoeverre vind je Jenny zelfredzaam en mag zij worden aangesproken op haar eigen verantwoordelijkheid?
- » Tel en benoem de instanties en personen waar Fenna mee te maken krijgt. Wat valt je op?
- » Wat versta jij onder 'goede' samenwerking? En hoe zou dit eruitzien rondom de zorgvraag(en) van Jenny?
- » Fenna neemt als sociaal ondernemer meerdere rollen en posities aan. Noem één gebeurtenis in de casus waarin ze zich een overwegend formele rol aanmeet en één gebeurtenis waarin ze overwegend als informele partij handelt. Hoe sta je tegenover deze rolspanningen? Wanneer wissel jij zelf ook af, tussen een meer formele en een meer informele benadering?
- » Bij het vervullen van verschillende rollen (tegelijkertijd) kunnen volgens Marja Jager-Vreugdenhil, Lilian Linders, Dana Feringa en Marianne Potting (2017) rolspanningen ontstaan. Zij onderscheiden rolconflicten, rolbelasting en rolambigüiteit. Lees het desbetreffende hoofdstuk. Is er bij Fenna sprake van rolspanning(en)? Leg je antwoord uit aan de hand van de beschreven begrippen.
- » Bij de gemeente, met name in grote steden, werken vaak honderden ambtenaren in verschillende afdelingen, clusters en/of teams binnen het sociaal domein. Dit bemoeilijkt onderlinge samenwerking en afstemming. Wat zou jouw belangrijkste advies zijn aan de gemeente om, zoals bij Jenny, de onderlinge samenwerking en afstemming te verbeteren?
- » Fenna wordt verweten 'te betrokken' te zijn. Kan dat eigenlijk wel, 'te betrokken zijn'? Geef in je antwoord aan hoe jij jouw eigen betrokkenheid voor je ziet.

Literatuur

Jager-Vreugdenhil, M., Linders, L., Feringa, D., & Potting, M. (2017). Spanningen in het sociale domein: een conceptueel kader. In L. Linders, D. Feringa, M. Potting, & M. Jager-Vreugdenhil (red.), *Tussen regels en vertrouwen* (pp. 17-26). Amsterdam: Van Gennep.





Deel 3:

Uitvoeringspraktijk

Er is de laatste jaren veel veranderd in het sociaal domein, niet in de laatste plaats voor professionals. Neem de komst van sociale wijkteams, om maar één te noemen. Met legio beroepsprofielen, onderzoeken, rapporten, symposia, trainingen en professionaliseringsdagen tot gevolg. Aan professionals de opgave te manoeuvreren binnen veranderende kaders en structuren. In het derde deel van deze casuïstiekbundel staat de (formele) uitvoeringspraktijk centraal. Een wijkteam die de verbinding zoekt met haar wijkbewoners en één die werkt aan de zelfredzaamheid van een bewoner. Gevolgd door casussen over sociaal professionals die langer thuis wonen mogelijk willen maken en die eenzaamheid van bewoners willen aanpakken.

Casus 9

Als wijkteam en bewoners samen

Actoren:

Bewoners, wijkteam

Omschrijving:

Een nieuw wijkteam in een oude wijk zoekt verbinding met de bewoners

Sleutelwoorden:

Bewoners, verbinding, wijkactiviteiten, ontmoetingsplek, outreachend werken

De komst van het wijkteam heeft in de wijk tot wisselende reacties geleid. Met name bij de oorspronkelijke, van oudsher zeer betrokken wijkbewoners. Het wijkteam zoekt hen juist actief op, om samen vragen en problemen in de wijk aan te pakken.

Sinds enkele jaren zijn er overal in Nederland wijkteams ontstaan. Met het instellen van wijkteams zoeken gemeentebesturen manieren om zorg en ondersteuning dicht bij de bewoners van hun gemeente te organiseren en om het langs elkaar heen werken van zorg- en welzijnsinstellingen tegen te gaan. De welzijnsorganisatie SoVia heeft door de gemeente de opdracht gekregen om binnen de gemeentegrenzen alle vijf de wijkteams in te richten. Zo ook in de wijk Oud-Polderplas.

Ontmoeting in De Polderster

De wijk is van oudsher een echte volkswijk met hechte sociale structuren. Ondanks de vele nieuwkomers kent Oud-Polderplas genoeg wijkbewoners die al generaties lang in de wijk wonen. Voor veel van deze wijkbewoners is De Polderster, ooit opgezet als buurthuis, dé ontmoetingsplek waar men regelmatig tijd doorbrengt. Zij zijn vaak in De Polderster te vinden tijdens de koffie-inloop en voor de wekelijkse bingo. Ook 's avonds wordt er geregeld een kaartje gelegd of huurt een wijkbewoner een ruimte af om zijn of haar verjaardag te vieren. De afgelopen tien jaar is De Polderster al driemaal van beheerder veranderd. Sinds vorig jaar zit het wijkteam ook in het gebouw.

Outreachinge wijkteammedewerkers

Marjolein Hulst is vanuit SoVia wijkteamleider van het wijkteam Oud-Polderplas. Ze gelooft in zorg- en ondersteuning dichtbij de bewoner en richt haar wijkteam zo open en laagdrempelig mogelijk in. "Ik wil dat mijn wijkteammedewerkers de wijk echt kennen. Een praatje durven maken, weten wat er speelt in de wijk." Met een outreachende aanpak wil het wijkteam bewoners betrekken bij hun werk en betrekken bij hulpvragen in de wijk om zo samen met hen te werken aan wat nodig is om hun vraag of probleem aan te pakken. "Ik geloof in preventieve en collectieve oplossingen, al is dit vaak niet de makkelijkste weg." Ondanks de hoge caseload blijft ze haar medewerkers structureel tijd in hun rooster geven om ook daadwerkelijk de wijk in te gaan.

Met wijkteamvrijwilligers samen

Hiernaast wil Marjolein ook bewoners uit de wijk op structurele wijze, in de rol van 'wijkteamvrijwilliger', betrekken bij het werken in de wijk. Bewoners kunnen vanuit deze rol bijvoorbeeld worden ingezet in het verlengde van het ondersteuningsplan van een cliënt. "Zij zijn zodoende een verlengde van de professionele hulpverlening, maar met name een toevoeging vanwege hun ervaringskennis." "En", voegt Marjolein hieraan toe, "bewoners uit de wijk of uit het eigen netwerk van cliënten kunnen vaak meer bereiken dan hulpverleners." De bewoners van Oud-Polderplas stonden vanaf het begin kritisch tegenover de komst van het wijkteam en met de 'zoveelste' nieuwe beheerder van De Polderster. De vele veranderingen zorgden bij een deel van hen voor de nodige scepsis. Bovendien maken veel bewoners zich hard om het bestaande karakter van De Polderster te bewaren. De open oproep van het wijkteam om zelf actief te worden als vrijwilliger en om zelf activiteiten in De Polderster te organiseren wordt dan ook wisselend ontvangen. "Het is nog een hele klus om het vertrouwen van de bewoners winnen", geeft Marjolein eerlijk toe. "Maar ik geloof erin dat we het samen in deze wijk moeten gaan doen."

Vragen

- » Wijkteamleider Marjolein gelooft in de ervaringskennis die alle wijkbewoners bezitten en wil deze optimaal inzetten. De wijkteammedewerkers nemen ook hun eigen kennisbronnen mee, veelal praktijkkennis en theoretische kennis. Op welke wijze zou het wijkteam deze drie kennisbronnen (ervaring-praktijk-theorie) gezamenlijk kunnen inzetten?
- » Judith van Vliet en Elizabeth van Twist pleiten ervoor dat wijkteams meer professionele autonomie moeten krijgen. Lees het artikel *Geef wijkteams meer ruimte* op Sociale Vraagstukken. Waarom vinden zij dit belangrijk? En hoe zie je dit terug in de werkwijze van Marjolein?
- » In de wijk Oud-Polderplas wordt door vijf wijkteam-medewerkers en acht wijkteam-vrijwilligers een wijkactiviteit voorbereid. De uiteindelijke activiteit wordt een gezellige en feestelijke middag. Toch blijken op de middag zelf wel alle wijkteammedewerkers, maar slechts twee van de acht betrokken vrijwilligers aanwezig te zijn. In hoeverre is het als wijkteam mogelijk om te zorgen dat alle vrijwilligers een volgende keer wel aanwezig zijn? En hoe zou je deze gezamenlijke verantwoordelijkheid kunnen stimuleren?
- » Het wijkteam werkt graag nauw samen met bewoners en gelooft in hun rol als vrijwilliger. Juist in zo'n hechte wijk, waar ons-kent-ons nog volop geldt, heeft deze buurtinzet ook onbedoeld negatieve gevolgen. Zo bleek onlangs dat er door vrijwilligers van het wijkteam werd geroddeld over een flatgenoot die tevens cliënt is van het wijkteam. Door dit voorgeval aarzelen enkele flatbewoners om met een hulpvraag naar het wijkteam toe te stappen. Hoe ga je als professional om met de vrijheid die je vrijwilligers en dus mede-wijkbewoners geeft?
- » Op basis van alle opgedane ervaringen en leerpunten wil het wijkteam een nieuw vrijwilligersbeleid gaan opstellen. Geef drie belangrijke beleidspunten die hierin niet mogen ontbreken.
- » Noem twee voordelen en twee nadelen van een wijkteam dat in een ontmoetingsplek, zoals een buurthuis, is gevestigd.
- » Ontmoetingsplekken veranderen steeds vaker van karakter, beheerder en eigenaar. Net als bij De Polderster het geval is. Lees het artikel *Nieuwe ontmoetingsplekken zijn van gemeente, niet van de burger* op Sociale Vraagstukken. Volgens David ter Avest blijft de rol van de sociaal professional echter onmisbaar. Ben jij met deze stelling eens? En hoe zou deze rol moeten worden ingevuld volgens jou?

Literatuur

- » Ter Avest, D. (2015). *Nieuwe ontmoetingsplekken zijn van gemeente, niet van de burger*. Sociale Vraagstukken.
- » Van Vliet, J. & Van Twist, E. (2018). *Geef wijkteams meer ruimte*. Sociale Vraagstukken.

Casus 10

Dan maak je maar zin...?

Actoren:

Bewoner, wijkteammedewerker,
UWV

Omschrijving:

Hoe zeer het leven Ryan toelachte,
zo weinig voldoening haalt hij er nog
uit sinds hij in de Ziektewet is beland

Sleutelwoorden:

Bewoner, wijkteam, UWV, schulden,
zingeving, Zelfredzaamheidsmatrix,
vertrouwensrelatie

Ryan's leven lijkt 180 graden gedraaid te zijn, sinds hij een burn-out kreeg. Hij haalt steeds minder voldoening uit zijn leven. Het wijkteam schiet hem te hulp en gaat na in hoeverre hij nog zelfredzaam is.

Ryan wordt door zijn huisarts aangemeld bij het wijkteam. Hij is een man van 32 met schulden en zonder baan. Met het UWV is hij in conflict over zijn ziektebewijzing en hij is zelf neerslachtig en negatief over zijn toekomstperspectief. Het wijkteam maakt met hem een afspraak en sociaal professional Rachida gaat bij hem langs voor een inventarisatie van de hulpvragen.

Grote stappen op de carrière ladder

Ryan vertelt dat hij zijn leven tot een jaar geleden eigenlijk best goed voor elkaar had. Na zijn studie bedrijfskunde is hij aan de slag gegaan als freelance consultant bij grote internationale bedrijven. Hij maakte met grote sprongen carrière en had een goed salaris. In zijn vrije tijd speelde hij voetbal en ging hij stappen met zijn vriendengroep. In zijn vakanties maakte hij mooie reizen. Naarmate hij de carrière ladder beklom, kreeg hij meer verantwoordelijkheden en maakte hij meer uren op het werk. Steeds vaker nam hij werk mee naar huis of was hij na het werk te moe om nog te gaan voetballen of met zijn vrienden af te spreken. Uiteindelijk ging het niet meer en kwam hij thuis te zitten met een burn-out.

In het begin kwamen zijn vrienden nog wel langs om te kijken hoe het met hem ging, maar na een aantal maanden gingen zij toch door met de dingen die ze altijd deden en verwaterde het contact. Ryan ziet vaak op sociale mediafoto's van zijn voetbalteam en vriendengroep voorbijkomen en het maakt hem verdrietig dat hij er niet meer bij kan zijn. Zijn moeder komt eens per week helpen met het schoonmaken van zijn huis en een goede vriendin brengt af en toe wat te eten, wat ze dan samen opeten. Met zijn twee oudere broers heeft hij vooral via WhatsApp contact.

Geruzie met het UWV

Naarmate de tijd verstrijkt blijft Ryan aangeven dat hij zich ernstig vermoeid blijft voelen en zich niet voldoende hersteld voelt om weer terug te keren naar de werkvloer. Hij laat zich regelmatig negatief uit over zijn werk en in het laatste gesprek met zijn leidinggevende werd hem medegedeeld dat zijn tijdelijke contract niet verlengd zou worden. Het lukt niet meer om van zijn ziektebewijzing al zijn rekeningen te betalen en de achterstanden stapelen zich op. Het UWV vindt dat hij te weinig verantwoordelijkheid neemt in zijn pad naar herstel en wil dat hij zelf met een plan komt. Ryan heeft de laatste twee afspraken afgezegd met een smoes, omdat hij het niet eens is met het standpunt van het UWV. Hij vindt dat hij meer tijd nodig heeft om te herstellen.

Zin in het leven

Ook over zijn vrienden en familie is Ryan steeds minder positief. Zijn moeder krijgt af en toe de volle laag en regelmatig is de sfeer tijdens de bezoeken om te snijden. Ze verwijt hem dat hij ondankbaar is voor de hulp die hij van haar krijgt waarop haar zoon haar toebijdt dat als het zoveel moeite is, ze dan maar niet meer moet komen. Ook de vriendin oppert voorzichtig dat het samen eten de laatste tijd wel wat minder gezellig wordt. Ryan zegt dan dat hij het ook allemaal niet meer weet, dat hij er niks aan kan doen dat hij zich zo lang ziek voelt en dat hij van al dat thuisblijven ook niet vrolijker wordt. Hij is zijn oude leven kwijt, alles waar hij plezier uithaalde kan hij niet meer en nu voelt hij zich een loser. Hij zit vast in zijn situatie en weet niet hoe hij eruit moet komen.

Rachida vult samen met Ryan de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) in. Uit de ZRM komt dat hij voldoende zelfredzaam is. Zijn mentale klachten zijn een voorspelbare reactie op zijn situatie, hij is bovengemiddeld intelligent, ziet er verzorgd uit en hij heeft mensen in zijn sociaal netwerk die hem ondersteunen. Ze maken samen een overzicht van de betalingsachterstanden, een plan voor de afbetaling en zeggen overbodige abonnementen op. Rachida spreekt Ryan moed in. Een burn-out is tijdelijk, het is logisch dat hij zich nu minder succesvol voelt en als hij straks weer opknapt kan hij weer de dingen doen waar hij van geniet. Ze raadt hem aan om toch naar de afspraak van het UWV te gaan en hulp te vragen bij het opstellen van het plan. Ze acht een verdere hulpverleningstraject niet noodzakelijk. Is er dus geen reden voor ernstige zorgen?

Vragen

- » Hulpverleningstrajecten zijn de laatste jaren zich gaan kenmerken door de nadruk op resultaatgerichte doelstellingen. De maatschappelijk werker maakt gebruik van meetinstrumenten en checklists om de situatie van de hulpvrager in kaart te brengen. Hierdoor is er volgens Evelien Tonkens (2012) veel aandacht komen te liggen op de praktische aspecten (wat) van de hulpvraag en minder op de verdiepende aspecten (wie, waarom). Ben je het eens met de conclusies die Rachida stelt naar aanleiding van het gesprek met Ryan?
- » Bekijk de Zelfredzaamheidsmatrix op www.zelfredzaamheidsmatrix.nl. Welke onderwerpen zijn geen onderdeel van de ZRM die er volgens jou wel bij horen?
- » Een succesvolle interventie valt of staat bij de vertrouwensrelatie met de cliënt (Buitink, 2016). Vragen over wie de cliënt is en waarom de problemen zijn ontstaan komen aan bod tijdens gesprekken die plaatsvinden buiten de checklists om. Dat zijn persoonlijke gesprekken over de levensloop, ervaringen en belevingen van de cliënt waarin zijn of haar persoonlijkheid naar voren komt. Zo wordt ook duidelijk waarom het juist bij deze persoon mis ging, terwijl een ander in een vergelijkbare situatie het hoofd wel boven water wist te houden. Welk risico loopt de hulpverlener-cliënt relatie als te veel wordt vastgehouden aan vragenlijsten en checklists?

- » Uit onderzoek blijkt dat zingeving een belangrijk aspect is bij het bepalen hoe we omgaan met tegenslag en uitdagingen. Als we het gevoel hebben dat wat we doen een groter doel dient, ons verder op weg helpt en we anderen tot dienst zijn, lukt het ons beter om lastige situaties het hoofd te bieden (Lindström & Eriksson, 2011). In 2010 liet een studie zien dat het voldane gevoel van het nastreven van zinvolle activiteiten veel duurzamer is dan dat van het aaneenschakelen van plezierige ervaringen. Plezier is immers van voorbijgaande aard, terwijl een gevoel van betekenis blijvend is. Wat zinvolle activiteiten zijn is voor iedereen anders, immers niet de objectieve omstandigheden, maar hoe je deze beziet bepalen of je jouw leven als zinvol ervaart (Esfahani Smith, 2017). Op welke manier speelt zingeving een rol in deze casus? Hoe plaats je dat in het beeld van huidige maatschappelijke ontwikkelingen?
- » Om te beseffen wie wij zijn en wat voor ons zinvol is hebben we tegenslagen en uitdagingen nodig, ze vormen ons en geven richting aan ons leven. Volgens Victor van den Bersselaar (2009) hebben we in tijden van kwetsbaarheid behoefte aan contact en gaan we nadenken over wat en wie voor ons belangrijk is. Het leven op zich is niet zinvol, het is aan ons om er zin aan te geven door ons te wijden aan uitdagende, waardevolle taken en bezigheden; door ons aan iets te verbinden dat groter is dan onszelf en daarover te kunnen vertellen. Wat voor iemand zin heeft, hangt samen met de waarden die die persoon belangrijk vindt. Op papier had Ryan zijn leven goed voor elkaar. Wat ging er mis volgens jou? En welke waarden drijven jouw leven?
- » Bekijk de TED Talk 'There's more to life than being happy' van Emily Esfahani Smith. Hoe zou je de vier pijlers van Emily Esfahani Smith invullen voor de situatie van Ryan? Welke vragen had Rachida Ryan kunnen stellen om hierover het gesprek op gang te brengen?

Literatuur

- » Buitink, J. (2016). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker: Collectieve beroepsnormen van het beroep maatschappelijk werker*. Utrecht: Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk.
- » Esfahani Smith, E. (2017). *De kracht van betekenis. Hoe zin te geven aan je leven*. Utrecht: Ten Have.
- » Lindström, B., & Eriksson, M. (2011). Een Salutogene Benadering van het Aanpakken van Verschillen in de Gezondheid. In E. Baars, *Health promotion: preventief en curatief*. Naar een duurzame gezondheidszorg (pp. 35-65). Amsterdam: SWP.
- » Tonkens, E. (2012). *Mondige Burgers, Getemde Professionals*. RINO Dag van de professional. Amsterdam: Eigen Beheer.
- » Van den Bersselaar, V. (2009). *Bestaansethiek. Normatieve professionalisering en de ethiek van identiteits-, levens- en zingevingsvragen*. Utrecht: Humanistic University Press.

Casus 11

Ontmoeting organiseren

Actoren:

Beleidsprofessionals, sociaal professionals, onderzoekers

Omschrijving:

Een leergemeenschap richt zich op de aanpak van eenzaamheid. Het liefst samen met bewoners zelf

Sleutelwoorden:

Bewoners, verbinding, eenzaamheid, verbondenheid, veerkracht, leergemeenschap, gemeenten, participatie

Eenzaamheid is een taai probleem. In de stadsregio slaan verschillende gemeenten, organisaties en scholen de handen in een om in een leergemeenschap te werken aan een preventieve aanpak. De doelgroep is de bewoners, maar die zijn (nog) niet aangehaakt.

Eenzaamheid kun je zien als een wicked problem. Een maatschappelijk vraagstuk dat complex is, in verschillende vormen zich manifesteert en waar niet één oplossing voor is. Veel verschillende partijen zijn nodig om eenzaamheid aan te pakken en iedere vorm van eenzaamheid vraagt weer een eigen aanpak. Ook in de stadsregio is eenzaamheid een actueel thema. Een aantal gemeenten uit de stadsregio besluit samen op te trekken, van elkaar te leren en te starten met een speciale leergemeenschap.

Verbondenheid en veerkracht

“We willen vooral een lerend systeem zijn”, legt één van de deelnemers uit. Aan de leergemeenschap nemen zowel beleidsprofessionals uit verschillende gemeenten, sociaal professionals van verschillende zorg- en welzijnsinstellingen en onderzoekers van de grote onderwijsinstellingen deel. “Uiteindelijk willen we in de regio de kwaliteit van leven verbeteren voor de bewoners. De aanpak van eenzaamheid vormt hiervoor een belangrijk onderdeel.” De leergemeenschap benadert eenzaamheid optimistisch en stelt als doel een preventieve aanpak te ontwikkelen waardoor mensen die zich eenzaam voelen zich juist (weer) verbonden en veerkrachtig gaan voelen.

De bewoner gezocht

Door de samenwerking tussen beleid, praktijk en onderwijs wordt vanuit verschillende perspectief naar het thema gekeken. In de leergemeenschap worden ervaringen gedeeld, relevante studies besproken en mogelijke werkwijzen besproken. Sommige deelnemers hebben rond het thema gesprekken gevoerd met willekeurige bewoners in hun gemeenten om te achterhalen of en hoe bewoners zich verbonden voelen met hun omgeving, contacten of zichzelf. “Het zijn boeiende en constructieve overleggen”, vertelt één van de deelnemers, “maar misschien nog niet het juiste moment om bewoners te laten aanhaken. Juist daarom werken we nu toe naar een speciale dag die we willen gaan organiseren.” Duidelijk voor alle deelnemende partijen is dat iets voor een doelgroep doen, samen met die doelgroep gedaan moet worden. “Op die dag delen we dan onze kennis en ervaringen en ontdekken we samen met bewoners wat nodig is om een juiste aanpak te ontwikkelen. We hopen vurig dat zo'n dag ook bewoners zal aantrekken.”

Vragen

- » De leergemeenschap heeft er bewust voor gekozen om zich te richten op verbondenheid en veerkracht, in plaats van eenzaamheid. Wat is hier volgens jou de reden van?
- » De bewoners zijn nog niet aangesloten, maar dat is wel een vurige wens van de leergemeenschap. Mogelijk komen ze op de special dag die ze willen organiseren. Hoe schat jij de kansen in en waarom? En hoe verduurzaam je vervolgens die verbindingen?
- » De leergemeenschap bestaat uit verschillende partijen. Gemeenten, zorg- en welzijnsorganisaties en onderwijs. Welke partij mist nog, en waarom?
- » Eenzaamheid is een steeds prominenter probleem in Nederland. Lees het artikel *Reportage: Eenzaamheid en het nut van Bingo* op Sociale Vraagstukken. Het tovermiddel blijkt volgens Jelle van der Meer nog niet te bestaan. Wat is volgens jou de rol van de sociaal professional in het aanpakken van eenzaamheid?

Literatuur

Van der Meer, J. (2019). *Reportage: Eenzaamheid en het nut van Bingo*. Sociale Vraagstukken.



Casus 12

Langer thuis en een lekkende koelkast op driehoog achter

Actoren:

Bewoner, wijkteammedewerker, familie, burenhulp, vrijwilligers, vrijwilligersorganisatie, wijkpastoraat, sociaal ondernemer

Omschrijving:

Een wijkteammedewerker zet op verschillende manieren haar netwerk in wanneer ze ondersteuning biedt aan een 88-jarige mevrouw

Sleutelwoorden:

Wijkteam, bewoner, sociaal netwerk, sociaal ondernemer, vrijwillig, langer thuis, burenhulp

Een bezorgde dochter maakt bij het wijkteam een melding over haar 88-jarige moeder wiens mantelzorger door ziekte niet meer langs kan komen. Als wijkteammedewerker Sharmila langs gaat ontdekt ze dat mevrouw veel meer hulpvragen heeft en ze schakelt haar brede netwerk in.

Kort na de melding bij het wijkteam gaat wijkteammedewerker Sharmila op bezoek. Ze gaat langs bij mevrouw Van der Sluijs, een 88-jarige mevrouw die aan de rand van de wijk in één van de grote flats woont. Haar dochter, die zelf in het oosten van het land woont, was ongerust geworden nadat ze vandaag een paar keer zonder succes haar moeder had gebeld. “De mantelzorger van mijn moeder is al twee weken ziek, dus ik ben bang dat er geen eten meer is”, vertelde de bezorgde dochter tegen Sharmila toen de twee telefonisch contact hadden.

Bruine bonen als ontbijt

Als Sharmila bij mevrouw Van der Sluijs aan komt, is mevrouw niet verbaasd haar te zien. Ze dacht al dat haar dochter haar probeerde te bellen. “Maar ik ben niet zo snel meer. Zij moet wat langer aanhouden en niet zo snel ophangen”, lacht mevrouw. Het voorgevoel van haar dochter klopte helaas wel: er zijn geen boodschappen in huis. Mevrouw had deze ochtend een pot bruine bonen opgegeten, bij gebrek aan brood. Sharmila besluit snel te handelen en belt met de Boodschappenservice van De Ster, een kleine zorgwinkel in de wijk. Helaas kunnen zij pas op vrijdag boodschappen bezorgen. “Mevrouw mag op woensdag wel al haar bestelling doorbellen”, wordt haar verteld. Om die reden neemt Sharmila snel de noodzakelijke boodschappen samen met mevrouw Van der Sluijs door in de folder en ze haast zich naast de supermarkt. Direct na aankoop levert ze de boodschappen weer af en spreekt ze af om na haar afspraken, aan het einde van de middag, weer even langs te komen.

Bloemkool voor de hele week

Die middag leert de wijkteammedewerker haar nieuwe cliënt wat beter kennen. Ze is slecht ter been, loopt in huis met een rollator en voor buiten heeft ze een rolstoel. En nu haar mantelzorger ziek is geworden komt ze niet meer buiten omdat er niemand is om de rolstoel te duwen. Financieel gezien leeft ze van een AOW'tje. Haar spaargeld, ooit een flink bedrag, is samen met haar sieraden drie jaar geleden uit haar huis gestolen. Sindsdien heeft ze leren budgetteren. Vrijwilliger Faridah van het wijkproject Zin! heeft haar daarin begeleid. “Ze heeft me alles geleerd, over aanbiedingen en bloemkool kopen. Daar kan je de hele week van eten”, vertelt mevrouw Van der Sluijs trots. “Ik let nu echt op de kleintjes hoor”, lacht ze. Meneer Hans is al jaren haar vaste mantelzorger. Hij helpt haar met boodschappen doen, brengt haar naar het ziekenhuis en eenmaal per maand naar de bingo.

Sinds hij ziek is kan hij niet zoveel meer voor haar betekenen. Na wat navragen lukt het Sharmila om een vrijwilliger te vinden, via de Vrijwilligersbond in de stad, om mevrouw te helpen met boodschappen en haar afspraken.

Ton, Johan, Hulp & Koos

Naast de mobiliteit van mevrouw blijkt er ook in haar kleine flat genoeg werk te liggen. Een grote kapotte bank moet nodig mee met grofvuil, net als de opgerolde tapijten die al jaren op het balkon liggen. Via het wijkpastoraat regelt Sharmila dat Koos van de stichting Hulp & Koos langskomt. Koos biedt dagbesteding aan wat mannen die via de regionale ggz-instelling een soort kringloopproject runnen. Met een busje zullen ze volgende week de oude spullen op komen halen.

Tenslotte merkt Sharmila op dat de koelkast van mevrouw Van der Sluijs al jaren lekt. “Ik spaar wel, maar niet hard genoeg”, verklaart ze tegen Sharmila. Gelukkig kent Sharmila, na jarenlang opbouwwerk, de wijk als geen ander. Ze belt Ton, een 78-jarige oud-ondernemer die het ondernemen maar niet kan laten. Hij koopt bij grote bedrijven licht beschadigd witgoed op en verkoopt deze vervolgens voor een zacht prijsje door aan mensen met een smalle beurs. Ton heeft nog wel een koelkastje voor mevrouw, voor slechts 120 euro. En precies één zoals ze wilt: met een vriesvak boven zodat ze niet zoveel hoeft te bukken. Via Ton wordt Johan ingeschakeld, die levert koelkasten af. Alleen mag de koelkast niet zomaar de lift van de flat in van de bewonerscommissie, sinds deze is vernieuwd. Sharmila maakt een melding bij de bewonerscommissie en, nadat wordt beloofd de spiegel in de lift te beschermen, staat al snel een afleverdatum gepland. “Nu die oude koelkast nog weg, maar hoe”, denkt Sharmila hardop. Ze belt op de galerij bij meerdere burens aan en stuit uiteindelijk op een onderbuurman, een stevige jongeman, die wel wil helpen. De oude koelkast wordt beneden in de berging geplaatst en op de dag dat grofvuil langs langskomt zal de buurjongen de oude koelkast naar de ophaalplek op straat brengen.

Vragen

- » Aan ouderen wordt gevraagd steeds langer thuis te wonen. Echter hebben enkelen in de loop der jaren veel verzameld en lukt het (zelfstandig) opruimen steeds minder. Als er bijvoorbeeld niemand is om zwaardere spullen richting grofvuil te brengen, dan blijft veel staan wat eigenlijk weggegooid had kunnen worden. Sharmila komt dit probleem vaak tegen in haar werk. Wie of welke partijen zouden op deze problematiek moeten anticiperen volgens jou?
- » Sinds de komst van de wijkteams, ruim drie jaar geleden, is Sharmila wijkteammedewerker. Daarvoor is ze ruim achttien jaar werkzaam geweest als opbouwwerker in de stad. Zoek informatie op over de kenmerken van het ('oude') opbouwwerk. Waaruit kun je opmerken dat zij als opbouwwerker werkzaam is geweest?
- » In vrij korte tijd heeft Sharmila veel hulp en ondersteuning voor mevrouw ingeschakeld. Hoeveel verschillende hulpbronnen zijn dit? Ga na in hoeverre deze als 'informeel' danwel 'formeel' te bestempelen zijn. En hoe zou jij deze hulp en ondersteuning vasthouden?
- » Jan Willem Duyvendak stelt dat 'de zorg thuis' een magische belofte is geworden. Lees zijn artikel *Ook in de zorg is 'thuis' een magische belofte geworden* op Sociale Vraagstukken. Van bewoners wordt verwacht voor zichzelf en voor elkaar te zorgen in de huiselijke sfeer, zo schrijft Duyvendak. In hoeverre ben jij het met deze verwachting eens? En hoe 'realistisch' vind jij de belofte om langer thuis te blijven?

Literatuur

Duyvendak, J.W. (2017). *Ook in de zorg is 'thuis' een magische belofte geworden*. Sociale Vraagstukken.



Deel 4:

Bestuur en beleid

Regeren is vooruitzien, zo luidt het gezegde. Maar laten we ook stilstaan en kijken naar het nu; de effecten van wetten en beleid op de alledaagse praktijk. Juist nu veel zeggenschap bij de lokale politiek en het gemeentelijk beleid is komen liggen. Waarbij we zien dat verwachtingen en intenties dikwijls botsen met realiteit en haalbaarheid. In dit vierde en laatste deel staat het politiek-bestuurlijk niveau centraal. De casussen geven inzicht in zoektochten van wethouders en gemeenten om 'dichter bij de bewoner te staan' en om de 'belofte van nabijheid' in te lossen. De casussen gaan over ambtenaren die wijkgericht moeten werken, transformatietrajecten ingaan en 'met de stad' een visie opstellen rondom informele zorg en ondersteuning.

Casus 13

De ambtenaar als sociaal professional

Actoren:

Gemeente, welzijnsorganisatie

Omschrijving:

Ambtenaren worden uit het stadhuis en in de wijk geplaatst, om zo beter te ervaren en leren welke zorg nodig is in de wijk

Sleutelwoorden:

Ambtenaren, leefwereld, wijkgericht werken, kanteling, nabijheid

Veel gemeenten hebben zichzelf de opdracht gegeven om manieren te vinden om beter aan te sluiten bij de leefwereld van bewoners. Eén van de beloften van de decentralisaties in het sociaal domein is immers om zorg en hulp ‘nabij te organiseren’. In één gemeente pakken ze dit wel heel rigoureuus aan: ambtenaren verhuizen vanuit het stadhuis naar de wijk en vervangen deels de opbouwwerkers en participatiemedewerkers van de welzijnsorganisatie.

Gemeenten zoeken naar nieuwe en andere manieren van samenwerken en samendoen met bewoners en maatschappelijke organisaties. De gemeente bouwt sinds enkele jaren de samenwerking en inzet met de opbouwwerkers en participatiemedewerkers van Zorgstad, de grootste welzijnsorganisatie in de gemeente, af. In de plaats daarvan verhuizen de ambtenaren van hun werkplek in het stadhuis naar werkplekken in de wijken. “We noemen dit traject ‘De wijk in’”, vertelt de betrokken beleidsadviseur Rens van der Streep. “Het doel van de aanpak is dat onze ambtenaren op deze wijze het DNA leren kennen van de wijk en in samenwerking met scholen en verenigingen beter kunnen bepalen welke zorg er nodig is in de wijk en zodoende de afstand verkleinen tussen bewoners en lokale overheid door dichterbij de inwoners te gaan zitten.”

Partner van de lokale gemeenschap

Bewoners meer betrekken en meer verantwoordelijkheid geven bij het verbeteren van de kwaliteit van hun eigen leefomgeving vraagt een andere rol, denkwijze en handelen van ambtenaren dan zij doorgaans gewend zijn. “Dit houdt wel in dat wij ons niet meer kunnen opstellen als extern orgaan boven de lokale samenleving, maar dat we ons ontwikkelen tot partner van de lokale gemeenschap”, legt Van der Streep uit. “We willen echt dichtbij bewoners staan als gemeente.”

Het onmogelijke, mogelijk maken

Het bieden van ruimte aan de participatiekracht en het zelforganiserend vermogen van bewoners, betekent ook het delen van beslissingsmacht. De uitdaging voor gemeenten is door bewoners aangedragen nuttige initiatieven en alternatieven te faciliteren, te stimuleren, uit te dagen en te verleiden. “Het gaat in principe om de kunst van het onmogelijke, mogelijk te maken”, gaat Van der Streep verder. Met de verhuizing van eerst werken in het stadhuis, naar nu werken in de wijk probeert de gemeente dit nieuwe gedrag aan te jagen.

“Juist omdat het bij een deel van de ambtelijke beleidsmakers nog altijd ontbreekt aan praktijkkennis en praktijkinzichten.” “Hierdoor”, stelt Van der Streep, “worden achter beleidstafels nogal eens normen, regels en allerlei blauwdrukken voorgeschreven die niet of nauwelijks aansluiten bij de leefwereld van bewoners.”

Vragen

- » Eigenlijk vervangt de gemeente met deze ambtelijke versie van wijkgericht werken een kerntaak van het sociaal werk, het ‘klassieke’ opbouwwerk: de brugfunctie tussen bewoners en gemeente. De wijkgerichte aanpak van de gemeente maakt dat ambtenaren dichter in het sociaal domein werkzaam raken. In hoeverre is hier sprake van verdringing?
- » Welzijnsorganisatie Zorgstad begrijpt deels de gedachte die hierachter schuilgaat maar stelt dat hiermee de maatschappelijke problemen in de wijk niet worden opgelost. Hiervoor is méér nodig dan enkel ambtenaren in de wijk. Het werken in, voor en met de wijk vereist namelijk specifieke competenties. Noem minstens drie van deze specifieke competenties en ga na in hoeverre ambtenaren deze bezitten?
- » Steeds meer gemeenten beseffen dat een ‘kanteling’ van de eigen werkwijze wenselijk is. Toby Witte stelt dat er meer ‘streetwise ambtenaren’ nodig zijn. Lees het artikel *Streetwise ambtenaren gezocht!* op Sociale Vraagstukken. Wat bedoelt Witte met streetwise ambtenaren?
- » Hoe zou deze samenwerking tussen ambtenaren en sociale professionals er volgens jou uit moeten zien?

Literatuur

Witte, T. (2016). *Streetwise ambtenaren gezocht!* Sociale Vraagstukken.



Casus 14

De gebruiks- vriendelijkste gemeente van Nederland

Actoren:

Wethouder, gemeente, ambtenaren

Omschrijving:

De afdeling Welzijn & Maatschappij brainstormt tijdens een transformatietraject hoe in gesprek te gaan met burgers

Sleutelwoorden:

Gemeente, transformatie, nabijheid, beleid, participatie, bewoners

Na de decentralisaties in het sociaal domein dienen gemeenten te transformeren. Een andere manier van werken is nodig om zorg en ondersteuning samen met bewoners op te pakken. Dit is makkelijker gezegd, dan gedaan.

Marieke werkt als beleidsadviseur bij de gemeente. Zij vertelt dat de gemeente waar zij werkt sinds 2015 actief werkt aan de decentralisaties. “Een flinke verandering, hoor. Voor mij en mijn collega’s”, geeft zij aan. De kersverse wethouder sprak onlangs bij de start van het nieuwe jaar de wens uit om als overheid echt te veranderen. “Deze tijd vraagt om durven te veranderen”, zo begon de wethouder zijn speech. Om deze verandering om te zetten naar een succesvolle transformatie is het van belang dat Marieke en haar collega’s mee bewegen in deze verandering. Om als gemeente zorg en welzijn echt dichtbij de burger te organiseren, moet de hele beleidsafdeling Welzijn & Maatschappij anders leren werken.

Waarom veranderen

Om bovengenoemde veranderingen te implementeren heeft de gemeente een bedrijf ingehuurd dat gespecialiseerd is in innovatie en een jaar lang met een uitgebreid programma aan de slag gaat met de ambtenaren van beleidsafdeling Welzijn & Maatschappij. De bedoeling van het programma is de deelnemers te inspireren en motiveren om zo te transformeren. Marieke geeft aan zelf open te staan voor verandering. “Soms kan je er niet omheen en zal je moeten mee bewegen”, stelt ze. Zij heeft echter collega’s die daar anders in staan dan zij. “Waarom iets dat gewoon werkt veranderen?” en “Deden wij het eerst niet goed dan?”, zijn reacties die ze van collega’s hoort. Marieke begrijpt best dat er weerstand is. Dat hoort een beetje bij veranderen geeft ze aan. “Veranderen naar iets wat men niet kent kan best spannend zijn, terwijl het bekende als vertrouwd wordt ervaren.”

Marieke heeft van het begin tot het eind meegedaan aan het traject. Het ingehuurde bedrijf geeft het programma vorm met verschillende activiteiten, waaronder excursies, wijkbezoeken en interviews in de stad. Na aanleiding van de activiteiten geven de deelnemende beleidsmedewerkers aan dat zij beter willen aansluiten bij de behoefte van de bewoners. “Dat sluit natuurlijk erg mooi aan bij de uitgangspunten van de decentralisaties”, stelt Marieke met gepaste trots vast.

Op zoek naar de bewoner

Op één van de laatste dagen van het programma gaat het ingehuurde bedrijf aan de slag met de wens van de ambtenaren en door middel van allerlei activiteiten en filmpjes nagedacht over hoe men beter kan aansluiten bij de bewoners. De meest innoverende dingen worden tijdens deze sessie bedacht. Omdat het prachtig weer is gaat Marieke in de pauze even naar buiten om een frisse neus te halen. De gemeente ligt midden in het centrum en Marieke wandelt tussen het winkelende publiek langs een buurtcafé waar mensen gezellig op het terras zitten te kletsen onder het genot van een kopje koffie. Marieke hoort dat het gesprek over de gemeente gaat. Er is namelijk een klacht over het braakliggende terrein dat tegenover het café ligt.

Marieke vraagt zich af hoe het mogelijk is dat de mensen die voor de gemeente werken, gesteund door een duur project, aan het nadenken zijn over hoe zij de verbinding aan kunnen gaan met bewoners, terwijl het antwoord letterlijk op straat ligt. Waarom niet gewoon gezellig met zijn allen in het buurtcafé een kopje koffie drinken met de buurtbewoners? Is dat niet de meest effectieve manier van contact maken met elkaar?

Vragen

- » De ambtenaren hebben de wens uitgesproken meer aansluiting te willen met buurtbewoners. Hoe zou jij deze wens vormgeven?
- » Wat zou niet mogen ontbreken binnen het transformatieprogramma voor de ambtenaren?
- » De betrokken ambtenaren geven aan de dialoog aan te willen met bewoners. Voor die dialoog bieden Erik Jansen, Lex Veldboer en Lisbeth Verharen (2017) concrete stappen om toe te werken naar gelijkwaardige samenwerking. Dit door eerst over het 'waarom' van de samenwerking in gesprek te gaan, en pas later over het 'hoe' en 'wat'. De partnerschapskaart kan hierbij een passend instrument zijn. Bekijk dit instrument op www.partnerschapskaart.nl en lees het hoofdstuk van Jansen, Veldboer en Verharen. Zou jij de partnerschapskaart aanraden? Licht je antwoord toe.
- » Een kanttekening bij de dialoog tussen gemeente en bewoners is de (machts)ongelijkheid. Op welke manier zou jij omgaan met verschillen in machtsposities?
- » In hoeverre vind je dat ambtenaren 'anders' moeten werken? En vind je dat dit ook geldt voor sociaal professionals?
- » Vind jij zelf veranderen gemakkelijk en waarom wel of niet? Licht je antwoord toe.

Literatuur

Jansen, E., Veldboer, L., & Verharen, L. (2017). Samenwerken met informele netwerken als opdracht. In E. Jansen, A. Sprinkhuizen, L. Veldboer, L. Verharen, & V. de Waal (red.), *Kwesties en keuzes in wijkgericht werken* (pp. 20-29). Utrecht: Movisie.

A white ceramic mug with a handle, filled with a dark liquid, sits on a light-colored wooden surface. The word "BEGIN." is printed in a bold, black, sans-serif font on the front of the mug. The background is a blurred, light-colored surface, possibly a table or desk. The overall tone is minimalist and motivational.

BEGIN.

Casus 15

In gesprek met de stad

Actoren:

Gemeente, bewoners, ambtenaren

Omschrijving:

Om tot een nieuwe visie op informele zorg te komen gaat de gemeente proactief het gesprek aan met haar inwoners

Sleutelwoorden:

Gemeente, bewoners, zorg- en welzijnspartners, co-creatie, visie, beleid

Sinds de decentralisaties zijn veel opgaven bij de gemeenten komen liggen. De gemeente wil zorg en welzijn graag dichtbij de bewoner organiseren en wil samen met diezelfde bewoner kijken waar zij in 2030 naar toe willen als samenleving. Met een gevarieerd programma werkt de gemeente aan een visie op ‘informele zorg en welzijn dichtbij’.

Op de beleidsafdeling Gezond en Samenleving krijgt het programma vorm. Een werkgroep, onder leiding van Bart van der Burg, gaat voortvarend aan de slag. “We moeten het samen doen in de stad. Dus ook wanneer we vooruitkijken naar 2030.” Het programma is echt een participatief programma geworden - op zoveel mogelijk manieren wordt ‘de stad’ betrokken bij het traject. “We spreken overal met onze inwoners”, vertelt Bart enthousiast. “Op straat, in buurthuizen, op de markt. En ook online, via een speciale site.” Veel bewoners die actief meedenken zijn al op andere manieren bij ontwikkelingen in de stad betrokken. Daarom doet de werkgroep extra hun best om ook ‘minder zichtbare’ bewoners te betrekken. Hiernaast wordt met regelmaat afgestemd met organisaties en stichtingen die werkzaam zijn in de stad op het gebied van zorg en welzijn.

Buiten het gemeentehuis

Naast dat op allerlei manieren contact wordt gemaakt met bewoners en relevante partijen, krijgt ook de eigen, gemeentelijke organisatie veel aandacht tijdens de visievorming. “Niet alle afdelingen zijn gewend aan zo’n open, participatief programma”, legt Bart uit. De bereidwilligheid om vaak buiten het gemeentehuis te komen geldt helaas nog niet voor alle beleidsafdelingen. “Binnen het ambtelijk apparaat zijn er onderling toch nog wel grote verschillen. Niet iedereen gelooft hierin.” Het visietraject heeft ook een politiek aspect, dat maakt dat het soms wat langer duurt dan Bart zou hebben gewild.

De werkgroep blijft echter zowel binnen de gemeente als in de stad het gesprek aan gaan en de visie krijgt steeds meer vorm. Uiteindelijk wordt het programma afgesloten met een grote bijeenkomst. Veel betrokken bewoners en partijen zijn er, maar toch is dit aantal slechts een fractie van de groep waarmee ze hebben gesproken de afgelopen maanden. Bart houdt na afloop van de bijeenkomst dan ook een dubbel gevoel aan het hele traject over. “We hebben echt veel opgehaald en goede gesprekken gevoerd, overal in de stad. Het thema spreekt mensen aan. Maar hoe hou je dit als gemeente vast?”

Vragen

- » Na afloop van het traject wil Bart van der Burg de energie vasthouden. Hoe zou jij dit doen?
- » Van der Burg geeft aan dat niet alle beleidsafdelingen 'geloven' in hun participatieve aanpak en houding. Is dit volgens jou wel nodig, en zo ja, hoe zou jou je dit kunnen realiseren? Op welke wijze zou jij het samen leren en samenwerken vormgeven?
- » Het initiatief van het visietraject ligt bij de gemeente. De visie gaat over informele zorg en welzijn. Op welke wijze zou jij de rol van de gemeente vormgeven? Betrek de begrippen verhouding, macht en positie in je antwoord.
- » In sommige rapporten wordt informele zorg gedefinieerd als de combinatie van vrijwilligerswerk en mantelzorgers. Deze definitie zou je vrij beperkt kunnen noemen. Wie of wat schaar jij onder informele zorg en ondersteuning?
- » Van der Burg heeft (ook) te maken met het feit dat steeds dezelfde mensen actief betrokken zijn in de stad. Veel mensen doen weinig, weinig mensen doen te veel - wordt wel eens gezegd. Hoe zou jij ook de 'minder zichtbare' bewoners betrekken?
- » Movisie (2017) ziet de volgende vijf aspecten cruciaal voor een succesvolle samenwerking tussen gemeente en informele zorg: ambitie, belangen, relatie, organisatie en proces. Bekijk de *infographic* en beargumenteer welke aspecten nog ontbreken.

Literatuur

Movisie (2017). *Samenwerken met informele zorg*. Infographic. Utrecht: Movisie.



Casus 16

Op zoek naar de nieuwe vrijwilliger

Actoren:

Beleidsadviseur gemeentelijke
vrijwilligerscentrale

Omschrijving:

De vrijwilligerscentrale heroverweegt
haar rol door de komst van een
nieuwe type vrijwilliger

Sleutelwoorden:

Vrijwilligers, beleidsontwikkeling,
vrijwilligerswerk

Het Centrale Vrijwilligers Punt (CVP) in de gemeente wil graag een faciliterende en verbindende rol spelen in het matchen van potentiële vrijwilligers in de gemeente. Het nieuwe type vrijwilliger maakt dat zij hun rol heroverwegen.

Het aantal vrijwilligers is niet oneindig. Bovendien is de vrijwilliger van nu een ander type vrijwilliger dan een aantal jaren geleden. Vrijwilligerswerk lijkt minder vanzelfsprekend te gebeuren dan vroeger. Tegenwoordig komt vrijwilligerswerk veel vaker voort uit eigen inzicht en uit de eigen, individuele behoefte. En daarbij wil het nieuwe type vrijwilliger meer op incidentele, tijdelijke klussen ingezet worden.

Wij zien ze steeds minder

Vrijwilligerswerk is natuurlijk niet af te dwingen en sympathie voor de ander is niet voor te schrijven, maar het CVP van de gemeente vraagt zichzelf wel hardop af hoe zij een faciliterende rol kan spelen. De ontwikkelingen in vrijwilligersland zorgen voor een heroverweging van de rol van het CVP. “Veel mensen helpen elkaar, doen iets voor een ander en verzetten veel werk op vrijwillige basis, maar wij zien ze steeds minder”, vertelt Els van der Welle van de vrijwilligerscentrale. Zij is vanuit de gemeente als coördinator verbonden aan het CVP. “Dat hoeft natuurlijk helemaal niet hoor, maar we willen als gemeente graag vrijwilligerswerk en toekomstige vrijwilligers optimaal faciliteren.” Samen met de gemeentelijke afdeling zoekt zij hoe het CVP op een laagdrempelige manier vrijwilligers kan ondersteunen en potentiële vrijwilligers kan matchen.

Met name in het sociaal domein zijn vrijwilligers goud waard, maar het aanbod blijft achter bij de vraag. “We staan in contact met vrijwel alle zorg- en welzijnsorganisaties hier in de gemeente. Zij staan vaak te springen om extra handjes.” Makkelijk gaat dit niet. “Al deze organisaties vissen in dezelfde, beperkte vijver”, voegt Van der Welle hieraan toe.

Vrijwilligerspunt 2.0

In het overleg op de afdeling wordt druk gebrainstormd over manieren om in te spelen op alle ontwikkelingen. Geopperd wordt om als CVP nog meer los te laten en een soort marktplaats te ontwikkelen. Maar het kan misschien helpen als er een plek is waar coaching en ondersteuning wordt geboden en waar het overzicht is van alle beschikbare plaatsen in de gemeente. “Wat we eigenlijk ook zouden willen”, vervolgt Van der Welle, “is inventariseren welke initiatieven er in de gemeente moeilijk vindbaar zijn. En waarvan ook niet altijd duidelijk is aan welke voorwaarden je moet voldoen om als vrijwilliger aan de slag te gaan.” Een online plek waar vraag en aanbod elkaar vinden. “Ja, een soort vrijwilligerspunt 2.0.”

Vragen

- » De verscheidenheid aan initiatieven neemt toe. Net als diversiteit aan de motieven van vrijwilligers. Dit maakt het extra lastig om hier beleid op te maken. Wat zou jouw voornaamste tip zijn aan het CVP?
- » Vrijwilligers zijn steeds minder vaak aangesloten bij een formele vrijwilligersorganisatie. En vrijwillige inzet is natuurlijk niet af te dwingen. Licht toe waarom de gemeente hier wel of niet een rol in zou moeten spelen.
- » De CVP overweegt een online marktplaats te starten. Zou dit aan de behoefte voorzien denk je, en waarom wel of niet?
- » In de publicatie *Kunnen we dit niet aan vrijwilligers overlaten?* onderscheidt Loes Verplanke (2014) twee hoofdmotieven van vrijwilligers om vrijwilligerswerk te doen: 1) Vrijwilligerswerk om de wereld verbeteren, maatschappelijk betrokken te zijn en zich in te zetten voor de ‘goede zaak’, bijvoorbeeld tegen sociale uitsluiting, discriminatie, voor onderling contact en begrip. Deze groep is grotendeels actief in de buurt en/of binnen zorg en welzijn. 2) Vrijwilligerswerk om je eigen leven te verbeteren en op persoonlijk vlak iets op te leveren. Bijvoorbeeld instrumenteel (geld, beloning of werkervaring) of emotioneel (behoefte aan contact en het horen bij een gemeenschap). Van welke van deze twee typen vrijwilligers verwacht jij een stijging in Nederland?
- » Hoe zie jij de rol van de sociaal professional bij elk van deze twee typen vrijwilligers? Verplanke schrijft over de opkomst van de ‘flitsvrijwilliger’. Vrijwilligers die steeds meer zelf de keuze maken of en wat voor vrijwilligerswerk zij doen. Je zou dit kunnen zien als het gevolg van individualisering. Anderzijds zoeken zij juist de verbinding met de ander. Schets in maximaal vijf zinnen jouw toekomstbeeld over het vrijwilligerswerk in de komende tien jaar.

Literatuur

Verplanke, L. (2014). Gratis maar niet voor niets. Motieven van vrijwilligers in zorg en welzijn. In M. van Bochove, E. Tonkens, & L. Verplanke (red.), *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten? Nieuwe verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn* (pp. 47-64). Den Haag: Platform31.



Nawoord

Lerende praktijken

De Werkplaatsen Sociaal Domein zullen zich de komende jaren doorontwikkelen tot regionale kennisinfrastructuren. De Werkplaatsen zijn te zien als broedplaatsen waar we met elkaar leren en samen zoeken naar zo integraal mogelijke oplossingen voor lokale uitdagingen en maatschappelijke vraagstukken.

Ook in de regio Zuid-Holland Zuid blijven we als Werkplaats de komende jaren vorm geven aan collectieve leerprocessen. Net als bij Yin en Yang gaan we verschillen niet uit de weg, maar gaan we het samenspel juist aan. Hoe dynamisch en lastig dit soms ook is. Goed luisteren en reflecteren zijn hierbij belangrijk om het sociaal domein verder te ontwikkelen en te versterken. En andersom. Daarom blijven we als Werkplaats kennis, ervaringen en verhalen uit de praktijk verzamelen, verbinden en delen.

Dankwoord

Deze casuïstiekbundel was er niet geweest zonder de verhalen, ervaringen, feedback en andere vormen van bijdrage van de volgende personen:

Amal Abarbri

Anja Knoope

Annica Ningbers

Annika Keij

Ashley Hazen

Chris van der Weijde

Conny van Leeuwen-

Wentinck

Elizabeth van Twist

Erna de Vos

Frank Schenk

Guido Walraven

Jorn Woudstra

Lisa Moerland

Marc Bollerman

Maria Wijnmaalen

Masja Ottenheim

Michelle Bax-Driehuijs

Miranda Pol

Mirjam Karsten

Roxanne Knight

Ruthmila Cicilia

Sascha Peters

Saskia Weltevrede

Shaya Saktoe

Sherita Thakoerdad

Sue Smith

Toby Witte

Widia Boedjarath

Yin en yang in het sociaal domein

Casuïstiekbundel samenspel informeel-formeel

De urgentie om het samenspel aan te gaan klinkt steeds luider in het sociaal domein – om in gezamenlijkheid en vanuit verschillende perspectieven maatschappelijke vraagstukken aan te pakken. Met samenspel bedoelen we niet alleen het contact, de verbinding, het samenwerken – maar het vanaf de start in gezamenlijkheid werken aan maatschappelijke vraagstukken. Eenvoudig is dit allerminst. Dikwijls botsen verwachtingen met uitvoeringsmogelijkheden, intenties met haalbaarheid en beleid met de dagelijkse praktijk.

De dynamiek van het samenspel vraagt om het benoemen en aangaan van spanningen en het soms loslaten van bepaald gedrag, houding of taal. Het vraagt om oefenen van het zien, begrijpen en aannemen van verschillende en veranderende rollen en posities, waarbij telkens op zoek wordt gegaan naar een passende mix van 'informeel' en 'formeel'. De casussen in deze bundel ondersteunen deze zoektocht. De casussen zijn gebaseerd op persoonlijke ervaringen en beschrijvingen van de praktijk waarin iemand werkzaam is of op een afstandje meekijkt. Zowel bewoners, sociaal professionals, sociaal ondernemers, beleidsmedewerkers als studenten zijn direct of indirect auteur van de casussen. Na elke casus volgen enkele verdiepvragen.

Deze casuïstiekbundel is een uitgave van de Werkplaats Sociaal Domein Zuid-Holland Zuid. De Werkplaats zit dicht op de praktijk. Dat wil zeggen dat we meekijken, meedoen en meedenken met de alledaagse praktijk. We halen verhalen en ervaringen op, we brengen bestaande kennis en gaan samen op zoek naar nieuwe kennis. Dit doen we door middel van activiteiten, zoals werkteams, focusgroepen, workshops, leerkringen voor wijkteams en kenniscafés. Met deze casuïstiekbundel maken we opvallende verhalen, situaties en persoonlijke knelpunten overdraagbaar en ondersteunen we de zoektocht naar samenspel in het sociaal domein.