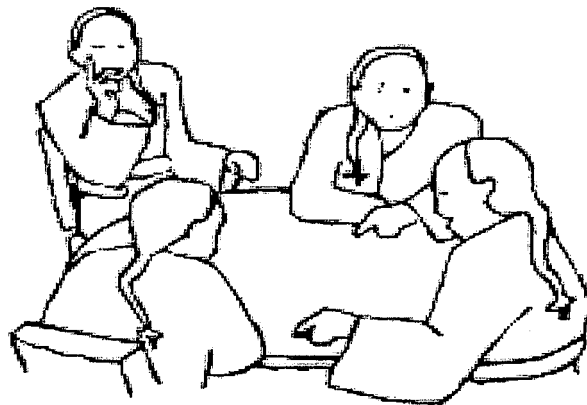


**Het AMW als
belangrijke samenwerkingspartner!**



**Gertina Blankestijn en Anniek Hogenkamp
Juni 2008
Christelijke Hogeschool Windesheim, opleiding MWD**

Het AMW als belangrijke samenwerkingspartner!

Een onderzoek naar visie en beeldvorming van het AMW binnen het

Naam studenten : Gertina Blankestijn en Anniek Hogenkamp
Jaar publicatie : Juni 2008
School : Christelijke Hogeschool Windesheim, opleiding MWD
Begeleidende docent: Margo te Roller

Projectinstelling : AMW De Kern te Zwolle
Projectbegeleider : Astrid Bosman

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van ons afstudeeronderzoek dat wij in opdracht van Algemeen Maatschappelijk Werk De Kern hebben uitgevoerd.

Graag willen wij Astrid Bosman en Margo te Roller bedanken voor de begeleiding van ons project. Astrid voor haar enthousiaste en kritische houding wat we als prettig hebben ervaren. Margo willen we bedanken voor haar kritische blik en bereidheid om ons te ondersteunen waar nodig. Met vragen konden we altijd bij beiden terecht en mede met hun begeleiding is het ons gelukt om het onderzoek tot een goed einde te brengen.

Wij wensen u veel leesplezier!

Gertina Blankestijn en Anniek Hogenkamp
Zwolle, juni 2008

Inhoudsopgave

Inleiding

Hoofdstuk 1 Introductie op het onderzoek

- 1.1 Inleiding
- 1.2 Algemene informatie De Kern
 - 1.2.1 Missie
- 1.3 Het gebiedsbeheerteam
 - 1.3.1 Algemeen
 - 1.3.2 Het doel
 - 1.3.3 Hetwerkplan
 - 1.3.4 Wie zijn de ketenpartners?
 - 1.3.5 Hoe functioneert een GBT-sociaal?
 - 1.3.6 Wat is de meerwaarde van een GBT in de wijk?
 - 1.3.7 In welke wijken vind je GBT-sociaal?

Hoofdstuk 2 Opzet van het onderzoek

- 2.1 Inleiding
- 2.2 Vraag 1
 - 2.2.1 Interviewvragen voor de maatschappelijk werkers
- 2.3 Vraag 2
 - 2.3.1 Enquête voor de samenwerkingspartners

Hoofdstuk 3 Visie van het AMW

- 3.1 Inleiding
- 3.2 Wat staat er beschreven
- 3.3 Uitkomsten interviews maatschappelijk werkers
- 3.4 Conclusies

Hoofdstuk 4 Beeldvorming van de samenwerkingspartners

- 4.1 Inleiding
- 4.2 Uitwerking enquête
- 4.3 Uitkomsten enquête
- 4.4 Conclusies

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen

- 5.1 Inleiding
- 5.2 Conclusies

- 5.3 Aanbevelingen

Hoofdstuk 6 Samenvatting

Literatuurlijst

- Bijlage 1 Organogram organisatie De Kern
- Bijlage 2 Interviewvragen voor de maatschappelijk werkers
- Bijlage 3 Enquête voor de samenwerkingspartners

Inleiding

De Kern heeft ons gevraagd om onderzoek te verrichten naar de rol van het Algemeen Maatschappelijk Werk (hierna afgekort met AMW) in de wijken binnen Zwolle. De Kern doelt hiermee op de samenwerkingsrelatie die zij heeft met de ketenpartners in de gebiedsbeheerteams. Een gebiedsbeheerteam, in het kort, is een samenwerkingsverband ontstaan vanuit de gemeente die erop gericht is de leefbaarheid in wijken in Zwolle te vergroten. De visie van dit samenwerkingsverband is dat het samenbrengen van verschillende zienswijzen een beter beeld geeft van een wijk en van wat er nodig is om signalen of problemen aan te pakken. Het managementteam van het AMW De Kern wil graag weten welke rol het maatschappelijk werk nu heeft binnen het gebiedsbeheerteam (hierna afgekort met GBT).

De Kern neemt al een aantal jaren deel aan verschillende GBT's in verschillende wijken. Hierbij wordt dus samengewerkt met verschillende partners. De Kern heeft hierbij nog niet duidelijk in kaart hoe deze samenwerkingspartners aankijken tegen het AMW De Kern. Daarnaast is er de vraag of de maatschappelijk werkers voldoende kenbaar kunnen maken aan de samenwerkingspartners wat zij kunnen bieden.

Naar aanleiding van deze gegevens hebben we een vraagstelling, doelstelling en probleemstelling geformuleerd.

Probleemstelling

Wie heeft het probleem?

Algemeen Maatschappelijk Werk "De Kern" in Zwolle.

Wat is het probleem?

Het AMW werkt samen met ketenpartners in de GBT's in Zwolle. Er zijn een aantal problemen waar zij tegenaan lopen namelijk:

- Het AMW weet wat zij kunnen bieden, alleen weten zij nog niet of dit op de juiste manier kenbaar gemaakt wordt aan de ketenpartners.
- De Kern heeft onvoldoende zicht op het beeld dat samenwerkingspartners hebben van het AMW.
- De wensen en verwachtingen van de ketenpartners ten opzichte van De Kern zijn onduidelijk.

Waarom is het een probleem?

Het beeld dat de samenwerkingspartners van het AMW hebben komt mogelijk niet overeen met dat wat het AMW te bieden heeft. Hierdoor zijn de samenwerkingspartners mogelijk niet goed op elkaar afgestemd, waardoor cliënten niet optimaal geholpen kunnen worden.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is om het beeld dat de samenwerkingspartners hebben van het AMW helder te krijgen. Onze onderzoeksvraag is gericht op het beeld die de

samenwerkingspartners van het AMW hebben en welk beeld de maatschappelijk werkers zelf hebben.

Van daaruit gaan wij analyseren hoe de samenwerking nu verloopt en in hoeverre er verschillen en overeenkomsten zijn in het beeld van de samenwerkingspartners en de maatschappelijk werkers. Ook gaan wij kijken wat er verbeterd kan worden, waarna we onze aanbevelingen kunnen richten aan het AMW.

Vraagstelling

De onderzoeksvraag is:

Wat is de visie van het AMW ten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBTen wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

De vraagstelling zal verder worden uitgewerkt in hoofdstuk 2.

Hoofdstukindeling

Ons onderzoek is uitgewerkt in hoofdstukken met daarbij behorende paragrafen. In hoofdstuk 2 vindt u de onderzoeksopzet. Hierin verantwoorden wij de manier waarop we tot antwoord van de onderzoeksvraag willen komen. In hoofdstuk 3 gaan we dieper in op de vraag wat de visie is van het AMW ten opzichte van de samenwerkingspartners binnen het GBT. De vraag "wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW" komt aan bod in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 worden de conclusies en aanbevelingen ten aanzien van het onderzoek beschreven.

Hoofdstuk 1

Introductie op het onderzoek

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk leggen we uit hoe de organisatie, AMW De Kern, eruit ziet. Het onderzoek richt zich volledig op de samenwerking binnen het GBT, daarom zal in dit hoofdstuk ook worden uitgelegd wat een GBT inhoudt.

1.2 Algemene informatie De Kern¹

De Kern Maatschappelijke Dienstverlening is een instelling voor Algemeen Maatschappelijk werk, Sociaal Raadsliedenwerk (hierna afgekort met SRW) en bepaalde vormen van specifiek maatschappelijk werk. De Kern is sinds maart 2006 opgenomen in het concern RIAGGz over de IJssel en vormt daarmee één van de drie werkmaatschappijen in het concern.

De Kern verzorgt het AMW in drie gemeentes: Zwolle, Kampen en Zwartewaterland. Een organogram is te vinden in bijlage 1. De SRW werkt alleen voor de gemeente Zwolle. Specifiek Maatschappelijk werk is onder andere de inzet van de Coördinator Moeilijk Plaatsbaren in de gemeente Kampen, het Pastoraal Maatschappelijk werk en het schoolmaatschappelijk werk. Dit laatste wordt door De Kern in Zwolle al jarenlang verzorgd, en in Kampen en Zwartewaterland is het ver in ontwikkeling. Daarnaast verzorgt De Kern bedrijfsmaatschappelijk werk, voorlichtingsbijeenkomsten en andere vormen van zakelijke dienstverlening.

Ook levert De Kern een bijdrage aan diverse projecten, die gericht zijn op specifieke doelgroepen of thema's. Voorbeelden hiervan zijn Team VIA (bemoezorg volwassenen), Geweld de deur uit (huiselijk geweld), ComLmunities that Care (preventie van jeugdproblematiek) en SOS bemoezorg (gezinscoaching ten behoeve van kinderen en jongeren uit multiprobleemgezinnen).

De kern van de maatschappelijke taak van het AMW en SRW is het ondersteunen van (kwetsbare) burgers op hun weg naar zelfstandigheid of het behoud daarvan. De Kern werpt als basisvoorziening geen drempels op en werkt preventief, outreachend en vraaggericht.

De organisatie biedt psychosociale hulpverlening en sociaal juridische dienstverlening aan mensen in hun directe leefomgeving, zoals gezin, buurt, wijk en school. De kansen, mogelijkheden en vragen van die mensen staan centraal. Om voldoende aan te kunnen sluiten bij de vraag van deze klant, is het zaak goed in te spelen op de veranderende actualiteit. Nieuwe wet- en regelgeving zoals de WMO en de Wet op de Jeugdzorg, de marktwerking in de welzijnssector en de ontwikkelingen in de eerste en tweedelijns (geestelijke) gezondheidszorg hebben onmiddellijk gevolgen voor zowel het maatschappelijk werk als het raadsliedenwerk. Juist de meer kwetsbare groep burgers staat steeds vaker voor gesloten deuren nu veel organisaties hun taken scherper afbakenen.

¹ Concept beleidsplan 2007/2009, April 2007, gewijzigde versie augustus 2007

De Kern sluit echter geen enkele groep uit en daarom doen ook juist mensen in achterstandssituaties een beroep op de dienstverlening.

Het maatschappelijk werk vervult een belangrijke en waardevolle maatschappelijke functie en kan een bijdrage leveren aan de oplossing van maatschappelijke vraagstukken als schooluitval, overlast, isolement, armoede en huiselijk geweld en kindermishandeling.

1.2.1 Missie

De Kern is een laagdrempelige organisatie voor psychosociale hulpverlening die hulp biedt bij psychosociale, materiële en sociaal-juridische problemen. De Kern stelt zich ten doel de zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen te bevorderen en hun probleemoplossend vermogen te vergroten. De Kern richt zich vooral op mensen die in dat opzicht het meest kwetsbaar zijn.

1.3 Het gebiedsbeheerteam

Tijdens het beschrijven van dit hoofdstuk hebben we gemerkt dat het lastig is om goed weer te geven wat een GBT inhoudt aangezien over het GBT weinig op papier staat. Het is een overlegvorm die werkende wijs is ontstaan. De informatie die wij hieronder geven berust op interviews met beleidsmedewerkers van de gemeente Zwolle, namelijk met een beleidsadviseur en een wijkmanager (Zwolle-Zuid). We zullen de informatie zo feitelijk mogelijk beschrijven.

1.3.1 Algemeen

Het GBT bestaat uit twee delen:

- een GBT fysiek, ingesteld vanaf het begin van het wijkgericht werken in 1996
- een GBT sociaal, wat later is ontstaan op basis van ervaringen en behoefte van werkers in de wijk.

Het verschil tussen deze twee is dat het GBT-sociaal zich richt op probleemhuishoudens in de wijk. Het GBT-fysiek richt zich op alles wat met het beheer van de openbare ruimte te maken heeft zoals inrichtingsplannen groen, speelplekken, verkeersproblemen, maar ook vandalisme door bijvoorbeeld hanggroepjongeren. Het GBT-sociaal is de overlegvorm waarop wij ons onderzoek gaan richten.

Het GBT-sociaal is werkende wijs ontstaan door de ketenpartners zelf. Als we het hier hebben over ketenpartners doelen we op organisaties als bijvoorbeeld de woningbouwvereniging, Travers, politie IJsselland en Team Bijzondere Doelgroepen (gemeente).

In eerste instantie opereerde iedere instantie meestal los van elkaar en was er weinig sprake van afstemming. De problemen in de wijken werden steeds complexer waardoor het steeds lastiger werd voor instanties om dit zelfstandig op te kunnen pakken en op te lossen. Daarbij speelde mee dat als er sprake was van een multi-probleem situatie in een gezin, de effecten vaak niet tot alleen het huishouden beperkt bleven, maar ook een uitstraling had naar de verdere woonomgeving.

Hierdoor ontstond de behoefte om meer met elkaar te gaan samenwerken en zaken af te stemmen. Er ontstond behoefte aan een overlegvorm.

Op dat moment bestond GBT-fysiek al en werd er gedacht om zo'n dergelijk overleg op te starten maar dan met de naam GBT-sociaal en met voor een deel andere partners om tafel. Dit zou een overlegvorm zijn die ongeveer één keer per maand plaatsvindt om zo met alle ketenpartners om de tafel te zitten. Door deze overlegvorm krijgen de samenwerkingspartners een zo compleet mogelijk beeld van wat er zich afspeelt in een wijk. In 2'wolle-Zuid is men met een GBT-sociaal begonnen en andere wijken zijn langzaam aan gaan volgen.

Aangezien GBT-sociaal werkende wijs is ontstaan, bestaat er geen convenant. GBT-fysiek heeft wel een dergelijk convenant namelijk wijkgericht werken. Dit convenant is nog vrij algemeen. Hierin staat vermeld dat er wordt gewerkt met GBT's, maar hoe dat precies wordt ingevuld daar zegt het convenant niets over. Dit is aan de leden van het GBT-fysiek om dat te bepalen. Maatwerk is namelijk belangrijk. Hetzelfde geldt ook voor het GBT-sociaal.

1.3.2 Het doel

De doelen van een GBT-sociaal zijn:

- Informatie uitwisseling en tijdige signalering met betrekking tot overlast, verwaarlozing enzovoort.
- Met elkaar komen tot afstemming en afspraken (acties/onderzoek).
- Zicht houden op multi-probleem huishoudens.
- Als organisaties uniform spreken richting cliënten.
- Aandacht voor gerichte preventieactiviteiten voor zowel huishoudens als omgeving (zelfredzaamheid/weerbaarheid bevorderen) met als gewenst resultaat bijvoorbeeld de overlast te verminderen of uithuiszetting te voorkomen.

Aangezien verschillende disciplines deelnemen kan er bij beginnende problemen preventief gewerkt worden. Er kan gekeken worden wie van de disciplines de eerst aangewezen persoon is om een eerste stap te zetten.

Het GBT-sociaal biedt zelf geen hulpverlening . Het gaat er vooral om dait ketenpartners signalen inbrengen in het overleg en informatie uitwisselen. Daarna wordt er gekeken of andere samenwerkingspartners dit herkennen en of er al hulpverlening bij betrokken is. Zo niet, dan worden afspraken gemaakt wie dat in gang gaat zetten.

1.3.3 Het GBT-werkplan

Het is de bedoeling dat voor elke wijk een GBT-werkplan opgesteld gaat worden. Dit instrument is nog in ontwikkeling. In een werkplan komt naar voren wat de belangrijkste onderwerpen voor het GBT zijn. Vooralsnog wordt het werkplan vooral ingevuld door het GBT-fysiek. Een GBT-sociaal werkt vooralsnog niet aan gezamenlijke wijkeprojecten.

Concreet gezegd komt het erop neer dat een werkplan bestaat uit:

- *Het kader van waaruit het GBT werkt.*
Hierin staat wat het hoofddoel is van het GBT.
- *Samenstelling GBT.*
Hierin staan welke samenwerkingspartners er deelnemen aan een GBT in een bepaalde wijk.
- *Werkplan.*
Hierin staat wat de definitie is van een werkplan. Er kan niet eerder worden gestart met de uitvoering van het werkplan dan dat het werkplan is ondertekend door het gezamenlijke middenkader.
- *Gemeenschappelijke ambities, doelstelling en inspanningen.*
Hierin staat uitgelegd wat de definitie is van een ambitie, een doelstelling en van inspanningen.
- *Samenstelling GBT.*
Hier wordt in een overzicht uitgelegd welke organisatie er deelneemt, de functie en de **naïam** van de persoon die deze functie vervult. Dit overzicht is opgesplitst in een kernteam en incidentele leden.
- *Concrete ambities doelstellingen en inspanningen.*
Hier wordt concreet uitgelegd wat de ambities, doelstellingen en inspanningen zijn voor een bepaalde wijk in Zwolle.

1.3.4 Wie zijn de ketenpartners?

In het GBT-sociaal werkt de gemeente, de woningcorporaties, de politie en maatschappelijke instellingen samen aan de verbetering van de leefbaarheid in wijken en buurten. Concreet voor ons onderzoek zijn dit de samenwerkingspartners:

- De gemeente Zwolle
- De politie
- Woningcorporaties, namelijk:
 - Deltawonen
 - Openbaar belang
 - SWZ
- Travers
Travers is als organisatie voor lokaal welzijn en kinderopvang actief op een breed terrein. Lokaal welzijn omvat de ontwikkeling en uitvoering van sociaal cultureel werk in een groot aantal wijken in Zwolle, stedelijke projecten voor bijzondere doelgroepen of vraagstukken, de ontwikkeling en het beheer van (sociaal-culturele) accommodaties zoals wijkcentra, jongerencentra en wijkboerderijen².

1.3.5 Hoe functioneert een GBT-sociaal?

De vergaderfrequentie is per GBT-sociaal verschillend en varieert van één keer per drie weken tot één keer per zes weken.

² www.travers.nl

De bijeenkomsten verlopen meestal volgens een vast schema namelijk:

- De casuslijst: een lijst van mensen die problematisch gedrag vertonen en besproken worden.
- Sluimerlijst: een lijst waarop mensen staan die een tijd problematisch gedrag vertoonden maar waarvan dat op een bepaald moment weer is afgenomen.
- Nieuwe inbreng: nieuwe meldingen die door de ketenpartners worden ingebracht.

Nieuwe meldingen worden ingebracht door ketenpartners zelf. De politie laat bijvoorbeeld weten wanneer er veel meldingen rondom een bepaald gezin binnen komen en een medewerker van een wooncoöperatie kan bijvoorbeeld melden dat een bepaald gezin een huurachterstand heeft. Informatie wordt uitgewisseld en indien nodig worden er met elkaar afspraken gemaakt hoe met de casus om te gaan. Een afspraak kan zijn dat de wijkagent samen met een medewerker van het AMW op huisbezoek gaat.

Voor wat betreft de toegang tot de hulpverlening is het Maatschappelijk Werk het eerste aanspreekpunt in het GBT-sociaal. Als een dergelijk probleem ingebracht wordt willen de ketenpartners vaak als eerste weten of er al hulpverlening in beeld is. Als er al wel hulpverlening in beeld is, maar er is nog geen vordering te zien dan worden casussen in het uiterste geval doorgespeeld naar team VIA (Vangnet, Informatie en Advies), een instantie die met zorgwekkende zorgmijders aan de slag gaat.

Per wijk verschilt het welke ketenpartner bij het GBT-sociaal aanschuift. Zwolle-Zuid heeft bijvoorbeeld veel te maken met het Frion (een instelling voor verstandelijk gehandicapten), aangezien er veel mensen in de wijk wonen met een verstandelijke beperking. In de wijk Diezerpoort wordt er veel samengewerkt met Bureau Jeugdzorg. Er wordt gekeken naar de samenstelling van de problematiek in een wijk om zo de juiste ketenpartners aan tafel te krijgen.

Er wordt getracht tijdens dit overleg concrete afspraken met elkaar te maken met betrekking tot de werkzaamheden van een ingebracht signaal. Om afspraken onderling kort te sluiten met een andere ketenpartner hoeft er niet gewacht te worden tot het volgende GBT-sociaal overleg. Dit kan de betreffende ketenpartner de volgende keer terugkoppelen in het GBT-sociaal overleg.

Afspraken rondom privacy staan niet op papier. Het begrip zorgvuldigheid is het uitgangspunt dat de ketenpartners in bijvoorbeeld 2'wolle-Zuid hanteren. Een duidelijke afspraak is bijvoorbeeld dat alles wat in een overleg gezegd wordt tussen vier muren blijft. In de notulen worden nooit namen genoemd. Daarin wordt meestal gewerkt met nummers. Het is belangrijk dat iedere ketenpartner zorgvuldig omgaat met informatie.

1.3.6 Wat is de meerwaarde van een GBT in een wijk?

Het GBT-sociaal werkt vanuit een preventief kader. De samenwerkingspartners in de wijk nemen veel waar, waardoor problemen eerder gesignaleerd worden en kunnen worden besproken binnen het GBT-sociaal.

De ketenpartners binnen een GBT-sociaal ervaren in de wijk verschillende problemen. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat alle ketenpartners zich bij hun eigen kerntaken houden. Dit is niet altijd makkelijk omdat ketenpartners soms andere verwachtingen van elkaar hebben. Belangrijk is dat samenwerkingspartners naar elkaar toe duidelijk blijven maken 'wat is wel/ niet verantwoord binnen mijn functie'.

Iedere wijk in Zwolle kent een eigen achtergrond. Elke discipline kijkt vanuit een eigen referentiekader naar een probleem in de wijk en heeft andere informatie over een bepaald probleem. Hierover wordt gesproken en omdat iedere partner een andere zienswijze heeft, kan dit verhelderend werken. Het probleem wordt van alle kanten belicht en kan zo beter worden aangepakt. Daarbij wordt gelijk gekeken welke instantie daarvoor ingezet kan worden. De lijnen tussen verschillende organisaties worden korter waardoor men efficiënter kan werken.

1.3,7 In welke wijken vind je een GBT-sociaal?

Zwolle kent verschillende wijken. Het is zo dat de ene wijk meer aandacht vraagt dan een andere wijk. Het GBT-sociaal vind je niet in elke wijk. Dit is afhankelijk van de problematiek in een wijk en de inzet van instellingen in een wijk.

Het AMW is in de volgende wijken betrokken bij het GBT-sociaal: Assendorp, Aalanden, Holtenbroek, Indische buurt, Kamperpoort, Stadshagen, Westenholte en Zwolle-Zuid.

Hoofdstuk 2

Opzet van het onderzoek

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zetten wij uiteen hoe we het onderzoek zullen gaan uitvoeren.

Onze onderzoeksvraag luidt:

Wat is de visie van het AMW ten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBT en wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

De onderzoeksvraag bestaat eigenlijk uit twee vragen.

1. Wat is de visie van het AMW ten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBT?
2. Wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

In samenspraak met De Kern hebben we besloten om ons onderzoek te beperken tot drie wijken. Hier hebben we voor gekozen om zo ons onderzoek in een bepaalde tijd goed af te kunnen ronden. Deze drie wijken zijn:

- Holtenbroek
- Stadshagen
- Zwolle-Zuid

Wij denken dat ons onderzoek voldoende uitkomsten kan bieden wanneer ons onderzoek in drie GBT's sociaal (hierna afgekort met GBT) plaatsvindt. De keus voor de drie wijken is op basis van diversiteit en vormt een goed beeld van Zwolle als geheel. De wijken verschillen bijvoorbeeld in grootte en populatie. Stadshagen is een nieuwbouwwijk met veel jonge gezinnen. Holtenbroek heeft lang bekend gestaan als achterstandswijk, maar er vindt op dit moment herstructurering van woningen plaats. Zwolle-Zuid kam worden getypeerd als een grote wijk met veel buurten en diverse inwoners.

In het onderzoek gaan we ons eerst richten op het eerste deel van de onderzoeksvraag. Wij willen ons eerst een beeld vormen van de visie die het AMW heeft. De mening van De Kern heeft ons hiertoe doen besluiten aangezien zij graag willen dat ons onderzoek voornamelijk vanuit De Kern bekeken wordt. Daarna zullen we ons richten op het tweede deel van de onderzoeksvraag- Het onderzoek wat wij gaan doen is een kwalitatief onderzoek aangezien het gericht is op de beleving van maatschappelijk werkers en samenwerkingspartners. Bij kwalitatief onderzoek gaat het niet om het in kaart brengen van cijfers, maar om het verkennen en inzichtelijk maken van een thema of vraagstuk. Grof gezegd gaat het niet om de vraag hoeveel mensen iets vinden, maar om de vraag waarom mensen iets vinden. Kwalitatief onderzoek is gericht op het begrijpen van situaties. Bij deze vorm van onderzoek wordt gewerkt met kleine steekproeven en open vragen (de respondent is vrij om zelf een antwoord op de vraag te formuleren).

Het resultaat is een beschrijving van alle mogelijke invalshoeken van een probleem of vraagstuk.

Kwalitatief onderzoek kan heel goed op zichzelf staan, maar wordt ook vaak gebruikt in de voorbereiding van kwantitatief onderzoek (wie moeten we welke vragen stellen?) of ter verdieping van kwantitatieve onderzoeksresultaten (waarom vinden bepaalde groepen iets, wat zit daarachter?)³.

2.2 Vraag 1

Deze vraag bestaat uit twee gedeelten. Wat staat er beschreven bij De Kern in beleidsstukken en hoe kijken maatschappelijk werkers zelf aan tegen de samenwerking?

Zoals hierboven al vermeld staat, zal het onderzoek plaats vinden in drie wijken. In deze wijken zijn GBT's actief. In dit geval ook het GBT Sociaal waar het maatschappelijk werk aan deelneemt. In iedere wijk participeert een maatschappelijk werker in het overleg. Deze maatschappelijk werkers gaan wij interviewen. Ons interview zal zich richten op de visie met betrekking tot het GBT, maar ook op de samenwerking van het maatschappelijk werk met de partners binnen het GBT. Deze interviews gaan we opnemen om zo helder mogelijk te kunnen formuleren van wat de maatschappelijk werkers tijdens de interviews hebben gezegd.

We hebben gekozen voor interviews, omdat we nog weinig informatie vooraf hebben. Door een mondeling interview af te nemen denken wij de meeste informatie te kunnen verkrijgen.

De vragen en onderwerpen voor ons interview liggen vast, maar we hebben ook doorvragen geformuleerd. We geven hierdoor onszelf de mogelijkheid om te kunnen doorvragen en te kunnen reageren tijdens het interview. Dit alles past binnen een half- of gedeeltelijk gestructureerd interview⁴. Dat houdt in dat we van tevoren de onderwerpen en de belangrijkste vragen op papier vast zullen hebben staan. Ook de volgorde van de vragen staat al vast. De 'doorvragen' liggen niet vast, maar bij enkele vragen zullen we al wel voorbeelden van doorvragen hebben. In bijlage 2 vindt u de vragenlijst van het interview in zijn geheel.

2.2.1 Interviewvragen voor de maatschappelijk werkers

De vragenlijst bestaat uit 6 uiteenlopende vragen met name gericht op de visie van het AMW en de samenwerking binnen het GBT. Hieronder hebben we de vragen op volgorde neergezet. Daarbij zullen we deze keus verantwoorden.

1. *Wat is uw functie?*

Deze vraag is voornamelijk bedoeld als inleiding van het interview. Hierbij willen we graag weten hoe lang iemand bijvoorbeeld deze functie heeft.

³ <http://www.os.amsterdam.nl>

10

⁴ Baarda, D.B. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (2^e, geheel herziene druk). Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Met deze vraag denken wij er ook achter te kunnen komen welke taken iemand uitvoert binnen de instelling. Dit geeft een compleet beeld van wat de betrokkene doet.

2. *Hoe bent u betrokken geraakt bij het GBT?*

We willen graag weten van de maatschappelijk werkers hoe zij betrokken zijn geraakt bij het GBT. Wij denken dat de manier waarop iemand betrokken raakt bij het GBT kan bepalen hoe die persoon tegen bepaalde dingen aankijkt. Daarnaast willen we met deze vraag een beeld krijgen hoe medewerkers van De Kern betrokken raken bij een dergelijk netwerk overleg.

3. *In hoeverre leeft het GBT binnen uw eigen team?*

De vraag over in hoeverre het GBT leeft in het team van de maatschappelijk werkers vinden we van belang, omdat we op die manier kunnen kijken hoe de andere leden van het team indirect een bijdrage leveren in het GBT. Daarnaast de vraag aan de maatschappelijk werker over wat kan beter. Zodat de maatschappelijk werker de mogelijkheid heeft om verbeterpunten aan te dragen. Hier kunnen misschien aanbevelingen uit voortvloeien

Wat wij bij deze vraag ook willen weten, is in hoeverre het AMW, de medewerkers de mogelijkheid geeft om te taken die behoren bij een netwerkoeverleg, uit te kunnen voeren. Wij denken dat als je de gelegenheid krijgt om je taken goed uit te kunnen voeren dat naar onze mening ook invloed heeft op het beeld datje als instelling naar buiten brengt.

4. *Vanuit welke visie neemt het AMW deel aan het GBT?*

Tot nu toe weten we dat er vrij weinig staat beschreven over de visie van waaruit De Kern wil deelnemen aan het GBT. Toch gaan we bewust deze vraag stellen aan de maatschappelijk werkers om meerdere redenen. Ten eerste is het een check voor onszelf om zo nog zekerder te weten dat er weinig beschreven staat. Ten tweede willen we van de maatschappelijk werkers weten in hoeverre zij op de hoogte zijn van een bepaalde visie met betrekking van samenwerking binnen het GBT. Wij denken dat een visie bepalend kan zijn voor de manier waarop de instelling zich naar buiten laat zien. Dit kan effect hebben op het beeld dat de samenwerkingspartners hebben van het AMW.

5. *Wat is het doel van het AMW binnen het GBT?*

Aangezien er weinig concrete informatie op papier staat over het GBT stellen we deze vraag aan de maatschappelijk werkers. Hoe denken zij over de doelen die de deelname van het AMW heeft in het GBT. Hebben zij die concrete informatie die wij missen wel?

Bij dit onderwerp vragen we de maatschappelijk werkers naar de kracht van het AMW. Dit willen we weten om dit later te kunnen vergelijken met de respondenten, die wij dezelfde vraag gaan stellen. We kunnen de antwoorden vergelijken en onderzoeken of dit overeenkomt.

Wanneer een hoog percentage overeenkomt zegt dat naar onze mening iets over de mate waarin de kracht van het AMW gezien wordt door de samenwerkingspartners.

6. *Hoe verloopt de samenwerking?*

Bij dit onderwerp stellen we een aantal vragen rondom de samenwerking. We gaan de maatschappelijk werkers vragen om een cijfer te geven voor de samenwerking. Dit kunnen we vergelijken met de cijfers die de samenwerkingspartners zullen geven voor de samenwerking.

Bij dit onderwerp vragen we de maatschappelijk werkers ook of zij een idee hebben van welk beeld de samenwerkingspartners van het AMW zullen hebben. Wij denken dat dit ons belangrijke informatie geeft over in hoeverre de maatschappelijk werker nadenkt over het functioneren van het AMW binnen het GBT.

2.3 Vraag 2

Gezien het aantal samenwerkingspartners in de drie GBT's, zullen wij een andere benaderingswijze kiezen dan in het geval van de maatschappelijk werkers.

Elk GBT heeft een werkplan.. In een dergelijk werkplan staan ook de deelnemende samenwerkingspartners. Op basis hiervan hebben wij geconcludeerd dat de groep die wij willen onderzoeken uit ongeveer 35 samenwerkingspartners bestaat. We hebben het dan over personen en niet over instanties. We hebben namelijk gezien dat er meerdere personen van een instantie in een GBT actief kunnen zijn. Een groep van 35 respondenten is voor ons niet haalbaar om te interviewen aangezien we een bepaalde tijd hebben om ons onderzoek uit te voeren.

We hebben voor een alternatief gekozen namelijk voor een schriftelijk gestructureerd interview. We kunnen hierdoor van meer respondenten te weten komen hoe zij over verschillende onderwerpen denken en de respondent kan reageren op een zelfgekozen tijdstip en plek. Om de kans op veel respondenten te verhogen vinden wij het belangrijk dat we de enquête op een goede manier kunnen introduceren bij de samenwerkingspartners.

Om ons onderzoek goed te kunnen introduceren, willen wij contact opnemen met de wijkmanagers van de drie wijken aangezien zij het GBT voorzitten. Door de enquêtes persoonlijk uit te delen, denken wij de kans op respons te vergroten door uitleg te geven over het onderzoek en het belang van het onderzoek te benadrukken. Daarbij zullen we de samenwerkingspartners om hun medewerking vragen. In de bijlage vindt u de gehele vragenlijst.

2.3.1 Enquête voor de samenwerkingspartners

De vragenlijst bestaat uit twee gedeeltes. Het eerste gedeelte bestaat uit gesloten vragen en het tweede gedeelte bestaat uit open vragen.

De reden om open vragen te stellen is omdat we van de samenwerkingspartners zoveel mogelijk informatie willen krijgen. Wanneer we gesloten vragen zouden stellen, gaan we te suggestief te werk. Het is juist de bedoeling dat we goed in kaart krijgen welk beeld de samenwerkingspartners hebben van het AMW. Door open vragen te stellen kunnen we meer informatie krijgen. Daarbij kunnen we van te voren niet bedenken wat respondenten zullen gaan antwoorden. Ons onderzoek heeft een empirisch karakter⁵. Dit is een onderzoek in een praktijksituatie waarbij men op voorhand niet uitgaat van theoretische begrippen. Met een empirisch onderzoek worden gegevens in de werkelijkheid verzameld. Deze gegevens kunnen verkregen zijn uit een experiment, test, vragenlijsten of interviews. Theorievorming is de tegenhanger van empirisch onderzoek.

De gesloten vragen gaan voornamelijk in op formaliteiten zoals functie, wijk, aantal deelnames enzovoort. Deze vragen zijn volgens ons nodig om bij de analyse van de uitkomsten als vergelijkingsmateriaal te kunnen dienen.

Hieronder zullen we net als bij vraag 1 alle vragen die we gesteld hebben op een rijtje zetten. Daarbij zullen we de keus voor die vragen verantwoorden. In bijlage 3 vindt u de gehele vragenlijst.

1. *Vanuit welke instelling bent u betrokken bij het GBT-sociaal?*

Er zijn meerdere instanties /instellingen (hierna genoemd als instantie) betrokken bij het GBT. Met deze vraag willen we bekijken vanuit welke instantie iemand werkzaam is om zo te kunnen constateren hoeveel enquêtes we per instelling hebben ontvangen.,

2. *Wat is uw functie?*

Bij instanties die betrokken zijn bij het GBT zou de functie van de persoon kunnen verschillen. Het is goed mogelijk dat we van een instantie meerdere enquêtes terug krijgen van personen met een verschillende functie. Wij denken dat wensen en verwachtingen die iemand heeft ten opzichte van het maatschappelijk werk te maken kunnen hebben met de functie die iemand bekleedt.

3. *In welke wijk bent u betrokken bij het GBT-sociaal?*

Ons onderzoek vindt plaats in drie wijken. Om in de analyse de resultaten van de wijken met elkaar te kunnen vergelijken, is het goed om te weten welke antwoorden bij welke wijk horen. Hiermee kunnen we analyseren of bepaalde antwoorden alleen in een bepaalde wijk genoemd worden.

4. *Hoe lang bent u al werkzaam in het GBT-sociaal van deze wijk?*

Hoe lang iemand werkzaam is in het GBT kan invloed hebben op de manier waarop iemand tegen het AMW aankijkt.

⁵ <http://www.onderzoek.hva.nl/article.php?id=1018.100>

Wij denken dat iemand die al lang in een GBT werkzaam is meer ervaringen heeft met het AMW als samenwerkingspartner binnen het GBT.

5. *Bent u een incidenteel lid van het GBT-sociaal?*

Een GBT-overleg bestaat uit leden die altijd aanwezig horen te zijn en uit deelnemers die op afroep beschikbaar zijn. Zij worden gekenmerkt als incidenteel lid. Zij hebben waarschijnlijk andere ervaringen met het AMW dan de leden die tot de vaste kern behoren.

6. *Hoe vaak bent u gemiddeld aanwezig bij een GBT-sociaal overleg?*

Ondanks dat iemand tot de vaste kern behoort of een incidenteel lid, is zou het zo kunnen zijn dat leden verschillende aanwezigheidsaantallen kennen. Deze aanwezigheid is volgens ons van invloed op het beeld dat een partner van het AMW heeft. Zoals we al eerder gesteld hebben, kan een verschillende mate van aanwezigheid invloed hebben op de beeldvorming.

7. *Wat is volgens u het hulpaanbod van algemeen maatschappelijk werk De Kern?*

In het kader van ons onderzoek vinden wij het van belang om te weten wat volgens de samenwerkingspartners het hulpaanbod is van het AMW. Met deze gegevens kunnen we onderzoeken of samenwerkingspartners goed op de hoogte zijn van het hulpaanbod. We gaan deze vraag koppelen met de vraag hieronder.

8. *Wat zijn de wensen en verwachtingen die u hebt van het maatschappelijk werk?*

Wanneer instanties samenwerken, zullen er over en weer wensen en verwachtingen zijn. Dit kunnen wensen en verwachtingen zijn op allerlei gebieden. Vandaar dat we de vraag zo open mogelijk hebben gesteld. We willen hierover zoveel mogelijk te weten komen. Het antwoord van deze vraag gaan we vergelijken met de vraag hierboven over het hulpaanbod. In hoeverre komt dat overeen?

9. *Welke waardering geeft u aan de samenwerking met het maatschappelijk werk?*

Bij deze en de volgende vraag, kunnen de samenwerkingspartners een cijfer geven. Bij deelvraag 1 hebben we al laten weten dat we de maatschappelijk werkers ook om een cijfer vragen. We willen graag weten of het cijfer dat de samenwerkingspartners geven overeen zal komen met dat van de maatschappelijk werkers.

10. Wat voor cijfer zou u geven voor de inzet van het maatschappelijk werk binnen het GBT-sociaal?

Hoe beoordelen de samenwerkingspartners de inzet van het AMW binnen het GBT. Dat bekijken we bij deze vraag. In hoeverre zijn de samenwerkingspartners tevreden? Door ze te vragen naar een toelichting zullen we wellicht ook verbeterpunten of punten die al goed gaan ontdekken. Voor het antwoord van de onderzoeksvraag vinden we het belangrijk om te weten hoe de inzet van het MW wordt gewaardeerd. Dit heeft namelijk te maken met de beeldvorming.

11. Wat vindt u een meerwaarde van het maatschappelijk werk?

Bij deze vraag kijken we naar de kracht van het MW. Wij vinden het goed om dit te benadrukken aangezien we geen signalen hebben dat het beeld per definitie negatief is. Het is naar onze mening leuk voor De Kern om te weten wat de samenwerkingspartners de meerwaarde vinden van het MW. Het is naar onze mening goed om te weten dat watje doet gezien wordt.

12. Wat zou het maatschappelijk werk volgens u kunnen verbeteren binnen het GBT-sociaal?

In de vorige vragen ligt ruimte voor de samenwerkingspartners om verbeterpunten te benoemen. Het is alleen tot nu toe niet als zodanig in de enquête naar voren gekomen. Nu we hier expliciet naar vragen, willen we de samenwerkingspartners nog bewust stil laten staan bij wat beter kan.

13. Overige opmerkingen.

Hierbij geven we de samenwerkingspartners de gelegenheid om op- of aanmerkingen te maken.

Hoofdstuk 3

De visie van het AMW

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we naar de visie van, De Kern ten aanzien van de samenwerking binnen het GBT.

Dit hoofdstuk bestaat uit twee delen. Eerst zullen we een visie van De Kern beschrijven. In het andere deel bespreken we de uitkomsten van de interviews met de maatschappelijk werkers. We zullen terugblikken op de gesprekken die wij hebben gevoerd met de maatschappelijk werkers die betrokken zijn bij het GBT in Holtenbroek, Stadsheigen en Zwolle-Zuid. Wij hebben ervoor gekozen om de maatschappelijk werkers voor zover mogelijk anoniem te laten. Dit betekent dat wij in de uitwerking niet over zullen gaan op het noemen van namen.

3.2 Wat staat er beschreven?

De Kern heeft een concept beleidsplan voor 2007/2009 genaamd 'Merkbaar sterk in veelzijdig werk'. In dit beleidsplan is ook een aantal passages opgenomen die gaat over de samenwerking met derden. De belangrijkste passages uit het beleidsplan zullen we in deze paragraaf gaan bespreken. Hiermee willen wij duidelijk in beeld brengen welke visie De Kern heeft ten opzichte van de samenwerking binnen netwerken. En in het bijzonder de samenwerking binnen het GBT. Daarnaast bevinden zich in de instelling werkplannen zoals genoemd in hoofdstuk 1. Deze dateren van 2007 en geven geen actueel beeld van de deelnemende samenwerkingspartners.

De Kern heeft een visie ten aanzien van de hulpverlening die zij bieden. De visie luidt als volgt:

Onze visie

De Kern opereert op het snijvlak van zorg en welzijn. Samenwerking met andere organisaties op het gebied van wonen, zorg en welzijn is voor ons een belangrijke factor om effectieve en efficiënte hulp- en dienstverlening te kunnen bieden

De Kern wil een algemene en voor iedereen goed toegankelijke organisatie zijn. Dat betekent dat we in de wijk aanwezig zijn en outreachend werken, speciaal voor hen die zich voor kortere of langere tijd in een kwetsbare positie bevinden.

De Kern gaat altijd uit van de eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden van de cliënt. Onze inzet is om samen met de cliënt problemen op te lossen in plaats van het voor hem te doen. Hulpbronnen in de directe omgeving van de hulpvrager worden zonnodig ingeschakeld. Wij werken bij uitstek contextueel: individueel beleefde problematiek wordt altijd in de context van de leefsituatie (relatie, gezin, werk, school, buurt of wijk) van de cliënt bekeken.

Onze hulpverlening is kortdurend, niet langer dan nodig en op resultaat gericht. Onze professionals zijn deskundig en dienstverlenend naar zowel cliënten, hun omgeving als samenwerkingspartners. Op elke vraag is een antwoord, en daar waar wij niet in staat zijn dat antwoord zelf te geven schakelen we anderen in.

Door onze plek in de keten en in de lokale netwerken zijn wij in staat vroegtijdig (dreigende) problematiek te signaleren. Wij voelen ons verantwoordelijk om er voor te zorgen dat die signalen op de juiste plek terecht komen zodat verergering van de problemen voorkomen kan worden. Onze hulp- en dienstverlening dragen er mede toe bij dat de leefbaarheid in buurten en wijken wordt bevorderd.

Wij zijn sterk in algemeen maatschappelijk werk en het raadsliedenwerk. We doen waar we goed in zijn en blijven ons steeds vernieuwen.

In haar visie geeft De Kern aan een toegankelijke organisatie te zijn. Voor hen betekent dit dat ze in de wijk aanwezig zijn en outreachend werken. Hulpverlening die De Kern biedt is kortdurend, niet langer dan nodig en op resultaat gericht. De Kern geeft aan dat ze door hun plek in de keten en in de lokale netwerken in staat is vroegtijdig (dreigende) problematiek te signaleren.

In het beleidsplan geeft De Kern ook aan hoe zij te werk gaat in de samenwerking in de keten.

Samenwerking in de keten

De Kern beweegt zich voortdurend op de grens tussen zorg en welzijn. De partners in de keten zijn dan ook divers: woningcorporaties, politie, Travers, SWO, Bureau Jeugdzorg, RIAGG curatie en preventie, APZ, huisarts, GGD, thuiszorg, scholen, sociale diensten, schuldhulpverlening, wijkmanagers van de gemeente etc. De Kern vervult in de keten vaak een verbindende rol.

De medewerkers vangen signalen op en leggen die neer op de geëigende plek. De Kern participeert in alle lokale netwerken, zoals buurtnetwerken, gebiedsbeheersteams sociaal, gemeentelijke netwerken als de stuurgroep Probleemhuishoudens, team VIA, BOMP, Zwolle Noord/ Zwolle Zuid jeugdoverleg, Jeugdhulpteams, Zorgadviesteams, huisartsenoverleg etc.

Hoewel arbeidsintensief, vindt De Kern deelname aan deze netwerken zeer relevant. Overleg en samenwerking komt cliënten met een meervoudige hulpvraag ten goede, en er kan vaak sneller worden ingegrepen. De praktische inbreng en de betrokkenheid van de medewerkers wordt in de netwerken vaak zeer gewaardeerd en leidt tot positieve beeldvorming over De Kern.

Het GBT-sociaal wordt in bovenstaande passage genoemd. De Kern geeft aan deelname aan dit netwerkoverleg en aan alle andere netwerkoverleggen zeer relevant te vinden. Het komt volgens hen de cliënt met een meervoudige hulpvraag ten goede.

De Kern geeft ook aan dat de praktische inbreng en de betrokkenheid van de medewerkers in de netwerken vaak zeer gewaardeerd wordt en leidt tot positieve beeldvorming over De Kern.

De Kern heeft een aantal kernkwaliteiten in haar beleidsplan genoemd. Wij denken dat het voor ons onderzoek van belang is dit te weten, omdat samenwerkingspartners hier een beeld van kunnen hebben. Hier volgt de passage over kernkwaliteiten uit het beleidsplan:

Kernkwaliteiten

De medewerkers van De Kern zijn deskundig, sociaal betrokken, praktisch ingesteld, gericht op samenwerking en handelen professioneel

Kernkwaliteiten waar we de komende periode aandacht aan besteden zijn:

Vraaggerichtheid: Het uitgangspunt voor ons handelen is de vraag van de cliënt in de breedste zin van het woord, dus ook van collega 's en samenwerkingspartners

Dichtbij: Wij bieden onze dienstverlening aan daar waar de klant is, en indien nodig zoeken we hem op in zijn eigen omgeving.

Sociaal ondernemerschap: wij houden onze blik gericht op de markt en zullen daar waar relevant onze deskundigheid inzetten en verder ontwikkelen.

3.3 Uitkomsten interviews maatschappelijk werkers

In deze paragraaf zullen we uiteenzetten wat de uitkomsten zijn van de interviews met de maatschappelijk werkers. Dit doen wij aan de hand van de interviewvragen die wij eerder al hebben besproken in hoofdstuk twee. Waar zij staat kan ook hij worden gelezen.

Vanuit welke visie neemt het AMW deel aan het GBT?

De maatschappelijk werkers wisten niet precies of er wat betreft visie op deelname aan het GBT iets op papier staat. Ze dachten wel dat er iets op papier zou staan, maar waar dat precies zou staan konden ze niet vertellen. De maatschappelijk werkers gaven wel aan het belang te zien van een beschreven visie. Bijvoorbeeld als een maatschappelijk werker langdurig ziek is en er daardoor vervanging nodig is binnen het GBT. In dit geval zou het een houvast kunnen bieden aan de vervangende collega. De maatschappelijk werkers zijn echter niet bezig met een visie met betrekking tot het GBT. Zij geven aan dat het misschien wel komt door het feit dat de samenwerking goed verloopt en er daardoor weinig behoefte is aan een geschreven visie.

Uit de reacties van de maatschappelijk werkers op de vraag wat de visie van De Kern inhoud blijkt dat zij voor zichzelf een duidelijk beeld hebben vanuit welke visie zij binnen het GBT werken.

Er werden verschillende dingen genoemd:

- De zelfredzaamheid van mensen proberen te vergroten.
- Outreachend werken, mensen die uit zichzelf geen hulp zoeken maar dit wel nodig hebben.
- Zorgen voor goede samenwerking met andere instanties.
- De drempel naar het AMW zo laag mogelijk houden. Dicht bij de cliënten willen staan.
- Zorgen voor goede leefbaarheid in de wijken. Dit door signaleren en aan die signalen uitvoering te geven.
- Niet alleen naar individuele cliënten kijken maar ook naar hun omgeving en hoe zich dit verhoudt met een bepaald probleem.

Een maatschappelijk werker gaf aan dat er bijeenkomsten plaatsvinden met de maatschappelijk werkers die in een GBT deelnemen. Dat gebeurt twee keer per jaar. Bij dit overleg zitten ook 2 teamleiders. In dit overleg wordt met elkaar gesproken over de ervaringen die de maatschappelijk werkers binnen het GBT hebben. Zo horen ze van elkaar over verschillen en overeenkomsten tussen zowel de maatschappelijk werkers als de problematiek die aan bod komt. Deskundigheidsbevordering is een voorbeeld van een onderwerp dat aan bod is gekomen tijdens een dergelijke bijeenkomst. Daarbij werd gesproken over hoe je als maatschappelijk werker af en toe over de grenzen van de instelling heen moet kunnen kijken om zo tot een betere samenwerking te komen.

Een maatschappelijk werker vindt de vele samenwerking met andere instanties in netwerken een grote kracht van het AMW. Men kent elkaar waardoor er met kortere lijnen gewerkt kan worden. Daarnaast vinden de maatschappelijk werkers de laagdrempeligheid van het AMW ook een kracht.

In hoeverre leeft het GBT binnen uw eigen team en hoe bent u betrokken geraakt bij het GBT?

De maatschappelijk werkers deden voor deelname aan het GBT al mee aan verschillende vormen van overleg met derden. In overleg binnen het team van De Kern wordt bepaald wie gaat deelnemen aan het overleg om zo een evenredige verdeling te krijgen. Dit voorkomt dat niet één persoon deelneemt aan de samenwerkingsverbanden.

Een van de maatschappelijk werkers zegt vooraf aan deelname geen informatie te hebben gekregen vanuit de instelling over het GBT. Zij vindt dat het niets gezegd zou hebben wanneer er iets op papier had gestaan, omdat het overleg nog niet zo lang bestond en het de vorm nog moest krijgen die het nu heeft. Afspraken rondom privacy zijn bijvoorbeeld niet duidelijk. Een maatschappelijk werker zegt het zich niet te kunnen herinneren of zij iets van te voren van de instelling heeft gekregen.

Tijdens de interviews hebben de maatschappelijk werkers ons uitgelegd hoe bepaalde zaken vanuit het GBT worden besproken in het team. Dat gebeurt tijdens vergaderingen waar het hele team bij aanwezig is. Er wordt in grote lijnen besproken wat er gaande is rondom het GBT. Daarnaast kunnen collega's cliënten inbrengen wanneer dat nodig is. Een maatschappelijk werker gaf aan dat zij bij collega's onder de aandacht moet brengen dat cliënten kunnen worden ingebracht.

Volgens deze maatschappelijk werker zou dat wel nog wel vaker kunnen. Een andere maatschappelijk werker gaf aan dat haar collega's wel goed op de hoogte zijn van wat het GBT inhoud en welke mensen daar worden besproken.

Alle maatschappelijk werkers zijn het erover eens dat zij de taken behorende bij het GBT goed kunnen uitvoeren. Een van de werkers gaf wel aan soms in de verdrukking te komen qua tijd, maar dat het over het algemeen vrij goed gaat. Volgens een maatschappelijk werker is het vooral een signalerende functie die als taak naar voren komt in het GBT. De maatschappelijk werkers zijn allen tevreden over de mogelijkheden die zij hebben om hun taken behorende bij het GBT uit te kunnen voeren.

Hoe verloopt de samenwerking binnen het GBT?

De maatschappelijk werkers waarderen de samenwerking met gemiddeld een 7.8. Zij geven dat cijfer omdat men elkaar als samenwerkingspartners gemakkelijk weet te bereiken. Daarnaast wordt ook de goede sfeer binnen het GBT als zeer positief ervaren. Eén maatschappelijk werker geeft aan dat ze zo tevreden is omdat iedereen binnen het GBT zo gemotiveerd is.

Maatschappelijk werkers noemen verschillende voorwaarden die zij belangrijk vinden voor een goede samenwerking.

- Je coöperatief opstellen als samenwerkingspartner.
- Waar nodig over de grenzen van je eigen beroep heen kijken, maar tegelijkertijd deze grenzen kunnen bewaken.
- Uitvoeren van je eigen taken.
- Nakomen van afspraken die gemaakt zijn.
- Collega's binnen het team weten elkaar te vinden.

Maatschappelijk werkers lopen binnen de samenwerking in het GBT tegen de volgende zaken aan:

- Wisselingen in de bezetting van samenwerkingspartners.
- Verschillende belangen die meespelen.
- Cliënten die niet worden ingebracht.

De wisseling in bezetting van samenwerkingspartners zorgt ervoor dat samenwerking bemoeilijkt wordt. De kracht van het netwerkoeverleg is juist dat men elkaar makkelijk weet te vinden naarmate men elkaar langer kent. Als er steeds nieuwe bezettingen zijn wordt het proces van elkaar leren kennen weer opnieuw in gang gezet.

Er zijn verschillende belangen binnen het GBT. Ieder heeft een eigen richting van waaruit gekeken wordt. Zo kijkt de politie vooral naar mensen die de orde verstoren en de woningbouw naar mensen die huurachterstanden op hebben gelopen. Hoewel het goed is dat men samenwerkt om zo verschillende signalen bij elkaar te brengen kan dit soms ook voor strubbelingen zorgen.

3.4 Conclusies

Uit de interviews is duidelijk naar voren gekomen dat maatschappelijk werkers positief zijn over de samenwerking binnen het GBT. Het gemiddelde cijfer is een 7.8.

Uit de interviews is gebleken dat ieder netwerk of samenwerkingsverband onderling verschillen kent. De partners binnen een dergelijk overleg kunnen verschillend zijn, maar ook de problematiek die aan bod komt en de werkwijze van een GBT kan verschillen. Wij vragen ons dan ook af of een visie, zoals De Kern het tot nu toe heeft beschreven, voldoende houvast biedt voor de maatschappelijk werkers die participeren in netwerkoeverleggen. In dit geval het GBT.

Hier begint de tegenstrijdigheid. Maatschappelijk werkers geven aan zich niet actief bezig te houden met een visie omdat deelname aan het GBT ook functioneert zonder die visie. Tegelijkertijd geven de maatschappelijk werkers aan het nut van een dergelijke visie wel in te zien. Op die manier kun je ervoor zorgen dat je zoveel mogelijk een lijn uitdraagt richting samenwerkingspartners. Er wordt al twee keer per jaar een bijeenkomst gehouden met de maatschappelijk werkers die deelnemen aan een GBT om het ook over dit soort zaken te hebben.

Uit het beleidsplan blijkt dat De Kern intensief bezig is samen te werken met derden. De Kern hecht hier veel waarde aan en is er van overtuigd dat samenwerking goed is voor cliënt die hierdoor beter geholpen kan worden.

Als we de genoemde standpunten van de maatschappelijk werkers bekijken zien we dat daar veel vergelijkingen zijn te vinden met de beschreven visie van De Kern. Hier kunnen we uit opmaken dat de maatschappelijk werkers goed op de hoogte zijn van datgene waar het maatschappelijk werk voor staat.

Hoofdstuk 4

Beeldvorming van de samenwerkingspartners

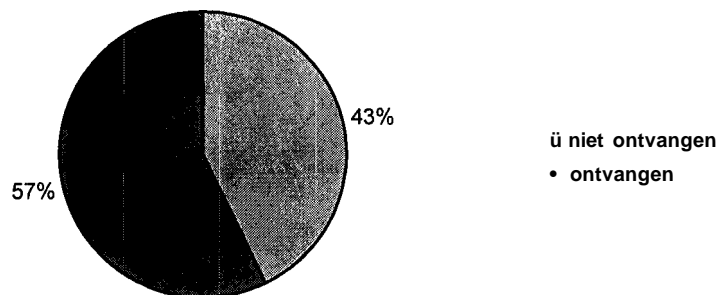
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk kijken we naar de beeldvorming die de samenwerkingspartners hebben ten opzichte van het AMW door de uitkomsten van de enquêtes te bespreken.

4.2 Uitwerking enquête

We hebben het GBT van elke wijk bezocht. Van de wijkmanagers hebben we toestemming gekregen om in het begin van de vergadering van het GBT het belang van onze enquête uit te kunnen leggen. Daarbij hebben we de enquêtes uitgedeeld.

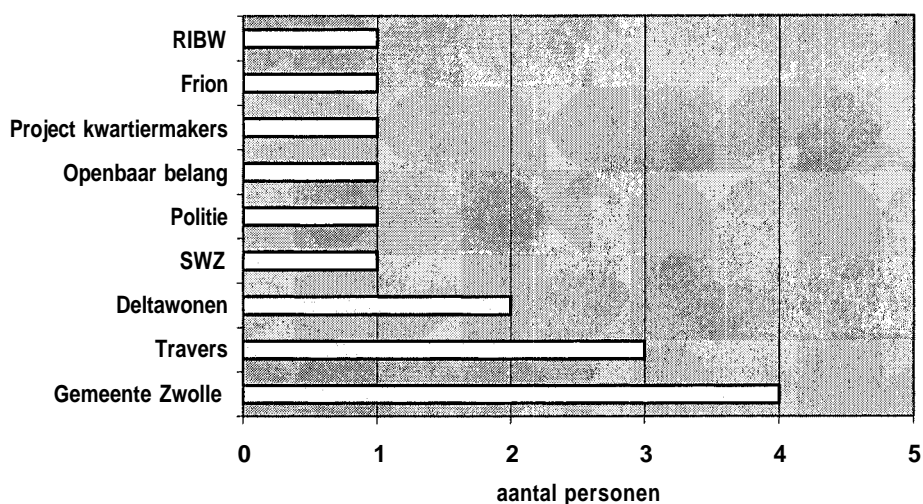
Tijdens het uitdelen van de enquêtes in de GBT's hebben we geen gebruik gemaakt van een aanwezigheidslijst. Dit betekent dat we niet weten aan wie we de enquêtes hebben uitgedeeld. In totaal hebben we 28 enquêtes uitgedeeld. Waarvan 8 in Stadshagen, 10 in Holtenbroek en 10 in Zwolle-Zuid. Van de in totaal 28 verspreide enquêtes hebben we er 16 teruggekregen. Dit is afgerond 57 procent. Zie hiervoor onderstaande cirkeldiagram.



4.3 Uitkomsten enquête

We zullen de enquêtes per vraag gaan uitwerken. Dit houdt in dat we de uitkomsten van elke vraag uit de enquête uiteenzetten.

1. Vanuit welke instelling bent u betrokken bij het GBT?



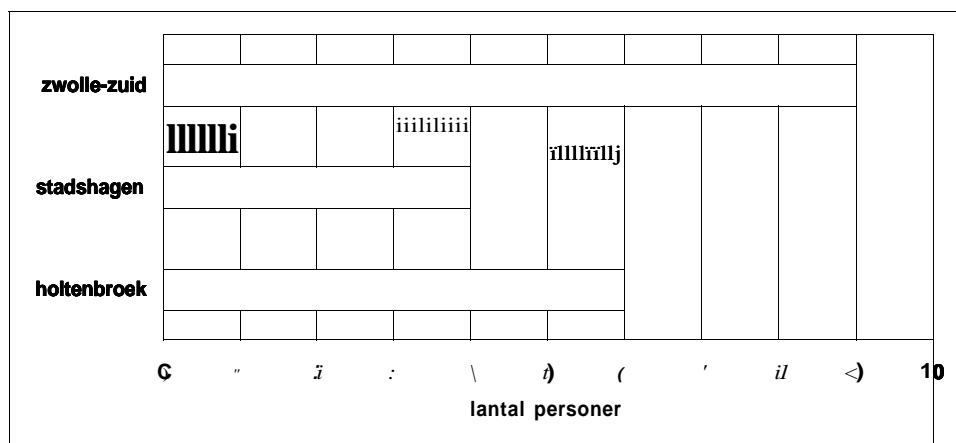
We hebben enquêtes teruggekregen van diverse instanties waarbij de Gemeente Zwolle het meest vertegenwoordigd is.

2. Wat is uw functie?

Instantie	Functie	Aantal!
Gemeente Zwolle	Wijkmanager	3
	Adviseur bijzondere doelgroepen	1
Travers	Opbouwwerker	2
	Ambulant jongerenwerker	1
Deltawonen	Woonconsulent	2
SWZ	Medewerker Sociaal Beheer	1
Openbaar Belang	Woonconsulent	1
Project Kwartiermakers	Kwartiermaker	1
Frion	Manager Ambulant	1

Bij 2 instanties is er sprake van meerdere functies. Bij de gemeente Zwolle is er sprake van de functies wijkmanager en adviseur bijzondere doelgroepen. Bij Travers is er sprake van opbouwwerkers en een jongerenwerker.

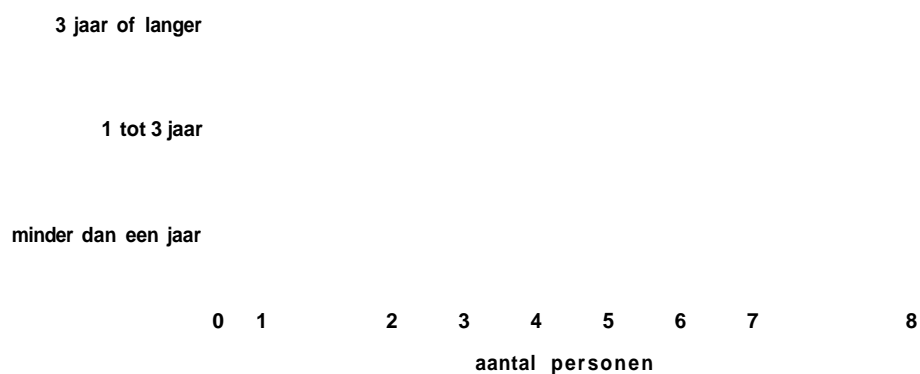
3. In welke wijk bent u betrokken bij het GBT-sociaal?



De respondenten hebben allemaal deze vraag ingevuld. Uit de enquête is gebleken dat 1 medewerker in meerdere wijken kan deelnemen aan het GBT sociaal. Dit betekent dat in het diagram het aantal hoger is dan het totaal aantal teruggekregen enquêtes van 15.

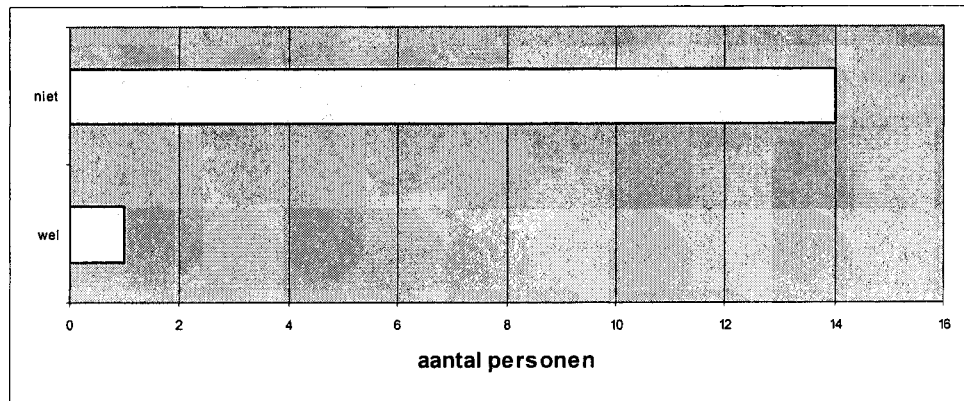
Procentueel gezien hebben we uit de wijk Zwolle-Zuid de meeste enquêtes teruggekregen namelijk 90%. Vanuit de wijk Holtenbroek hebben we een respons van 60% en vanuit de wijk Stadshagen een respons van 40%.

4. Hoe lang bent u al werkzaam in het GBT-sociaal van deze wijk?



De meeste respondenten zijn 3 jaar of langer werkzaam in het GBT-sociaal.

5. Bent u een incidenteel lid van het GBT-sociaal?



Van de 15 respondenten hebben er 14 aangegeven een vast lid te **zijn** van het GBT.

6. Hoe vaak bent u gemiddeld aanwezig in een GBT-sociaal overleg?

9 of meer keer per jaar

7 tot 9 keer per jaar

4 tot 6 keer per jaar

1 tot 3 keer per jaar



Bijna alle samenwerkingspartners zijn vaak aanwezig bij het GBT-sociaal. Er is een respondent die heeft aangegeven een vijftal maanden aanwezig te zijn in het GBT-sociaal in het kader van een onderzoek. Deze respondent hebben we daarom niet meegerekend in de tabel hierboven.

7. Wat is het hulpaanbod van het algemeen maatschappelijk werk Be Kern?

Voor de verwerking van deze vraag hebben we de gegeven antwoorden in de volgende categorieën ingedeeld:

- Psychosociale hulpverlening.
- Materiele hulpverlening.
- Overige antwoorden.
- Geen antwoord gegeven.

Respondenten kunnen meerdere antwoorden hebben gegeven.

	4	6	8	10	12
Psychosociale hulpverlening					
Materieële hulpverlening					
Overige antw oorden					
Geen antw oord gegeven					
	Aantal personen				

Er zijn 11 respondenten die *psychosociale hulpverlening* als hulpaanbod van het algemeen maatschappelijk hebben genoemd. De volgende antwoorden vallen onder deze categorie:

- Psychosociale hulpverlening (4 keer genoemd).
- Inventarisatie sociale problematiek.
- Immateriële hulp.
- Therapie.
- Ondersteuning bij psychische problemen.
- Hulp bij problemen van persoonlijke of relationele aard.
- Kortdurende hulpverlening op velerlei gebied.
- Hulpverlening bieden aan individuen. Groepsaanbod, trainingen, cursussen op sociaal terrein.

Er zijn 8 respondenten die *materiele hulpverlening* als aanbod van het algemeen maatschappelijk werk hebben genoemd. De volgende antwoorden vallen onder deze categorie:

- Materiële of financiële hulpverlening (6 keer genoemd).
- Het bieden van hulp bij financiën, werkloosheid, huisvesting, belastingen, regelgeving, studie ed.
- Ondersteuning bij administratie op orde brengen.

We hebben een categorie *overige antwoorden*. Dit hebben we gedaan omdat 9 respondenten ook antwoorden hebben gegeven die niet bij de categorieën psychosociaal en materieel passen. Deze antwoorden zijn:

- Kennis van gezinnen die cliënt zijn bij De Kern.
- Belangenbehartiger.
- Outreachende hulpverlening.
- Doorverwijzen naar specifieke hulpverlening.
- Kennis van andere hulpverleningsinstanties.
- Case-load.
- Ketenaanpak-partner/netwerkpartner.
- Contacten.
- Op de hoogte van het proces/hulpverlening.

Bij deze antwoorden is er in sommige gevallen geen sprake van een hulpaanbod. Wij hebben ze toch onder de categorie overige antwoorden geplaatst om zo inzichtelijk te maken welk beeld samenwerkingspartners hebben van het hulpaanbod van het AMW.

8. Wat zijn de wensen en verwachtingen die u heeft van het maatschappelijk werk?

Voor de verwerking van deze vraag hebben we de gegeven antwoorden in categorieën ingedeeld die te zien zijn in onderstaand staafdiagram.

Verwijsfunctie	4	5
Contact buiten GBT om		
Deskundigheid		
Profilering		
Preventief werken		
Casemanagement		
Signalering		
Pro-actief		
Outreachend werken		
	aantal personen	

Outreachend werken wordt door 8 respondenten genoemd. De volgende antwoorden vallen onder deze categorie:

- Outreachend werken (6 keer genoemd).
- Zelfstandig op signalen afgaan.
- Actief mensen benaderen met mime bij financiële problemen.

Bij de respondenten die outreachend werken letterlijk hebben genoemd staat er soms een uitleg bij. Dit zijn een aantal voorbeelden:

- Outreachend werken moet een basishouding zijn van elke maatschappelijk werker.
- Bewoners komen niet gemakkelijk naar het spreekuur. Indien ze bekend zijn met de maatschappelijk werker is de drempel mijn inziens lager.

Pro-actief is door 8 respondenten benoemd. 3 respondenten noemt letterlijk pro-actief en een aantal respondenten noemt het als een actievere manier van werken.

Contact buiten het GBT om is door drie respondenten genoemd. Zij hebben dit op de volgende manier verwoord:

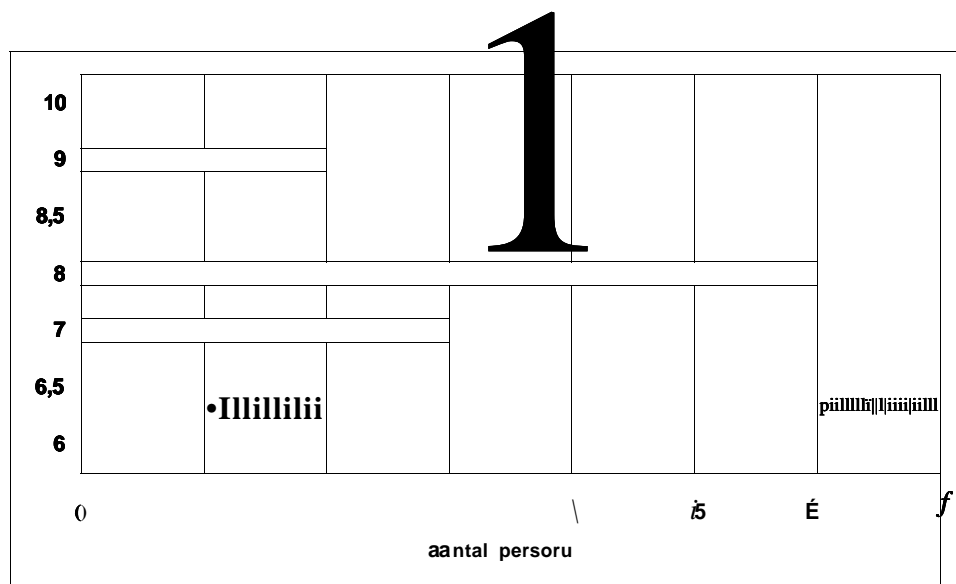
- Ook buiten het GBT om meer contact als er zaken spelen.
- Samenwerken, info uitwisselen, afspraken maken en ondersteunen.
- Meer de samenwerking opzoeken met Kwartiermakersproject,

Signalering is een categorie die door 2 respondenten wordt benoemd. De respondenten verwachten dat het AMW zich nog meer gaat richten op signalering in het algemeen en binnen het GBT.

Deskundigheid is net als signalering door 2 respondenten benoemd. Een respondent noemt professionaliteit en een respondent verwacht dat het maatschappelijk werk een goede kennis van het hele spectrum van hulpverleningsmogelijkheden en instanties heeft. Dit allebei hebben we onder de categorie deskundigheid geschaard.

De overige categorieën worden allen door steeds een respondent benoemd. *Casemanagement* en *preventief* werken worden letterlijk benoemd. Waarbij preventief werken in verband wordt gebracht met outreachend werken. Een respondent vindt dat de sociale raadslieden zich meer mogen positioneren. Dit hebben wij aangemerkt als *profilering*,

9. Welke waardering geeft u aan de samenwerking met het maatschappelijk werk binnen het GBT-sociaal?



Het gemiddelde van deze cijfers is een 7,9. Dat is ruim voldoende. De cijfers lopen uiteen van een 6 tot en met een 10. Het cijfer 8 is door de respondenten het meest genoemd.

We hebben de gemiddelde waardering voor de samenwerking met het AMW ook per wijk bekeken. Dit zijn de resultaten:

- Holtenbroek 7,6
- Stadshagen 7,9
- Zwolle-Zuid 8

De gemiddelde waardering per wijk loopt niet ver uiteen.

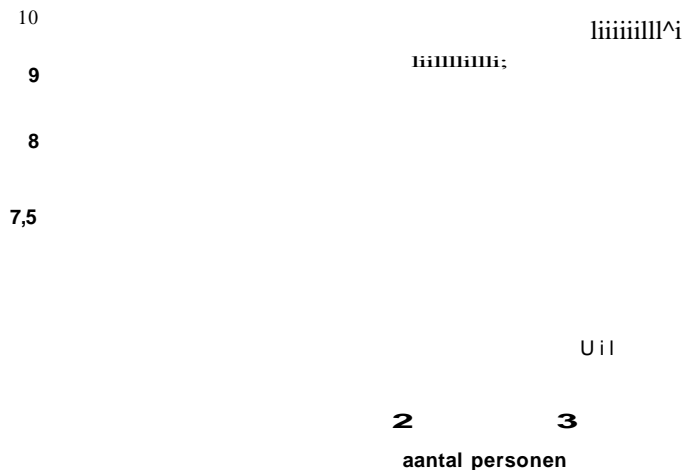
In deze vraag konden de respondenten een toelichting geven op dit cijfer. Enkele toelichtingen die respondenten hebben gegeven:

- De samenwerking is heel goed. Belangrijk is dat het maatschappelijk werk goed op de hoogte is maar ook blijft wat betreft de mogelijkheden in de hulpverlening.

- Ik ervaar het handelen van het AMW als zeer betrokken en constructief.
- Aanwezigheid goed, informatieverstrekking goed.
- Net geen 10. Je moet ook nog iets hebben waar je aan kunt werken. Privacywetgeving is een middel, geen doel.
- Zijn altijd aanwezig.
- Signalering en casemanagement zou nog nadrukkelijker ingevuld kunnen worden.
- Ik vind gewoon dat het beter kan, al is het maatschappelijk werk wel aanwezig.
- We zijn tot nu toe nog niet aan samenwerking toegekomen.

Vijf respondenten hebben geen toelichting gegeven.

10. Welk cijfer zou u geven aan de inzet van het maatschappelijk werk binnen het GBT-sociaal?



Bij deze vraag komt het gemiddelde uit op een 7,7. Ruim voldoende, maar net iets lager dan het gemiddelde bij de vorige vraag. Ook hier lopen de cijfers uiteen van een 6 tot en met een 10.

De gemiddelde waardering voor de inzet van het AMW per wijk is:

- Holtenbroek 7,5
- Stadshagen 7,4
- Zwolle-Zuid 7,8

Ook hier lopen de cijfers per wijk niet ver uiteen.

Enkele toelichtingen die respondenten hebben gegeven zijn:

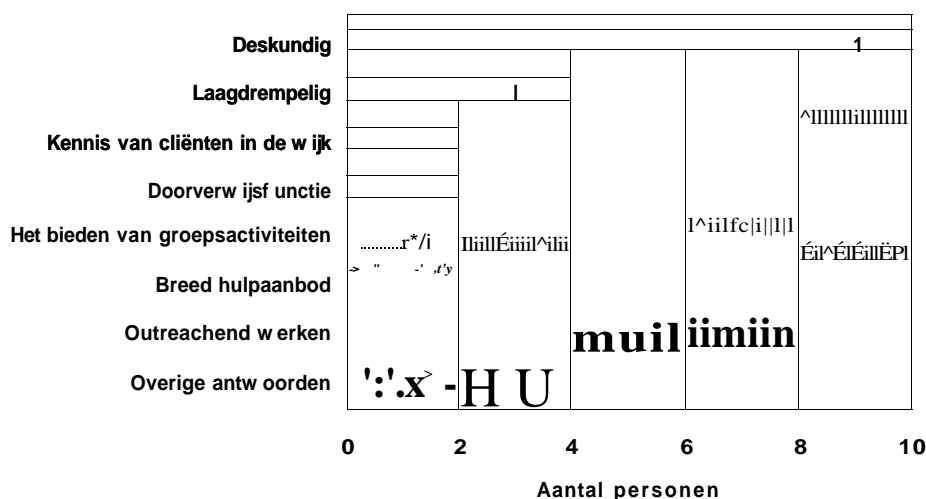
- Heel coöperatief.
- Inzet is ruim voldoende. Ik heb wel het idee dat de inzet/ capaciteit voor huisbezoeken wat hoger mag zijn.
- Dossierkennis is over het algemeen goed ook over dossiers van collega's.
- Zijn altijd aanwezig.
- Signalering en casemanagement mag nog nadrukkelijker worden ingezet, wellicht wordt het AMW nog teveel afgeremd door het budgetcontract.

- Houding zou soms wat minder afwachtend, wat pro-actiever kunnen zijn.
- Ik verwacht (misschien onterecht qua capaciteit) in preventie-initiatieven iets meer of anders.

Er is een respondent geweest die geen cijfer heeft toegekend. Deze respondent gaf aan hierover geen mening te hebben.

11. Wat vindt u een meerwaarde van het maatschappelijk werk?

Voor de verwerking van deze vraag hebben we de gegeven antwoorden in categorieën ingedeeld die te vinden zijn in onderstaand staafdiagram.



Er is een grote verscheidenheid aan antwoorden gegeven.

Deskundig wordt door 9 respondenten benoemd als meerwaarde van het maatschappelijk werk. Antwoorden die we ingedeeld hebben in de categorie deskundig:

- Deskundigheid (2 keer genoemd).
- Onmisbaar voor wat betreft vakinhoudelijke bijdrage.
- Doorvragen en afpellen van een situatie om duidelijk te krijgen wat de hulpvraag nu is.
- Is agogisch onderlegd.
- Inzicht/ overzicht problematiek (2 keer genoemd).
- Het AMW kan mensen begeleiden /helpen grip te krijgen op hun probleemsituatie.
- Kan zich opstellen als ondersteuner van de cliënt, maar kan de cliënt ook confronteren met zijn gedrag.

De categorie *laagdrempelig* is door 3 respondenten genoemd als een meerwaarde van het maatschappelijk werk. Antwoorden die we ingedeeld hebben zijn:

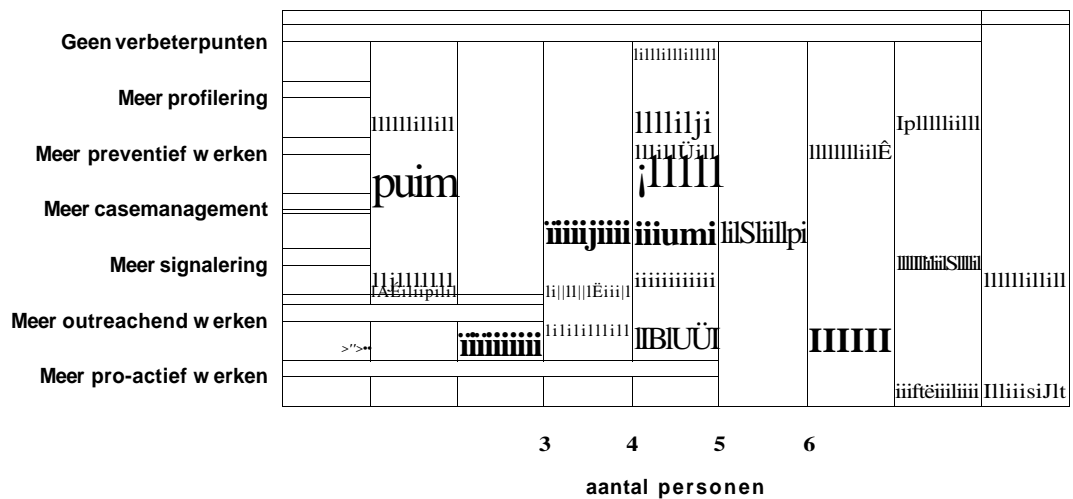
- Laagdrempelig.
- Staat dicht bij de bewoners in de wijk.
- Het AMW is er voor iedereen.

De categorie *kennis van cliënten in de wijk* is door twee respondenten benoemd. De antwoorden die wij onder deze categorie scharen zijn:

- Het AMW kan een goede aanvulling zijn om een totaler beeld te krijgen rondom een probleemsituatie binnen het GBT.
- Het AMW kent veel mensen en verledens.

Doorverwijsfunctie wordt als meerwaarde van het AMW door 2 respondenten genoemd. *Het bieden van groepsactiviteiten, een breed hulpaanbod en outreachend werken* worden allen een keer benoemd.

12. Wat zou het maatschappelijk werk volgens u binnen het GBT-sociaal kunnen verbeteren?



Er zijn 2 categorieën die er bovenuit springen. Dat zijn meer outreachend werken en meer pro-actief werken. Er zijn 8 respondenten die geen verbeterpunten hebben genoemd.

Vijf respondenten hebben *meer pro-actief werken* als antwoord gegeven. Daar horen de volgende antwoorden bij:

- Meer pro-actief werken (2 keer genoemd).
- Actievere manier van werken (2 keer genoemd).
- Actief opstellen, snel oppakken zaken.

Meer outreachend werken is door drie respondenten genoemd. Eén respondent heeft het op een andere manier beschreven. Deze respondent vindt dat het AMW soms sneller moet handelen in plaats van afwachten.

De categorieën *meer signalering, meer casemanagement* en *meer preventiefwerken* worden allen een keer genoemd.

13. Overige opmerkingen

De opmerkingen die gemaakt zijn:

- Absolute noodzaak dat AMW De Kern deel uitmaakt van het GBT-sociaal. Anders kunnen we dit instrument wel opdoeken!
- Een goede zaak, dit onderzoek. Getuigt van kracht en vertrouwen in eigen kunnen. Maatschappelijk werk doet goed werk.
- Ik zie wel meer positieve ontwikkelingen de laatste 2 jaar.

4.4 Conclusies

In de vorige paragraaf hebben we alle uitkomsten van de enquêtes uiteengezet. Hierbij hebben we gebruik gemaakt van staafdiagrammen. In deze paragraaf gaan we conclusies trekken naar aanleiding van de uitkomsten uit de vorige paragrafen. Hierbij zullen we gebruik maken van onze eigen interpretaties en observaties.

Vraag 1 en 2

Deze vraag heeft betrekking op de instelling waar iemand werkt en de functie die iemand bekleedt. We hebben van verschillende instanties enquêtes teruggekregen. Het valt op dat alle betrokken wijkmanagers van de Gemeente Zwolle in de onderzochte wijken hebben gereageerd. Dit kan te maken hebben met het feit dat een wijkmanager verantwoordelijk is voor een goed verloop van het GBT.

Vraag 3

Deze vraag laat zien uit welke wijk een samenwerkingspartner komt. Procentueel gezien hebben we uit de wijk Zwolle-Zuid de meeste enquêtes teruggekregen namelijk 90%. Vanuit de wijk Holtenbroek hebben we een respons van 60% en vanuit de wijk Stadshagen een respons van 40%.

Vraag 4

Deze vraag laat zien hoe lang iemand werkzaam is in het GBT-Sociaal. Het blijkt dat de meeste samenwerkingspartners driejaar of langer in het GBT-sociaal zitten. We hebben geen verband kunnen ontdekken tussen hoe lang iemand werkzaam is binnen het GBT-sociaal en de kennis die iemand heeft van het AMW. Uit de enquêtes blijkt dat iemand die minder dan een jaar deelneemt aan het GBT soms evenveel kennis heeft van het AMW als iemand die 3 jaar of langer deelneemt. Dit zou te maken kunnen hebben met het referentiekader en de mate waarin er direct wordt samengewerkt met het AMW meespeelt in de kennis die een samenwerkingspartner heeft van het AMW.

Vraag 5

Het antwoord op deze vraag geeft aan of een samenwerkingspartner een incidenteel lid is van het GBT- sociaal. Eén respondent heeft aangegeven een incidenteel lid te zijn, daarom kunnen we geen verband leggen tussen het feit dat iemand incidenteel lid is en de invloed die dat met zich meebrengt op het beeld van het AMW.

Vraag 6

Deze vraag heeft betrekking op hoe vaak een samenwerkingspartner gemiddeld aanwezig is in het GBT-sociaal. Net als bij de vorige vraag kunnen we ook bij deze vraag geen verbanden leggen gezien de uitkomsten. Eén respondent gaf aan 7 tot 9 keer per jaar aanwezig te zijn. Alle anderen gaven aan 9 of meer keer per jaar aanwezig te zijn. We kunnen geen

verband leggen tussen hoe de samenwerkingspartners aankijken tegen het AMW en het aantal keer dat zij tijdens de bijeenkomst aanwezig zijn omdat we te weinig respondenten hebben om hier een geldige uitspraak over te doen.

Vraag 7

Deze vraag laat zien wat voor beeld de samenwerkingspartners hebben van het hulpaanbod van het AMW.

De Kern zelf geeft aan in haar beleidsplan hulp te bieden op psychosociaal en materieel gebied. In de vorige paragraaf hebben we op deze twee gebieden gescoord. Veel samenwerkingspartners zijn goed op de hoogte zijn van het hulpaanbod van het maatschappelijk werk. Meer dan de helft van de respondenten noemt de combinatie van psychosociale hulpverlening en materiële hulpverlening.

Vraag 8

Deze vraag heeft betrekking op de wensen en verwachtingen van samenwerkingspartners. Het valt op dat de categorieën Outreachend werken en pro-actief werken hoog scoren. Samenwerkingspartners hebben de verwachting dat het maatschappelijk outreachend werkt of de wens dat het maatschappelijk outreachend gaat werken. Hierin zijn duidelijke overeenkomsten met vraag 12. De verbeterpunten die daarin genoemd worden zijn ook overwegend de categorieën meer outreachend werken en meer pro-actief werken. Hier ligt blijkbaar een grote behoefte voor de samenwerkingspartners.

Vraag 9 en 10

We hebben de respondenten gevraagd een cijfer te geven voor zowel de waardering voor de samenwerking met het AMW als de inzet van het AMW. Het gemiddelde cijfer ligt per wijk niet ver uiteen. De cijfers lopen uiteen van een 7,4 tot en met een 8. De samenwerkingspartners lijken met deze gemiddelden tevreden over het AMW.

Het valt op dat samenwerkingspartners in elke wijk een hogere waardering geven voor de samenwerking met het AMW. Zij zijn dus positiever over de samenwerking met het AMW dan over de inzet van het AMW. Dit kan te maken hebben met het feit dat een aantal respondenten vindt dat het maatschappelijk werk meer outreachend en meer pro-actief moet gaan werken. Over de samenwerking is men meer tevreden.

Vraag 11

De laatste vraag die we in onze conclusie willen bespreken gaat over de meerwaarde van het maatschappelijk werk binnen het GBT. De categorie deskundigheid is opvallend hoog. Dit kan te maken hebben met het feit dat samenwerkingspartners het maatschappelijk werk als een professionele instelling zien met vakinhoudelijke kennis. Met betrekking tot het GBT-sociaal betekent dit dat het maatschappelijk werk onmisbaar is bij dit overleg. Dat het maatschappelijk werk als onmisbaar wordt gezien binnen het GBT-sociaal is ook door een aantal respondenten genoemd.

De categorie laagdrempelig is ook een veel genoemde categorie. De Kern heeft in haar missie beschreven een laagdrempelige organisatie te zijn.

Dit komt overeen met hoe een aantal samenwerkingspartners tegen De Kern aankijken. In het vorige hoofdstuk is gebleken dat ook maatschappelijk werkers dit een meerwaarde vinden. De conclusie die we hieruit kunnen trekken is dat het

maatschappelijk werk een laagdrempelige organisatie wil zijn en uit de praktijk blijkt dat dit ook daadwerkelijk zo is.

Er zijn diverse soorten meerwaarden van het maatschappelijk werk genoemd. Hieruit is op te maken dat het maatschappelijk werk zeker een meerwaarde heeft binnen het GBT-sociaal.

Vraag 12

Deze vraag gaat over de verbeterpunten die samenwerkingspartners aangeven. Deze vraag is verwerkt bij vraag 8. Verder kunnen wij nog opmerken dat er veel respondenten zijn die geen verbeterpunten hebben aangegeven.

Hoofdstuk 5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Inleiding

In ons onderzoek zijn we op zoek gegaan naar een antwoord op onderstaande vraag:

Wat is de visie van het AMWten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBT en wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

In dit laatste hoofdstuk zullen we conclusies en aanbevelingen doen naar aanleiding van de resultaten van ons onderzoek.

5.2 Conclusies

De Kern hecht veel waarde aan samenwerking met derden. Deelname aan verschillende netwerken is voor De Kern van belang om tot een optimale hulpverlening voor cliënten te komen.

In haar visie geeft De Kern aan een toegankelijke organisatie te zijn. Voor hen betekent dit dat ze in de wijk aanwezig zijn en outreachend werken. Hulpverlening die De Kern biedt is kortdurend, niet langer dan nodig en op resultaat gericht. De Kern geeft aan dat ze door haar plek in de keten en in de lokale netwerken in staat is vroegtijdig (dreigende) problematiek te signaleren.

De maatschappelijk werkers hebben voor zichzelf een duidelijk beeld vanuit welke visie zij binnen het GBT werken. Dit komt grotendeels overeen met de visie die De Kern heeft beschreven. Een duidelijke visie betreffende de samenwerking binnen het GBT ontbreekt. Maatschappelijk werkers zijn verschillend en werken verschillend en hebben aangegeven het nut van een dergelijke visie in te zien. Het is een kwetsbare situatie wanneer een maatschappelijk werker door bijvoorbeeld ziekte vervangen moet worden en er geen visie op papier staat.

In ons onderzoek is gebleken dat betreffende het GBT-sociaal weinig op papier is vastgelegd. Dit lijkt tegelijkertijd de kracht te zijn van het overleg. De samenwerkingspartners hebben allen een belang bij het GBT-sociaal. Dit maakt dat samenwerkingspartners gemotiveerd zijn waardoor het overleg ook lijkt te werken zonder dat er iets op papier is vastgelegd. Een andere kracht van het overleg lijkt te zijn dat samenwerkingspartners elkaar weten te vinden omdat zij vaak al onderling samenwerken of elkaar kennen via andere netwerken.

Dit heeft tegelijkertijd een kwetsbare kant. Dit wordt benadrukt door het feit dat de functie van maatschappelijk werker in het GBT persoonsgebonden is. Iedere maatschappelijk werker gaat anders om met bepaalde problemen. De één gaat er gelijk op af terwijl de ander meer afwachtend zou reageren. Wanneer er bijvoorbeeld wisselingen in de bezetting zijn kan het voorkomen dat het lastig is om iemand anders te vinden die deze functie tijdelijk kan vervangen.

Samenwerkingspartners zijn over het algemeen tevreden over het AMW. Ze geven een hoge waardering aan de samenwerking en de inzet van het AMW. In de wijken onderling is er weinig verschil in cijfers te zien. Opvallend is wel dat er in elke wijk voor de inzet een lager cijfer is gegeven dan voor de samenwerking. Het beeld dat de samenwerkingspartners hebben van het AMW is dat het een onmisbare samenwerkingspartner binnen het GBT is. Volgens hen is het AMW een laagdrempelige organisatie met deskundige maatschappelijk werkers die kennis hebben van cliënten in de wijk en waar nodig door kunnen verwijzen naar andere organisaties. De meeste samenwerkingspartners zijn op de hoogte van het hulpaanbod. De combinatie van psychosociale- en materiële hulpverlening wordt vaak genoemd.

Volgens samenwerkingspartners zijn er echter ook aandachtspunten voor het AMW. Het AMW zou volgens hen meer outreachend en meer pro-actief moeten gaan werken. Opvallend is; dat De Kern in haar beleidsplan aangegeven heeft outreachend te werken. Zij ziet het meer als een professionele houding die zij van iedere medewerker verwacht, dan als een methode.

5.3 Aanbevelingen

Naar aanleiding van de vorige paragraaf hebben we de volgende aanbevelingen:

- Uit ons onderzoek komt heel duidelijk naar voren dat zowel maatschappelijk werkers als de samenwerkingspartners positief zijn over de samenwerking binnen het GBT-sociaal. Samenwerkingspartners geven veel verschillende meerwaarden aan die het AMW heeft. De noodzaak van het AMW binnen een overleg als het GBT-sociaal is dan ook duidelijk aanwezig. Wij bevelen De Kern aan om datgene wat goed gaat in de samenwerking vast te houden. Zo zijn samenwerkingspartners zeer tevreden over de deskundigheid en betrokkenheid die de werkers van het AMW hebben.
- Uit de interviews met de maatschappelijk werkers is duidelijk geworden dat zij het belang van een visie betreffende het GBT-sociaal erkennen. Tegelijkertijd blijkt dat maatschappelijk werkers niet overgaan tot actie. De samenwerking verloopt volgens hen goed waardoor er geen directe behoefte is voor een beschreven visie.

De Kern zal naar onze mening moeten nagaan of dat wat nu beschreven staat betreffende de samenwerking binnen het GBT-sociaal voldoende is voor maatschappelijk werkers om de samenwerking in de toekomst op een positieve manier voort te zetten. Wanneer geconcludeerd wordt dat er nog niet voldoende beschreven staat zullen deelnemende maatschappelijk werkers betrokken kunnen worden bij de vorming van zo'n visie.

Een voordeel van een beschreven visie is dat het meer houvast kan bieden voor maatschappelijk werkers en andere betrokkenen binnen de organisatie, omdat het een richtlijn geeft hoe te handelen. We hebben geconcludeerd dat de functie die de maatschappelijk werker binnen het GBT-sociaal bekleed persoonsgebonden is. Met een duidelijke visie verklein je verschillen tussen het handelen van

maatschappelijk werkers in gelijksoortige situaties. Daarnaast maakt zo'n visie het mogelijk dat een nieuwe medewerker gemakkelijker ingewerkt worden.

- Uit ons onderzoek is gebleken dat samenwerkingspartners graag zien dat het AMW meer outreachend gaat werken. Ook de huidige maatschappelijke ontwikkelingen maakt het noodzakelijk dat er meer outreachend wordt gewerkt⁶. Steeds meer mensen hebben ondersteuning nodig. Hierbij horen vooral mensen die behoren tot de lagere sociale economische klasse. Deze mensen behoeven een actieve manier van benaderen want zij zullen doorgaans de reguliere weg van hulpverlening niet vinden of willen vinden.

De Kern geeft tot nu toe aan in haar beleid dat zij van haar medewerkers een outreachende houding verwacht. Daarbij zien zij outreachend werken meer als een professionele houding dan als een methode. Wij zijn van mening dat De Kern met haar medewerkers in gesprek zal moeten gaan over de betekenis van outreachend werken. Wij achten het van belang dat De Kern inzichtelijk maakt wat binnen de instelling wordt verstaan onder een outreachende houding en wat daar wel en niet bij hoort;. Met de resultaten hiervan zal De Kern actief aan de slag moeten gaan door hierover met samenwerkingspartners in gesprek te gaan. Zo zullen eventuele verschillende verwachtingen tussen De Kern en samenwerkingspartners duidelijk worden en kan er direct actie worden ondernomen daar waar nodig.

⁶ Rooijen, M. van. (2007). Nieuwe kansen voor maatschappelijk werk. *Zorg en Welzijn* 2007, nr.11, pp. 18-20.

Hoofdstuk 6

Samenvatting

Algemeen maatschappelijk werk De Kern in Zwolle heeft ons gevraagd onderzoek te verrichten naar de rol van het AMW in de wijken binnen Zwolle. De Kern geeft aan geen duidelijk beeld te hebben van hoe samenwerkingspartners in het GBT-sociaal aankijken tegen het AMW. Naar aanleiding hiervan hebben wij de volgende onderzoeksvraag geformuleerd:

Wat is de visie van het AMW ten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBT en wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

De onderzoeksvraag bestaat eigenlijk uit twee vragen.

1. Wat is de visie van het AMW ten opzichte van de samenwerking met de partners binnen het GBT?
2. Wat is de beeldvorming van de samenwerkingspartners ten opzichte van het AMW?

In samenspraak met De Kern hebben we besloten om ons onderzoek te beperken tot drie wijken. Hier hebben we voor gekozen om zo ons onderzoek in een bepaalde tijd goed af te kunnen ronden. Deze drie wijken zijn:

- Holtenbroek
- Stadshagen
- Zwolle-Zuid

Om antwoord te krijgen op vraag 1 onderzochten we wat er staat beschreven in de beleidsstukken van De Kern en hoe betrokken maatschappelijk werkers zelf aankijken tegen de samenwerking aan de hand van interviews. Om antwoord te krijgen op vraag 2 hebben we samenwerkingspartners binnen het GBT-sociaal geënquêteerd.

Als we kijken naar de vragen hebben we een aantal conclusies kunnen trekken. De Kern hecht veel waarde aan de samenwerking met derden. Deelname aan verschillende netwerken is voor De Kern van belang om tot een optimale hulpverlening voor cliënten te komen. Een duidelijke visie betreffende de samenwerking binnen het GBT ontbreekt. Maatschappelijk werkers hebben aangegeven het nut van een visie in te zien maar komen wellicht niet in actie omdat de samenwerking binnen het GBT goed verloopt. De maatschappelijk werkers zijn erg positief over de samenwerking en waarderen de samenwerking met een gemiddeld cijfer van een 7,8.

De samenwerkingspartners waarderen de samenwerking met de maatschappelijk werkers met een gemiddeld cijfer van een 7,9. Dit geeft aan dat de samenwerking goed verloopt. Het AMW wordt door de samenwerkingspartners gezien als een instelling die belangrijke meerwaarde heeft binnen het GBT. Volgens hen is het AMW een laagdrempelige organisatie met deskundige maatschappelijk werkers die kennis hebben van cliënten in de wijk en waar nodig doorverwijzen naar andere organisaties.

Volgens samenwerkingspartners zijn meer outreachend werken en meer pro-actief werken aandachtspunten voor het AMW die het meest naar voren kwamen

Op basis van de uitkomsten van ons onderzoek hebben een aantal aanbevelingen gedaan namelijk:

- De Kern dient datgene wat goed gaat in de samenwerking vast te houden.
- De Kern zal moeten nagaan of dat wat nu beschreven staat, betreffende de samenwerking binnen het GBT-sociaal, voldoende is voor maatschappelijk werkers om de samenwerking in de toekomst op een positieve manier voort te zetten.
- De Kern zal met haar medewerkers in gesprek moeten gaan over wat zij verstaan onder een outreachende houding. Wij achten het van belang dat De Kern inzichtelijk maakt wat wordt verstaan onder een outreachende houding en wat daar wel en niet bij hoort. De resultaten hiervan zullen een onderwerp van gesprek moeten zijn met samenwerkingspartners.

Literatuurlijst

Boeken/ tijdschriften

Baarda, D.B. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek* (2^e, geheel herziene druk). Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Doorn, L. van. (2004). *Outreachinge hulpverlening: Praktijkervaringen van 10 experimentele projecten*. Zeist: Hoogland en Zoon.

Lohuis, G., Schilperoort, R., Schout, G. (2002). *Van bemoei- naar groeizorg: Methodieken voor de OGGz*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Prins, P.J. (2004). *Sturing en stimulatie van samenwerking in de sociale sector*. 'S-Gravenhage: Reed Business Information bv.

Rooijen, M. van. (2007). Nieuwe kansen voor maatschappelijk werk. *Zorg en Welzijn* 2007, nr. 11, pp. 18-20.

Steehouder, M., Jansen, C., Maat, K., Staak, J. van der, Vet, D. de, Witteveen, M., et al. (1999). *Leren communiceren: Handboek voor mondelinge en schriftelijke communicatie* (4^e, geheel herziene druk). Groningen: Wolters-Noordhoff.

Wijk, J. van. (2007). *Succesvol afstuderen: Praktijkgericht onderzoek in het hbo*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff.

Internetbronnen

www.travers.nl, geraadpleegd op 12-02-08

<http://www.onderzoek.hva.nl/article.php?id=1018.100>, geraadpleegd op 10-01-08

<http://www.os.amsterdam.nl/on^>
geraadpleegd op 10-01-08

Praktijkbronnen

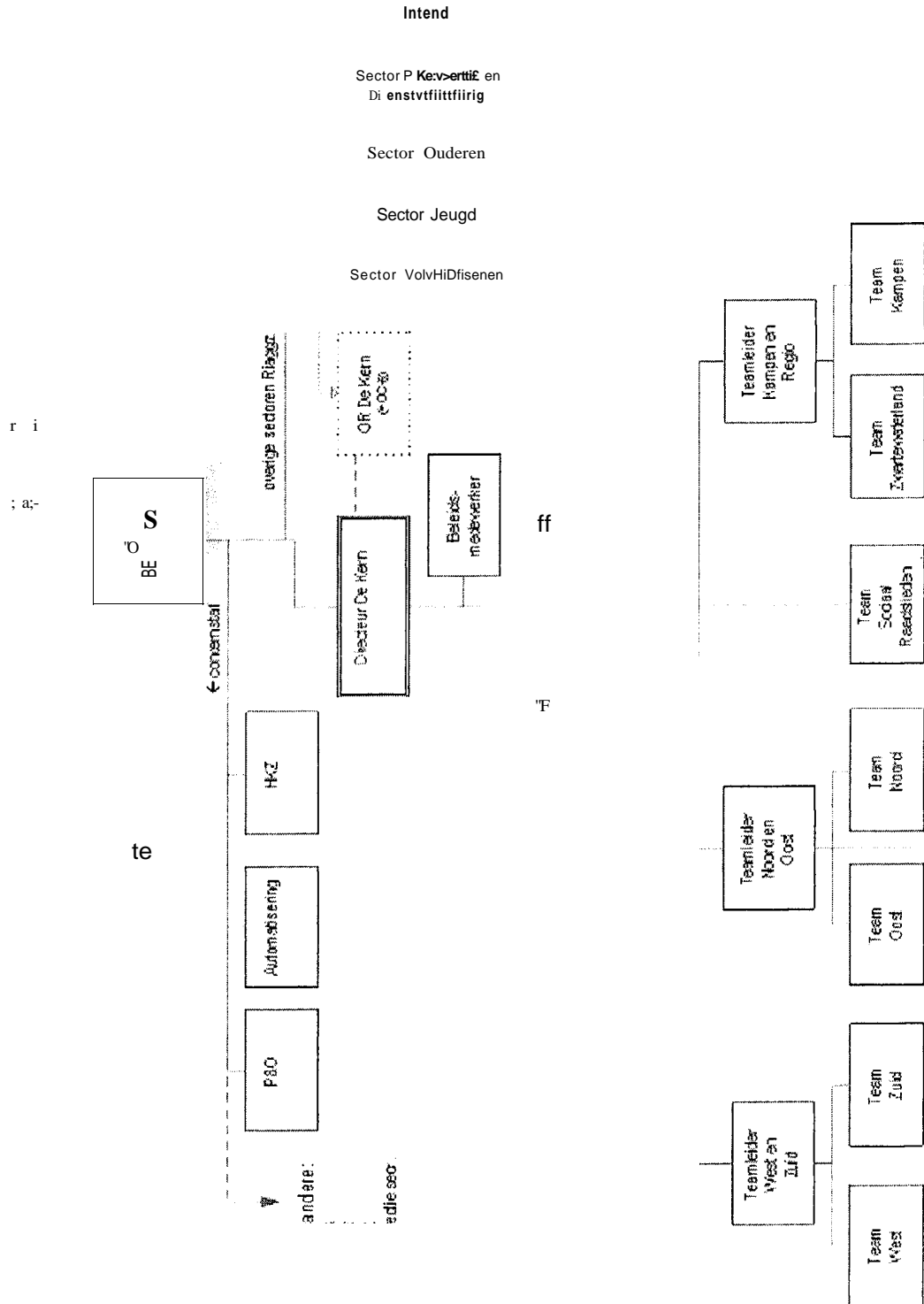
Drie maatschappelijk werkers, De Kern in Zwolle.

Senior Beleidsadviseur, Gemeente Zwolle

Wijkmanager Zwolle-Zuid, Gemeente Zwolle

Bijlage 1

Organogram organisatie De Kern



Bijlage 2

Interviewvragen voor de maatschappelijk werkers

Doel: wat is de visie van de maatschappelijk werker ten opzichte van de samenwerking binnen het GBT!

1. Wat is uw functie?
2. Hoe bent u betrokken geraakt bij het GBT?
 - a. In welke GBT neemt u deel?
 - b. Welke informatie heeft u vooraf gehad voordat u ging deelnemen? Van wie en waarover?
3. In hoeverre leeft het GBT in uw eigen team?
 - a. Heeft u het idee dat uw collega's voldoende op de hoogte zijn van wat u doet in de GBT en is er voldoende uitwisseling naar elkaar?
 - b. Heeft u het idee dat u voldoende mogelijkheden hebt om de taken, behorende bij het GBT, uit te kunnen voeren?
 - c. Wat gaat goed en wat kan volgens u beter?
4. Vanuit welke visie neemt het AMW deel aan het GBT?
 - a. Staat dit beschreven? Zo ja, waar? Zo nee, waarom niet?
 - b. Waar bestaat de visie uit?
 - i. Wat vindt u daarvan?
5. Wat is het doel van het AMW binnen het GBT?
 - a. Staat dit doel beschreven? Zo ja, waar? Zo nee, waarom niet?
 - i. Wat vindt u van het doel?
 - ii. Wat vindt u een sterk punt van het AMW? (kracht)
6. Welke samenwerkingspartners nemen deel?
 - a. Welke problemen spelen er in de wijk?
 - b. Hoe pakken jullie dat aan? Voorbeeld?
 - c. Wat vindt u van de samenwerking?
 - d. Welk beeld denkt u dat de samenwerkingspartners van het AMW hebben?
 - i. Waarom denkt u dat anderen dat beeld hebben?
 - ii. Wat zou het AMW hierin kunnen veranderen?
 - iii. Wat kan het AMW doen om dit beeld bij te stellen?

Bijlage 3

Enquête voor de samenwerkingspartners

Zwolle, 8 februari 2008

Betreft: medewerking onderzoek in opdracht van De Kern in Zwolle

Geachte heer, mevrouw,

Wij zijn 4^e jaars studenten van de Hogeschool Windesheim en studeren maatschappelijk werk en dienstverlening. Voor ons afstuderen doen wij een onderzoek voor De Kern in Zwolle.

In dit onderzoek staat de samenwerking van het maatschappelijk werk met de samenwerkingspartners binnen het GBT centraal. Dit is de reden dat wij u als partner van het maatschappelijk werk benaderen. Wij verzoeken u vriendelijk mee te werken aan deze enquête. Wij hopen zo een duidelijk beeld te kunnen vormen van hoe u als partner aankijkt tegen het hulpaanbod van het maatschappelijk werk.

Zodoende ligt voor u een enquête! De enquête bestaat uit gesloten en open vragen. Het invullen van de enquête duurt ongeveer 10 a 15 minuten.

Wij zouden het op prijs stellen als u de enquête zo spoedig mogelijk maar uiterlijk **1 maart aanstaande** aan ons zou willen retourneren. Dit in verband met de verwerking van de enquête in ons onderzoek. Er is een antwoordenvolp bijgevoegd.

Hebt u nog vragen of opmerkingen, dan kunt u mailen naar: projectdekern@gmail.com

Met vriendelijke groet,

Anniek Hogenkamp en Gertina Blankestijn

Enquête

Onderzoek De Kern in Zwolle

1. Vanuit welke instelling bent u betrokken bij het GBT-sociaal?

- Gemeente Zwolle
- Politie
- Deltaw'onen
- Travers
- SWZ
- Openbaar belang
- Anders, namelijk

2. Wat is uw functie?

3. In welke wijk bent u betrokken bij het GBT-sociaal?

- Holtenbroek
- Stadshagen
- Zwolle-zuid

4. Hoe lang bent u al werkzaam in het GBT-sociaal van deze wijk?

- Minder dan een j aar
- 1 tot 3 jaar
- 3 jaar of langer

5. Bent u een incidenteel lid van het GBT-sociaal?

- Ja
- Nee

6. Hoe vaak bent u gemiddeld aanwezig in een GBT-sociaal overleg?

- 1 tot 3 keer per jaar
- 4 tot 6 keer per j aar
- 7 tot 9 keer per jaar
- 9 of meer per jaar

7. Wat is volgens u het hulpaanbod van het maatschappelijk werk?

8. Wat zijn de wensen en verwachtingen die u hebt van het maatschappelijk werk?

9. a. Welke waardering geeft u aan de samenwerking met het maatschappelijk werk binnen het GBT-sociaal? Wilt u daarbij een cijfer omcirkelen tussen 1 tot 10? (1= zeer ontevreden en 10= zeer tevreden)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. toelichting

10. a. Wat voor cijfer zou u geven aan de inzet van het maatschappelijk werk binnen het GBT-sociaal? Wilt u daarbij een cijfer omcirkelen tussen 1 tot 10? (1=zeer ontevreden en 10= zeer tevreden)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

b. toelichting

11. Wat vindt u een meerwaarde van het maatschappelijk werk?

12. Wat zou het maatschappelijk werk volgens u binnen het GBT-sociaal kunnen verbeteren?

13. Overige opmerkingen

Bedankt voor het invullen van deze enquête!