



Lerende sociale professionals

■ Werkboek Wmo praktijken

Redactie: Guido Walraven & Toby Witte

Colofon

Redactie: Guido Walraven, Toby Witte

Met bijdragen van: Marion Matthijssen, Szabinka Dudevszky, Sandra Lohman, David ter Avest, Fred Sepp, Anne Kooiman, Rob Arnoldus, Josien Hofs, Richard de Brabander & Frank Post

Verzorging manuscript: Michelle Bax-Driehuijs

Omslagfoto: Hollandse Hoogte

Vormgeving: Ontwerpburo Suggestie & Illusie

Drukwerk: Libertas

ISBN: 9789088691225

Bestellen of downloaden via www.movisie.nl of www.wmowerkplaatsen.nl

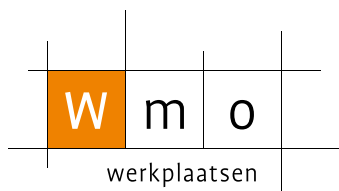
© 2015

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

Deze publicatie is tot stand gekomen dankzij financiering van het ministerie van VWS. De Wmo-werkplaatsen zijn regionale samenwerkingsverbanden van hogescholen, zorg- en welzijnsinstellingen en gemeenten. Zij zijn in 2009 opgericht om de noodzakelijke vernieuwingen in zorg en welzijn tot stand te brengen en beroepskrachten te scholen.

De activiteiten omvatten het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van activiteiten, interventies en methodieken, gericht op de uitvoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Meer informatie is beschikbaar via www.wmowerkplaatsen.nl

De kennisproducten van de Wmo-werkplaatsen worden uitgegeven en beheerd door Movisie. Movisie is het landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, sociale zorg en sociale veiligheid. De activiteiten van Movisie zijn georganiseerd in vier actuele programma's: effectiviteit en vakmanschap, zelfredzaamheid, participatie, veiligheid en huiselijk/seksueel geweld. De ambitie is het realiseren van een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



Lerende sociale professionals

■ Werkboek Wmo praktijken

Inhoudsopgave

■ Inleiding: Kennis en kunde van sociale professionals in lerend perspectief	3
Guido Walraven en Toby Witte	
■ Hoofdstuk 1: Activering van sociale netwerken bij de outreachende aanpak Maatschappelijke Dienstverlening Alexander	15
Marion Matthijssen	
■ Hoofdstuk 2: Eigen Kracht-conferenties als wondermiddel voor het vergroten van zelfredzaamheid van burgers	30
Szabinka Dudevszky en Sandra Lohman	
■ Hoofdstuk 3: Nieuwe hoop op Zuid	44
David ter Avest en Fred Sepp	
■ Hoofdstuk 4: Nieuwe publieke ruimtes	60
Toby Witte en Anne Kooiman	
■ Hoofdstuk 5: Opgelegde wederkerigheid. Over ‘verplicht vrijwilligerswerk’ in Rotterdam	74
Rob Arnoldus en Josien Hofs	
■ Hoofdstuk 6: Leren van ambivalenties. Nomen nescio	90
Richard de Brabander en Frank Post	
■ Bijlagen	
Bijlage 1: Over de auteurs van de Wmo-werkplaats Rotterdam	105
Bijlage 2: Producten van de Wmo-werkplaats Rotterdam voor onderwijs, praktijk en beleid	106

Inleiding

Kennis en kunde van sociale professionals in lerend perspectief

Guido Walraven en Toby Witte¹

Graag schetsen we in deze inleiding de achtergronden van het ontstaan van dit boek, de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Wmo-werkplaats Rotterdam. Vervolgens bieden we een inhoudelijk gemeenschappelijk kader van de bijdragen die in dit boek aan de orde komen. De belangrijkste elementen daarvan zijn: de nieuwe rollen en kwaliteiten van de sociale professional en het lerende perspectief op de inzet van diezelfde professionals.

Wmo

In de Wet maatschappelijke ondersteuning staat de eigen verantwoordelijkheid van de burger voor zelfredzaamheid en participatie in de samenleving voorop. Maatschappelijke ondersteuning richt zich op het stimuleren en versterken van de eigen kracht van de burger en van zijn/haar informele sociale netwerk. Pas wanneer die zijn overwogen komen professionele arrangementen in beeld. In het kader van de drie decentralisaties ontstaan er in de meeste gemeenten sociale wijkteams, waarin professionals vanuit heel verschillende disciplines samenwerken. Tegelijkertijd moeten professionals ook steeds meer samenwerken met vrijwilligers, onder meer in het sociale netwerk van cliënten en burgers. Er vindt een grote omslag in het sociale domein plaats, die wel de grootste wordt genoemd sinds Thorbecke in 1848 de relaties tussen gemeenten en rijk vormgaf (RMO, 2014). De vooronderstelling erachter is, dat gemeenten betere mogelijkheden hebben om aan burgers maatwerk te bieden waarin ook de verbinding wordt gelegd met andere beleidsterreinen.

De decentralisatie van veel taken in het sociale domein naar de gemeenten plaatst de lokale overheden voor twee fundamentele opgaven: een overdracht en een verandering.

De *overdracht of transitie* betreft (de periode van) het veranderen van het huidige *stelsel* en gaat vooral over wet- en regelgeving, budgetverdeling, besturing, inkoop, toezicht en verantwoording. De transitie houdt in dat gemeenten ervoor moeten zorgen dat de geleverde zorg na decentralisatie van 1 januari 2015 nog steeds wordt geleverd. Dit impliceert dat gemeenten kennis moeten ontwikkelen van een hele nieuwe reeks van doelgroepen, met tal van uiteenlopende beperkingen, in steeds wisselende combinaties.

¹ Op deze plaats willen we Leendert Meijers bedanken voor zijn ondersteuning bij het redactiewerk. Theo Roes, Martin Stam, Paul Vlaar en Jean-Pierre Wilken bedanken we voor het doornemen van het concept-manuscript en het leveren van commentaar en verbeter suggesties. Michelle Bax bedanken we voor de zorgvuldige verzorging van het manuscript in verschillende versies.

Bij de *verandering of transformatie* gaat het om een wijziging van de aanpak en uitvoering van maatschappelijke ondersteuning met als doel het realiseren van de beoogde effecten van de stelselwijziging. Dit betekent vooral een verandering in de *werkwijze* van professionals.

Doel Wmo-werkplaats Rotterdam

Transformatie is een langdurig proces, waaraan de Wmo-werkplaatsen bijdragen door kennisontwikkeling en de implementatie van die kennis in de praktijk. Doel van de werkplaatsen is de verbetering van de professionele beroepspraktijk in zorg en welzijn, een betere aansluiting tussen onderwijs en werkveld bewerkstelligen en bijdragen aan kennisontwikkeling en verspreiding.

In de werkplaatsen werken hogeschool c.q. lectoraat, gemeenten, instellingen voor welzijn en zorg, en beroepsbeoefenaren samen aan de ontwikkeling van innovatieve praktijken die aansluiten bij de in de toekomst gewenste professionaliteit rond maatschappelijke ondersteuning. Daartoe moeten maatschappelijke problemen worden verkend, nieuwe praktijken ontworpen, de uitvoering onderzocht en effecten geëvalueerd. Op basis van deze nieuw opgedane praktijkkennis ontwerpen de werkplaatsen bijvoorbeeld competentieprofielen voor beroepskrachten en vrijwilligers, of bijbehorende opleidingsmodulen en bestuurlijke modellen voor de onderlinge relaties in het veld van zorg en welzijn alsmede het gemeentebestuur. Het gaat om co-creatie van nieuwe kennis, waarbij professionele praktijkkennis serieus wordt genomen als kennisbron naast onderzoekskennis.

De Wmo-werkplaats Rotterdam is eind 2012 gestart en heeft zich de volgende doelen gesteld:

- Het bepalen van de behoeften aan sociale steun van kwetsbare, sociaal geïsoleerde burgers, met aandacht voor de jeugd;
- Het beantwoorden van de kennis- en innovatievragen van professionals die kwetsbare, sociaal geïsoleerde burgers en het netwerk om deze burgers heen steunen in hun ontwikkelingsproces naar meer eigen kracht en verantwoordelijkheid;
- Het bepalen in welke mate en hoe bestaande interventies tegemoet komen aan behoeften van burgers in kwetsbare situaties alsmede aan maatschappelijke en politieke doelen;
- Het onderzoeken van enkele perspectiefrijke interventies;
- Het ontwikkelen van onderwijsmodulen rond die interventies;
- Het verspreiden van verworven kennis en de benutting ervan bevorderen.

De inzet was onder meer gericht op veelbelovende interventies en praktijken, wat de werkzame bestanddelen ervan zijn en (toekomstige) professionals (bij) te scholen zodat zij kunnen werken met de opgedane inzichten. Op die manier is door de Wmo-werkplaats Rotterdam geïnvesteerd in de kwaliteit van de uitvoerende werkers.

De beantwoording van de volgende kernvragen stond centraal:

Wat moeten professionals weten over de nieuwste inzichten en effectieve werkwijzen om Rotterdamse inwoners te ondersteunen bij hun maatschappelijke betrokkenheid?

Wat moeten zij kunnen op dit gebied en hoe integreren zij deze kennis en kunde in hun dagelijks handelingsrepertoire?

Professionele aanpak

De problematiek waar de Wmo zich op richt is taai en complex. In Rotterdam en in de regio Rijnmond speelt die problematiek mede gelet op de bevolkingssamenstelling – ruim 600.000 inwoners en 140 verschillende nationaliteiten – op grote schaal en met grote intensiteit. Professionele kwaliteit in uitvoering en aansturing is hierbij essentieel.

In de Wmo-werkplaats Rotterdam is gekozen voor een integrale aanpak. Qua professionele aanpak staat niet de specialist, niet de generalist maar de integralist (op zijn Rotterdams ‘de vlechtwerker’) centraal. Dat is de professional die gericht is op een holistische aanpak van (gezins)problemen in de directe leefomgeving, outreachend, voortvarend, probleemgericht, samenwerkingsgericht, netwerkvormend en overdrachtsgericht, concreet activerend in het dagelijks leven. Dit is in de wereldhavenstad hard nodig want de sociale vraagstukken in Rotterdam zijn hardnekkig en kunnen onmogelijk door één organisatie worden opgelost. Ze vragen een maatwerk- en netwerk-aanpak waarbij kennis uit meerdere disciplines nodig is. Interdisciplinair werken is de methode waarmee professionals en burgers samenwerken om buurten en wijken te verbeteren. Alleen met de kennis van meerdere disciplines is er genoeg expertise aanwezig om integraal naar dit vraagstuk te kijken en met innovatieve oplossingen te komen. Bijvoorbeeld de gebiedsgerichte aanpak in Rotterdam Zuid is een uitgelezen leer- en doe-omgeving voor de Wmo-werkplaats, net zoals de sociale wijkteams die in Rotterdam actief zijn.

‘Effectief ondersteunen’, zoals geformuleerd in de kernvraag, hebben we uitgewerkt in een aantal deelvragen:

- Hoe vergroten professionals het zelf- of samen-oplossend vermogen, hoe doen zij een appel op ondersteunende netwerken, hoe creëren zij of geven zij vorm aan nieuwe netwerken en hoe vinden ze oplossingen in de buurt?
- Hoe gaat de professional om met vragen van burgers op een integrale manier?
- Wanneer stroopt de professional de mouwen op en wanneer ondersteunt hij/zij met de handen op de rug?
- Hoe leiden hogescholen de (aanstaande) professionals op die integraal kunnen werken?
- Wat is de probleemanalyse op het gebied van samenwerken en governance: gaat het om sectorale fixatie, moeite om coördinatie op casusniveau te organiseren, de veranderingsresistentie in het versnipperde welzijnswerk, de spanning tussen stedelijk georganiseerde zorg en gebiedsgericht georganiseerde welzijnswerk? Of ook om aansluiten bij wat er aan nieuwe, vaak hybride organisatievormen ontstaat?

Praktijken en selectie voor onderzoek en innovatie

De vraag van de subsidiegever, het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), was een aantal beloftevolle praktijken te onderzoeken en verder te (door)ontwikkelen. In Rotterdam is de Wmo-werkplaats in 2012 gestart met het maken van een groslijst van zulke (mogelijke) praktijken. De inventarisatie in de stad leverde meer dan honderd beloftevolle praktijken op, waaruit noodgedwongen een selectie is gemaakt. Bij de discussie daarover en de uiteindelijke keuze speelden verschillende invalshoeken een rol:

1. Om te beginnen de doelen van de Wmo. De Wmo kent vier maatschappelijke doelen:
 - het bevorderen van zelfredzaamheid;
 - het vergroten van participatie en eigen kracht van kwetsbare (groepen) burgers;
 - het stimuleren van actief burgerschap;
 - het verbeteren van sociale samenhang’.Alle doelen bevinden zich op het niveau van de burgers (bewoners) en cliënten.
2. Bij de te onderzoeken interventies en activiteiten van de Wmo-werkplaats staat het perspectief ‘van onderop’ oftewel de betekenis voor de bewoners, burgers, cliënten etc. centraal.
3. De sterke kanten van de werkwijzen in Rotterdam en kennisvragen die in de wereldhavenstad leven op het werkterrein van de Wmo. Bij de kennisvragen staat de professional met contacten met burgers/cliënten centraal, het zogenaamde professionele perspectief. Daarnaast gaat het ook om kennisvragen vanuit enerzijds management en beleid, anderzijds de burgers/cliënten alsmede om kennisdeling en nieuwe kennisontwikkeling.

Omdat er zoveel op het oog interessante praktijken waren en zijn, is besloten vier inhoudelijke thema’s te onderscheiden en daarbinnen een aantal praktijken te onderzoeken. Het gaat om de volgende praktijken die in deze bundel aan de orde komen.

Schema 1 Thema's en praktijken die zijn onderzocht (en hoofdstuk in het boek)

Thema	Praktijk 1	Praktijk 2
Activering sociale netwerken	Outreachinge aanpak MDA Hoofdstuk 1	Principes eigen kracht bij EKC Hoofdstuk 2
Religieus en overige geïnspireerde praktijken	House of Hope Hoofdstuk 3	
Nieuwe publieke ruimtes	Nieuwe Nachtegaal Hoofdstuk 4	Buurtwinkel het Oude Westen Hoofdstuk 4
'Verplicht vrijwilligerswerk'	Overschie Hoofdstuk 5	Kralingen Crooswijk Hoofdstuk 5

In de onderzochte praktijken beschrijven we hoe reguliere instellingen en werksoorten worstelen met de principes van de Wmo. Ook schenken we aandacht aan doelgroepen die tussen wal en schip dreigen te vallen en waarvoor de reguliere hulpverlening geen oog heeft of tekort schiet. Bij de onderzochte thema's blijkt dat het werken met ervaringswerkers en peer's – zoals die bij de maatschappelijke opvang, verslavingszorg en bij de bestrijding van armoede en sociale uitsluiting in opkomst is – niet uit de verf is gekomen. Gekozen is daarom voor de insteek vanuit de sociale professional en niet primair vanuit cliënten(organisaties).

Reflectie en kennisdeling

Naast de thema's en praktijken is een reflectie- en kennisdelingslijn ontwikkeld. Immers, het doel van de Wmo-werkplaats Rotterdam is vooral ook een plek te zijn van reflectie in de vorm van een *learning community* waar gezamenlijk iets nieuws kan worden ontwikkeld. Een plek waar nagedacht kan worden over de vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan de Wmo (zoals over de rol van de overheid, over hoe mensen functioneren) en de processen daaromheen (zoals bezuinigingen).

Een ervaren probleem is wel dat onder invloed van de economische crisis (2008-2014) en daaruit voortvloeiende bezuinigingen een kaalslag heeft plaatsgevonden in de sector welzijn. Het beroepenveld in de welzijnssector onderging en ondergaat hierdoor een fundamentele verandering en lijkt op te schuiven naar onderwijs en zorg. Die ontwikkelingen dwingen tot herbezinning en tot het zoeken naar oplossingen die sociaal duurzaam zijn.

Sociale duurzaamheid bestaat voor ons uit een aantal elementen, waaronder: het redeneren vanuit doelgroepen, het leveren van professionele kwaliteit op maat, het verbinden met maatschappelijke waarden en duurzame financiële kaders.

Tijdens de reflectie en kennisdelingsbijeenkomsten is als volgt te werk gegaan:

- De probleemanalyse aanscherpen en een visie ontwikkelen op de Wmo problematiek;
- De discussie aangaan over het pluriforme samenstel van waarden;
- Nagaan welke vooronderstellingen er onder het Wmo beleid liggen;
- Praten met burgers en cliënten (bijvoorbeeld via cliëntenraden of bezoeken aan bewonerscentra, werkcentra);
- Praten met professionals uit de eerste en tweede lijn en met managers en beleidsmakers, bijvoorbeeld over wat de transities en transformaties voor hen betekenen;
- Nagaan wat vitale en weerbare netwerken zijn (van burgers, van instellingen) voor sociale duurzaamheid;
- Nagaan wat de rol is van de buurt en wat de betekenis is van nabijheid – informele zorg komt immers maar voor een deel uit de buurt;
- Inventariseren wat er in Rotterdam en in de regio gebeurt op het gebied van maatschappelijke ondersteuning.

Hoofdstuk 6 is gewijd aan de lijn van reflectie en kennisdeling.

Een lerende aanpak

Bij de Wmo-werkplaats Rotterdam gaat het primair om een lerende aanpak, namelijk het streven naar het creëren van een of meer professionele leergemeenschappen, het inzetten op *reflective practitioners* en het bevorderen van organisatieleren en beleidsleren.

In een *professionele leergemeenschap* of *community of practice* voeren onderzoekers en docenten, samen met professionals uit de praktijk en studenten onderzoek uit ter verbetering van de beroepspraktijk en de vernieuwing van het curriculum.

In het kader van onze op implementatie gerichte activiteiten zijn ook leerkringen gevormd voor de professionals die actief zijn in wijkteams. In de leerkringen worden ervaringen uitgewisseld en thema's als methodieken en organisatieontwikkeling uitgediept. Deze leerkringen vormen een (tijdelijke) professionele leergemeenschap, waarin ook wordt gewerkt aan de versterking van wat Hargreaves en Fullan (2012) 'professioneel kapitaal' noemen.

De Wmo-werkplaats Rotterdam staat een lerende aanpak voor die bijdraagt aan het versterken van *reflective practitioners*. Dat concept van Schön (1983) is uiterst actueel, juist ook voor het sociaal werk in snel veranderende kaders. Een van de aspecten van het concept is, dat de scherpe scheiding tussen beleidsmakers en uitvoerders niet goed is vol te houden wanneer je gaat kijken wat professionals op de werkvloer doen. Die nemen namelijk voortdurend beslissingen, gebruikmakend van hun kennis en ervaring, om op maat werkbare oplossingen te zoeken. Hun praktijk is vormgegeven als (actie- en handelings)onderzoek. Ze reflecteren voortdurend op wat ze doen en welke opties ze hebben (reflectie-in-actie) en dus niet alleen evaluerend na afloop van een activiteit of een

proces. Om de professionele ruimte zo goed mogelijk te kunnen benutten, is ook een zekere kritische houding gewenst. Bijvoorbeeld tegenover algemeen gedeelde beelden ('iedereen wil toch zelfredzaam zijn en kan dat ook') en tegenover het heersende beleid. Die houding komt naar voren wanneer er wordt geëvalueerd in hoeverre de doelen zijn behaald (*single loop learning*) en ook wanneer de vooronderstellingen die ten grondslag liggen aan het beleid worden geanalyseerd (*double loop learning*).

We geven twee voorbeelden van het onderzoek naar vooronderstellingen en dus van *double loop learning*. Een eerste voorbeeld kan de vooronderstelling van 'crowding out' zijn. Dat is de hypothese dat een bepaalde mate van formele zorg de informele zorg 'wegduwt', of andersom: dat bezuinigen op formele zorg 'als vanzelf' zal leiden tot de toename van informele zorg, die de gaten die zijn gevallen gaat opvullen. De vraag is dan: is daar empirische onderbouwing voor? En onder welke specifieke voorwaarden gaat de hypothese op?

Een tweede voorbeeld: de Wmo lijkt uit te gaan van vanzelfsprekende sociale verbanden, van een hechte sociale gemeenschap (*Gemeinschaft*). Het is de vraag, of die veronderstelde hechte gemeenschap tegenwoordig nog bestaat, of dat er veeleer sprake is van lichte gemeenschappen met meer vluchtige banden (*Gesellschaft*; vgl. Duyvendak & Hurenkamp, 2004).

In het onderzoek, in de leerkringen en bij andere activiteiten heeft de Wmo-werkplaats de sociale professionals als reflectieve practitioners, hun ervaringen en (deels impliciete) kennis buitengewoon serieus genomen.

Immers, reflectieve professionals zijn gericht op leren, en dat leren kan gestimuleerd worden binnen *lerende organisaties*. Bijvoorbeeld gemeentelijke organisaties en welzijnsinstellingen kunnen gezamenlijk leren faciliteren door bijvoorbeeld intervisie, kenniscafé's, brainstormsessies en dergelijke. Zo circuleert kennis en wordt die getoetst aan ervaringen van collega's; en zo wordt ook samen nieuwe kennis geproduceerd.

Daar komt nog wat bij. Uit de enorme hoeveelheid beleidsnotities en rapporten over bijvoorbeeld het fenomeen (sociale) wijkteams valt op dat er vrijwel geen aandacht is voor eerder opgedane ervaringen. Succes- en mogelijke faalfactoren blijven veelal buiten beschouwing, risicoanalyses ontbreken. De lessen uit het verleden worden niet meegenomen, de blik is gericht op de nabije toekomst. Bovendien neigen sommige gemeenten zich al te zeer te gaan bemoeien met de inhoud van het uitvoerend werk en biedt de welzijnszorgsector hiertegen weinig weerwerk. Die 'verbroken verbindingen' zijn zorgwekkend en kwalijk, want besturen, beleid en uitvoering is niet uitsluitend een kwestie van vooruitzien maar tevens een zaak van durven terugzien. Dat houdt meer in dan het alleen op een 'ad-hoc' wijze terugkijken door middel van evaluaties en monitoring aan het eind van het proces. Indien we pretenderen 'zelflerende systemen' te zijn, is een stevige retrospectieve reflectie een gewichtig bestanddeel van de werkelijkheid van de praktijk. Sociale professionals en beleidsmakers hebben niet altijd in de gaten waarop de zich, soms structureel, voordoende problemen vandaan komen. Zelden hebben zij

weet dat voorgestelde alternatieven of als nieuw gelanceerde ideeën op een andere plaats en in een andere tijd al min of meer zijn beproefd.

Het verleden en het geheugen zijn desalniettemin belangrijke kennisbronnen die op een intelligente wijze moeten worden benut, het gaat in essentie over kennismanagement. Of we het willen of niet we moeten ervan doordrongen zijn dat we voortborduren op het beleid en de praktijk van onze voorgangers. Het is ons hier te doen om een lerende strategie: de opgedane ervaringen in het (recente) verleden te zien als kennisbron bij de omgang met hedendaagse sociale knelpunten waarvoor niet altijd pasklare oplossingen voorhanden zijn.

In het geval van *beleidsleren* draait het leren niet alleen om het verbeteren van handelingen op grond van kennis, ervaring en inzicht op individueel- en/of organisatie/instellingenniveau maar evenzeer of vooral op het niveau van de totale beleidssector van zorg en welzijn. Het leren behoort zich niet uitsluitend te richten op de instrumentele kant – de inzet, het verbeteren en het veranderen van instrumenten/interventies – van het gebiedsgerichte werken. Essentieel is dat beleidsleren zich eveneens dient te richten op het ter discussie stellen van de doelstellingen van het beleid en de veronderstellingen die hieraan ten grondslag liggen. Om die reden is het van belang om naar de biografie van beleidsprogramma's en interventies te kijken (Witte, 2015).

Rol en kwaliteiten van sociale professionals ²

Met alle nadruk op eigen kracht en zelforganisatie rijst de vraag wat de rol van de sociale professionals nog kan zijn. In een studie naar de verschuivende verhoudingen tussen vrijwilligers en professionals in de zorg- en welzijnssector onderscheidt Bochove (2014) drie samenwerkingspatronen: vrijwillige verantwoordelijkheid, gedeelde verantwoordelijkheid en professionele verantwoordelijkheid. Vrijwillige verantwoordelijkheid is zijns inziens alleen in een beperkt aantal gevallen en onder bepaalde voorwaarden mogelijk. Een verschuiving van taken van professionals naar vrijwilligers om uitsluitend financiële redenen is niet aan te raden.

Maar hoe kan de rol van sociale professionals in het zich snel veranderende sociale domein er dan uitzien? Bij zoeken naar een antwoord kunnen de acht bakens door ministerie van VWS samen met de branchevereniging in 2010 geformuleerd, onder de noemer Welzijn Nieuwe Stijl een richtinggevend kader zijn:

1. gericht op de vraag achter de vraag;
2. gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. direct erop af;
4. formeel en informeel in optimale verhouding;

² Voor het eerste deel van deze paragraaf hebben wij gebruik gemaakt van een tekst van Jurriaan Omlo over de rol van professionals in het rapport over nieuwe publieke ruimtes.

5. meer collectief dan individueel;
6. integraal werken;
7. niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
8. gebaseerd op ruimte voor de professional.

De Wmo vraagt om een andere werkhouding van sociaal werkers dan voorheen. Veel meer komt de nadruk te liggen op vroegtijdige samenwerking met personen uit het sociale netwerk om cliënten heen. Het gaat om het inschakelen van en werken met vrijwilligers in de wijk, het inschakelen van het netwerk van de cliënt en sociale professionals van andere collectieve voorzieningen in buurt en wijk. Sociaal werkers kunnen en moeten dit minder dan de voorgaande decennia op een afstand vanachter het bureau regelen. Samenwerken werkt het beste als betrokkenen elkaar kennen en ontmoeten, als ze weten waarvoor ze bij elkaar terecht kunnen en elkaar vertrouwen. Het betekent dat sociale professionals in deze tijd 'opbouwwerkkrachtige' competenties nodig hebben. Ze moeten in staat zijn (wildvreemde) mensen aan te spreken en aan zich te binden. Ze moeten de spreekkamer (het kantoor) uit en eropaf om contacten te leggen. Ze moeten doortastend en handelend optreden en maat- en mensenwerk leveren. En ze moeten kunnen samenwerken met andere professionals, vrijwilligers en sociale netwerken van cliënten die vaak een andere 'taal' spreken en andere verwachtingen en opvattingen hebben.

In de handreiking Maatschappelijke Ondersteuning (Movisie, 2013) wordt een aantal kenmerken van hedendaags professioneel ondersteuning genoemd. Basisvaardigheden en attitude (kwaliteitskenmerken) van een sociaal professional zijn: empathie, reflectie, methodisch werken en creativiteit. Deze competenties/kenmerken beschouwen de auteurs van de handreiking niet als compleet nieuw, zij veronderstellen dat die in principe reeds aanwezig zijn bij de sociale professional. De genoemde kwaliteitskenmerken van de nieuwe sociale professional zijn gekoppeld en gebaseerd op de uitgangspunten van de Wmo, Welzijn Nieuwe Stijl en de drie decentralisaties:

- Eigen kracht versterken
- Op de vraag afgaan
- Binden en verbinden
- Integraal werken
- Signaleren en agenderen

Zoals gezegd volstaat het denken en werken vanuit monodisciplinaire invalshoek niet meer. Het gaat meer en meer om verbindingen leggen en innovatieve interdisciplinaire werkwijzen en aanpakken, het vraagt van de (aankomende) professionals nieuwe en andere vaardigheden en accenten in het (team)werk. Er is behoefte aan zogeheten *T-shaped professionals*. Het 'T-profiel' van deze professionals bestaat uit een staand deel en daarop een liggend deel (die samen de letter T vormen). Het staande deel vormt de diepe specialistische competentie. Het liggende deel gaat om de brede competentie die

in staat stelt om de specialistische competentie toe te passen in heel uiteenlopende situaties en om bruggen te slaan naar andere specialisten. Om die bruggen te kunnen slaan en goed te kunnen samenwerken, bijvoorbeeld in een interdisciplinair sociaal wijkteam, moet de professional zich kunnen verplaatsen in het referentiekader van andere professionals met diepe kennis van andere disciplines. Ook moet iedere professional in staat zijn de eigen vakkennis te kunnen integreren en toe te passen in andermans werkgebied.

In eerdere discussies ging het vaak over de vraag of een sociale professional een specialist óf een generalist zou moeten zijn. De kwestie werd in termen van of/of gesteld. Het concept van de *T-shaped professional* maakt duidelijk dat het veeleer gaat om en/en, om een vruchtbare combinatie van generalisme en specialisme.

Het gaat bij het T-profiel om een sociale professional die, zoals Kassenberg en Doornenbal (2015) verwoorden, beschikken over de volgende kwaliteiten:

“De professional kan bijdragen aan en het werken vanuit een gezamenlijke visie en perspectief op omgevingsgericht en preventief werken (...); heeft een nieuwsgierige en onderzoekende houding; durft intercollegiale consultatie te vragen; denkt en handelt out of the box, heeft ontwerpende en creatieve vaardigheden; kan samen met collega’s plannen maken; kan doelmatig en planmatig werken en trekt lering; kan omgaan met verschillen tussen professionals en doelgroepen; zoekt actief de samenwerking met collega’s, vrijwilligers etc.; beschikt over communicatieve vaardigheden (kan luisteren, vragen stellen, aandachtig zijn, beschikbaar zijn, grenzen aangeven; heeft kennis van (nieuwe) technologie ten behoeve van de samenwerking met collega’s, vrijwilligers en sociale netwerken.”

Wanneer je overziet welke kwaliteiten en activiteiten er allemaal worden verondersteld en verwacht van sociale professionals, dan concluderen wij dat er veel sturing nodig is om tot zelfsturing te komen. Daarvoor is veel tijd en aandacht nodig, zoals ook mag blijken uit de ervaringen die in het sociaal werk vanouds zijn opgedaan met empowerment. Een voorziening als House of Hope wordt in hoofdstuk 3 gekarakteriseerd als ‘slow sociaal werk’ en uit vervolgonderzoek blijkt dat daar in veel steden behoefte aan is (Ter Avest en Sepp, te verschijnen najaar 2015). Het is een open vraag of dat ‘slow sociaal werk’ voldoende ruimte kan krijgen in deze tijden waarin bijvoorbeeld in de huishoudelijke zorg wordt vastgesteld in hoeveel minuten iets moet worden afgehandeld.

Opzet en karakter van de bundel

In de bundel willen we allereerst beknopt en in zekere samenhang presenteren wat de (onderzoeks)inspanningen van de Wmo-werkplaats Rotterdam hebben opgeleverd. Daarnaast hebben we nog een andere ambitie, we willen dat de bundel bruikbaar is voor

(aankomende) professionals. Dat wil zeggen zowel voor het hbo-onderwijs als voor de praktijk in het beroepenveld (in instellingen en bij de gemeente, bij beleid en uitvoering).

De nagestreefde toegevoegde waarde van onze bundel is van dien aard dat deze tegelijkertijd als leesboek en leerboek fungeert. Een boek dat interessant en uitdagend is voor de praktijk in Rotterdam en elders in Nederland.

De opdracht aan de auteurs bij het schrijven van de opgenomen artikelen in de bundel luidde: Wat kunnen (aankomende) sociale professionals specifiek leren van de onderzochte thema's in relatie tot de Wmo? Welke concrete 'lessen' zijn er in het algemeen voor het onderwijs en de praktijk te trekken uit de onderzochte praktijken? Een van de manieren om daar als leerboek aandacht aan te besteden is, dat we aan het einde van elk hoofdstuk enkele verwerkings- en/of leervragen formuleren en ook een korte casus of dilemma aanbieden als discussie- en reflectiestof. Het werkboek bevat op deze wijze niet alleen leesstof maar denkstof en handelingsstof.

De samenhang tussen de geboden artikelen in de bundel is ontstaan door in elk hoofdstuk bij het schrijven rekening te houden met twee invalshoeken: een analytische en een inhoudelijke invalshoek. De analytische invalshoek richt zich op *wat werkt, voor wie en waarom (succes-/faalfactoren en mechanismen)*? Deze invalshoek is van belang in verband met het overdragen en verder (door)ontwikkelen van de onderzoeksresultaten naar 'producten'.

De inhoudelijke invalshoek richt zich op het beantwoorden van de vraag: *Hoe functioneert in de praktijk het stimuleren van de inzet van sociale netwerken rond de (kwetsbare) burger/cliënt?* Dit is in wezen de kern van de discussie rond de transformaties en transitie in het algemeen en de Wmo in het bijzonder.

Bij de analytische en inhoudelijke invalshoeken speelt zowel het perspectief van de professional een rol (in het veld en in het beleid) als het perspectief van de cliënt en/of burger. In het praktijkgerichte onderzoek dat de Wmo-werkplaats Rotterdam doet combineren we namelijk drie kennisbronnen: kennis uit eerder onderzoek, ervaringskennis van professionals en ervaringskennis van burgers/cliënten.

Wie zich meer en diepgaander op de hoogte wil stellen van het praktijkgerichte onderzoek van de Wmo-werkplaats Rotterdam verwijzen wij gaarne naar de website www.wmowerkplaatsrotterdam.nl waar de volledige eindrapportages van de hier gepresenteerde onderzoeken zijn te vinden.

Literatuur

- Bochove, M. van, e.a. (10 maart 2014). *Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?* www.socialevraagstukken.nl.
- Duyvendak, J. W., & Hurenkamp, M. (2004). *Kiezen voor de kudde. Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: Van Gennep.
- Hargreaves, A., & Fullan, M. (2012). *Professional Capital: Transforming Teaching in Every School*. Teachers College Press.
- Kassenberg, A., & Doornenbal, J. (2015). Een stap naar voren: preventief en omgevingsgericht werken vanuit het CJG. In G. van de Luitgaarden (red.), *Transities: tussen hoop en vrees* (pp. 43-60). e-book: dewijkin.nl.
- Movisie (2013). *Handreiking maatschappelijke ondersteuning*. Utrecht: Movisie.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2013). *Terugtrekken is vooruitzien*. Den Haag: RMO.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (2014). *Leren innoveren in het sociale domein*. Den Haag: RMO.
- Schön, A. (1983). *The reflective practitioner. How professionals think in action*. Cambridge/Massachusetts.
- Witte, T. (2015). Beleidsleren: Wijk als landscape of action. In G. van de Luitgaarden (red.), *Transities: tussen hoop en vrees* (pp. 13-29). e-book: dewijkin.nl.

Activering van sociale netwerken bij outreachende aanpak Maatschappelijke Dienstverlening Alexander

Marion Matthijssen

Inleiding

De Wmo: beweging richting participatiesamenleving

Dit zijn tijden van ingrijpende verandering van de Nederlandse verzorgingsstaat. Daarvan is de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 een belangrijke mijlpaal. De overheid streeft met deze wet naar een nieuwe balans tussen burgers en overheid, tussen overheden en ook tussen burgers onderling en hoopt zo beter het hoofd te kunnen bieden aan maatschappelijke vraagstukken als vergrijzing, individualisering, culturele integratie en arbeidsparticipatie (SCP, 2010). Zelfredzaamheid van de burger is een van de kernbegrippen waarop de Wmo steunt. Ook voor de gemeente Rotterdam is zelfredzaamheid de basis van de Wmo (Gemeente Rotterdam, Meerjarenplan Wmo 2010-2014). Sinds 2015 vallen ook de AWBZ-voorzieningen onder het Wmo-regime. Waar de Wmo eerder met name mensen betrof met lichtere zorgvragen, raken de decentralisaties nu ook de mensen met 'zwaardere' zorgvragen en ondersteuningsbehoeften. Bijvoorbeeld cliënten met GGZ-problematiek, ouderen met dementie of jongeren met een verstandelijke beperking. Zij ontvangen nu ondersteuning die wordt geregisseerd door lokale overheden en die wordt aangeboden door instellingen waarmee de gemeente contracten heeft afgesloten.

Telkens blijft het adagium: organiseer de zorg en ondersteuning met de optimale inzet van informele zorg én organiseer deze zorg en ondersteuning zo dichtbij mogelijk. In de afgelopen jaren is er een beweging ingezet naar dat nieuwe gedrag, passend bij een participatiesamenleving. In plaats van een ondersteuningsvraag met een aanbod, wordt naar oplossingen gezocht in samenwerking met de cliënt. Uitgangspunten zijn zoveel mogelijk inzet vanuit het eigen sociale netwerk en inzet van eigen kracht. Cliënten doen eerst een beroep op eigen oplossingen en mensen in de eigen omgeving, alvorens een beroep te doen op professionele voorzieningen. Ook Rotterdam wil samen met partners in de stad de zelfredzaamheid van Rotterdammers (preventief) versterken en mogelijke belemmeringen wegnemen. Het activeren van de eigen kracht en het sociale netwerk, ook wel genoemd samenredzaamheid, is daarbij van grote betekenis. Gestreefd wordt naar minder professionele inzet en het optimaliseren van het gebruik van maatschappelijk vastgoed. De aanname is dat efficiency gewonnen kan worden door voorzieningen en locaties te benutten voor meer doelgroepen. En ook door meer te werken met generalistische professionals en vrijwilligers. Bovendien is de gedachte dat kwetsbare burgers zelfredzamer worden wanneer zij hun informele netwerken aanboren alvorens te leunen op publieke zorg en hulpverlening. Ook zou toenemende onderlinge betrokkenheid van burgers de sociale cohesie bevorderen. Deze verwachting is gebaseerd op het zogenaamde 'verdringingseffect': wanneer de overheid te veel zorgtaken overneemt

van burgers dan zou de intrinsieke motivatie van mensen om zelf informele zorg te verlenen afnemen. Naast het verdringingseffect is er ook de vooronderstelling dat als de overheid teruggaat, anderen dan de zorgtaken gaan overnemen. Dit is lastig empirisch te onderbouwen, vanwege het gebrek aan longitudinaal, internationaal vergelijkbaar onderzoek naar de verhouding tussen formele en informele zorg (Van Oorschot, Arts & Halman, 2005). Bovendien is er ook onderzoek dat erop wijst dat een stevige verzorgingsstaat de informele zorgsector juist versterkt (Van Oorschot, Arts & Halman, 2003).

Activering sociale netwerken bij MDA

Aan de hand van de praktijk van het outreachend werken van Stichting Maatschappelijke Dienstverlening Alexander (MDA) is het activeren van sociale netwerken van de burgers/cliënten binnen de Wmo-werkplaats Rotterdam onderzocht. MDA is een organisatie in maatschappelijke dienstverlening en biedt vraaggerichte dienstverlening aan burgers van de deelgemeente Prins Alexander in Rotterdam. MDA heeft als doelstelling om burgers van de deelgemeente Prins Alexander die problemen in hun persoonlijk functioneren ondervinden zo licht mogelijk te ondersteunen zodat burgers met hun problemen kunnen omgaan en zelfstandig kunnen (blijven) functioneren en meedoen aan de samenleving. De dienstverlening is gericht op zelfredzaamheid en zelfstandigheid en wordt geboden in aansluiting op de burger en diens sociale omgeving. In het onderzoek in het kader van de Wmo-werkplaats is er gekeken in welke mate het outreachend werken van Maatschappelijke Dienstverlening Alexander bijdraagt aan het zelfredzaam worden van de burger en welke lessen hier uit te trekken zijn voor (de opleiding van) professionals, beleidsmakers en bestuurders. In het onderzoek is ingezoomd op de vraag hoe reëel het is om van kwetsbare burgers te verwachten dat zij op eigen kracht uit de moeilijkheden zullen komen en dat zij een beroep zullen doen op mensen uit hun netwerk.

Outreachend werken

Herstellen van verbindingen tussen burgers en samenleving

Hulpverlening kan als outreachend worden aangemerkt als professionals een proactieve houding aannemen en op pad gaan om contact te leggen met cliënten die anders buiten beeld blijven. Direct nadat het contact ontstaat, moet de betrokken professional omschakelen naar een ondersteunende houding. Veel burgers in kwetsbare posities dreigen de verbinding met hun omgeving en de samenleving te verliezen, of zijn deze al kwijt. De effectieve outreachend werker doorbreekt de negatieve spiraal van steeds verder afglijden en draait deze om naar een opwaartse spiraal van positieve ervaringen, waarmee zij 'weven aan de samenleving' (DWO, 2012). Dit is één van de kernwaarden van outreachend werken zoals omschreven door de stichting Eropaf!: verbindingen leggen en verbindingen herstellen (Van Doorn e.a., 2013). In feite gaat dit over het (her)verbinden van burger en samenleving.

Aanvankelijk werd outreachend werken vooral ingezet voor de groep 'zorgwekkende zorgmijders', inmiddels wordt het ingezet voor mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Het gaat dan om mensen die kampen met een veelheid aan problemen, variërend van verslaving, psychiatrische problemen, schulden, depressie, vervuiling tot vereenzaming. Cliënten van de outreachende aanpak behoeven vaak een andere aanpak dan cliënten van maatschappelijk werk (reguliere aanpak). Het ambitieniveau van de cliënten ligt veelal lager, waardoor een intensievere aanpak vereist is. Ook wordt het outreachend werk steeds meer ingezet aan de 'voorkant' van sociale kwesties (Van Doorn e.a., 2013). De moderne sociaal werker gaat er steeds meer op af en verlegt zijn aandacht van het individu in ernstige problemen naar het ondersteunen en versterken van sociale netwerken. Met als doel om zo excessen en ernstige sociale problemen, waarin de klassieke manier van outreachend werken moet worden toegepast, zoveel mogelijk te voorkomen (Stam, 2012).

Binnen MDA bestaat de reguliere aanpak (de cliënt meldt zichzelf aan) naast de outreachende aanpak (MDA gaat naar de cliënt toe). In de praktijk blijkt dat veel reguliere cliënten die eerst zelf contact hebben opgenomen met MDA op een gegeven moment toch afhaken (zorgmijdend worden). En dan is er alsnog een outreachende aanpak nodig. Specifieke kenmerken die genoemd worden voor outreachend werken, zijn (Stoelinga, 2004):

- Outreachend werkers zijn toegerust met specifieke hulpverleningsmethoden en -technieken, waarbij de meest in het oog springende is dat ze relatief veel tijd aan cliënten kunnen besteden en, indien nodig, gedurende een lange periode.
- Er worden specifieke organisatorische voorwaarden gesteld aan outreachend werken.
- Er zijn specifieke ethische dilemma's en legitimeringsvragen aan verbonden.

Het belang van netwerken en de (sociale) omgeving bij outreachend werken

De (sociale) omgeving speelt een hele belangrijke rol in de outreachende aanpak. Het gaat dan niet alleen om de omgeving van de cliënt, maar ook om de omgeving (het totale netwerk) van de outreachende werkers. De cliënt en zijn sociale netwerk wordt centraal gesteld in de hulpverlening. Het is in het belang van de cliënt om de relatie tussen de cliënt en zijn omgeving te verbeteren of te herstellen. Zo bemiddelen professionals tussen de cliënt en zijn omgeving, om bij cliënten duidelijk te maken hoe hun gedragingen uitwerken op hun omgeving (instanties, professionals, familie, kennissen, buurtbewoners etc.). Aan de andere kant probeert de professional bij de omgeving begrip te kweken voor het gedrag van de cliënt. Deze manier van werken wordt ook bij MDA gehanteerd. Daarnaast is het ook voor de outreachend werkers van belang om een goede relatie of een goed netwerk op te bouwen met allerlei professionele partijen om de hulpverlening te optimaliseren. Dat is ook terug te zien in de integrale aanpak die MDA hanteert. Deze wordt vormgegeven door een combinatie van het eigen netwerk van de cliënt en de inzet van vrijwilligers, studenten en beroepskrachten. De inzet van vrijwilligers en studenten heeft daarin een grote plaats ingenomen, waarmee MDA tegelijkertijd bijdraagt aan het verhogen van participatie van deze vrijwilligers en

studenten. Daarnaast wordt er samengewerkt met allerlei netwerkpartners en partijen, zoals de politie, het Lokaal Zorgnetwerk (LZN), het Lokaal Team Huiselijk Geweld (LTHG), schoolmaatschappelijk werk, sleutelfiguren, de huisarts, de wijkpastor, opbouwwerk en woningbouwcorporaties. Daardoor zijn de lijnen kort en kan er gezamenlijk gekeken worden hoe cliënten geholpen kunnen worden. Deze integrale en outreachende manier van werken sluit goed aan op het gebiedsgericht werken en zorgt ervoor dat signalen vanuit de wijk kunnen komen. Veel van deze netwerkpartners zijn namelijk aanwezig in de wijk (bijvoorbeeld de wijkpastor, woningbouwcorporaties, de politie en schoolmaatschappelijk werk). Eventuele opvallende zaken of signalen kunnen in gezamenlijke overleggen met netwerkpartners meegenomen worden.

Zelfredzaamheid vergroten en het sociaal netwerk inzetten

De dienstverlening van MDA wordt ingezet voor kwetsbare burgers. Kwetsbaarheid kenmerkt zich door (het risico op) meervoudige problematiek als betalingsachterstanden, schulden, oplopende spanningen met gevolgen voor geestelijke gezondheid en gezinsrelaties, huiselijk geweld en isolement. Waar nodig vervult MDA een brugfunctie naar bemoeizorg. De doelgroep is heel wisselend: bijvoorbeeld jonge, alleenstaande moeders, oudere geïsoleerde mensen, gezinnen waar alles boven het hoofd groeit. Het outreachende team is vooral gericht op de zorgmijdende cliënten die zelf niet de stap richting de hulpverlening maken. Bij de meeste cliënten is er vrijwel altijd sprake van multiproblematiek, zoals financiële problemen/armoede, sociaal isolement, huiselijk geweld en gezinsrelaties. Vaak is de eerste vraag een praktische vraag (bijvoorbeeld huurachterstand) en blijkt er vervolgens sprake te zijn van complexe en psychosociale problematiek. Het vergroten van zelfredzaamheid van de cliënt en de inzet van het sociale netwerk zijn heel belangrijk in het outreachende werk. Zoals de professionals van MDA het mooi verwoorden ‘outreachend werken is onderzoekend maatschappelijk werk bedrijven’. Er wordt veel tijd gestoken in contact zoeken met de cliënt. Wanneer dat contact eenmaal tot stand is gekomen, neemt de professional de tijd om een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. Daardoor is de cliënt eerder geneigd om hulp te accepteren. Professionals hebben ‘een lange adem’: ze blijven proberen om ergens binnen te komen wanneer ze denken dat de cliënt hulpbehoevend is. Daar krijgen ze ook tijd en ruimte voor. Door MDA is aangegeven, dat het niet de bedoeling is dat professionals urenlang bij de cliënt doorbrengen. Wel wordt in de beginfase een ‘diepte-investering’ geleverd om vertrouwen van de cliënt te krijgen en om (financiële) zaken op orde te krijgen. Meestal neemt daarna de intensiteit en de frequentie van het contact weer af. Naast de tijdsinvestering die aan het begin van het traject is geleverd, wordt er tijd gereserveerd om het sociale netwerk van de cliënt te onderzoeken, informatie te verzamelen over de cliënt en de vraag achter de vraag achterhalen. Om de zelfredzaamheid van de cliënt te vergroten kijkt de professional hoe het probleem gezamenlijk met de cliënt opgelost kan worden. ‘Niet ik ga het voor je oplossen, maar naast iemand gaan staan en kijken wat er aan de hand is en wat er nodig is.’

De outreachende werker

Om outreachend te kunnen werken, moeten professionals over specifieke kenmerken en vaardigheden beschikken. In de literatuur zijn daarover verschillende dingen gezegd. Zo worden moderne outreachend werkers vergeleken met evenwichtskunstenaars, omdat ze balanceren op een dun koord waarbij ze zoeken naar het wankel evenwicht tussen uitersten. Het balanceren wordt op zes verschillende onderdelen aangegeven:

1. Antwoord vinden op de vraag ‘wanneer erop af en wanneer niet?’ Ze opereren op de smalle scheidslijn tussen betutteling en nalatigheid. De vraag naar legitimering van handelen is cruciaal en moet telkens gesteld worden.
2. Balanceren tussen regie overnemen en regie versterken. Outreachend werkers zijn erop gericht om de eigen kracht van cliënten te ondersteunen en te versterken.
3. Contact maken: nabij blijven en het opbouwen van een sterke persoonlijke band en anderzijds juist eigen kracht aanboren, deze versterken en cliënten weer loslaten.
4. Zoeken naar de balans tussen individu en collectief. Directe individuele hulpverlening verschuift langzaam maar zeker naar ondersteuning van netwerken en versterken van sociale samenhang. Dit vraagt om presentie en – binnen de sociale context – doordacht subtiel handelen (Schlatmann & Van Waarde, 2012).
5. Evenwicht zoeken tussen creatieve en onorthodoxe oplossingen buiten de gebaande paden enerzijds en regels, protocollen en productresultaten aan de andere kant. Ze maken verbinding en werken in het niemandsland tussen systeem- en leefwereld.
6. Balanceren tussen generalisme en specialisme. Ze positioneren zich als generalisten omdat ze doen wat nodig is voor de cliënt. Daarnaast zijn ze specialisten: goed in contact maken en houden, uitblinken in communicatieve vaardigheden en doortastendheid, sterk bedreven in het invoegen in het sociale systeem en de leefwereld van de cliënt. Ze zijn specialisten van het dagelijks leven. (Van Doorn e.a., 2013).

Ook Stoelinga (2004) schrijft over het balanceren van de outreachend werker tussen uitersten en het bewegen op de grenzen van het toelaatbare. Het gaat om een juiste balans tussen meeveren en grenzen stellen, tussen volgen en leiden, tussen sanctioneren en belonen en tussen persoonlijke betrokkenheid en distantie. Van de outreachende (generalistische) professional wordt veel verwacht: duizendpoot en verbindingsmakelaar tegelijk. Ze leggen verbindingen, kennen hun wijk en de bewoners, werken oplossingen- en contextgericht, zijn present bij burger en buurt, volgen de burger als dat kan, bieden ondersteuning waar nodig, laten zich niet leiden door procedures, doorbreken zo nodig grenzen, werken effectief samen en hebben voldoende handelingsruimte. Het zijn professionals met veel handelingskennis en reflectief vermogen. Ze beheersen de principes van het ‘social case work’, maar ook van materiële hulp- en dienstverlening, van groepswork en opbouwwork. Ze denken en handelen outreachend, zoeken de vraag achter de vraag en nemen niet direct genoegen met een ‘nee’ gebaseerd op de regels van de systeemwereld. Verder is de outreachende professional vooral aanwezig en weet hij hoe situaties vanuit de context beïnvloed kunnen worden zonder zelf een centrale positie in te nemen. Hij weet hoe samenhangende sociale structuren ontstaan

en gestimuleerd kunnen worden. Hij is specialist van het alledaagse leven en voorkomt zoveel mogelijk dat vraagstukken of problemen zo uitgroeien dat vakspecialisten nodig zijn. Terwijl hij juist ook weet wanneer specialisten betrokken moeten worden. Over wie hij, samen met de betrokken burgers, de regie voert en die zonder problemen aan hen verantwoording afleggen. Hij is zowel leidend als dienend. Leidend ten aanzien van de systeemwereld en de – mogelijke – rol van specialisten en dienend ten aanzien van cliënten en hun sociale omgeving (Van Doorn e.a., 2013).

In 2004 (Stoelinga) zijn de volgende competenties beschreven voor de ‘ideale’ outreachende professional. Het is iemand die:

- een groot hart heeft en over levenservaring beschikt;
- een authentieke persoonlijkheid heeft en zich niet achter een aangemeten professionele rol verschuilt;
- oprecht geïnteresseerd is in de cliënt: iemand die goed kan luisteren, goede vragen stelt, aandacht geeft en de taal van de omgeving spreekt;
- voelsprietten heeft, intuïtie als leidraad neemt in handelen;
- volhardend is en wil blijven investeren;
- andermans (culturele) gewoonten en gebruiken respecteert en niet normerend is;
- een pragmatische instelling heeft, ‘straight’ reageert en niet snel geïntimideerd raakt door stevig taalgebruik of hoekige omgangsvormen;
- kan schakelen tussen de leefwereld van de cliënt en de systeemwereld van instanties.

De meeste van deze competenties zijn ook toe te schrijven aan de outreachend werkers van MDA. Alleen de eerste drie competenties zijn lastig aan te leren en zitten van nature in de professional: een groot hart hebben, over levenservaring beschikken en een authentieke persoonlijkheid hebben. De enige competentie waarover de outreachend werkers in mindere mate lijken te beschikken, is levenservaring. Een aantal cliënten twijfelen aanvankelijk aan deskundigheid van de outreachend werkers omdat ze allemaal (heel) jong zijn. Maar uiteindelijk levert dit geen ontevreden cliënten op.

Succes- en faalfactoren outreachende aanpak

Succesfactoren

In het onderzoek naar de activering van sociale netwerken bij MDA worden er door de professionals verschillende succesvolle elementen genoemd van de outreachende aanpak:

– Dicht op de leefwereld van burgers

Een van de succesvolle elementen van de outreachende aanpak van MDA is dat er mensen bereikt worden die normaal gesproken niet bereikt zouden worden: mensen die zorgmijddend zijn of vraagverlegen zijn.

– Tijd en ruimte krijgen

De professionals van MDA krijgen tijd en ruimte voor de cliënt. Dat betekent dat zij tijd krijgen om een eerste contact te krijgen met de cliënt, want soms lukt het niet meteen om ergens 'binnen te komen'. Ook is er aan het begin van het traject tijd om de cliënt intensief te begeleiden, mocht dat nodig zijn. Verder mogen cliënten na afronding van hun traject altijd nog een beroep doen op de professional. De professionals zijn niet direct gebonden aan een bepaalde hoeveelheid tijd die ze beschikbaar hebben voor de cliënt, maar moeten de beschikbare tijd goed kunnen verdelen over hun caseload. Dit heeft een aantal voordelen. Daardoor accepteren de cliënten hulp eerder omdat de professional tijd heeft om contact en een vertrouwensband op te bouwen met de cliënt. En daardoor kunnen professionals samen met de cliënt werken aan het bevorderen van eigen kracht (zelfredzaamheid) en het inschakelen van het eigen netwerk. Er is tijd om samen met de cliënt mogelijkheden te verkennen en de cliënt daarin te stimuleren. De outreachende aanpak blijkt een goede manier om te kunnen inschatten of laagdrempelige hulpverlening met inzet van eigen kracht en eigen netwerk voldoende is, of dat de professional langer de vinger aan de pols moet houden of doorverwijzing naar gespecialiseerde hulpverlening nodig is. Door cliënten wordt deze laagdrempeligheid en langdurige inzet van dezelfde professionals gewaardeerd.

– Goede kwaliteit hulpverlening

MDA werkt generalistisch en heeft een goed netwerk van samenwerkingspartners (ketenpartners, schoolmaatschappelijk werk, pastoraal werk en andere sleutelfiguren). Daardoor kan er gezamenlijk worden gekeken hoe de problemen van de cliënt opgelost kunnen worden. Ook zijn de lijnen daardoor kort en is de wachttijd van intake tot daadwerkelijke hulpverlening aanzienlijk korter dan in de reguliere hulpverlening. Verder is het een voordeel voor cliënten dat ze na het sluiten van hun casus kunnen terugvallen op dezelfde sociaal werker (Matthijssen, 2014).

Risicofactoren

Naast de succesfactoren wordt er in het onderzoek van MDA door de professionals ook een aantal risicofactoren aangegeven:

– Hoe ver moet men gaan in het hulp verlenen?

Per cliënt moet er steeds een afweging worden gemaakt waar de grens van de hulpverlening ligt. MDA gaat best ver in de aanhoudende inspanning voor cliënten en laat ze niet snel los, zeker wanneer er kinderen in het spel zijn. Maar soms is het lastig om te bepalen hoe ver professionals moeten gaan in het aangaan van contact met de cliënt en het aanbieden van hulp, zo geven de professionals van MDA aan. Ook blijkt professionele inzet kwetsbaar wanneer er geen of beperkt sprake is van intrinsieke levensmotivatie. De kans op terugval is dan heel groot en problemen zijn dan niet zomaar op te lossen (Matthijssen, 2014).

– Informele hulp kent grenzen

Aan de inzet van informele hulp zitten grenzen. Uit onderzoek blijkt dat het merendeel van de Nederlandse bevolking anderen graag helpt (Tonkens, 2010). Maar onderlinge steun tussen burgers verloopt vaak moeizaam vanwege vraagverlegenheid aan de ene kant en handelingsverlegenheid aan de andere kant (Linders, 2010). Uit ander onderzoek blijkt weer dat een meerderheid de voorkeur geeft aan formele hulpbronnen wanneer zij zorgbehoevend worden (De Boer, 2007). Hoe hulp wordt ervaren, is geheel afhankelijk van de problematiek van de cliënt. Veel cliënten vinden het bijvoorbeeld niet fijn wanneer ze schulden hebben en er wordt een buurman of familielid ingeschakeld bij het oplossen van een dergelijk probleem. Daar speelt schaamte ook nog vaak een rol. Ook kent het inschakelen van het sociaal netwerk zijn beperkingen. Veel mensen die benaderd worden vanuit de outreachende aanpak hebben vaak een zeer beperkt sociaal netwerk waarop een beroep gedaan kan worden. Bovendien kunnen informele zorgverleners die worden ingeschakeld binnen de outreachende aanpak ontmoedigd raken doordat er te weinig verandert in de situatie van de cliënt (Matthijssen, 2014).

– Niet iedereen wordt bereikt

MDA werkt op een signaal gestuurde manier. Zij gaan af op signalen vanuit de wijk, van sleutelfiguren en ketenpartners. Dit zorgt ervoor dat ze veel signaleren, maar niet iedereen zullen bereiken. Om nog meer problematiek te kunnen signaleren, zou MDA zelf present moeten zijn in de wijk. Op dit moment ontbreekt het aan voldoende mankracht en uren om dit te kunnen waarmaken.

Activering sociale netwerken en bevorderen zelfredzaamheid

Inleiding

In de dienstverlening van MDA zijn het centraal stellen van de cliënt met zijn/haar sociaal netwerk en het bevorderen van zelfredzaamheid essentiële onderdelen. Gekeken is hoe dat in de praktijk werkt.

Wat is zelfredzaamheid?

Wanneer aan professionals gevraagd wordt wat zij onder zelfredzaamheid verstaan, dan is dat een lastig te beantwoorden vraag: het is een breed begrip. De definitie die vaak door beleidsmakers gebruikt wordt 'het geen beroep doen op professionele hulp' wordt niet toereikend gevonden. Want dan zouden zorgmijders en sociaal geïsoleerden ook zelfredzaam zijn. Aangegeven wordt dat zelfredzame mensen de stap moeten kunnen nemen naar de hulpverlening: 'ze gaan een drempel over'. Wellicht past de term 'samenredzaamheid' beter in de huidige tijd waarin we steeds meer willen teruggaan naar een collectieve samenleving waarin iedereen meetelt, participeert en verantwoordelijkheid draagt. Onlangs verscheen op de website van het Nederlands Jeugdinstituut een blog over zelf- en samenredzaamheid waarin de termen als volgt werden omschreven. 'Zelfredzaamheid is het vermogen om zelf je leven in te richten zonder hulp van wie dan

ook'. 'Samenredzaamheid is het vermogen om samen je leven in te richten met hulp van niet-professionele anderen'.

Activeren sociale netwerken en bevorderen zelfredzaamheid in de praktijk

Over het algemeen blijkt dat activering van eigen kracht en eigen netwerk positief is (Matthijssen, 2014). Maar er moet wel rekening worden gehouden met het feit dat niet iedereen zelfredzaam is in de professionele zin van 'zichzelf staande houden in de maatschappij'. In de praktijk heeft MDA vaak te maken met complexe doelgroepen, bijvoorbeeld LVG-groepen, psychiatrische cliënten of cliënten met heftige schuldenproblematiek (vaak al generatie op generatie). Er wordt een beroep gedaan op netwerken van mensen die vaak fragiel zijn. Bij doelgroepen zoals 'sociaal geïsoleerden' speelt bovendien het probleem dat deze mensen geen geschikt netwerk hebben, niet kunnen opbouwen of niet kunnen onderhouden. Bij het verbeteren van zelfredzaamheid is bij deze doelgroep veelal een behoorlijke rol weggelegd voor de professional, omdat die vaak de enige persoon is die zo'n cliënt nog ziet. Vooral bij langdurige sociaal geïsoleerden is het terugtrekken van de professional doorgaans niet mogelijk en niet wenselijk.

Zelfredzaamheid bevorderen

Sociaal werkers kijken altijd goed naar wat ze aan de cliënt zelf kunnen overlaten om de zelfredzaamheid te bevorderen én wat ze als sociaal werkers zelf doen. Ze proberen daarin ook zo uniform mogelijk te handelen door hieraan aandacht te besteden door middel van teamvergaderingen en intervisie-bijeenkomsten. Veelal begint het bevorderen van zelfredzaamheid heel praktisch en met het maken van hele kleine stapjes. Het is vaak gericht op het aanleren van (praktische) vaardigheden om mensen zelfredzamer te krijgen. Daarnaast worden veel zaken samen met de cliënt opgepakt. Bijvoorbeeld samen post openen, bellen naar instanties. Hierbij wordt vaak ondersteuning geboden door administratieve stagiaires. De cliënten die in het onderzoek zijn betrokken ervaren allemaal dat ze nu beter in staat zijn om zaken zelf op orde te kunnen houden. Bij acute zaken (zoals een dreigende huisuitzetting) is niet altijd tijd om direct aandacht te besteden aan eigen kracht. Dan onderneemt maatschappelijk werk eerst de nodige actie en wordt vervolgens pas gekeken wat de cliënt zelf kan doen.

Activering sociale netwerken

De professionals van MDA merken over het activeren van sociale netwerken op dat de overheid vindt dat de zorg goedkoper en efficiënter moet worden. Daarom moeten professionals onderzoeken wat de cliënt en het netwerk maximaal zelf kunnen doen, zodat de professional alleen aanvullend datgene doet wat noodzakelijk is. Het inschakelen van het sociaal netwerk zien zij als belangrijk onderdeel om de hulpverlening te laten slagen. Want het draagt uiteindelijk bij aan een langdurig succes voor de cliënt en tot meer en langdurige zelfredzaamheid. De vijf geïnterviewde professionals van MDA gaan verschillend om met het inschakelen van het sociaal netwerk en er zou volgens hen nog meer structurele aandacht aan besteed kunnen worden. Er wordt altijd een analyse van

het sociaal netwerk gemaakt, bijvoorbeeld met behulp van een wijkecogram. MDA heeft het betrekken van het sociaal netwerk opgenomen in het cliëntvolgsysteem (ontwikkeld met MOVISIE/DICHTERBIJ). Zij merkten daardoor dat het sociaal netwerk vanzelfsprekend al betrokken wordt, met name familie en burens. Maar door er meer op te focussen zijn de professionals er nog actiever naar gaan vragen. Aan het sociaal netwerk worden meestal geen grote vragen gesteld, maar veelal praktische ondersteuning. De ervaring vanuit MDA is dat het netwerk overwegend positief reageert. Indien mogelijk moeten cliënten hun netwerk zelf benaderen.

Aandachtspunten bij bevorderen zelfredzaamheid

Volgens de professionals van MDA is een aantal aandachtspunten van belang bij het bevorderen van zelfredzaamheid.

– Oog houden voor complexe doelgroepen

Cliënten moeten niet overschat worden. De hulpverlening gaat er te gemakkelijk van uit dat een cliënt eerst alle mogelijkheden benut voordat hij naar de professional stapt, maar deze vooronderstelling is niet juist. Het blijft belangrijk om op onzichtbare groepen te letten, zoals beginnend dementerenden of sociaal-geïsoleerden. Daarnaast moet men ook op andere complexe doelgroepen letten: mensen met een gebrek aan zingeving en intrinsieke levensmotivatie, mensen met cultuur-of taalproblemen of mensen die geen betekenisvol netwerk hebben. Vanuit MDA is aangegeven, dat ze vanwege een beperkte beschikbaarheid aan uren niet naar de preventieve kant van sociaal isolement kunnen komen en daarmee sociaal isolement eventueel kunnen voorkomen. Sociaal isolement komt nu pas aan het licht wanneer mensen al in een isolement leven, doordat er signaal gestuurd is gewerkt. Wanneer er meer professionals present zouden kunnen zijn in de wijk, dan zou er wellicht eerder ingegrepen kunnen worden, dus voordat mensen geïsoleerd raken.

– Zelfredzaamheid bevorderen is niet vanzelfsprekend

Daarnaast zal de professional zijn houding moeten veranderen omdat het bevorderen van zelfredzaamheid niet altijd zal lukken bij cliënten. De winst zit dan regelmatig aan de kant van de professional in plaats van aan de kant van de cliënt.

– Beleid en praktijk op elkaar afstemmen

Het gemeentelijk beleid en de praktijk moeten goed op elkaar afgestemd zijn. Het ontbreekt beleidsmensen van de gemeente Rotterdam regelmatig aan praktijkkennis en daarmee aan de mogelijkheid om realistisch na te denken over zelfredzaamheid en sociale netwerken. Bijvoorbeeld voor veel sociaal zwakkeren en psychiatrisch patiënten gaan de normen die bedacht zijn vanaf de beleidstafels niet op. Ook werken regels die worden opgelegd vanuit de gemeente nogal eens averechts bij het bevorderen van zelfredzaamheid: het langdurig wachten op een uitkering of een schuldsaneringstraject kan een stuk zelfredzaamheid behoorlijk in de weg staan.

Aandachtspunten bij activeren sociale netwerken

– Een goed netwerk (opbouwen) is vaak het probleem

De vraag is in hoeverre bestaande netwerken van cliënten bruikbaar zijn om een cliënt verder te helpen en om problemen op te lossen. Netwerken blijken vaak niet positief of zelfs gewelddadig te zijn. Bovendien zijn veel cliënten gesitueerd in een verharde sociale omgeving wat het inschakelen van sociale netwerken kan bemoeilijken. En wanneer iemand geen persoonlijk netwerk heeft, ligt het probleem vaak in de diepere onderlaag van de persoon. Daaraan moeten sociaal werkers dan gaan werken, wat niet altijd even eenvoudig is. Voor sociaal werkers is het zoeken naar de bruikbaarheid van het netwerk en ervoor waken dat de sociaal werkers niet teveel hun eigen waarden en normen met betrekking tot het netwerk opleggen. Cliënten hebben zelf vaak moeite om een netwerk tot stand te brengen en te onderhouden.

– Normen bepalen om kwaliteit hulpverlening te beoordelen

Op dit moment is het bij MDA nog niet mogelijk om de inzet van sociale netwerken door de hulpverlening te beoordelen. Het is daarom van belang om normen beschikbaar te stellen om deze inzet van sociale netwerken te kunnen beoordelen. Vanuit de Wmo-werkplaats is er wel een vervolgtraject opgestart om dit samen met de professionals van MDA vorm te geven.

– Reserveer tijd

Er moet voldoende tijd beschikbaar zijn om de mogelijkheden van de cliënt en zijn/haar sociale netwerk goed te onderzoeken.

– Juiste rol voor de professional

De professional moet een faciliterende, niet-interveniërende rol aannemen. Zo'n rol is bijvoorbeeld nodig bij het doorbreken van de vraagverlegenheid bij de cliënt en de handelingsverlegenheid bij het netwerk. Ook kan het wel eens spanning opleveren om 'in het leven van de cliënt' te zitten. Want de professional heeft zelf niet veel contact met het sociale netwerk en spreekt er met name met de cliënt over.

– Professionals moeten klein kunnen denken

Een risico zit in de overschatting van cliënten en zijn mogelijkheden. Professionals moeten 'klein' kunnen denken: kleine dingen overlaten aan de cliënt is ook bevorderen van eigen kracht en een stap naar meer.

– Cliënten over drempel heen helpen

Een sociaal netwerk activeren gaat veelal niet vanzelf. Het is lastig wanneer een cliënt ongemotiveerd is, maar ook schaamte en behoefte aan privacy van de cliënt zijn reële drempels.

– Het netwerk blijft een professionele partij

Soms is er echt niemand in de omgeving van de cliënt, vaak bij ouderen of sociaal-geïsoleerden. Dan kan een vrijwilliger de oplossing zijn. Maar vaak houden vrijwilligers het niet vol, omdat er geen wederkerigheid in de relatie zit. Dan kan een professionele partij, zoals MDA of Thuiszorg het weer overnemen, zodat zo'n cliënt toch nog iemand ziet.

Conclusies

Zelfredzaamheid van de burger is een van de kernbegrippen waarop de Wmo steunt. Door de decentralisaties komen nu ook de 'zwaardere' zorgvragen terecht bij lokale overheden en instellingen waarmee de gemeente contracten heeft afgesloten. Van cliënten wordt verwacht dat zij meer dan voorheen een beroep doen op eigen oplossingen en op de mensen in hun eigen sociale netwerk. Op zich lijkt dit prima. In de praktijk blijken cliënten het vaak te waarderen wanneer zij op eigen kracht weer dingen voor elkaar krijgen. Voor sociaal werkers is daarmee de manier van werken met de cliënt veranderd: zij kijken naar datgene wat de cliënt zelf kan oppakken waarbij er een grotere nadruk is komen te liggen op vroegtijdige samenwerking met het sociale netwerk van cliënten. Het activeren van sociale netwerken is daarmee kerntaak van sociaal werkers geworden, ook in het outreachend werken van MDA. Omdat MDA te maken heeft met kwetsbare, zorgmijdende cliënten is een outreachende aanpak noodzakelijk om deze cliënten te bereiken.

De omgeving betrekken is een belangrijk onderdeel om de hulpverlening te laten slagen: zowel het betrekken van het sociale netwerk van de cliënt als het professionele netwerk. De outreachend werker bemiddelt tussen de cliënt en zijn omgeving en probeert bij de omgeving begrip te kweken voor (het gedrag van) de cliënt. Daarnaast bouwen de outreachend werkers aan een goed netwerk met allerlei partijen om de hulpverlening te optimaliseren, onder andere door de inzet van vrijwilligers en studenten en de samenwerking met allerlei netwerkpartners. Tijd en ruimte krijgen zijn heel belangrijk voor het laten slagen van de aanpak. Daardoor kunnen de outreachend werkers aan het begin van het traject een vertrouwensband opbouwen met de cliënt, de vraag achter de vraag achterhalen, de eigen kracht van de cliënt bevorderen en het sociale netwerk onderzoeken. Deze laagdrempeligheid en langdurige inzet wordt ook door cliënten zeer gewaardeerd, maar voor professionals van MDA is het lastig om in te schatten hoe ver ze moeten gaan in contact leggen en hulpverlenen. Ook het inschakelen van informele hulp kent zijn grenzen. Veel cliënten zijn niet voor niets in een kwetsbare positie beland: het ontbreekt vaak aan een bruikbaar sociaal netwerk, er is sprake van cultuur- en taalproblemen of het ontbreekt aan intrinsieke levensmotivatie. Dat zijn allemaal lastige elementen waardoor een beroep doen op eigen oplossingen of op mensen in hun eigen sociale netwerk vaak gemakkelijker gezegd zijn dan gedaan. Zo zijn cliënten bijvoorbeeld vaak niet in staat tot het leveren van 'wederdiensten' en het netwerk kan wel eens ontmoedigd raken of zich afvragen hoe lang zij hulp moeten blijven geven. Dat maakt

het activeren van sociale netwerken rondom cliënten lastig. In de praktijk blijkt dan bijvoorbeeld dat het netwerk van de cliënt veelal blijft bestaan uit vrijwilligers of professionals. Professionals moeten dan ook 'klein' kunnen denken: ze moeten tevreden zijn met hele kleine stapjes die de cliënt maakt. En vaak zal het de cliënt niet lukken om een volledig zelfredzame burger te worden die geen enkele hulp meer nodig heeft.

Duidelijk is dat met de outreachende aanpak van MDA kwetsbare, zorgmijdende burgers bereikt worden en dat er goede resultaten worden behaald. Veel cliënten zijn zelfredzamer, kunnen meer op eigen kracht en hebben relaties opgebouwd. Niet iedereen zal uiteindelijk zelfredzaam kunnen zijn. Een deel zal afhankelijk blijven van een bepaalde vorm van professionele ondersteuning.

Leervragen

1. Waarin verschilt outreachend werken van 'gewoon' maatschappelijk werken?
2. Op wat voor een manier is het voor kwetsbare burgers mogelijk om (min of meer) op eigen kracht uit problemen te komen?
3. Welke competenties acht jij vooral van belang voor aankomende sociale professionals? Welke van deze competenties zijn aan te leren? Over welke van deze competenties moet je van nature beschikken?

■ Casus en opdrachten

Casus Abiba

Abiba is een alleenstaande Afrikaanse moeder van 26 jaar met drie kinderen. Haar oudste zoon is 8 jaar, haar middelste zoon is 6 jaar en haar jongste zoon is 1,5 jaar. De kinderen hebben allemaal een verschillende vader. Deze vaders zijn niet in beeld, waardoor Abiba zelf voor haar kinderen moet zorgen. Abiba spreekt slecht Nederlands. Zij is niet op de hoogte van heel veel zaken. Zo weet zij bijvoorbeeld niet dat ze recht heeft op een uitkering en heeft daardoor geen structurele inkomsten. Ondertussen woont Abiba op een kamer van vijf bij zes meter met haar drie kinderen in een achterstandswijk. Zij moet per maand 350 euro betalen voor deze kamer aan haar huisbaas. Omdat Abiba zich niet bewust is van haar recht op een uitkering, zoekt zij alternatieve manieren om aan geld te komen. Op dit moment doet zij dat door middel van (betaalde) seks te hebben met mannen. Deze handelingen vinden plaats in haar woonruimte, waar ook haar kinderen aanwezig zijn. Abiba kan momenteel slecht 'werken' vanwege haar psychische toestand en een mogelijke geslachtsziekte die zij heeft opgelopen. Verder heeft ze inmiddels een behoorlijke huurachterstand opgebouwd en diverse leningen bij postorderbedrijven lopen. Ze overziet niet meer hoe ze haar kinderen de komende tijd van eten, drinken en kleding moet gaan voorzien. In haar omgeving kent ze niemand. Abiba leeft vrij geïsoleerd vanwege taal- en cultuurverschillen, maar ook uit schaamte voor haar situatie. Het grootste deel van haar familie

woont in Afrika. Ze heeft alleen een oudere zus die elders in het land woont, maar waarmee ze geen contact meer heeft.

De twee oudste zoons lopen zelf naar school, waardoor Abiba ook daar geen contacten heeft opgebouwd. Ondertussen zijn beide jongens in beeld gekomen van schoolmaatschappelijk werk vanwege behoorlijke gedragsproblemen op school. Beide jongens zijn niet in staat om goed contact te maken met andere kinderen. Vooralsnog heeft school geen contact kunnen leggen met Abiba. De kleinste zoon is continu ziek door slechte voeding en een slecht leefklimaat. Abiba ziet geen uitweg meer uit haar situatie.

Ondertussen heeft het consultatiebureau – waar Abiba niet verschijnt – en schoolmaatschappelijk werk aan de bel getrokken bij het outreachende team.

Opdrachten:

1. Beschrijf welke problemen er allemaal spelen binnen het gezin Abiba.
2. Op welke wijze zou het outreachende team de problemen kunnen aanpakken?
3. In welke volgorde zouden de problemen van Abiba het beste aangepakt kunnen worden?
4. Welke taken en verantwoordelijkheden zijn er weggelegd voor Abiba? Welke problemen kan zij zelf aanpakken?
5. Op welke wijze kan de zelfredzaamheid van Abiba vergroot worden?
6. Hoe kan er een sociaal netwerk om Abiba heen geactiveerd worden? Wie zouden daar een rol in kunnen spelen?

Literatuur

- Boer, A. de (red.) (2007). *Toekomstverkenning informele zorg*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau (scp-publicatie 2007-21).
- Doorn, L. van, Huber, M. A., Kemmeren, C., Linde, M. van der, Räckers, M., & Uden, T. van (2013). *Outreaching werkt!* Utrecht: Movisie.
- DWO (2012). *Eropaf in Crabbehof*. Dordrecht: DWO.
- Gemeente Rotterdam (2010). *Meerjarenplan Wmo Rotterdam 2010-2014. Zelfredzaamheid is de basis*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam.
- Linders, L. (2010). *De betekenis van nabijheid*. Den Haag: SdU.
- Matthijssen, M. (2014). *Activering Sociale Netwerken. Outreachende aanpak maatschappelijke dienstverlening Alexander*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Oorschot, W. J. H. van, Arts, W. A., & Halman, L. C. J. M. (2003). *The welfare state: villain or hero of the piece?* In W. A. Arts, L. C. J. M. Halman en J. A. P. Hagedaars (Eds.), *The cultural diversity of European unity* (pp. 275-310). Leiden: Brill.
- Oorschot, W. J. H. van, Arts, W. A., & Halman, L. (2005). *Welfare state effects on social capital and informal solidarity in the European Union*. Tilburg University.
- SCP (2010). *Op weg met de Wmo*. Evaluatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2007-2009. Den Haag.
- Schlatmann, T., & Waarde, R. van (2012). *Zo wordt het spel gespeeld. Over empowerment en gemeenschap, een praktijkonderzoek*. Tubbergen: Van der Ros communicatie.
- Stam, M. (2012). *Geef de burger moed. Outreachend werken in tijden van de transformatie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam: lectoraat Outreachend werken en innoveren / Wmo-werkplaatsen.
- Stoelinga, B. (2004). *Nieuwe Competenties voor beroepskrachten*. NIZW.
- Tonkens, E. (2 juni 2010). Altruïstisch overschot. *De Volkskrant*.

Eigen Kracht-conferenties als wondermiddel voor het vergroten van zelfredzaamheid van burgers

Szabinka Dudevszky en Sandra Lohman

Inleiding

Eigen Kracht ontkracht – Ik heb niemand, ik zie niemand, niemand kan me helpen

Zo luidt de titel van een artikel in de Groene Amsterdammer van Van Hilhorst en Van der Lans (oktober 2014) over risico's bij de activering van eigen kracht. De titel verwijst naar het advies van een dakloze jongere aan 'collega kwetsbaren' in de samenleving om in het contact met hulpverleners te ontkennen dat je een netwerk hebt. Immers, zodra je laat merken dat je een netwerk bezit van familie, vrienden of collega's, loop je het gevaar naar hen te worden verwezen voor hulp en ondersteuning en verspil je je aanspraak op professionele hulpverlening, aldus de dakloze jongere.

Dit perverse effect van de nieuwe activerende hulpverlening legt een van de dilemma's bloot in het Wmo-beleid. Vanuit de gedachte van de Wmo doen burgers bij het aangaan van problemen beter en liever een beroep op hun eigen netwerk, dan op professionele hulpverlening. Het gemeentelijk beleid kan zich focussen op het faciliteren en ondersteunen; als de rijke krachtenbron van de burger en zijn netwerk eenmaal is aangeboord, lossen de meesten hun eigen zaakjes op. In de praktijk blijkt het echter niet zo vanzelfsprekend te zijn dat (kwetsbare) burgers een sterk netwerk hebben, noch dat zij dit netwerk willen betrekken bij het aanpakken van persoonlijke of gezinsproblematiek.

Ook in de gedwongen hulpverlening, zoals deze plaatsvindt in het kader van een jeugd-beschermingsmaatregel, wordt de eigen kracht van de burger en zijn netwerk aangesproken. Door middel van bijvoorbeeld de inzet van Eigen Kracht-conferenties kunnen burgers samen met hun netwerk eigenaar worden van hun problematiek en kunnen ze zelf regie voeren over de gewenste oplossing. Dit activerende beleid is niet alleen goedkoper en efficiënter, is de gedachte, maar veronderstelt ook duurzamer te zijn omdat het immers voortkomt uit de eigen vrije wil van mensen om samen met hun naasten vorm te geven aan hun leven.

Net als in het voorgaande voorbeeld van vrijwillige hulpverlening, blijkt ook hier de praktijk weerbarstiger dan de ideologie. Burgers aarzelen hun netwerk te betrekken en hulpverleners in het gedwongen kader doen niet zonder meer afstand van hun macht over de hulpverlening aan gezinnen van wie juist gebleken is dat ze het op eigen kracht niet redden.

De gemeente Rotterdam heeft in de periode 2013-2014 fors geïnvesteerd in de activering van de eigen kracht van burgers en hun netwerken door de aankoop van 450 Eigen Kracht-conferenties voor de domeinen Jeugd en Activerend Armoedebeleid. De Wmo-werkplaats heeft de ervaringen van professionals, beleidsmakers, bestuurders maar

ook van kwetsbare burgers en hun netwerk met de inzet van deze conferenties in kaart gebracht, en de ervaren bijdrage aan de zelfredzaamheid, binnen de domeinen Jeugd en Activerend Armoedebeleid in de periode 2013-2014. Hierbij is een onderscheid gemaakt tussen ervaren succesfactoren, risicofactoren en kansen bij de inzet van conferenties via de praktijk van de William Schrikker Groep, Bureau Jeugdzorg Rotterdam, Jeugdbeschermingsplein (domein Jeugd) en de Kredietbank Rotterdam en woningbouwcorporaties (domein Activerend Armoedebeleid), (Dudevszky & Lohman, 2015). Aan de hand van de onderzoeksresultaten bespreken we in onderstaand artikel het beleid en de praktijk van het versterken van eigen kracht van burgers en hun netwerken door Eigen Kracht-conferenties. Daarbij belichten we twee discussiethema's, gevolgd door enkele praktijkcasussen en suggesties voor verwerking.

Wmo – Versterken eigen kracht en kracht van het netwerk

Vanuit het perspectief van de Wmo betekent zelfredzaamheid dat de burger eerst een beroep doet op mensen uit de eigen omgeving en met hen zoekt naar oplossingen voor een probleem, alvorens hij een beroep doet op professionele voorzieningen. Het activeren van de eigen kracht en de kracht van het sociale netwerk, ook wel samenredzaamheid en samen-kracht genoemd, is daarbij van grote betekenis.

Bij het spreken over zelfredzaamheid en de kracht van het eigen netwerk wordt weinig gedifferentieerd tussen groepen burgers. Wie moet er precies meer zelfredzaam worden? Gaat het om de 30.000 Rotterdammers die de gemeente heeft geïdentificeerd als kwetsbare burgers met problemen op meerdere levensgebieden? Of gaat het om een veel bredere groep? En is het appel dat op de burgers en hun sociale netwerken wordt gedaan voor alle groepen even realistisch? Uit onderzoek blijkt dat juist degenen die in de meest kwetsbare situaties verkeren, een beperkt sociaal netwerk hebben en eerder ervaren in een sociaal isolement te verkeren (Hoekstra & Reelick, 2012). En zelfs als dit netwerk er is, dan blijft de vraag of burgers deze willen inzetten (Hilhorst & Van der Lans, 2014). Meer overlaten aan de burgers brengt daarom ook risico's met zich mee. De visie dat burgers altijd sterk en zelfstandig moeten zijn, kan beletten oog te hebben voor allerlei reële vormen van kwetsbaarheid en afhankelijkheid (Omlo, 2013; De Brabander, 2014). Bovendien kan makkelijk voorbij worden gegaan aan de macht- en krachtverhoudingen in het huidige systeem van hulpverlening, waarbij de hulpvrager a priori in een afhankelijke positie verkeert.

Wmo en Eigen Kracht-conferenties

De sociaal professional als reflective practitioner

Eigen kracht is een van de kernbegrippen waarop de Wmo steunt, maar hoe professionals ervoor zorgen dat burgers zelf hulp gaan organiseren, is nog onderwerp van debat, onderzoek, en uitproberen in de praktijk. Van (aankomend) sociaal professionals vraagt het activeren van netwerken en het overdragen van regie, niet zozeer het aanleren van nieuwe methoden, als meer een kanteling in het denken over zorg en een kritische

houding ten opzichte van de Wmo-ideologie en praktijk. Het uitgevoerde onderzoek naar de inzet van Eigen Kracht-conferenties in Rotterdam beoogt professionals hierin te ondersteunen en hen te versterken als *reflective practitioner*. Het is nadrukkelijk niet het doel (aankomend) professionals te leren hoe ze nieuwe methodieken of modellen als de Eigen Kracht-conferentie kunnen toepassen, maar wel om hen te laten reflecteren op principes van eigen kracht en de keuzes die zij maken waar het gaat om zelfredzaamheid, regie van burgers en activering van het netwerk.

Eigen Kracht-conferenties: principes en achtergrond

Een Eigen Kracht-conferentie is een besluitvormingsmodel waarbij burgers met het eigen sociale netwerk in een besloten bijeenkomst een plan maken om problemen aan te pakken. Een onafhankelijke, hiervoor opgeleide en betaalde coördinator ondersteunt de burger en zijn netwerk bij het organiseren van de conferentie. De coördinator is niet verbonden aan een hulpverleningsinstelling, noch is hij betrokken bij de inhoud of de ontwikkeling van het plan, maar heeft een louter faciliterende functie. Tijdens de besloten ronde, waarin het gezin met het persoonlijke netwerk een plan maakt, zijn de coördinator en de hulpverleners niet aanwezig. De hulpverleners kunnen wel door de burgers gevraagd worden om een bijdrage in de uitvoering te leveren. Mocht er sprake zijn van geïndiceerde hulpverlening, dan dient de hulpverlener het plan onverkort te accepteren, op voorwaarde dat het voldoet aan van te voren gestelde bodemeisen met betrekking tot de veiligheid.

Een aantal weken na de conferentie heeft de coördinator nog een telefonisch contactmoment met de hoofdpersoon. Hierna is de taak van de Eigen Kracht-coördinator en de betrokkenheid van de Eigen Kracht Centrale afgesloten. De deelnemers van de conferentie zijn zelf verantwoordelijk voor de uitvoering en mogelijke bijstelling van het plan.

Kernprincipes van de Eigen Kracht-conferentie zijn (Van Beek & Muntendam, 2011; Van Pagée & Van Lieshout, 2006):

- Burgers zijn eigenaar van en verantwoordelijk voor de in hun leven voorkomende problemen en oplossingen.
- Het netwerk rondom de burger wordt betrokken en vergroot.
- Er wordt gebruik gemaakt van de kracht die in het netwerk aanwezig is.
- Deelname aan de Eigen Kracht-conferentie is vrijwillig.
- Onafhankelijk coördinatoren faciliteren de conferentie en bewaken de voorgaande principes.

Het ontstaan van de Eigen Kracht-conferenties is niet terug te voeren op een nieuwe methode in de hulpverlening, maar is verbonden met de politieke geschiedenis en het dekolonisatieproces van Nieuw-Zeeland. Het recht op een Family Group Conference is bevochten in de strijd van de Maori's die zagen dat hun kinderen oververtegenwoordigd waren in de jeugdzorg, zij werden vaker uit huis geplaatst dan de niet-inheemsen. De Maori's kregen met de Family Group Conference het recht terug om te beslissen over de zorg voor hun eigen kinderen (Van Beek & Muntendam, 2011).

In Nederland is de Eigen Kracht-conferentie begin 2000 door particulier initiatief in Nederland geïntroduceerd. De zakelijke en inhoudelijke activiteiten worden sinds 2002 gecoördineerd vanuit de Stichting Eigen Kracht Centrale. Eigen Kracht-conferenties zijn niet geïntegreerd binnen de geïnstitutionaliseerde hulpverlening vanuit de gedachte dat een onafhankelijke buitenpositie de beste voorwaarden biedt om trouw te blijven aan de oorspronkelijke uitgangspunten en principes. De kosten van de conferentie, circa 4.000 euro, worden in de regel gefinancierd door de gemeente of instelling die de conferenties inzet.

Ervaringen met de inzet van Eigen Kracht-conferenties in Rotterdam

Realisatie van conferenties moeizaam proces, bereikte groep veel kleiner

De gemeente Rotterdam heeft in de periode 2013-2014 ruim 450 Eigen Kracht-conferenties ingekocht bij de Eigen Kracht Centrale Rotterdam voor de inzet in de domeinen Jeugd en Activerend Armoedebeleid, een investering van ruim 1,8 miljoen euro. Doel van de inzet van de conferenties is dat de zelfredzaamheid van burgers wordt vergroot zodat zij zelf samen met hun netwerk hun problemen kunnen verlichten en minder (lang) gebruik maken van professionele hulp. De inzet in het domein Jeugd is specifiek gericht op het versterken van de zelfredzaamheid op het gebied van opvoeding en opgroeien. De inzet in het domein Activerend Armoedebeleid is gericht op het verminderen van sociaal-financiële problemen, het voorkomen van terugval in schuldenopbouw en het voorkomen van huisuitzetting.

De praktijk bleek echter weerbarstiger. In het domein Jeugd is de Eigen Kracht-conferentie op bescheiden schaal ingezet met maximaal vijftig ingekochte conferenties per jaar. In beide jaren is het gelukt om meer dan 60% hiervan te realiseren. In het domein Activerend Armoedebeleid is de inzet van de ruim 350 Eigen Kracht-conferenties echter veel moeizamer verlopen. In 2013 is minder dan 30% van de voor dit domein ingekochte conferenties gerealiseerd, de beschikbare cijfers van 2014 wijzen op een vergelijkbaar resultaat. De groep burgers die met de inzet van de Eigen Kracht-conferenties in 2013-2014 binnen het domein Activerend Armoedebeleid is bereikt, is zeker gezien de ambitie en de investering, beperkt gebleven.

Succes- en risicofactoren bij de realisatie van Eigen Kracht-conferenties

Belangrijke ervaren succesfactoren bij de realisatie van Eigen Kracht-conferenties in het domein Jeugd zijn het draagvlak, de kennis en kunde bij directie en medewerkers van de William Schrikker Groep. De William Schrikker Groep, de grootste aanmelder binnen het domein Jeugd, biedt gespecialiseerde jeugdzorg aan (ouders van) kinderen met een beperking. Hun visie op de samenwerking met de cliënt en diens netwerk sluit goed aan op de principes van de Eigen Kracht-conferenties en de professionals hebben brede ervaring in het motiveren van hun cliënten om een conferentie aan te gaan. Het draagvlak op het politiek bestuurlijke niveau van het gemeentelijke jeugdbeleid was echter in de onderzochte periode niet bijster groot.

In het domein Activerend Armoedebeleid is eerder sprake geweest van een omgekeerde situatie. Hier was het draagvlak op politiek bestuurlijk niveau voor de inzet van de conferenties groter dan het draagvlak bij de uitvoerende organisaties, met name bij de Vraagwijzer en Deelgemeente Feijenoord ontbrak deze. De vergelijking met de inzet in de twee domeinen leert dat een gedeelde visie en draagvlak, kennis en kunde op het uitvoerend niveau van het groot belang zijn voor de realisatie van Eigen Kracht-conferenties.

Een risico en zekere overeenkomst in de inzet van Eigen Kracht-conferenties in de beide domeinen Activerend Armoedebeleid en Jeugd, is de aarzeling van burgers hun netwerken te betrekken. Burgers willen hun (financiële) problemen liever niet delen met hun persoonlijke netwerk, menen dat zij het alleen aan kunnen. Ook ervaren burgers onvoldoende vertrouwen in of van hun netwerk, of verwachten meer van (semi)professionele ondersteuning. Vooral bij conferenties rond armoede en schulddienstverlening spelen gevoelens van schaamte en persoonlijk falen een grote rol. In het domein Jeugd slagen de betrokkenen er beter in het netwerk te mobiliseren, maar vaker hangt de motivatie om het netwerk te betrekken samen met een (dreigende) jeugdbeschermingsmaatregel.

Het principe van onafhankelijkheid van de Eigen Kracht-coördinator en conferentie wordt in beide domeinen gewaardeerd, zowel door de professionals als door de deelnemende burgers.

Een kans om het instrument breder in te zetten, biedt de aansluiting bij de wijkteams en de nieuwe Jeugdwet, waarin het stimuleren van Familiegroepsplannen is opgenomen.

Ervaren (duurzame) resultaten in het domein Jeugd

Van de Rotterdamse conferenties die zijn uitgevoerd, is niet systematisch per domein gemonitord of zij (duurzaam) bijdragen aan het versterken van de zelfredzaamheid van de burgers en hun netwerk. Er is noch door de gemeente, noch door de Eigen Kracht Centrale Rotterdam onderzocht of de burgers die betrokken zijn bij deze specifieke conferenties langdurig zelfredzamer zijn geworden (volgens eigen ervaring en volgens betrokken professionals), of zij minder (lang) gebruik maken van professionele hulp, of schuldenrugval of huisuitzetting is voorkomen, of eventuele verandering is veroorzaakt door de conferentie en of er eventuele negatieve effecten zijn. Wij doen daarom geen uitspraken over bewezen duurzame effecten van de in Rotterdam uitgevoerde conferenties, maar brengen de *ervaringen* van betrokken professionals, beleidsmakers, bestuurders en burgers met de conferenties in beeld.

In het domein Jeugd zijn de ervaringen van de grootste aanmelder voor conferenties, de William Schrikker Groep, overwegend positief. De respondenten ervaren vaak dat een conferentie bijdraagt aan de versterking van de zelfredzaamheid van de cliënt en het netwerk. De betrokkenheid van het netwerk wordt gezien als succesfactor én risicofactor. Een zwak of afwezig netwerk vormt een belemmering in de realisatie van een conferentie en het opstellen en uitvoeren van een kwalitatief rijk plan. Een breed en positief netwerk vormt juist de krachtige schakel in de Eigen Kracht-conferentie en

biedt extra ondersteuning aan het gezin. De gedeelde regie over de uitvoering van de conferentieplannen is een ervaren succesfactor: hoewel de William Schrikker Groep duidelijke meerwaarde ziet in het onafhankelijke karakter van de Eigen Kracht-conferentie, waarbij niet de hulpverlener maar een onafhankelijk coördinator de conferentie organiseert, dragen zij de regie bij de uitvoering van het conferentieplan niet volledig over. De professionals houden vinger aan de pols, pakken vragen op die zijn blijven liggen en grijpen in als zij het nodig achten. Het zicht op langere termijn resultaten is beperkt.

Door het Jeugdbeschermingsplein en Bureau Jeugdzorg Rotterdam zijn weinig conferenties ingezet (minder dan dertien in 2013). Dit is een groot verschil met Bureau Jeugdzorg Agglomeratie Amsterdam waar jaarlijks honderden conferenties zijn ingezet. Een van de voorwaarden voor het inzetten van Eigen Kracht-conferenties, een voldoende breed draagvlak binnen de organisatie, ontbrak volgens de respondenten bij Bureau Jeugdzorg Rotterdam. De ervaren risico's van het overdragen van de regie aan de cliënt, zijn een andere factor van betekenis. Bureau Jeugdzorg Rotterdam acht de Eigen Kracht-conferenties geschikt voor de planvorming bij niet al te zware, afgebakende problemen. Voor complexe problematiek op het gebied van veiligheid en jeugdbescherming zetten zij de methodiek Samen Veilig in, waarbij de hulpverlener in een aantal opeenvolgende bijeenkomsten samen met de cliënt en zijn netwerk een veiligheidsplan ontwikkelt.

Ervaren (duurzame) resultaten in het domein Activerend Armoedebeluid

De inzet van de Eigen Kracht-conferenties in het domein Activerend Armoedebeluid is relatief nieuw, de ervaringen zijn minder positief. Zoals eerder besproken is het moeilijk burgers te motiveren een conferentie aan te gaan.

Het zicht van professionals op een (duurzame) bijdrage van de conferenties aan het versterken van de zelfredzaamheid is beperkt. De consultants van de Kredietbank en woningcorporaties hebben vanuit hun meer technische rol minder contact met de cliënten en zijn niet gericht op samenwerking met het netwerk. Zij hebben een zakelijke relatie met cliënten en verwijzen hen voor problemen op niet-financiële gebieden door naar hulpverleners of vrijwilligers. Op grond van individuele contacten ervaren de consultants dat de Eigen Kracht-conferentie wel bij kan dragen aan de sociale-emotionele steun van het netwerk aan de cliënten. Cliënten hebben door betrokkenheid van het netwerk minder het gevoel 'er alleen voor te staan'. Risicofactor hierbij is echter dat het aantal deelnemers aan een conferentie in dit domein vaak beperkt is, terwijl juist de betrokkenheid van een brede kring mensen – naast de hoofdpersoon en familie, ook vrienden, burens, collega's – een van de principes is van de Eigen Kracht-conferentie. Daarbij staat de financiële problematiek niet altijd centraal op de conferentie, problemen in de sociaal-emotionele sfeer, o.a. de vrije tijdsbesteding en doorbreken van sociaal isolement, worden eerder besproken dan de vraag hoe uit de schulden te blijven. Op basis van deze risicofactoren is de pilot bij de Kredietbank Rotterdam in juli 2014 door de gemeente beëindigd. Ook bij de inzet via de woningbouwcorporaties is het moeilijk burgers te motiveren voor

een conferentie. Bij een dreigende maatregel (ontruiming) is de bereidheid het grootst. Risico hierbij is echter dat de conferentie zich richt op korte termijn doelen geformuleerd op basis van de eis van de woningbouwvereniging (het betalen van de huurschuld), en minder op de door de burger ervaren achterliggende problematiek. Duurzame versterking van de zelfredzaamheid is zo minder waarschijnlijk.

Vergelijkende conclusie Activerende Armoedebeleid en Jeugd

Als succesfactor kunnen we aanmerken dat bij de inzet van de conferenties bij de William Schrikker Groep sprake was van draagvlak, kennis en kunde op zowel bestuurlijk niveau als professioneel (aanmelders) niveau. De Eigen Kracht-conferenties Jeugd sluiten aan bij de werkwijze en visie van de organisatie. Het draagvlak op het politiek bestuurlijke niveau van het gemeentelijke jeugdbeleid was niet bijster groot. In het domein Activerend Armoedebeleid is er sprake van een omgekeerde situatie. Hier was het draagvlak op politiek bestuurlijk niveau voor de inzet van de conferenties groter dan het draagvlak bij de uitvoerende organisaties. De vergelijking met de inzet in de twee domeinen leert dat een gedeelde visie en draagvlak, kennis en kunde op het uitvoerend niveau van het grootste belang zijn voor de realisatie van Eigen Kracht-conferenties. Een risico en zekere overeenkomst in de inzet van beide Eigen Kracht-conferenties is de aarzeling van burgers hun netwerken te betrekken. De onafhankelijkheid van de Eigen Kracht-coördinator en conferentie wordt in beide domeinen gewaardeerd. Ten aanzien van de bijdrage van de conferenties aan de zelfredzaamheid van de burgers is duidelijk dat hulpverleners van de William Schrikker Groep hierop meer zicht hebben dan consultants van de Kredietbank of woningbouwcorporaties, vanuit hun meer dienstverlenende technische rol. Kansen in het versterken en verbeteren van de Eigen Kracht-aanpak liggen voornamelijk bij een goede aansluiting en scholing van de sociale – integrale – wijkteams en steviger inzetten in preventieve veld (beter voorkomen dan genezen).

Geloof in het middel

Ondanks de tegenvallende resultaten in 2013 (30% van de conferenties gerealiseerd), verhoogt de gemeente voor 2014 de inzet van Eigen Kracht-conferenties in het domein Activerend Armoedebeleid van 130 naar 226 conferenties. Pas in 2015 wordt het beleid ten aanzien van de inzet bijgesteld. Achteraf kan men concluderen dat de gemeente lang vast hield aan haar beleid, terwijl zichtbaar was dat de doelstelling voor een groot deel van de beoogde groep burgers binnen het domein Activerend Armoedebeleid niet werd gerealiseerd. Decor van deze vasthoudendheid ligt mogelijk in de tijdgeest waarin de noodzaak en wens tot zelfredzaamheid vanzelfsprekend lijkt te zijn. De Eigen Kracht-conferentie was voor de gemeente een welkom antwoord op de ingewikkelde vraag hoe burgers te stimuleren tot die zelfredzaamheid. Het geloof in het middel Eigen Kracht-conferentie werd echter zo groot dat het oorspronkelijke *doel* van het Activerend Armoedebeleid om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de preventie en effectbestrijding van de gevolgen van armoede, uit het zicht raakte.

In dit deel van het artikel presenteren we twee dilemma's die zijn geïdentificeerd rond de thema's eigen kracht, activering netwerken en zelfregie van burgers.

Discussiethema 1: Zonder netwerk geen eigen kracht?

De betrokkenheid van de familie en het sociale netwerk is een van de pijlers van de Eigen Kracht-conferentie. Een belangrijk principe daarbij is, is dat de kring zo groot en breed mogelijk wordt gemaakt. Hoe meer mensen aan de conferentie deelnemen, hoe groter de kans op begrip, ondersteuning en een goed plan. Juist netwerkleiden buiten de eerste kring van het gezin, mensen die iets meer op afstand staan van het probleem, zoals ooms, tantes, vrienden, burens, klasgenoten, leraren, coaches en geestelijken komen met een oplossing, is de visie van de Eigen Kracht Centrale (Van Beek & Muntendam, 2011; Van Pagée & Van Lieshout, 2006). Risicofactor is echter dat het sociaal netwerk van mensen in een sociaal zwakke positie, waar de Eigen Kracht-conferenties worden ingezet, vaak kleiner en kwetsbaarder is dan van mensen in een sterke positie. Dit verschijnsel wordt wel geduid als het Mattheüs-effect naar de passage in het evangelie van Mattheüs: 'Want wie heeft, zal nog meer krijgen en wel in overvloed, maar wie niets heeft, hem zal zelfs wat hij nog heeft, worden ontnomen.' In een monitor-onderzoek naar de ervaringen en bevindingen ten aanzien van de Wmo-begrippen zelfredzaamheid en participatie onder Rotterdammers met een beperking, komt naar voren dat hoe groter de beperkingen zijn, hoe groter de kans op een ervaren gebrek aan contacten buiten de directe kring en hoe groter het risico op (dreigend) sociaal isolement. Een van de respondenten verwoordt het aldus: "Hoe meer problemen in mijn leven kwamen, hoe minder mensen in mijn leven bleven." (Hoekstra & Reelick, 2012).

Een van de conclusies van ons rapport is dat het niet eenvoudig is om een breed netwerk te betrekken. Het is niet duidelijk of de burgers die van een conferentie afzien, ook een beperkt netwerk bezitten, wel duidelijk is dat in vele cases sprake was van grote aarzeling om het netwerk te betrekken. Deze aarzeling is een belangrijke reden om van een conferentie af te zien. Vooral bij financiële problemen is de schaamte en schroom om het netwerk te betrekken groot. Onderzoeker Lilian Linders spreekt in haar onderzoek naar informele zorg over 'vraagverlegenheid' en 'acceptatieschroom'. Burgers die in een moeilijke situatie verkeren, schromen om hulp te vragen of te accepteren van hun sociale netwerk. Redenen zijn onder andere angst voor verlies van de onafhankelijkheid en privacy, angst voor bemoeizucht. De mensen willen hun netwerk (ook naasten zoals volwassen kinderen) liever niet belasten. Ze vinden dat het accepteren van hulp verplichtingen schept en zijn bang de hulp niet te kunnen compenseren (Linders, 2010).

Een laatste discussiepunt is de bijdrage van het netwerk op de zelfredzaamheid van de cliënt. Soms kan er sprake zijn van een negatieve, beklemmende invloed van het netwerk op de autonomie van de hoofdpersoon. Een respondente geeft het voorbeeld van een jongere met een verstandelijke beperking, die gestart is met een baantje, maar door

de ouders wordt thuisgehouden omdat zij met het werk 'toch niets verdient'. In een ander voorbeeld maakt de verslaafde moeder misbruik van haar zwakbegaafde zoon door haar alcoholische partner in zijn appartement te laten bivakkeren. Op een meer generiek niveau stelt Evelien Tonkens de vraag of het de autonomie van de burger wel vergoot als zijn afhankelijkheid van de professionele hulpverlening wordt vervangen door afhankelijkheid van het eigen netwerk (Tonkens & Duyvendak, 2013).

Discussiethema 2: Eigen regie in een afhankelijke positie?

Een onderscheidend kenmerk van de Eigen Kracht-conferentie is de onvoorwaardelijke keuze voor de zelfregie van de burger. De cliënt heeft samen met zijn netwerk de regie, de volledige zeggenschap in het besluitvormingsproces, in het opstellen en uitvoeren van het gemaakte plan. De professionals werken in opdracht van de familie, zij hebben de positie van dienstverlener, het plan van de familie is leidend (Van Pagée, 2003; Van Pagée & Van Lieshout, 2006; Van Beek & Muntendam, 2011).

Zoals eerder beschreven komt de Eigen Kracht-conferentie voort uit de strijd van de Maori's om het recht hun kinderen zelf op te voeden. Ook in Nederland vond de start in 2001 plaats in het domein van de Jeugdzorg. De initiatiefnemers stelden met het model van de Eigen Kracht-conferenties principiële vragen aan de gevestigde denkkorde van de professionele jeugdzorg. In de visie van de Eigen Kracht Centrale hebben de professionals ten onrechte, vanuit hun verantwoordelijkheidsgevoel en machtspositie, de regie van het gezin overgenomen. De professionals, vaak afkomstig uit een andere leefwereld en cultuur dan de cliënten, hebben slechts beperkt inzicht in de problemen en positieve krachten van het gezin en netwerk. Zij vergeten dat zij slechts passanten in het leven van de cliënten zijn, overschatten hun eigen mogelijkheden en hebben weinig vertrouwen in het gezin en zijn netwerk. Ze durven de verantwoordelijkheid niet los te laten. Professionals komen met oplossingen die zij juist achten, maar die door de cliënten niet worden gedragen. Jarenlange hulpverleningstrajecten, met een versnipperd zorgaanbod en tientallen hulpverleners, waarbij geen echte verandering tot stand komt en soms ernstige conflicten tussen cliënt en institutie ontstaan, zijn het gevolg. Volgens de Eigen Kracht-gedachte is een kentering, een paradigmaverschuiving in het denken en handelen van de individuele jeugdzorgwerker en de jeugdzorginstituten nodig om de eigen kracht van burgers tot hun recht te laten komen, een radicale omkering van de positie van cliënt en hulpverlener.

In het domein van de jeugdzorg is een aantal op elkaar reagerende denkrichtingen van kracht. De ene beweging is een toegenomen ervaring van verantwoordelijkheid. Na de dood van Savanna in 2004, waarvoor de betrokken jeugdbeschermer persoonlijk voor de rechtbank ter verantwoording is geroepen, is de druk op de verantwoordelijkheid van de jeugdbeschermers verhoogd. Jeugdbeschermers namen hun toevlucht tot de 'veilige kant' en besloten vaker tot een ondertoezichtstellingen en/of uithuisplaatsing. Dit wil niet zeggen dat de veiligheid van de kinderen daarmee onder controle is. Ook

over de algehele effectiviteit van de jeugdzorg blijft de discussie gaande (Clarijs, 2014). Een andere beweging in het denken van jeugdzorg komt tot uiting in de ontwikkelde methodieken voor jeugdbescherming. Sinds de jaren negentig getuigen de werkprincipes van de jeugdzorg van een verbetering van de positie van de cliënt. De hulpverlener werkt beslist samen mét de cliënt in plaats van vóór de cliënt. Hij is daarbij meer dan voorheen gericht op het versterken van de eigen mogelijkheden van het gezin om zichzelf te helpen (Clarijs, 2003).

Op het eerste gezicht lijken de kernpunten van de jeugdbeschermingsmethodieken niet ver verwijderd van de principes van de Eigen Kracht-conferenties, maar als we verder kijken is er wel degelijk verschil in het uitgangspunt, het startpunt van het denken. De jeugdbeschermingsmethodieken willen aansluiten bij de krachten en wensen van de familie om actieve medewerking te bereiken, maar de cliënt blijft, zeker binnen het construct van de gedwongen hulpverlening, in dezelfde afhankelijke positie. Terwijl bij de Eigen Kracht-conferentie de cliënt zelf, met zijn netwerk, wensen en mogelijkheden, leidend is. Deze omkering van posities, van afhankelijke cliënt naar leidend burger, opdrachtgever, is de hoogste sport van zelfsturing die in de participatiemaatschappij bereikt kan worden (Clarijs, 2014).

In 2003 zag René Clarijs de Eigen Kracht-conferentie als ‘het fundamentele breekijzer’ voor de reguliere jeugdzorg, waar ‘de professionele dominantie het benutten van eigen krachten in de weg staat’. Het einddoel, ‘de cliënt in toppositie’, was in zicht (Clarijs, 2003). Deze revolutie heeft vooralsnog in Rotterdam niet plaatsgevonden. Met de komst van de Wmo en het streven naar de participatiesamenleving, wordt er echter een nieuw beroep gedaan op de hulpverleners om hun positie te herzien, alsmede wordt er een nieuw beroep gedaan op de burgers en hun netwerken om zelfredzaam te zijn. De vraag is of dat kan binnen het huidige hulpverleningssysteem waarin de cliënt uiteindelijk afhankelijk blijft van de beslissing van de hulpverlener. Voor huidige en aankomende professionals is het van belang om hier over na te denken en andere manieren en methoden te zoeken om de principes van Eigen Kracht een plaats te geven en zelfredzaamheid te bevorderen.

■ Twee casussen

Casus 1: 'Betül'

Betül is een vrouw van begin veertig van Turkse afkomst. Ze woont samen met haar echtgenoot, eveneens van Turkse afkomst, hun zoon van 22 en dochter van 11. Betül werkt sinds jaren als onderwijsassistent, maar dreigt te worden ontslagen wegens bezuinigingen. De echtgenoot van Betül is reumapatiënt en werkloos, ook hun zoon zit momenteel zonder werk.

Het gezin is sinds acht jaar huurder bij een woningcorporatie en kent vanaf het begin problemen met het betalen van de huur. Dit heeft tweemaal bijna tot een huisuitzetting geleid. Ook bij het betalen van andere vaste lasten zijn er geregeld problemen. Betül zegt dat ze haar best doet, maar ze moet het ene gat met het andere gat vullen. Af en toe is ze teneinde raad, ze voelt zich somber en eenzaam. "Soms wil ik niet meer leven, ik heb nergens trek in, geen zin om te lachen, niks. Van buiten zie je het niet, maar van binnen ben ik heel erg beschadigd."

Onlangs is de huur fors verhoogd met 118 euro per maand en in combinatie met de maandelijkse aflossingsplicht van de huurschuld van 2.300 euro, vreest de Woningbouwcorporatie nieuwe betalingsproblemen. De corporatie stelt Betül voor een Eigen Kracht-conferentie te organiseren.

Vragen en stellingen om met elkaar in gesprek te gaan:

1. Vind je dit een geschikte situatie voor het inzetten van een Eigen Kracht-conferentie?
2. Herken je deze situatie uit je eigen (stage)praktijk?
3. Welke succesfactoren (krachten) en risicofactoren (bedreigingen) zie je?
4. Zijn er andere interventies die je geschikt(er) vindt?
5. Maakt het voor je keuze van interventie uit wat de oorzaak van de schulden is?
6. Wat zou je met de inzet van de Eigen Kracht-conferentie of andere interventie willen bereiken op korte en lange termijn?
7. Hoe bepaal je of dit doel is bereikt?
8. Welke problemen spelen er in het gezin? Welke moeten er met prioriteit opgepakt worden?
9. Is het aan het gezin om de problemen te herkennen en wel of niet op de agenda te zetten of aan de professional?
10. Stelling: Met de inzet van een Eigen Kracht-conferentie bespaar je kosten, immers escalatie en huisuitzetting wordt voorkomen.
11. Stelling: Echte eigen kracht is als je de kosten van de Eigen Kracht-conferentie (4.000 euro) rechtstreeks aan het gezin geeft zodat ze zelf kunnen bepalen wat ze er mee doen: schuld aflossen, hulp inkopen, scholing of anders.

Na enige aarzeling stemt Betül in met het aangaan van een conferentie. Ze wil koste wat kost een huisuitzetting voorkomen. Betül wil alleen haar twee zussen en kinderen bij de conferentie betrekken. De coördinator legt uit dat deelname van een brede kring van belang is en stelt voor om ook andere familieleden, vrienden en bekenden uit te nodigen.

Betül wil dit pertinent niet. “Ik ben Turks, in onze cultuur vertel je niet je verhaal. Als zoiets bekend wordt, gaan mensen over je oordelen. Ik heb mijn eigen trots en wil niet dat zij van mijn situatie weten.” Zelfs haar man wil Betül niet met de problemen belasten. Hij vertrouwt wat betreft de financiën volledig op haar. Collega’s komen helemaal niet in frage, Betül houdt haar werk en privé gescheiden. Ze wil haar positie als een goede werker niet in twijfel brengen en daarbij is haar werk de enige plek waar Betül niet aan haar problemen hoeft te denken.

12. Hoe ga jij om met de schroom van een burger om zijn netwerk te betrekken?
13. Wat vind je het minimale aantal deelnemers om recht te doen aan het principe van de Eigen Kracht-conferentie om het netwerk te verbreden?
14. Zou je zelf bereid zijn je naasten te betrekken? Wie nodig je wel uit en wie niet?
15. Wie is de probleem-eigenaar? De woningbouwcorporatie, die zijn schuld wil innen, Betül of het hele gezin inclusief echtgenoot en volwassen zoon?
16. Vind je het een goede zaak om minderjarige kinderen bij de conferentie te betrekken?
17. Stelling: Financiële afhankelijkheid van familieleden is zeer onwenselijk.
18. Stelling: Een Eigen Kracht-conferentie past niet in de Westerse individualistische cultuur.
19. Stelling: Als schuldeiser kun je mensen verplichten om een conferentie te proberen, om verdere schuldenopbouw en huisuitzetting te voorkomen.
20. Stelling: Intrinsieke motivatie is voorwaarde voor een geslaagde conferentie, een dreigende maatregel is in strijd met het principe van eigen regie.

Drie maanden na de conferentie is Betül blij met de emotionele steun die ze krijgt van haar zussen en zoon, maar de financiële problemen zijn niet opgelost. Volgens Betül ligt de sleutel hiervoor bij de vrijwilliger van Schuldhulpmaatje, die na de conferentie is ingeschakeld.

21. Wat vind je van de resultaten van de conferentie? Sluiten deze aan bij de doelen die je eerder had geformuleerd?

Casus 2 ‘Bonnie’

Gezinsvoogd N. ziet duidelijke veranderingen na de uitvoering van de conferentie in het gezin van cliënte Bonnie. Aan de conferentie hebben vijftien leden uit het netwerk deelgenomen, van wie twee via Skype. Op basis van het plan is de veertienjarige zoon van deze verstandelijk beperkte moeder weer thuis komen wonen. Gezinsvoogd N.: “Voor de conferentie wisten heel veel mensen wel hoe het met Bonnie ging, maar dat wisten ze allemaal los van elkaar. Er was geen gedeelde kennis. Iedereen ging lopen voor Bonnie, waardoor zij zelf minder deed en teveel aan anderen over liet. Een belangrijke afspraak van de conferentie was dat het netwerk de zorg van moeder niet over zou nemen, Bonnie zou zelf zoveel mogelijk regelen en pas hulp krijgen als het echt nodig is.” Volgens de gezinsvoogd heeft

Bonnie de afgelopen zes maanden laten zien dat zij het kan en biedt het netwerk de afgesproken ondersteuning. Bonnie: “Alles is nu anders dan vroeger, helemaal. Vroeger was er paniek, als mijn kind uit school kwam, stress. Nu, als hij thuis komt, ben ik rustig. Ik ga met hem naar voetbal, film kijken. Ik zet iets voor hem te eten en vraag ‘hoe gaat het op school?’ Vroeger schreeuwde ik veel, ik was chagrijnig, elke dag. Nu sta ik altijd klaar, voor iedereen.” Bonnie legt uit dat de situatie ook rustiger is omdat ze nu maar twee kinderen thuis heeft, de oudste kinderen wonen op zich zelf. Ze is blij met de hulp die ze van haar netwerk krijgt. “Alle mensen staan achter mij. Wij hebben afspraken gemaakt. Zij komen ’s morgens langs, niet ’s middags, want dan zijn de kinderen thuis en ben ik met hen. Ik ga zelf naar de school als er iets is. Als ik een brief niet begrijp, ga ik naar mijn vriendin. Vroeger belde ik gelijk mijn voogd, nu ga ik het zelf doen.”

Vragen en stellingen om met elkaar in gesprek te gaan:

1. Wat vind je van de resultaten van de conferentie?
2. Welke succesfactoren (krachten) en risicofactoren (bedreigingen) zie je?
3. Herken je deze situatie uit je eigen (stage)praktijk?
4. Zou je als gezinsvoogd ook een soortgelijke planbijeenkomst kunnen organiseren of is de inzet van een onafhankelijk coördinator juist noodzakelijk?
5. Welke vragen moeten er volgens jou besproken worden op de conferentie?
6. Welke zaken kunnen door het netwerk worden opgepakt en welke door de hulpverlening? Is dat aan het gezin of aan de professional om te bepalen?
7. In hoeverre wil je als gezinsvoogd controle houden over de uitvoering van het plan?
8. Zijn er aan de inzet van Eigen Kracht-conferenties bij verstandelijk beperkte cliënten extra voorwaarden verbonden?
9. Stelling: Cliënten weten beter wat er speelt en nodig is in hun eigen gezin dan een professional.
10. Stelling: De verantwoordelijkheid voor de thuisplaatsing en veiligheid van de zoon blijft bij de gezinsvoogd.
11. Stelling: De veiligheid van de zoon is alleen maar vergroot door de betrokkenheid van het netwerk.
12. Stelling: Familieleden zijn beter in staat om duurzame veranderingen in het leven van een cliënt te bewerkstelligen dan een professional.

Literatuur

- Beek, F. van, & Muntendam, M. (2011). *De Kleine Gids. Eigen Kracht-conferentie 2011*. Alphen aan den Rijn: Kluwer.
- Brabander, R. de (2014). *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn? De mythe van zelfredzaamheid*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Clarijs, R. (2003). De definitieve kanteling van het systeem van de Nederlandse jeugdzorg. Eigen Kracht-conferentie breekt het stelsel open. In R. van Pagée (redactie) (2003). *Eigen Kracht. Family Group Conference in Nederland. Van model naar invoering* (pp. 106-123). Amsterdam: SWP.
- Clarijs, R. (2014). *Het is goed, dus het kan beter. Een betoog in tien stappen over een succesvolle decentralisatie van jeugdzorg*. Amsterdam: SWP.
- Dudevszky, S., & Lohman, S (2015) *Activering sociale netwerken: een onderzoek naar het vergroten van zelfredzaamheid door de inzet van Eigen Kracht-conferenties in Rotterdam*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Hilhorst, P., & Lans, J. van der (8 oktober 2014). Ik heb niemand, ik zie niemand, niemand kan me helpen. Eigen Kracht ontkracht. *De Groene Amsterdammer*, 138(41).
- Hoekstra, L., & Reelick, N. (2012). *Kwetsbaar en Krachtig*. Rotterdam: gemeente Rotterdam, Sociaal-wetenschappelijke afdeling.
- Linders, E. (2010). *De Betekenis van nabijheid*. Een Onderzoek naar Informele Zorg in een Volksbuurt. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Omlo, J. (2013). Een kansrijke aanpak. Empowerment als denk- en handelingskader. In H. van Deur, M. Scholte & A. Sprinkhuizen (2013), *Dichterbij. Wegen en overwegen in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho.
- Pagée, R. van, red. (2003). *Eigen Kracht Family Group Conference in Nederland. Van model naar uitvoering*. Amsterdam: SWP.
- Pagée, R. van, & Lieshout, J. van (2006). Eigen Kracht. Injectie voor burgerschap. *Tijdschrift voor Herstelrecht*, 6(3), 26-38. Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Tonkens, E., & Duyvendak, J. W. (2013). Conclusie. Een hardhandige affectieve revolutie. In T. Kampen, I. Verhoeven & L. Verplanke (redactie), *De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid* (pp. 233-248). Amsterdam: Van Gennep.

Nieuwe hoop op Zuid

David ter Avest en Fred Sepp m.m.v. Peter van Voorst

Particuliere initiatieven en (zelf)organisaties krijgen met de overgang naar de nieuwe Wmo een nieuwe positie en een nieuwe betekenis. Zo ook religieuze en religieus geïnspireerde organisaties, oude en ‘hernieuwde’ spelers in het sociaal domein. Hier staat het onderzoek centraal naar een religieus geïnspireerde organisatie, House of Hope, gesitueerd in Rotterdam Zuid (Ter Avest & Van Voorst, 2014). In Rotterdam-Zuid biedt de religieuze inspiratie van sociaal werkers van House of Hope net dat beetje extra’s voor vele hulpvragers van alle gezindten. Oude tijden van buurtpastoraat en diaconie lijken te herleven, maar dan wel in een nieuw jasje.

Religieus geïnspireerde praktijken

De maatschappelijke rol, inzet en functie van religie in het sociaal domein verandert met de tijd. In de huidige Nederlandse context zijn er twee soorten organisaties te onderscheiden (Davelaar & Van den Toorn, 2010, p. 87-88), te weten:

1. organisaties opgericht met een religieus doel;
2. organisaties geïnspireerd door religie die uitdrukkelijk opgericht zijn met een maatschappelijk doel voor ogen.

Voorbeelden van organisaties met een religieus doel zijn de bekende instituten, zoals kerken, synagogen en moskeeën. Religieus geïnspireerde organisaties in het sociale domein hebben een religieuze basis, oorsprong en/of identiteit maar zijn over het algemeen meer gericht op dienstverlening en maatschappelijke inzet. In de internationale literatuur is er al langere tijd aandacht voor dit type organisatie, onder de naam *Faith-Based Organisations* (FBO's). Zo zijn in de Verenigde Staten FBO's al decennia belangrijke spelers in de sociale hulp- en dienstverlening, passend bij een staat met een meer teruggetrokken overheid. Het Europese FACIT-project definieert FBO's als: 'Organisaties die direct of indirect verwijzen naar religie of religieuze waarde in hun missie, activiteiten, werkwijze, personeel, doelgroep en/of financiële banden.' (FACIT, 2009)

In de Nederlandse context stellen Davelaar en Van den Toorn dat deze organisaties in de regel open staan voor iedereen, ongeacht de achtergrond, maar wel werkend vanuit een 'eigen overtuiging'. Davelaar en Van den Toorn onderscheiden in Rotterdam, kijkend naar de mate waarin het geloof de inhoud van activiteiten beïnvloedt, de volgende varianten (Davelaar & Van den Toorn, 2010, p. 92):

1. Geloofsaspecten zijn sterk verweven met de activiteiten;
2. Er wordt gewerkt vanuit een duidelijk onderscheid tussen religieuze, geloof gerelateerde activiteiten en maatschappelijke activiteiten;
3. Geloofsaspecten worden bewust weggelaten uit alle activiteiten;
4. Geloof speelt een impliciete rol in de organisatie zelf en in de activiteiten, maar is tevens altijd, als een vaste waarde, op de achtergrond aanwezig.

House of Hope is zo'n religieus geïnspireerde organisatie in het sociaal domein, die overwegend onder de vierde variant valt. House of Hope profileert zich als een professionele vrijwilligersorganisatie en heeft drie vestigingen in Rotterdam Zuid. Met elf betaalde parttime krachten en ruim tweehonderd vrijwilligers wordt, vanuit een christelijke identiteit, laagdrempelige zorg geboden en worden activiteiten met en voor de buurt georganiseerd met de inzet om zelfredzaamheid en participatie te bevorderen. Hiermee biedt de organisatie een interessante casus binnen de veranderende context van het welzijnswerk na invoering en implementatie van de Wet maatschappelijke ondersteuning in de gemeente Rotterdam. House of Hope heeft een brug geslagen tussen de diaconale zorg van de Protestantse kerk en het welzijnsnetwerk (Engbersen & Lupi, 2015, p. 69). Een interessant element van House of Hope vormt de religieuze inspiratie van de oprichters en de organisatie. Uiteraard is dit niets nieuws in het welzijnswerk, maar vormt het een element dat terug lijkt te zijn van weggeweest.

Religie in het sociaal werk in historisch perspectief

Van oudsher bieden religieuze en charitatieve instanties hulp en zorg aan. Eeuwenlang was, in de Nederlandse context, de kerk een vanzelfsprekende plek waar men terecht kon met allerlei zorgvragen. Bij het ontstaan en de vroege organisatie van de sociale zorg was de overheid niet of nauwelijks betrokken. Vanuit het idee van patronage waren het lokale notabelen die vaak via de kerk of andere kringen van verwanten ondersteuning boden aan armen en anderszins hulpbehoevenden (Van der Lans, 2009). Het maatschappelijk middenveld was, mede door de verzuiling institutioneel verankerd, tot ver in de twintigste eeuw leidend en de staat stond op afstand.

Deze situatie verandert in de tweede helft van de twintigste eeuw, grotendeels gebonden aan het heersende beleidsdiscours. Al vroeg was er sprake van enige institutionalisering van de zorg voor armen, zieken en wezen, destijds een particuliere aangelegenheid (De Swaan, 1989) en eind negentiende eeuw ontstond er een meer zakelijke aanpak (Van der Linde, 2009, p. 8). Het politieke klimaat werd volgens Van der Linde meer sociaalliberaal en hervormingsgezind en maakt zo de weg vrij voor sociale wetgeving (Van der Linde, 2009, p. 8). Waar in het begin van de twintigste eeuw de rol van de overheid nog beperkt was in het leven van individuele burgers (Jager-Vreugdenhil, 2012, p. 14), werd langzaam aan de zorg gecollectiviseerd en de verzorgingsstaat opgetuigd (De Swaan, 1989, p. 276).

Rond 1950 woeden er in Nederland hevige discussies over de rol van religie in de zorg en het welzijnswerk. Voorstanders van methodiekvernieuwing en professionalisering staan lijnrecht tegenover zij die religie zien als 'logische begeleider' van sociaal werk. De vernieuwers waarschuwen voor koppelverkoop, in dit geval voor evangelisatie door de sociale professional. De discussie lijkt rond 1955 door de hervormers te zijn 'gewonnen' en de rol en inbreng van religie verdwijnt steeds meer naar de achtergrond (Van der Linde, 2009, p. 15). Kerken en andere religieuze instanties worden niet langer meer

gezien als logische thuishavens van zorg- en hulpvragen en hun aanpak wordt als minder bekwaam beoordeeld. Religie boet in aan invloed en betekenis in het domein van de zorg (Schilderman, 2006, p. 404).

Het welzijnswerk maakt in diezelfde periode met de opkomst van professies ook een flinke professionaliseringsslag. De Swaan spreekt in *Zorg en de staat* (1989) over een 'welzijnsregime' dat wordt opgetuigd als belangrijk onderdeel van de vorming van de verzorgingsstaat. Tekenend voor deze periode is de oprichting van het ministerie van Maatschappelijk Werk (en de komst van de Algemene bijstandswet in 1963) en het latere ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk (CRM), tezamen actief van 1952 tot 1982. In lijn met de ontwikkeling van de verzorgingsstaat trekt de overheid de financiering van veel zorgtaken naar zich toe, hoewel de uitvoering ervan in handen ligt van organisaties (stichtingen en verenigingen) die zijn ontstaan uit particulier initiatief. Dit is volgens de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid een gevolg van de oorspronkelijk grote invloed van religieuze groeperingen op het welzijnswerk (WRR, 1982, p. 293-294). In de jaren zeventig trekt de overheid de financiering en de regie van het welzijnswerk nog verder naar zich toe en wordt de rol van de overheid als subsidiegever steeds belangrijker (Van der Lans, 2009).

Al bij aanvang, en weer aangewakkerd in de jaren tachtig, komt er kritiek op de verzorgingsstaat en de rol van de overheid. In 1982 stelt de WRR dat de eigen verantwoordelijkheid steeds meer op de achtergrond raakt (WRR, 1982:7). In ditzelfde jaar pleit toenmalig minister Elco Brinkman voor een 'zorgzame samenleving': een maatschappij waarin mensen meer voor elkaar zouden gaan zorgen en alleen in allerhoogste nood een beroep doen op de overheid (Canon Sociaal Werk in Nederland, 2014). Deze en meerdere kritieken zijn ook pragmatisch van aard: de verzorgingsstaat is, met het oog op de toekomst met een vergrijzende bevolking, te duur. Vanaf 2002 kwam er, in de persoon van toenmalig minister-president Jan Peter Balkenende, het pleidooi voor de civil society waarna de positionering van kerken (wederom) een discussiepunt wordt. Het begrip civil society kwam weer op de politieke agenda waar de Wmo een uitvloeisel van is.

Met de Wmo in 2007 hebben gemeenten de taak gekregen om in de zorg- en welzijnssector de regierol op zich te nemen en in de 'Wmo 2015' krijgen zij een nog grotere verantwoordelijkheid. Met de opmerking in de troonrede van 2013 over de 'participatiesamenleving', een begrip dat Wim Kok in 1992 overigens al gebruikte, lijkt de transformatie van een klassieke verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving de nu gekozen koers te zijn. De zorg- en welzijnssector verandert ingrijpend, evenals de sociale infrastructuur in Nederland (daarbij wordt ook over de verzorgingsstad gesproken). Net als in het Nederland van vóór de verzorgingsstaat is er hiermee een hernieuwde rol weggelegd voor levensbeschouwelijke organisaties die opereren als verbinders in de context van de civil society.

Secularisering en hernieuwde aandacht voor religie

Maatschappelijk is er echter, ten opzichte van de tijden vóór de groei van de naoorlogse verzorgingsstaat, veel veranderd. Van een volstrekt christelijk land aan het begin van de twintigste eeuw (Schmeets & Te Riele, 2009, p. 7), verandert Nederland in de jaren zestig onder invloed van maatschappelijke processen zoals de individualisering en welvaartsstijging, de ontzuiling en secularisering. De populariteit van de kerk in zijn algemeenheid neemt nadien gestaag af. De secularisatie heeft tot zeer veel formele onkerkelijkheid geleid in Nederland en kerklidmaatschap blijkt steeds meer een bewuste persoonlijke keuze te zijn (Van der Bie, 2009, p. 23). Deze ontwikkeling bevindt zich in de jaren tachtig op een hoogtepunt en lijkt inmiddels te stagneren (Van Ingen, Halman & Dekker, 2012, p. 223).

Tegelijkertijd neemt in de loop van de twintigste eeuw de religieuze en levensbeschouwelijke diversiteit in Nederland enorm toe (Arts-Honselaar, 2012, p. 164). Naast de Islam en Oosterse religies komen uiteenlopende christelijke religies in Nederland, zoals Pinksterbewegingen en Evangelische bewegingen, naast andere levensbeschouwelijke en spirituele bewegingen. Nissen stelt dat religieuze instituties minder belangrijk zijn geworden maar dat men, met het oog op de ontkerkelijking, daarmee nog niet ongeloviger hoefde te zijn geworden (Nissen, 2012, p. 124). De secularisering heeft vooral invloed gehad op de institutionele kanten van het geloofsleven (Van Ingen, Halman & Dekker, 2012, p. 223). De afname van de kerkgang impliceert dus geen afname in gelovigheid, de behoefte aan transcendentie is volgens Kronjee en Lampert niet meer exclusief verbonden aan geïnstitutionaliseerde religies (Kronjee & Lampert, 2006, p. 194). Religieuze opvattingen zijn, in zekere zin, geprivatiseerd en er komen spirituele zoektochten naar zingeving op – vaak individueel gekleurd en dynamisch van karakter (De Hart, 2013, p. 229).

Het aandeel burgers in Nederland dat kracht ontleent aan het geloof is vanaf de jaren negentig redelijk stabiel, waarbij men bij meerdere levensbeschouwelijke tradities te rade gaat of een eigen pakket aan religieuze, morele en filosofische beginselen samenstelt (Van den Brink, 2012, p. 489). Geestelijke of sacrale waarden kunnen de laatste jaren op meer belangstelling rekenen. Religie is hiermee, in de meest brede benadering, weer onder de aandacht en in de belangstelling. De WRR stelt in 2006 vast dat er sprake is van een *comeback* van religie: niet zozeer een heropleving, maar een beweging naar nieuwe vormen (WRR, 2006). Religiositeit blijkt hoofdzakelijk te zijn veranderd en voor een deel verplaatst te zijn buiten de traditionele gebedshuizen.

Wmo en religie

De hernieuwde aandacht voor religie sluit goed aan bij de komst van de Wmo. De lokale, maatschappelijke rol van religies staat in toenemende mate in de belangstelling. De invoering van de Wmo is interessant omdat aan het maatschappelijke middenveld een belangrijke rol wordt toebedeeld (Boutellier & Boonstra, 2009, p. 27). Bovendien

vormen levensbeschouwelijke organisaties in vrijwel alle landen het hart van de civil society (Davelaar & Van den Toorn, 2010, p. 29). Internationaal onderzoek wijst uit 'dat religie samenhangt met de betrokkenheid bij de samenleving' (Schmeets, Van Herten & Frenken, 2009) en dat religieuze betrokkenheid bovendien een belangrijke factor is voor de sociale samenhang (Schmeets & Te Riele, 2009, p. 8). Zowel Movisie als het Verwey-Jonker Instituut zien religieuze organisaties als één van de spelers in de samenlevingsopbouw (Sprinkhuizen & Engbersen, 2007; Boutellier & Boonstra, 2009). Ook vraagt de RMO zich openlijk af of kerken weer deze belangrijke rol op zich kunnen nemen (De Boer & Van der Lans, 2011, p. 48).

Kerken ontplooiën van oudsher een breed scala aan sociaal-maatschappelijke (diacoonale) activiteiten die aansluiten op de uitgangspunten van de Wmo (Dautzenberg & Van Westerlaak, 2007, p. 8). Met de Wmo is opnieuw aandacht gekomen voor de maatschappelijke inzet van religieuze organisaties en is deze inzet gereactiveerd. Uit onderzoek van Movisie onder kerken in vijf gemeenten kwam uit dat ze kritisch over de Wmo zijn, maar ook kansen voor de kerk zien (Alblas, 2007, p. 30). Jager-Vreugdenhil laat in haar proefschrift zien dat religieuze organisaties op uiteenlopende wijzen reageren op de Wmo (Jager-Vreugdenhil, 2012, p. 180,193). In andere rapporten, waaronder *Gratis en waardevol* (Van der Sar & Visser, 2006), *Blessings under pressure* (Gwanmesia, 2009), *Tel je zegeningen* (Castillo Guerra, Glashouwer & Kregting, 2008) en *Moskeeën gewaardeerd* (Van der Sar, Lombo-Visser & Boender, 2008), is het maatschappelijk rendement van religieuze organisaties in grote steden onderzocht en bekrachtigd als harde euro's 'winst'. Deze onderzoeken benadrukken dat veel mensen buiten de bekende paden hulp, zorg en steun zoeken en ontvangen.

Rotterdam Zuid, de lokale context van House of Hope

De drie vestigingen van House of Hope zijn gelegen in elk van de drie bestuurscommissiegebieden (voorheen: deelgemeenten) van Rotterdam-Zuid: Charlois, Feijenoord en IJsselmonde. Rotterdam-Zuid kent een bijzonder complexe problematiek en achterstanden op het fysieke, sociale en economische vlak. De bevolkingssamenstelling kent een hoge mate van diversiteit en een hoog percentage niet-westerse allochtonen (47%), aanmerkelijk hoger dan het stedelijk en landelijk gemiddelde, resp. 37% en 12% (CBS Statline, 2015). Er is sprake van superdiversiteit onder de jongere bevolking; in de nabije toekomst zijn er geen minderheden meer in de stad (Crul, Schneider & Lelie, 2013).

Rotterdam is de laatste decennia in religieus opzicht zeer divers geworden. Een constante toestroom van nieuwe (arbeids)migranten zit volgens de commissie Deetman/Mans in het DNA van Rotterdam-Zuid (Team Deetman/Mans, 2011), met de import van 'nieuwe' religies en levensbeschouwelijke variaties als logische bijkomstigheid. Rotterdam kent, in vergelijking met de andere drie grote steden, een relatief hoge mate van kerkelijke betrokkenheid, kerkbezoek en levensbeschouwelijke variatie (CBS, 2014). Waar

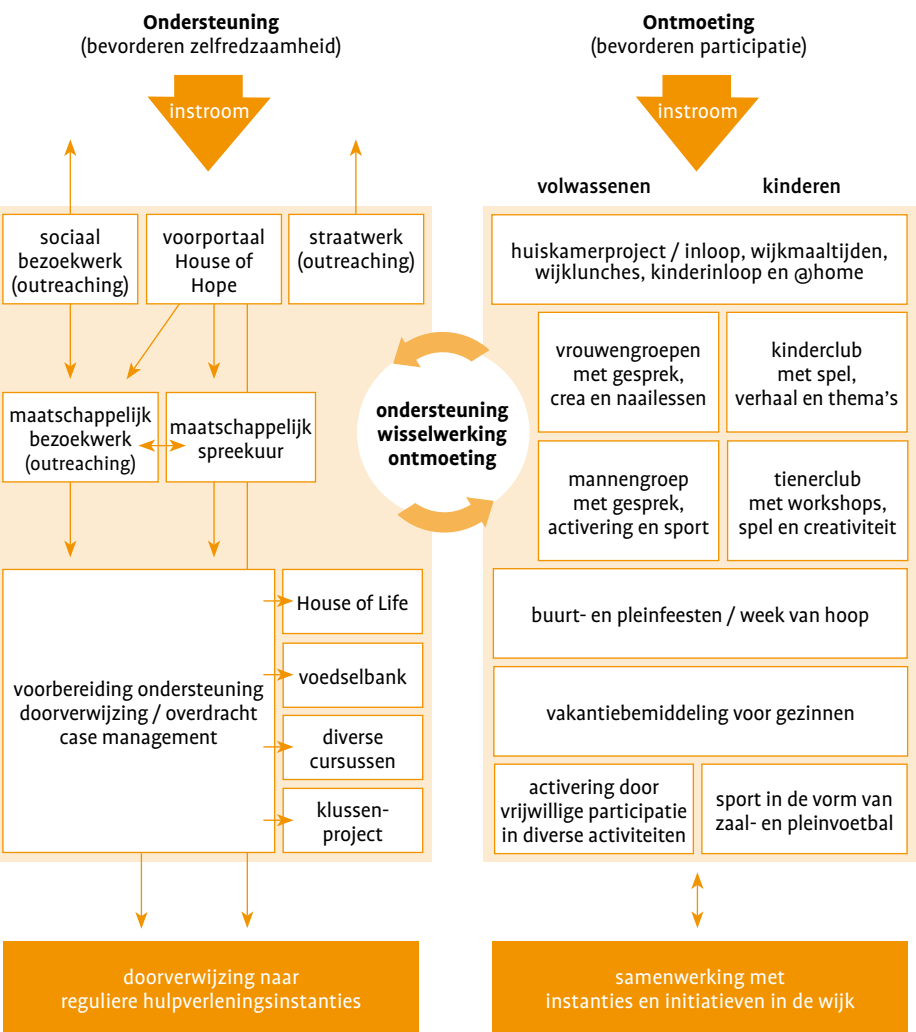
het aandeel religieuzen landelijk verder daalt, blijft dit aandeel bij de groep niet-westerse allochtonen bovendien stabiel (Schmeets & Van Mensvoort, 2015). Naast veel kerken en moskeeën zijn er meer dan honderdvijftig migranten-geloofsgemeenschappen en tal van anderstalige parochies.

In overeenstemming met de bewoners op Zuid is de achtergrond van de bezoekers en daarmee de doelgroep van House of Hope zeer divers; de vestiging 'Tarwewijk' verwelkomde alleen al in 2013 vijftig nationaliteiten (House of Hope, 2014). Kijkend naar de bezoekers op het maatschappelijk spreekuur op alle drie locaties tezamen was 33% van Afrikaanse komaf, 22% Nederlands, 15% Antilliaans, 11% uit Midden, Zuid- of Oost-Europa en 11% Marokkaans in 2013 (naar: House of Hope, 2014). De diversiteit van de bezoekers heeft ook zijn weerslag op de religiositeit; een aanzienlijk aantal zorgvragers met een niet-christelijke religie komt bij House of Hope, waaronder veel moslims. Ondanks de christelijke identiteit heeft House of Hope zowel vaste krachten als vrijwilligers in dienst met een islamitische achtergrond.

De organisatie richt zich sterk op de wijk. De laagdrempelige zorg en verbindende activiteiten voor de wijk vormen uitgangspunten (House of Hope, 2013). Het hogere doel is dat de leefbaarheid van de wijk vergroot wordt en de organisatie acht het daarom van belang dat medewerkers en vrijwilligers zo veel mogelijk uit de wijk zelf komen. Ten opzichte van andere zorg- en welzijnsinstellingen biedt House of Hope vooral aanvullende diensten. Vooral waar mensen buiten de boot vallen of waar dit dreigt te gebeuren vervult de organisatie een belangrijke rol tussen alle formele en informele organisaties in de wijk. Enerzijds verwijst de organisatie mensen met bijvoorbeeld psychiatrische hulpvragen door, dat is immers niet de expertise en andere organisaties zijn op dat gebied al actief. Anderzijds verwijzen reguliere organisaties steeds vaker mensen door naar House of Hope, dit door gebrek aan tijd, middelen en kennis omtrent doelgroepen of door een beperkte opvatting van hun taken en verantwoordelijkheden. Bovendien is House of Hope, gezien de religieuze achtergrond en de laagdrempelige toegang, een vindplaats voor 'onzichtbare' groepen: personen die de weg niet kennen naar de formele hulpverlening en personen die, vanuit schaamte of gebrek aan vertrouwen in de overheid, zorg mijden (House of Hope, 2014). De religieuze signatuur van de organisatie kan bij de laatste groep een grote rol spelen, aangezien religieuze organisaties bij een deel van de bewoners in Rotterdam-Zuid, vaak met een migrantenachtergrond, meer vertrouwd worden dan instanties die met de overheid worden geassocieerd. Het grote aandeel van bezoekers van House of Hope dat niet eerder met hulpverlening in aanraking is geweest, 71% in de afgelopen acht jaar, ondersteunt dit (House of Hope, 2014).

Activiteiten en werkwijze van House of Hope

House of Hope vertaalt haar visie en inzet naar twee pijlers: ontmoeting en ondersteuning (zie figuur).



De activiteiten die gericht zijn op ontmoeting focussen zich op het bevorderen van participatie van de deelnemers en de activiteiten die gericht zijn op ondersteuning focussen op het bevorderen van zelfredzaamheid. Onder de ontmoetingsactiviteiten vallen de wekelijkse wijklunches en wijkmaaltijden alsmede diverse kinder-, tiener-, vrouwen- en mannengroepen. Ook worden er sportactiviteiten, buurt- en pleinfesten georganiseerd, vaak in samenwerking met andere instanties en initiatieven in de wijk. De ondersteuningsactiviteiten omvatten activiteiten zoals de outreachende benadering van straat- en bezoekwerk, het maatschappelijk spreekuur op de locaties zelf, casemanagement en praktische ondersteuning zoals hulp bij verhuizen, boodschappen, reparaties en andere praktisch-materiële ondersteuning.

House of Hope combineert in haar werkwijze verschillende benaderingen. In de kern kiest de organisatie voor een totaalbenadering die aansluit bij de christelijke grondslag: het benaderen van mensen op een holistische wijze en 'naast hen staan'. Dit vertaalt zich naar een relatiegerichte benadering met een focus op het persoonlijk welzijn van bezoekers: de stichting wil een 'thuis' zijn voor mensen, ook niet-christenen. De vestigingen zijn de spil van de werkzaamheden en de werkwijze, hier vindt er een wisselwerking plaats tussen ondersteuning en ontmoeting. Fysiek komt dit tot uitdrukking in de *huiskamer*, de ruimte bij binnenkomst op iedere vestiging. Er zijn geen voorwaarden om binnen te komen, iedereen is welkom en wordt met respect tegemoet getreden. Deze benadering kent veel overeenkomsten met de presentiebenadering (Baart, 2001), een benadering die ook geworteld is in de christelijke levensbeschouwing. Van groot belang is dat voor alle bezoekers tijd wordt genomen en aandacht is. Tevens is de organisatie in de wijk present door de activiteiten en de outreachende aanpak. De ontmoeting met de ander als naaste en gelijke en onvoorwaardelijk present en aanwezig zijn voor de ander is de grondhouding van de professionals. Deze houding proberen ze ook door te geven aan de bezoekers en vrijwilligers.

Naast de wens dat mensen zich thuis voelen bij de organisatie, wil House of Hope ook dat iedereen (weer) 'ergens bij hoort'. Dit ideaal sluit aan bij een kenmerk van de doelgroep: mensen die buiten de boot (dreigen te) vallen. Gezien de demografie van Rotterdam-Zuid zijn dit vaak migranten met een kwetsbaar, klein of afwezig persoonlijk netwerk. Vanuit deze wens tot insluiting hanteert de organisatie de *familie* als metafoor. In de visie zou iedereen deel uit moeten maken van een sociale groep, zoals een familie. De familie is een plaats van warmte en acceptatie.

Deze persoonlijke en relatiegerichte werkwijze vraagt het nodige van haar medewerkers, zowel van de vaste krachten als van de vrijwilligers. Het thuisgevoel geven aan bezoekers, nabijheid niet schuwen, outreachend werken en present zijn, het zijn zaken die aanspraak doen op de eigen persoonlijkheid, normen en waarden van de medewerker. Het normatieve aspect van de hulpverlening komt hier bij kijken, het bij jezelf te rade gaan op cognitief, moreel en emotioneel vlak. Ook betekent het naast de cliënt staan in

plaats van erboven. Je bent immers, behalve sociaal werker, de naaste van anderen. Dat betekent dat de grenzen met vrijwilligers en bezoekers niet absoluut zijn te formuleren, maar flexibel zijn. Het naaste zijn van mensen maakt kwetsbaar en het is niet mogelijk om jezelf geheel te verschuilen achter professionaliteit. In dit kader wordt het ‘werken vanuit het hart’ veelvuldig genoemd door medewerkers (Ter Avest & Van Voorst, 2014).

Borgman (2006, p. 332) is van mening dat vrijwilligers en professionals vanuit een religieuze achtergrond in staat blijken tot een vorm van aandachtige en toegewijde presentie. Presentie is gebaseerd op radicale aansluiting bij de cliënt, ook wel het ‘binnenperspectief’ genoemd. Eigen invullingen en professionaliteit maken plaats voor het waarnemen van de wereld vanuit het perspectief van de ander (Knoope, 2011, p. 11). De aanpak en benadering van House of Hope ziet Ter Avest als slow maatschappelijk werk, waarin wordt gezocht naar het tempo van de ander om zo aansluiting te vinden bij de leefwereld. Religieuze betrokkenheid is hierbij geen voorwaarde maar biedt wellicht voordelen (Ter Avest, 2015). Deze persoonlijke benadering gaat bij House of Hope samen met een overwegend christelijk vocabulaire en verschilt van het begrippenarsenaal van de Wmo. Zo staat ‘vorming’ voor educatie, ‘toerusting’ voor training en ‘helper’ voor sociaal werker. Engbersen en Lupi onderstrepen de kracht van slow in het sociaal domein; bij complexe hulpvragen is meer tijd en ruimte nodig om problemen duurzaam op te lossen (Engbersen & Lupi, 2015, p. 30).

De huiskamer van House of Hope

Binnen de visie en uitvoering van de werkzaamheden van House of Hope staat de huiskamer centraal als belichaming van de visie en filosofie van House of Hope. Het doel van de ruimte, ingericht als informele en laagdrempelige ontmoetingsplek bij de entree van de drie locaties, wordt onder andere omschreven als het zijn en contact hebben met elkaar op een fijne plek: een (betekenisvolle) ontmoetingsplek van de buurt. Een ontspannen en intieme setting wordt nagestreefd opdat de wijkbewoners worden gestimuleerd om voor elkaar te zorgen. De huiskamer dient hiermee dus activerend te werken. Er zijn vrijwilligers aanwezig in de rol van gastheer of gastvrouw. Zij verwelkomen bezoekers, bieden koffie en thee aan en zijn bemiddelaars tussen bewoners en het team van professionals, die in het algemeen op kantoor zitten. Omdat iedereen zich in de huiskamer thuis moet kunnen voelen heeft de huiskamer geen uitgesproken christelijke signatuur. Geloof als gespreksonderwerp is niet uitgesloten, maar dit gebeurt alleen op initiatief van de bezoekers. Gedragsregels zijn er niet, wel *family rules*. Deze familiale insteek heeft ook een opvoedkundig component: hoe willen wij, met alle verschillen en problematiek, met elkaar omgaan? Hoe doe je dat binnen een familie? Wat zijn de gedeelde waarden en normen? Uitgangspunt blijft dat mensen vertrouwen in elkaar hebben en men elkaar accepteert.

Belangrijk voor de interactie in een huiskamer is, volgens betrokkenen, het afwezig zijn van enige voorwaarde vooraf (Ter Avest & Van Voorst, 2014). Dit betekent ook dat er geen voorwaarden zijn in het behalen van bepaalde doelen. Ook de fysieke vormgeving van de ruimte stimuleert de onderlinge betrokkenheid en behulpzaamheid. Door de beperkte ruimte is privacy niet altijd mogelijk. Dit lijkt een groter probleem voor de medewerkers dan voor de bezoekers. Doordat zij elkaars verhalen soms horen, kunnen zij elkaar juist ondersteunen en met elkaar meeleven. Een ander voorbeeld is dat een persoon aanbiedt om mee te gaan naar de voedselbank met een bewoner. De sfeer die de medewerkers voor ogen hebben is er een van 'zak maar neer': laagdrempelig, je mag jezelf zijn, je hoeft niet te presteren. Onderzoek van Platform31 onderstreept deze benadering, waaruit blijkt dat diverse sociaal werkers in Rotterdam benadrukken dat het welzijnswerk gebaat is bij vertrouwen, rust en continuïteit (Engbersen & Lupi, 2015, p. 70). Dit maakt vervolgens de weg vrij voor het investeren en stimuleren van het persoonlijk welzijn van de bezoekers.

Randvoorwaarden die meespelen bij het succesvol vormgeven van de huiskamer die de filosofie en de visie van de organisatie recht doen zijn volgens Ter Avest en Van Voorst (2014) in te delen in vier categorieën. Allereerst is de locatie van belang. De huiskamer dient laagdrempelig te zijn, zich op de begane grond te bevinden en goed zichtbaar te zijn vanaf de straat, het liefst midden in de buurt in een hoekpand. Daarnaast is het belangrijk dat de ruimte niet te klein is, maar ook niet te groot. Een huiskamer is immers per definitie kleinschalig. Ten tweede is de inzet van vrijwilligers van belang. Er gaan weliswaar geen grote kosten gemoeid bij het inrichten van de ruimte (op wat tweedehands meubilair en de koffie en thee na is niets noodzakelijk), maar de 'openingstijden' vragen constante aanwezigheid van één of meer vrijwilligers, idealiter in de rol van gastheer of -vrouw. De gastheren en -dames spelen ook een belangrijke rol bij het neerzetten van deze sfeer, door de persoonlijke manier waarop zij bezoekers tegemoet treden. Ten derde zijn de vaste medewerkers verantwoordelijk voor het neerzetten van een bepaalde sfeer, een cultuur. In de alledaagse situatie in de huiskamer is er een belangrijke rol weggelegd voor de vrijwilligers. Tenslotte kent de huiskamer van de wijk, naast de bescheiden kosten, vrijwel onmogelijk te kwantificeren en te berekenen baten. Een belangrijke voorwaarde voor de huiskamer is dan ook het loslaten van het werken met targets of andere meetbare doelen. Niet alleen voor subsidieverstrekkers of sponsors kan dit lastig zijn, maar ook voor professionals die geschoold en/of ervaren zijn in het methodisch, doel- en oplossingsgericht werken. In een huiskamer kan echter ook 'niets' gebeuren en dat vraagt om loslaten en geduld. Dit sluit aan op de presentiebenadering, die eerder is genoemd. Naast het werk van de sociaal werkers is House of Hope met *de huiskamer* ook fysiek present in de wijk.

Concluderend

Terugkomend op de betekenis van het christelijke geloof in het werk van House of Hope, kan gesteld worden dat dit veelal impliciet aanwezig is. De bevoegenheid en innerlijke motivatie van het personeel en de vrijwilligers, evenals het uitgangspunt om de bezoekers present en holistisch te benaderen te verkiezen boven meer oplossingsgerichte methodieken, hangen nauw samen met de religieuze grondslag. De benaderingen en de taal en sfeer die zij hanteren en uitdragen lijken goed te passen in de alledaagse, multi-culturele stad. House of Hope biedt nieuwe hoop in de wijk.

In Rotterdam is ruimte voor maatschappelijke inzet van religieus geïnspireerde organisaties. De gemeente heeft al van oudsher een pragmatische, praktisch geïnteresseerde houding en toenadering: als een organisatie maatschappelijke meerwaarde biedt, kunnen ze mogelijk op steun rekenen (Engbersen & Lupi, 2015, p. 65; Davelaar & Van den Toorn, 2010, p. 113; Wmo-werkplaats Rotterdam, 2015).

De doelstellingen van House of Hope van verbinden, present zijn, naast de ander staan, laagdrempeligheid, uit het hart hulpverlening en familiariteit in de buurt creëren en versterken sluiten voor een groot deel aan op de uitgangspunten van de Wmo. Het huiskamermodel vormt de fysieke vertaling en belichaming van de visie van de organisatie. Met de huiskamer is de organisatie ook zélf present in de wijk – de buurt heeft er een extra thuis bij. De sfeer, voorwaardelijkheid en huiselijkheid die de huiskamers nastreven staan los van de religieuze inspiratie. Dit model past dan ook bij iedere welzijnsorganisatie, met of zonder uitgesproken identiteit of levensbeschouwelijke inspiratie.

Echter, er zijn bij House of Hope ook uitgangspunten die haaks lijken te staan op de huidige ontwikkelingen in de context van het welzijnswerk. Er lijkt een zekere discrepantie te bestaan tussen enerzijds welzijn waar tijdseenheden en doelmatige en oplossingsgerichte interventies de boventoon voeren en anderzijds een tragere benadering waarbij aandacht, gelijkwaardigheid en vertrouwen de ruimte krijgen: slow maatschappelijk werk. In het onderzoek van Platform31 geven diverse religieuze organisaties aan deze laatst genoemde manier van werken ook meer te willen tegenkomen in de organisaties die samen de formele sociale infrastructuur vormen (Engbersen & Lupi, 2015, p. 72). In een reflectiebijeenkomst van de Wmo-werkplaats Rotterdam werd de waarde benadrukt van het werken op basis van vertrouwen en ‘vanuit het hart’ in ‘welzijnsland’ – ook bij niet-religieuze geïnspireerde organisaties (Wmo-werkplaats Rotterdam, 2015). Hoe House of Hope en andere, al dan niet religieus geïnspireerde, organisaties zich tot deze ontwikkelingen en de bijbehorende dilemma’s verhouden, zal in de komende tijd blijken.

■ Opdrachten

Opdracht 1: Religie in het sociaal werk

Een organisatie als House of Hope laat zien hoe sociaal werk vanuit een christelijke traditie van grote waarde kan zijn. Met de huidige belangstelling voor zingeving en normativiteit lijken deze organisaties het tij mee te hebben. Er is ruimte en mogelijk ook meer tijd, voor zingeving, voor identiteit en religie. Religieus geïnspireerde organisaties bieden een voorbeeld voor hoe deze begrippen vertaald kunnen worden naar de praktijk van hulpverlening. Alhoewel het geloof bij House of Hope geen expliciete plaats inneemt, zijn in de praktijk elementen uit het christelijke geloof te herkennen. Onder meer in het taalgebruik ('herstellen', 'helen', 'naaste') en ook in de naam zit een religieuze signatuur verscholen.

1. Sommige sociaal werkers zijn van mening dat levensbeschouwing thuishoort in het privé domein, anderen gaan er van uit dat levensbeschouwing een onvermijdelijke rol in het werk speelt (als inspiratiebron, en als intrinsieke motivatie). Bij welke groep hoor jij, en hoe komt dat?
2. Wat betekent het voor jou dat een (welzijns)organisatie een religieuze inspiratie of basis heeft?
3. Benoem eventuele voor- en nadelen van een sterke (religieuze of levensbeschouwelijke) identiteit van een welzijnsorganisatie. Denk hierbij aan zaken die ook in dit hoofdstuk aan bod zijn gekomen: laag- of juist hoogdrempeligheid en in- en uitsluiting van anderen.
4. Kun je je voorstellen dat je in een organisatie werkt die vanuit een andere levensbeschouwelijke visie werkt dan de visie die jij aanhangt? Hoeveel en welke verschillen zou je accepteren of niet, en waarom?
5. Er zijn ook niet-religieuze stromingen waarin zingevingsvragen centraal staan. Met welke stromingen ben jij bekend en bieden deze dezelfde diepgang of verbinding om zingevingsvragen te bespreken met cliënten?

Opdracht 2: Slow in het sociaal werk

Wanneer het sociaal werk een zekere traagheid heeft, ontstaat er meer tijd en ruimte om een relatie aan te gaan met de hulpvrager en er aandacht kan zijn voor levens- en zingevingsvragen. Trage vragen, noemt Kunneman (2005) deze vragen. Deze trage vragen liggen vaak onder de hulpvraag, maar leggen de essentie van de problematiek bloot. In het werk van de sociaal werkers van House of Hope zijn elementen te herkennen van de presentiebenadering van Baart (2001) en wordt er van hen een normatieve professionaliteit verwacht. De normatieve professional neemt z'n emoties, verlangens en waarden mee in het werk, waaronder ook religieuze waarden (Kunneman, 2005). Een voorbeeld hiervan zijn de dagopeningen bij House of Hope, iedere ochtend weer komt het team, inclusief vrijwilligers en stagiaires, een korte tijd bijeen.

De dagopeningen van House of Hope kun je zien als een *socialritual*. Een ritueel waarin, volgens Collins (2004), door positieve interacties met anderen emotionele energie ontstaat die men als beloning ervaart en die motiveert voor het werk in de weerbarstige werkelijkheid van de alledaagse stad. Een dergelijk dagelijks ritueel klinkt misschien zweverig, maar het stilstaan bij vragen als ‘Wat inspireert mij in dit werk?’ en ‘Waartoe doe ik dit werk?’ zijn zeer relevant. De theorieën van zowel Baart als Kunneman zijn zeker niet expliciet religieus te noemen, maar hebben deels hun wortels in het ‘oude’ buurtpastoraat en het christelijke geloof.

1. Zoek informatie op over de begrippen ‘trage vragen’ en ‘presentie’. Wat zijn verschillen en overeenkomsten in de uitgangspunten van de theorieën omtrent deze begrippen? Hoe zijn de begrippen met elkaar te verbinden? Passen deze begrippen volgens jou bij een kwetsbare doelgroep, waarom wel/niet?
2. Hoe ga je zelf om met deze ‘trage vragen’? Geef twee voorbeelden van ‘trage vragen’. Wanneer ervaar jij het bespreken van ‘trage vragen’ als waardevol in een werk- of studiesituatie?
3. Op welke manier deel jij aspecten die je eigen cultuur betreffen, je etnische herkomst en jouw positie ten opzichte van religie met je collega’s? En met je cliënten? Hoe ervaar je dit soort gesprekken?
4. Zoek informatie op over de begrippen ‘afstand en nabijheid’ en ‘overdracht en tegenoverdracht’. In hoeverre vind jij dat de sociaal werker onvoorwaardelijk naast de cliënt behoort te staan? Kun je situaties bedenken waarbij het, volgens jou, nodig is om juist tegenover de cliënt te staan?
5. Met welke rituelen of tradities ben jij bekend en wat leveren ze je op? In hoeverre zou jij dergelijke momenten ook kunnen gebruiken in je werk?

Literatuur

- Alblas, M. J. (2007). *De revitalisering van de Nederlandse Civil Society. Onderzoek naar de bijdrage van de overheid met de Wmo aan de revitalisering van de Nederlandse Civil Society*. Utrecht: Movisie.
- Arts-Honselaar, H. (2012). Geestelijk leven in de twintigste eeuw. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp.127-168). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Avest, D. ter, & Voorst, P. van (2014). *De huiskamer van de wijk. House of Hope - een religieus geïnspireerde praktijk*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Avest, D. ter (2015). Religieuze betrokkenheid is een voordeel voor de sociaal werker, Sociale Praktijk. *Sociale Vraagstukken*, www.socialevraagstukken.nl/site/sociale-praktijk/religieuze-betrokkenheid-is-een-voordeel-voor-de-sociaal-werker
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie*. Utrecht: Uitgeverij Lemma.
- Bie, R. van der (2009). Kerkelijkheid en kerkelijke diversiteit, 1889-2009. In *Religie aan het begin van de 21ste eeuw*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek
- Boer, N. de & Lans, J. van der (2011). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Borgman, E. (2006). De onlosmakelijke verbondenheid van religie en publiek domein: pleidooi voor een 'omgekeerde doorbraak'. In *Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie*, Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Boutellier, H., & Boonstra, N. (2009). *Van presentie tot correctie, Een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw*. Wmo Kennis Cahier 4. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Brink, G. van den (2012). Vindplaatsen van het hogere. Een samenvatting van de belangrijkste bevindingen. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp.477-518). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Canon Sociaal Werk in Nederland (2014). *Kerend tij: zorgzame samenleving & marktwerking 1982*. Elco Brinkman. Canon Sociaal Werk in Nederland, www.canonsociaalwerk.eu/nl/details.php?cps=43&canon_id=34
- Castillo Guerra, J., Glashouwer, M., & Kregting, J. (2008). *Tel je zegeningen: Het maatschappelijk rendement van christelijke kerken in Rotterdam en hun bijdrage aan sociale cohesie*. Nijmegen: NIM.
- CBS (2014). *Kerkelijke gezindte en kerkbezoek in 408 gemeenten, 2010/2013*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS Statline (2015). *Kerncijfers wijken en buurten 2014*. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Collins, R. (2004). *Interaction Ritual Chains*. Princeton: Princeton University Press.
- Crul, M., Schneider, J., & Lelie, F. (2013). *Superdiversiteit. Een nieuwe visie op integratie*, Amsterdam: VU University Press.
- Dautzenberg, M., & Westerlaak, M. van (2007). *Kerken en moskeeën onder de Wmo: Een verkennend onderzoek naar kansen en bedreigingen*. Amsterdam: DSP Groep.

- Davelaar, M., & Toorn, J. van den (2010). *Geloof aan het werk. De rol van levensbeschouwelijke organisaties bij het bestrijden van sociale uitsluiting in Rotterdam*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Engbersen, R. & Lupi, T. (2015). *Het belang van slow socialwork. Op zoek naar nieuwe welzijnsfuncties in Rotterdam*. Den Haag: Platform31.
- FACIT (2009). *Factsheet. Faith-Based Organisations and Exclusion in European cities*, Utrecht/Groningen: Verwey-Jonker Instituut/Rijksuniversiteit Groningen.
- Gwanmesia, B.T. (2009). *Blessings under pressure. The Work of Migrant Churches in the City of Rotterdam*. Rotterdam: SKIN Rotterdam.
- Hart, J. de (2013). *Zwevende gelovigen. Oude religie en nieuwe spiritualiteit*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- House of Hope (2013). *Jaarverslag 2012*. Cor Hubach. Rotterdam: House of Hope.
- House of Hope (2014). *Jaarverslag 2013*. Cor Hubach. Rotterdam: House of Hope.
- Ingen, E. van, Halman, L., & Dekker, P. (2012). Een sociologische blik op het hogere. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp.185-228). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Jager-Vreugdenhil, M. (2012). *Nederland participatieland? De ambitie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de praktijk in buurten, mantelzorgrelaties en kerken*. Proefschrift. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Knoope, A. (2011). *Aandachtige betrekking. Waarom aanleren van presentie zo moeilijk is*, Maatwerk, 1. Houten: BohnStafleu van Loghum.
- Kronjee, G., & Lampert, M. (2006). Leefstijlen in zingeving. In *Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie*. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Kunneman, H. (2005). *Voorbij het dikke-ik. Bouwstenen voor een kritisch humanisme*. Amsterdam: Humanistic University Press.
- Lans, J. van der (2009). *Worstelen met de staat, De organisatie van het sociaal werk*. Canon Sociaal Werk.
- Linde, M. van der (2009). *Christelijk geloof en Sociaal Werk. Historische verkenningen van gelovig sociaal werk in twee spanningsvelden: institutioneel/outreaching en gelovig/professioneel sociaal werk*. Utrecht: Canon Social Werk Nederland.
- Nissen, P. (2012). Het hogere in levensbeschouwing en religie. In G. van den Brink (red.), *De Lage Landen en het hogere. De betekenis van geestelijke beginselen in het moderne bestaan* (pp.123-126). Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Sar, J. van der, & Visser, R. (2006). *Gratis en Waardevol. Rol, positie en maatschappelijk rendement van migrantenkerken in Den Haag*. Utrecht: Stichting Oikos.
- Sar, J. van der, Lombo-Visser, R., & Boender, W. (2008). *Moskeeën gewaardeerd. Een onderzoek naar het maatschappelijk rendement van moskeeën in Nederland*. Utrecht: Stichting Oikos.

- Schilderman, H. (2006). *Religie en zorg in het publieke domein*, In *Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie*. Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press.
- Schmeets, H., & Mensvoort, C. van (2015). *Religieuze betrokkenheid van bevolkingsgroepen, 2010-2014*. Bevolkingstrends mei 2015 | 11. Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Schmeets, H., & Riele, S. te (2009). *Religie in het perspectief van sociale samenhang*. In *Religie aan het begin van de 21ste eeuw*, CBS. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Schmeets, H., Herten, M. van, & Frenken, F. (2009). *Vrijwilligerswerk en informele hulp*. In *Religie aan het begin van de 21ste eeuw*. CBS. Den Haag/Heerlen: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Sprinkhuizen, A., & Engbersen, R. (2007). *Spelers in de samenlevingsopbouw aan het begin van de 21ste eeuw*. Utrecht: Movisie.
- Swaan, A. de (1989). *Zorg en de staat. Welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.
- Team Deetman/Mans (2011). *Kwaliteitssprong Zuid: ontwikkeling vanuit kracht*. Eindadvies van team Deetman/Mans over aanpak Rotterdam-Zuid.
- Wmo-werkplaats Rotterdam (2015). *Reflectiebijeenkomst over religieus geïnspireerde praktijken in het sociaal werk*, 16 april 2015, Wmo-werkplaats Rotterdam, www.wmo-werkplaatsrotterdam.nl/publicaties/verslagen-evenementen-en-activiteiten/verslag-religieus-geinspireerde-praktijken/
- WRR (1982). *Herwaardering van welzijnsbeleid*. Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, Den Haag: Staatsuitgeverij.
- WRR (2006). *Geloven in het publieke domein. Verkenningen van een dubbele transformatie*, Verkenningen, Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Den Haag: Amsterdam University Press.

Nieuwe publieke ruimtes

Toby Witte en Anne Kooiman³

Het sociale landschap in Nederland is drastisch aan het veranderen. Al geruime tijd is de kleine winkelier grotendeels van het buurttoneel verdwenen. De ‘oude’ buurtwinkels vervulden een belangrijke sociale functie. Zij zorgden voor een zekere publieke familiariteit of vertrouwdheid. Buurthuizen, wijkspportvoorzieningen, buurtbibliotheken, verzorgingstehuizen en andere wijkaccommodaties kunnen deze sociale functie eveneens vervullen maar verdwijnen grotendeels als plekken van ontmoeting. Tegelijkertijd zien we nieuwe structuren ontstaan: kleinschalige eerstelijnsvoorzieningen en wijkteams, nieuwe kleine bedrijven gestart door jonge mensen dichtbij huis, nieuwe burgerbewegingen in de vorm van zelforganisatie en allerlei burgerinitiatieven. In deze bijdrage is de aandacht gericht op de dynamiek van enkele *publieke ruimtes* in Rotterdam als ontmoetingsplekken in de buurt. Het zijn idealiter plekken die toegankelijk zijn voor en gebruikt worden door mensen met uiteenlopende achtergronden, leeftijden, levenswijzen en doelen. Soms nemen instellingen het initiatief, soms nemen bewoners het initiatief, die een betekenisvolle plek in de wijk willen behouden en tegelijkertijd anders invullen. En soms vinden instellingen en bepaalde groepen bewoners elkaar in het creëren van een multifunctioneel centrum. In alle gevallen hebben bewoners – in de rol van bezoeker of vrijwilliger – een prominente rol bij het ontstaan en voortbestaan van deze publieke ruimtes. Publieke ruimtes zijn daarmee ook op te vatten als een vorm van zelforganisatie. Kenmerkend is dat het niet voortvloeit uit een top-down-mechanisme waarbij de overheid burgers voorschrijft iets te ondernemen.

Nieuwe publieke ruimtes kunnen op enthousiasme rekenen bij (lokale) overheden. Het concept sluit aan bij het politieke discours waarin gepleit wordt voor eigen kracht, eigen verantwoordelijkheid en het zelforganiserend en actieve vermogen van burgers. Actief burgerschap is niet alleen een abstract en theoretisch ideaal van de overheid. Veel burgers geven dit ideaal in de alledaagse praktijk ook daadwerkelijk vorm (Tonkens & Verhoeven, 2011; Van den Brink, 2012). Tegenover het beeld van de actieve burger klinken elders twijfels over de focus op ‘eigen kracht’ en ‘zelfredzaamheid’. De Brabander (2014) laat zien dat zelfredzaamheid en het streven hiernaar in het publieke debat als iets vanzelfsprekends wordt beschouwd en derhalve geen nadere uitleg behoeft. Omlo en Van de Maat (2012) waarschuwen dat dergelijke vanzelfsprekendheden riskant zijn, omdat deze de maatschappij kunnen beletten oog te blijven houden voor allerlei reële vormen van kwetsbaarheid en afhankelijkheid. Scholte, Sprinkhuizen en Zuithof (2012) stellen dat uit onderzoek weliswaar blijkt dat de vrijwillige inzet in Nederland onverminderd hoog is, maar geven eveneens aan dat deze ondersteuning zich richt op een beperkte groep. Mensen die ‘sociaal onhandig’ zijn, mensen die beperkt zelfredzaam zijn en

3 Dit hoofdstuk heeft als basis het rapport van Els de Jong, Anne Kooiman en Jurriaan Omlo.

mensen die door anderen gestigmatiseerd worden als ‘anders’, asociaal of onaangepast, kunnen op beduidend minder hulp en solidariteit rekenen.

Het vorenstaande maakt duidelijk dat de vraag in hoeverre bewoners zich kunnen, willen en moeten inzetten als actief burger, niet eenduidig te beantwoorden is. Om de relevantie van nieuwe publieke ruimtes op waarde te schatten, is het belangrijk verder te kijken dan motivaties alleen. Mensen kunnen zulke goede bedoelingen hebben maar daarmee weten we niet of het ook wordt omgezet in daden. We zijn daarom geïnteresseerd in de sociale opbrengsten van publieke ruimtes, zoals in deze bundel eerder beschreven huiskamer van House of Hope. Helpen publieke ruimtes – en de activiteiten die er georganiseerd worden – om bijvoorbeeld de sociale samenhang en de individuele en collectieve zelfredzaamheid te versterken? En leidt dit niet tot sociale uitsluitingsmechanismen? Het is lange tijd vanzelfsprekend geweest dat sociale professionals de verantwoordelijkheid hadden om publieke ruimtes te beheren en activiteiten te organiseren. De tijd dat de gemeenten de welzijnsaccommodaties betalen is voorbij. Nu er bij de nieuwe publieke ruimtes sprake is van zelforganisatie, is de vraag of er nog een rol is weggelegd voor de sociale professional en hoe die rol er uitziet.

Dit roept de vraag op: *Welke functies vervullen nieuwe publieke ruimtes in de wijk en welke rol speelt de ‘nieuwe sociale professional’ hierbij?*

Om deze vraag te beantwoorden, zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Vanuit welke motieven maken diverse doelgroepen gebruik van nieuwe publieke ruimtes?
2. Tot welke sociale opbrengsten leiden nieuwe publieke ruimtes?
3. In hoeverre doen zich in nieuwe publieke ruimtes sociale uitsluitingsmechanismen voor?
4. Welke kennis, houding, vaardigheden en gedrag vragen nieuwe publieke ruimtes van sociale professionals?

In deze bijdrage behandelen we op basis van de vorenstaande vragen de Buurtwinkel in het Oude Westen en de Nieuwe Nachtegaal in Oud Charlois (beide in Rotterdam) als ontmoetingsplek – publieke ruimte – in en voor de buurt. In de conclusie zal nader worden ingegaan op de verschillen en overeenkomsten tussen beide casussen.

De Buurtwinkel als publieke ruimte

De Buurtwinkel ligt in het Oude Westen van oorsprong een arbeiderswijk in Rotterdam. Het merendeel van de woningen dateert van voor de oorlog. In de jaren tachtig heeft een grootschalig stadsvernieuwingstraject plaatsgevonden. Ook nu heeft de wijk te maken met sloop-, renovatie- en nieuwbouwprojecten. De wijk moet ook aantrekkelijk worden voor de middenklasse. De identiteit van de wijk wordt omschreven als gezellig, intiem,

jong en kosmopolitisch (Cityportal, 2014). In het gebied wonen bijna 10.000 inwoners. De wijk kent een vrij jonge populatie, 32% van de inwoners is tussen 0 en 25 jaar, 56% heeft de leeftijd van 25 tot 64 jaar en 12% van de mensen is 65 jaar of ouder. Driekwart van de inwoners is van niet-Nederlandse komaf. Uit het Wijkprofiel valt op te maken dat het merendeel (57%) van de bewoners zegt dat de omgang tussen etnische groepen goed is. Dat bewoners trots zijn op hun buurt en zich betrokken voelen bij het Oude Westen is een positief gegeven. Onderzoek van Duyvendak toont aan dat thuis voelen in de wijk een positieve indicator is voor actieve betrokkenheid (Van der Graaf & Duyvendak, 2009). Als succesvolle bewonersinitiatieven worden veelal genoemd het Wijkpark Oude Westen, dat na veel onderhandelingen door bewoners in 1987 is geopend en de succesvolle opgestarte Leeszaal West, als reactie op het sluiten van de lokale bibliotheek. De initiatiefnemers van de Leeszaal West zeggen dat het succes van de leeszaal grotendeels te danken is aan het bestaan van het diepgewortelde netwerk van de bewonersorganisatie in de wijk Aktiegroep het Oude Westen.

De Buurtwinkel is het initiatief van de Aktiegroep het Oude Westen. De wijk kent als gevolg van de stadsvernieuwing in de jaren zeventig een lange traditie van actieve bewoners. De ondersteuning door professionals (meestal het opbouwwerk) was een voorwaarde die bewoners stelden om zich in te willen zetten voor zaken die zich buiten hun voordeur dus in de wijk afspeelden. De afgelopen twintig jaar hebben steeds meer bewoners zelf verantwoordelijkheid genomen in het organiseren van activiteiten die de leefbaarheid in de wijk vergroten. Momenteel bestaat de Aktiegroep het Oude Westen uit circa zeventig bewonerswerkgroepen. De Buurtwinkel is een publieke ruimte, waar de Aktiegroep de noodzakelijke sociale en fysieke infrastructuur biedt aan actieve wijkbewoners. Hier kunnen de bewoners geïnformeerd worden over dagelijkse zaken, wordt administratieve ondersteuning geboden aan buurtgroepen en vindt afstemming plaats tussen bewonersinitiatieven. Bewoners kunnen in de Buurtwinkel gebruik maken van faciliteiten zoals computer, kopieerapparaat, telefoon en vergaderruimtes. De Buurtwinkel is ook een laagdrempelig informatie- en steunpunt, waar mensen kunnen binnenlopen zonder afspraak. Wekelijks is er het Somalisch spreekuur en het spreekuur 'Samen door één deur', voor huurders met klachten over woningcorporatie Woonstad. Deze spreekuren worden verzorgd door vrijwilligers. Veel partijen maken gebruik van de ruimtes van de Buurtwinkel. De ruimtes worden niet verhuurd, zodat ze ook niet door externe gebruikers geclaimd kunnen worden. Er wordt alleen een onkostenvergoeding en koffiegeld gevraagd. Op die manier zorgt de Aktiegroep er voor, dat er altijd voldoende ruimte blijft voor eigen activiteiten. De Aktiegroep is een netwerkorganisatie met werkgroepen, die min of meer zelfstandig functioneren, zonder centrale leiding en is georganiseerd volgens het model van de adhocratie; dat wil zeggen er is geen hiërarchie. Er is wel een Steungroep die maandelijks bijeenkomt en bestaat uit actieve bewoners en twee opbouwwerkers. De opbouwwerkers werken als zzp'er voor de Aktiegroep.

Er zijn onder de gebruikers van de Buurtwinkel verschillende groepen te onderscheiden: de actieve bewoners in werkgroepen, de vrijwilligers die als gastvrouw of baliemedewerker in de Buurtwinkel werken en de kartrekkers. Deze laatste groep bestaat uit vrijwilligers die zich verantwoordelijk voelen voor de gehele organisatie en in de Steungroep zitten. Naast actieve bewoners en vrijwilligers zijn er nog de bezoekers van de Buurtwinkel. Zij komen met een vraag of komen voor een spreekuur, cursus of taalles. De groep bezoekers en vrijwilligers in de Buurtwinkel is multicultureel (Nederlanders, Turken, Marokkanen, Surinamers, Antillianen Somaliërs en Chinezen) en vrijwel geheel afkomstig uit de wijk. De Buurtwinkel richt zich primair op het onderwerp leefbaarheid van de eigen woonomgeving, maar zij heeft tal van andere functies voor verschillende groepen gebruikers. Het is een zeer laagdrempelige voorziening voor mensen met een hulpvraag. Wanneer de Aktiegroep zelf geen hulp kan bieden, worden mensen doorverwezen naar het juiste adres of loket.

De betekenis van de Buurtwinkel

De Buurtwinkel krijgt dagelijks bezoekers binnen met een hulpvraag. Een andere bezoekersgroep zijn de mensen die taalles volgen. Er is van oudsher veel aandacht voor vorming, educatie en zelfontplooiing. Een motief van de bezoekers om naar de Buurtwinkel te komen is om anderen te ontmoeten. Het komt regelmatig voor dat bezoekers vrijwilliger worden. Een voorbeeld is de Chinese gastvrouw: “Ik woon anderhalf jaar in Nederland en werk sinds een jaar als gastvrouw in de Buurtwinkel. Ik kom hier naar taalles, om de taal te leren en om in contact te komen met Hollandse mensen. Het is niet goed om thuis te blijven zitten.” Vrijwilligers in de Buurtwinkel noemen vaak *normatieve motieven* voor hun inzet o.a. de leefbaarheid van de wijk: “Ik denk dat als je in de buurt woont, dat het belangrijk is dat je je inzet voor het wel en wee in de wijk.” Het heeft ook te maken met zingeving: “Ik vind het belangrijk om me nuttig te voelen. Als ik straks oud en versleten ben en ik kijk terug op mijn leven, wil ik het gevoel hebben dat ik er toe heb gedaan.”

Sociale opbrengsten

Een functie die aan publieke ruimtes wordt toegeschreven, is dat zij zorgen voor een zeker ‘publieke vertrouwdheid’. De meest lichte vorm van vertrouwdheid zijn relaties in de publiek-relationale sfeer, vluchtige interacties met ‘vertrouwde vreemden’ (Van der Zwaard & Kreuk, 2012). Dergelijke relaties zijn duidelijk te vinden in de Buurtwinkel, want er wordt gewerkt aan het verbinden van bezoekers. Relaties in de sfeer van uitwisseling van kennis en ideeën binnen ons-kent-ons verbanden gebaseerd op gedeelde interesses en belangen zijn eveneens aan te treffen in de Buurtwinkel, zo signaleerden de onderzoekers tijdens observaties en interviews. De bezoekers en vrijwilligers van de Buurtwinkel wisselen veel nieuws en informatie uit om op de hoogte te raken van wat er speelt in de wijk. Dan is er nog de kern van vrijwilligers die vrijwel dagelijks aanwezig is en de Buurtwinkel als een tweede thuis beschouwt. Zij vormen een hechte groep. Voor deze vaste kern liggen de relaties, naast hun vrijwilligerswerk, meer in de sfeer van uitwisse-

ling van privékwesies (gezondheid, verjaardagen, overlijden etc.). De vrijwilligers zijn op elkaar betrokken en verlenen incidenteel zorg. Deze hechte band zou kunnen leiden tot een meer gesloten sfeer en juist de oppervlakkige contacten tussen ‘vertrouwde vreemden’ kunnen bemoeilijken. De Steungroep en de opbouwwerkers waken hiervoor en wijzen daarom geregeld op het belang van een open houding. Immers, de bewoners uit het Oude Westen behoren elkaar te vinden op hun gedeelde betrokkenheid bij de wijk en kunnen daarvoor terecht in de Buurtwinkel als ontmoetingsplaats.

Publieke vertrouwdheid gaat gepaard met het verwerven van nieuwe contacten vooral met mensen buiten de eigen groep. Contact met mensen buiten de eigen groep maakt nieuwe verbindingen mogelijk. Publieke ruimtes zijn bij uitstek plaatsen die *bridging* mogelijk maken. Een vrijwilliger, zegt: “Ik ben wel gevormd door mijn werk hier. Je ziet verschillende culturen. Somalische mensen, die hebben een oorlog meegemaakt. Ik kan daar wel over praten met ze. Het is een hele multiculturele familie, mijn oogkleppen zijn wel afgegaan. Niet dat ik zoveel vooroordelen had, maar ik heb wel meer kennis gemaakt met andere culturen.” Niet alleen biedt de Buurtwinkel gelegenheid om mensen te ontmoeten uit een andere culturen, het is ook bij uitstek een plek in de wijk waar contact plaatsvindt tussen bewoners, gemeente, woningcorporatie, welzijnsinstellingen en politie. “Je krijgt gelijk de informatie, je mag meepraten, je leert ervan, de mensen van de woningbouw leren jou ook kennen, dat is ook handig.” Zelfredzaamheid speelt hier eveneens rol in. Een steungroep lid: “Ik zie mensen groeien. Neem nou X., die nu ook af en toe achter de balie zit. Die bracht normaal alleen de krantjes rond. Je ziet, dat dit goed is voor de eigenwaarde van mensen.” Een ander voorbeeld is het zelfversterkend effect van burgerschap (Van de Wijdeven, 2012) en de collectieve zelfredzaamheid van de groep ‘Krachtvrouwen’. Ze komen wekelijks bij elkaar, en organiseren verschillende activiteiten en bijeenkomsten. Deze groep bestaat uit zo’n tweehonderd vrouwen afkomstig uit verschillende landen.

Uitsluiting

Uitermark (2014) en Tonkens (2014) duiden op het gevaar van uitsluiting bij zelforganisaties, dat is geenszins het geval bij de Buurtwinkel. De fysieke toegankelijkheid van het gebouw is goed voor mensen met een beperking en iedereen is welkom. Tolerantie, verdraagzaamheid, respect voor elkaar en elkaars inzet, verbinden in plaats van verbreken zijn belangrijke uitgangspunten. Bezoekers en vrijwilligers beamen: “De deur staat voor iedereen open.” Maar de Buurtwinkel wil niet fungeren als een plek waar alleen koffie kan worden gedronken. Het gaat om het activeren van bewoners en bezoekers. Er vindt geen selectie plaats op basis leeftijd, opleiding of cultuur. “We hebben ons altijd georganiseerd op basis van gezamenlijke belangen. Je woont met z’n allen aan een plein of in een straat of je vindt iets met onderwijs belangrijk. Dan maakt het niet uit waar je vandaan komt.” Ook kwetsbare buurtbewoners met een beperking of met psychosociale problemen kunnen en mogen meedraaien. De opbouwwerker: “Kijk, het is heel makkelijk om een Buurtwinkel goed te laten draaien. Je haalt kwalitatief goede bewoners

binnen en dan ga je dat heel professioneel aanpakken. Maar dat is nou net niet wat we willen. Iedereen heeft bepaalde kwaliteiten en de een is lastiger dan de ander. Maar we selecteren niet daarop. Het is niet de bedoeling dat je hier met elkaar een vriendenclub creëert, maar dat je juist de verscheidenheid die je hier in de wijk hebt, hier in het klein laat terugkomen.” Het binnenhalen en vasthouden van jongeren en ze interesseren voor de buurt is een aandachtspunt. Tussen de oudgedienden en de jongeren wil het bij het gebruik van de Buurtwinkel weleens botsen. Ook de relatie met nieuwe bewoners in de wijk is een zorgpunt. Dit heeft te maken met het feit dat ‘zittende’ bewoners gedwongen moeten verhuizen vanwege de sloop van hun woning ten gunste van duurdere woningen voor de middenklasse.

Rol sociale professional

Bij de Buurtwinkel is de algemene opvatting dat een zekere professionele ondersteuning noodzakelijk is. De samenwerking tussen professionals en vrijwilligers in de Buurtwinkel valt te benoemen als gedeelde verantwoordelijkheid voor het beheer. De vrijwilligers worden gecoacht door een opbouwwerker die makkelijk kan schakelen tussen kleine details en de grote lijn. Een voorwaarde is de sociale professional niet af te rekenen op ‘meetbare’ doelstellingen (Van Bochove, 2014, p.136). Het gaat vooral om presentie: iemand die kan optreden als er iets mis gaat. Nabijheid en toewijding van een professional is voor de vrijwilligers belangrijk, het schept vertrouwen. Een Steungroep lid: “Professionals die snappen wat hun rol en positie is, zijn dun gezaaid. Onze opbouwwerkers verstaan hun vak verschrikkelijk goed. Zij zijn de sleutel van het succes. Je moet tact hebben, inzicht en vooral zorgvuldig zijn. Zorgvuldigheid, afspraken nakomen, in staat zijn om het vertrouwen te winnen van bewoners. Vertrouwen winnen is niet alleen realiseerbaar via een eropaf benadering. Het heeft tijd nodig om wederzijds vertrouwen te winnen.”

Voor de Aktiegroep het Oude Westen en de Buurtwinkel gaat het om de volgende kerncompetenties:

1. Presentie (actief en zichtbaar aanwezig en aanspreekbaar zijn);
2. Analyseren, signaleren en agenderen van vraagstukken en ontwikkelingen;
3. Initiëren, stimuleren en ondersteunen van actieve betrokkenheid van bewoners;
4. Verbreden en vernieuwen van bewonerswerkgroepen;
5. Initiëren van nieuwe activiteiten en bewonersprojecten;
6. Verbinden, sturen en beïnvloeden van zowel bewoners onderling als van de institutionele omgeving;
7. Beschermen, versterken, verheffen van individuen en groepen in een kwetsbare positie;
8. Conflicthantering en bemiddeling.

Een belangrijke kwaliteit is, dat sociale professionals verschillende gebruikersgroepen in een publieke ruimte kunnen verbinden. “Sommige vrijwilligers kunnen niet goed communiceren, of ze krijgen ruzie. Ze hebben thuis problemen of spreken de taal niet goed.”

Het vraagt een generalistische houding. “De opbouwwerkers bij ons hebben zicht op individuen, maar ook zicht op buiten en een visie.” Kennis van de wijk en haar bewoners zijn noodzakelijk.

De Nieuwe Nachtegaal als publieke ruimte

De Nieuwe Nachtegaal staat in de wijk Oud Charlois op Rotterdam Zuid. In de wijk wonen iets meer dan 13.000 mensen. De wijk is jong: 30% is jonger dan 24 jaar, 59% heeft de leeftijd van 25 tot 65 jaar en 11% is senior. Bewoners van niet-Nederlandse komaf vormen de meerderheid (58%). Het samenleven tussen de verschillende groepen verloopt niet altijd even soepel, want 66% van de bewoners zegt problemen in de buurt te ervaren (Wijkprofiel Rotterdam, 2014). In de buurten die rondom de oude dorpskern zijn gebouwd, is de betrokkenheid bij de buurt laag. De Vogelbuurt waar de Nieuwe Nachtegaal staat in zo’n uitbreidingsdeel. Het percentage bewoners dat zich inzet als vrijwilliger is 18%. Bijna 15% van de bewoners heeft geen startkwalificatie en een op de vijf jongeren is voortijdig schoolverlater. Het inkomensniveau is laag. Ongeveer een op de vijf mensen geeft aan moeilijk rond te komen. Dat maakt Oud Charlois tot één van de zeven probleemwijken van het Nationaal Programma Rotterdam Zuid.

Door nieuwe regelgeving komen steeds meer verzorgingshuizen leeg te staan. Ouderen moeten zo lang mogelijk thuis wonen. De Nachtegaal in Charlois was zo’n verzorgingshuis dat reeds in 2005 leeg kwam te staan. Als woningcorporatie Woonbron plannen presenteert om in het leegstaande verzorgingshuis jongeren te huisvesten, komen buurtbewoners in opstand. De bewoners vrezen dat hierdoor voorzieningen voor de ouderen verdwijnen en de leefbaarheid in de wijk wordt aangetast. De woningcorporatie neemt de bezwaren serieus. Er komt een alternatief plan om het leegstaande verzorgingstehuis open te stellen voor de wijk en daar vanuit nieuwe diensten te verlenen voor de buurt en verbinding te leggen tussen wonen, zorg, leren en vrije tijd. Om deze visie kracht bij te zetten, krijgt het complex de naam ‘Nieuwe Nachtegaal’. De missie van de Nieuwe Nachtegaal luidt dat “zij een Thuishaven is, die toegankelijk en laagdrempelig moet zijn voor de wijk en waar buurtbewoners terecht kunnen voor recreatieve activiteiten maar ook voor maatschappelijke vragen en zorgbehoefte”. De Nieuwe Nachtegaal wil een bijdrage leveren aan de veranderende maatschappij, waarin participatie en zelfredzaamheid een rol spelen.

Vanaf de start hebben diverse partners zich in het complex gehuisvest: de wijkvereniging, het buurtrestaurant Tante Sjaar, Bavo Europoort (psychiatrie), Catalpa kinderopvang, Laurens dagopvang, een kapper, een schoonheidsspecialiste en aanvankelijk ook LMC Praktijkschool en ROC Zadkine. Op de hoek van het pand vestigde zich een kleine supermarkt en in 2014 is een bewegingsruimte geopend. De Nieuwe Nachtegaal is een stichting. In het bestuur zit een vertegenwoordiger van elk van de huurders. Het stichtingsbestuur ambieert van de Nieuwe Nachtegaal een bruisende voorziening te maken.

Daartoe is sedert 2013 een (parttime) sociaal coördinator aangesteld met als taak het sociale netwerk van de partners en de wijkvereniging te versterken, het Thuishavenconcept uit te breiden en te verankeren. De Nieuwe Nachtegaal beoogt een plek te zijn, die toegankelijk is voor en gebruikt wordt door diverse groepen met uiteenlopende achtergronden, leeftijden, levenswijzen en doelen en functioneert als een ‘publiek domein’ (Van der Zwaard, 2010). De Nieuwe Nachtegaal sluit aan op de principes van de Wmo, waarin staat dat de sociale samenhang en de toegankelijkheid van voorzieningen bevorderd dient te worden, algemene ondersteuning en maatwerk geboden dient te worden ter stimulering van eigen kracht en participatie en aan personen die niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving beschermd wonen of opvang te bieden.

De betekenis van de Nieuwe Nachtegaal

In de Nieuwe Nachtegaal zijn meerdere typen bezoekers te onderscheiden als gevolg van de functies wonen, leren, werken en zorg die het gebouw biedt. Zo zijn er naast vrijwilligers van de wijkvereniging, bezoekers van activiteiten en het buurtrestaurant ook stagiaires van LMC Praktijkschool en cliënten en medewerkers van Bavo Europoort aanwezig in de Nieuwe Nachtegaal. De motivaties waarom mensen naar de Nieuwe Nachtegaal komen zijn tamelijk divers. In de eerste plaats het ‘pleziermotief’. Mensen bezoeken de Nieuwe Nachtegaal omdat ze het simpelweg leuk en gezellig vinden. Het zijn consumerende burgers die bijvoorbeeld Tante Sjaar bezoeken om een biertje, een kopje koffie of thee te drinken en om te lunchen of te dineren. Een deel van de bezoekers participeert in de activiteiten die door de wijkvereniging of de sociaal coördinator zijn georganiseerd. Vanzelfsprekend speelt bij dergelijke activiteiten het ‘sociale motief’ hier een rol: de behoefte om sociale contacten te verwerven en te verdiepen en de behoefte aan een ‘sense of belonging’ bij een groep of plaats. Bezoekers vertellen dat ze zich hier thuis voelen en lief en leed delen. De betrokkenheid, rol en activiteiten van de vrijwilligers verschillen met die van de bezoekers. De vrijwilligers willen verantwoordelijkheid nemen om verbeteringen aan te brengen in de wijk en sociale problemen in de buurt tegen te gaan. Of gewoon om bezig te zijn: “Ik wil wat om handen hebben anders komen de muren op mij af.” Sommige vrijwilligers willen bij de Nieuwe Nachtegaal werkervaring opdoen.

Sociale opbrengsten

Ontmoetingsplekken, zoals buurthuizen, zijn ideale plekken om bewoners vertrouwd te laten raken met elkaar. Dit is eveneens het geval bij de Nieuwe Nachtegaal. Een vrijwilliger, vertelt: “Waar het de mensen om gaat is dat ze even hun verhaal kunnen vertellen. Ze kunnen hun belevenissen uitwisselen met anderen. Die kennen ze bij naam en voornaam. Ze kennen die mensen ook van vroeger en ze weten waar die mensen gewoond hebben en waar ze geboren en getogen zijn. Mensen leven met elkaar mee en ze vertellen wat ze gaan doen.” Er is ook een zekere mate van zorg voor elkaar. Bij de bezoekers van de kapper, de schoonheidsspecialiste en buurtrestaurant Tante Sjaar zijn het meestal vluchtige contacten, een zwaai of een ‘hallo’. Dit geldt eveneens voor de ouders die hun kinderen naar het kinderdagverblijf brengen. Het zorgt niettemin voor

een zekere mate van publieke vertrouwdeheid. Leidt dit alles tot sociale cohesie? Naar mening van een bestuurder van de Nieuwe Nachtegaal is de saamhorigheid in de wijk versterkt maar de structurele informele zorg onder de bewoners is zwak. De contacten zijn doorgaans vluchtig.

Uitsluiting

De Nieuwe Nachtegaal is een zogenaamde Thuishaven. Het doel is om het netwerk van (kwetsbare) mensen te versterken, zodat ze zelfredzaam zijn en kunnen terugvallen op het netwerk voor ondersteuning of voor gezelligheid. Thuishavens zijn ontmoetingsplekken waar alle buurtbewoners welkom zijn. Eenvoudig is dit niet, zo blijkt: “Buurtbewoners hadden aanvankelijk allerlei vooroordelen over mensen met een psychiatrisch ziektebeeld. Vervolgens hebben we deskundigen uitgenodigd, die vragen van bewoners hebben beantwoord (...). Zo hebben we dat stapje voor stapje opgebouwd (...).” Niettemin is er weinig interactie tussen de bezoekers en cliënten van Bavo Europoort. “Dit komt door onwetendheid van de gasten, ze zijn niet bekend met de ziektebeelden van onze cliënten.” Andersom is het niet vanzelfsprekend dat mensen met meervoudige problematiek uit zichzelf de Nieuwe Nachtegaal bezoeken. Niet voor niets pleiten diverse onderzoekers ervoor om mensen in kwetsbare posities – outreachend – op te zoeken in hun eigen levenssfeer en ongevraagd hulp aan te reiken (vgl. Omlo, 2013; Tonkens, Verplanke & De Vries, 2011). De meeste bezoekers en deelnemers van de activiteiten in de Nieuwe Nachtegaal zijn vitale mensen die hun weg wel weten te vinden.

Buiten het kinderdagverblijf en stagiaires zijn er weinig jongeren te bekennen. De Nieuwe Nachtegaal is niet erg toegankelijk en aantrekkelijk voor jongeren. De faciliteiten zijn afgestemd op de behoefte van senioren. Sommige bestuurders en partners zouden graag meer kinderen en jongeren zien die samen met ouderen deelnemen aan bepaalde activiteiten. De jongeren moeten zorgen voor de continuïteit van de Nieuwe Nachtegaal. De eenzijdige samenstelling van bezoekers voltrekt zich eveneens langs etnische scheidslijnen. De Nieuwe Nachtegaal is nog voornamelijk een publieke ruimte voor blanke senioren. Deze segregatie weerspiegelt de verhoudingen in de wijk waarin de Nieuwe Nachtegaal ligt: “Het klikt niet zo tussen autochtonen en mensen van buitenlandse afkomst. De autochtonen komen hier omdat ze een groep aantreffen die ze goed kennen, waarmee ze bevriend zijn, waarmee ze allerlei nieuws kunnen uitwisselen en waarbij ze kunnen praten over bepaalde dingen.” Toch worden pogingen ondernomen om andere groeperingen erbij te betrekken door het bieden van taallessen en andere activiteiten. Maar er lijkt, volgens een betrokkene, eerder sprake te zijn van zelfuitsluiting dan van sociale uitsluiting.

Rol van de professional

Evenals bij de Buurtwinkel in het Oude Westen doet zich de vraag voor in hoeverre een sociaal professional nodig is bij het reilen en zeilen van de Nieuwe Nachtegaal en aan welke kwaliteitseisen deze persoon zou moeten voldoen? Het bestuur van de Nieuwe

Nachtegaal acht een professional noodzakelijk: een professional die de Nieuwe Nachtegaal zichtbaar maakt, partijen met elkaar verbindt en het concept – wonen, werken, leren en zorgen – duurzaam maakt. Daar zijn zowel algemene als meer specifieke competenties voor nodig. De nieuwe professional dient het vermogen van de bewoners te benutten om hun eigen situatie te verbeteren, oftewel een beroep te doen op eigen kracht. De huidige sociaal coördinator formuleert het als volgt: “Ik ben heel erg van: wat kan er wel? Dat vraagt ook nieuwsgierigheid naar wie de ander is. Je bent niet je ziekte of je handicap. Ik kijk naar de kracht van iemand, naar het talent van mensen. Die overtuiging mis ik nogal wel eens in de zorg.” Belangrijk is dat de professional positief stimuleert, op de vraag afgaat dus de mens opzoekt in de wijk en daarnaast vrijwilligers en stagiaires kan coachen. Van doorslaggevend betekenis is initiatieven en mensen met elkaar te verbinden. Een bezoeker formuleert het als volgt: “Ik denk dat als de sociale coördinator er niet was geweest, dat iedereen meer langs elkaar heen zou werken.” Bij de Nieuwe Nachtegaal betekent verbinden tevens het aantrekken en vasthouden van nieuwe partners/voorzieningen. De missie van de Nieuwe Nachtegaal is het integraal verbinden van wonen, zorg werk en leren. Vier eenvoudig klinkende woorden, maar waar de een kansen ziet, ziet de ander bedreigingen.

Een steeds belangrijker wordende kwaliteit is commerciële expertise oftewel het identificeren van sponsors, subsidiërende instanties en organisaties die de Nieuwe Nachtegaal financieel zouden kunnen ondersteunen. Een van de partners, zegt: “Je moet openstaan voor vernieuwingen. Je moet kijken naar nieuwe kansen in de wijk en afvragen, wat voegt het toe, wat is nou het doel? Je moet commercieel kunnen denken maar aan de andere kant moet je ook sociaal zijn en die combinatie maken.” De sociaal coördinator vult aan: “Ik vind het belangrijk om resultaatgericht te werken met concrete doelen. Ik ben nu een jaarplan aan het schrijven met SMART-doelen.” Bovendien is zichtbaarheid medebepalend voor succes. “Dit is belangrijk voor de uitstraling naar buiten, je naamsbekendheid en de financiers.”

Conclusie: Buurtwinkel en Nieuwe Nachtegaal vergeleken

Daar waar de Nieuwe Nachtegaal een initiatief van een woningbouwcorporatie in samenspraak met bewoners is, is de Buurtwinkel een zelfbeheerinitiatief van onderop, vanuit de bewoners zelf. In de Buurtwinkel is een opbouwwerker ingezet om de actieve bewoners te ondersteunen. In de Nieuwe Nachtegaal is een sociale coördinator met een commerciële achtergrond aangesteld om meer gebruikers en bezoekers uit de buurt aan te trekken. Een ander verschil is dat de Nieuwe Nachtegaal voorheen een zorginstelling was en later een ‘nieuwe’ publieke functie kreeg, terwijl de Buurtwinkel een langere traditie als publieke ruimte kent, waar buurtbewoners het beheer en activiteiten op zich hebben genomen.

Wat beweegt (buurt)bewoners om naar een publieke ruimte te komen en waarom worden mensen al dan niet actief in de buurt? Bij de Buurtwinkel is iets doen en betekenen voor de leefbaarheid van de wijk het leidend principe. Bij de Nieuwe Nachtegaal is 'ontmoeten' een belangrijker motief, omdat een groot deel van de bezoekers gericht is op gezelligheid en gezamenlijk hobby's uitoefenen. De Buurtwinkel kent een groot draagvlak, aan bewoners die een steentje willen bijdragen aan het beheer van deze ruimte is geen gebrek. De Nieuwe Nachtegaal daarentegen steunt op een beperkt aantal vrijwilligers. Het idee dat buurtbewoners vanzelf meer vrijwilligerswerk gaan verrichten als de overheid zich terugtrekt wordt in de Nieuwe Nachtegaal niet bevestigd. Er is eveneens een verschil in samenwerking aan te wijzen tussen de vrijwilligers en professionals in beide praktijken. In de Buurtwinkel is er sprake van een samenwerkingsverband met een gedeelde verantwoordelijkheid tussen vrijwilligers en professionals. Bij de Nieuwe Nachtegaal is de verantwoordelijkheid van de vrijwilligers veel beperkter en voornamelijk gericht op het organiseren van activiteiten.

Als nadeel van zelfbeheer wordt weleens genoemd, dat deze drijft op een kern van ons-kent-ons en anderen uitsluiten. Echter, de Buurtwinkel trekt een diversiteit aan van bezoekers die zich inzet voor de buurt. Van uitsluiting is vrijwel geen sprake. De opbouwwerkers houden zich nadrukkelijk bezig met een cultuur van openheid, vertrouwen en respect. Bij de Nieuwe Nachtegaal domineren de autochtone wijkbewoners, veelal senioren, de ruimte van oudsher. Daarentegen richt de Buurtwinkel zich niet specifiek op kwetsbare mensen, terwijl bij de Nieuwe Nachtegaal de vermaatschappelijking van mensen met psychiatrische problemen en van leerlingen van de nabijgelegen praktijkschool besloten ligt in haar opzet. Beide praktijken richten zich op het vergroten van de individuele en collectieve zelfredzaamheid van de bezoekers en vrijwilligers.

De Buurtwinkel en de Nieuwe Nachtegaal tonen dat een sociale professional nodig is en blijft. In de Buurtwinkel vinden de vrijwilligers dat zij professionals nodig hebben als rugdekking, om erkenning te krijgen voor hun vrijwilligerswerk en om te zorgen dat er geen conflicten ontstaan tussen de verschillende gebruikersgroepen. In de Nieuwe Nachtegaal is de sociaal coördinator de spil, die alle aanwezige groepen en instellingen die gebruik maken van deze ruimte probeert te verbinden en tevens op zoek gaat naar financiële bronnen. Alle door Movisie (2013) benoemde kwaliteiten: eigen kracht versterken, op de vraag afgaan, binden en verbinden, integraal werken, signaleren en agenderen zijn aanwezig bij de sociale professionals in de beschreven twee praktijken. Er is wel een verschil: de professionals bij de Buurtwinkel zijn opbouwwerkers in de traditionele zin van het woord, in de Nieuwe Nachtegaal is nadrukkelijk gekozen voor een professional met commerciële expertise.

Al met al mag de conclusie luiden dat publieke ruimtes een belangrijke rol spelen bij het vormgeven van de participatiesamenleving. Bewoners die zich willen inzetten voor een publieke ruimte in de wijk, zijn van grote waarde. Echter, de verwachtingen over de rol

die publieke ruimtes kunnen spelen bij contacten tussen mensen met een beperking en het stimuleren van informele zorg in de buurt, mogen niet te hoog zijn. Een sociale professional is noodzakelijk, ook bij publieke ruimtes die voor een groot deel op vrijwilligers draaien. Professionals kunnen het nodige van elkaar leren. De opbouwwerkers hebben geleerd om vraaggericht te werken, hebben veel kennis van de wijk en haar bewoners, hebben oog voor het binden en verbinden van verschillende groepen. De sociaal coördinator is een voorbeeld van sociaal ondernemerschap: het voortouw nemen bij nieuwe initiatieven, het belang inzien van branding (imago) en het zoeken naar financiën om het voortbestaan van de publieke ruimte veilig te stellen.

■ Casus en opdrachten

Casus

Enkele jaren geleden heeft Anne (een gefingeerde naam) stage gelopen bij buurthuis Eigen Wil, gelegen in een oude stadswijk. Het was er altijd een drukke boel. Op het spreekuur hielp ze, samen met een andere stagiaire, met het invullen van formulieren. Ze voelde zich nuttig, omdat veel buurtbewoners die vaak de taal niet machtig waren of de juiste weg naar de voorzieningen niet wisten, zo geholpen konden worden. Er kwamen ook mensen uit de omliggende wijken naar haar spreekuur toe. In een zaaltje achter in het gebouw was elke maandagmiddag bingo. De bezoekers deelden daar lief en leed. Ze kennen elkaar al van jongs af aan uit de wijk. De voorzitter van het wijknetwerk vertelde haar over de voortgang van de projecten in de wijk: sloop van een blok huurwoningen voor koopwoningen, tegengaan van eenzaamheid, meer jongeren aan het werk helpen en de diversiteit en talenten van de bewoners uit de wijk gebruiken als kracht. Op donderdagmiddag kwamen de kinderen van het kinderpersbureau het pand binnen rennen en schreven met veel plezier artikelen voor hun eigen pagina in de wijkkrant. De meeste vrijwilligers vonden dat de kinderen nogal veel herrie maakten. Het beheer van het pand werd gedaan door twee bewoners, die op de loonlijst stonden van de welzijnsorganisatie. Dat was goed geregeld. Wat Anne minder prettig vond, was die grote hond die een vrijwilliger elke keer meenam. De bewonersvereniging kreeg in die tijd elk jaar een vast subsidiebedrag om het pand te beheren en haar activiteiten uit te voeren. Het bestuur werd ondersteund door het opbouwwerk.

Na haar afstuderen werkt Anne als maatschappelijk werkster in een randgemeente. Dan ziet ze een vacature staan. Er wordt een innovatieve sociale professional gevraagd voor het sociaal beheer (programmering en beheer) van het buurthuis Eigen Wil. Als opdracht staat kernachtig omschreven: Het buurthuis dient een Huis van de Wijk te worden waar iedereen zich welkom voelt, zich gewaardeerd voelt en hulp kan krijgen als dat nodig is. De sociaal professional is de spin in het web, die de juiste verbindingen weet te leggen, om het Huis van de Wijk het kloppende hart van de wijk te laten zijn. Verder valt te lezen dat de gemeente ernaar streeft om het beheer en de programmering van de accommodatie na

maximaal twee jaar over te dragen aan een groep bewoners. Oftewel het buurthuis dient over te gaan in zelfbeheer en financieel zelfstandig te zijn. Bij het lezen van de vacature besluit Anne te solliciteren.

Opdrachten

Verplaats je in de positie van Anne en verdiep je in de volgende onderdelen:

Competenties

Bedenk welke competenties (kennis, vaardigheden en houding) je als sociaal professional dient te bezitten. Stel vervolgens een lijst op van de competenties voor de ideale kandidaat. Over welke van deze competenties beschik jijzelf? Zou je zelf op deze vacature solliciteren? Waarom wel, waarom niet?

Toegankelijkheid

Voor welke bewoners(groepen) is het Huis van de Wijk een interessante ontmoetingsplek? Welke uitgangspunten van de Wmo kan je hiernaast leggen? Zijn alle groepen even makkelijk te bereiken? Hoe zorg je dat nieuwe (groepen) bewoners zich welkom voelen? Wie of wat heb je daar mogelijk verder bij nodig? In hoeverre dient het Huis van de Wijk voor iedereen toegankelijk te zijn?

Aanspreekpunt vrijwilligers

Je woont als nieuwe sociaal coördinator een vergadering bij van de vaste groep vrijwilligers. Al snel wordt duidelijk dat een aantal van hen zich aan de kant gezet voelt. Zij voelen zich niet gewaardeerd voor hun jarenlange inzet voor de wijk. Ze doen het toch al jaren goed en waarom nu ineens die veranderingen? Er dreigt een splitsing in de groep te ontstaan. Een aantal ziet kansen en denkt dat het tijd voor vernieuwing is. Nu kunnen ze laten zien wie ze zijn en wat ze al die jaren al gedaan hebben. Anderen zien nieuwe taken op zich afkomen, waar ze zelf niet voor gekozen hebben, zoals de financiën en beheer. De groep vrijwilligers dreigt uiteen te vallen. Hoe zou jij dit aanpakken?

Verbindingen leggen

Het Huis van de Wijk dient om financieel zelfstandig te zijn op zoek te gaan naar nieuwe partners en fondsen. Waar zou jij beginnen?

Discussievragen voor professionals:

Spanning tussen 'oud' en 'nieuw'. Wat doe je nu in je (uitvoerende) werk ten opzichte van een aantal jaren geleden echt anders? Immers, de context en de opdrachten van het sociaal werk zijn fors veranderd. Wat voor invloed heeft dit gehad en/of heeft het op je eigen professionaliteit? Hoe ga je om met deze contextuele wijziging?

Literatuur

- Bochove, M. van, e.a. (10 maart 2014). *Kunnen we dat niet aan vrijwilligers overlaten?* www.socialevraagstukken.nl
- Brabander, R. de (2014). *Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn? De mythe van zelfredzaamheid*. Apeldoorn: Garant.
- Brink, G. van den (red.) (2012). *Eigentijds idealisme. Een afrekening met het cynisme in Nederland*. Amsterdam: University Press.
- Cityportal (2014). http://www.rotterdam.nl/tekst:oude_westen
- Graaf, P. van der, & Duyvendak, J. W. (2009). *Thuis voelen in de buurt: een opgave voor stedelijke vernieuwing. Een vergelijkend onderzoek naar de buurtthechting van bewoners in Nederland en Engeland*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Movisie (2013). *Handreiking maatschappelijke ondersteuning. Kenmerken van professioneel ondersteunen*. Utrecht: Movisie.
- Omlo, J. (2013). Een kansrijke aanpak. Empowerment als denk- en handelingskader. In M. Scholte & A. Sprinkhuizen, *DichtErBij. Naar een andere inrichting van hulp- en dienstverlening in het sociaal werk*. Bussum: Coutinho.
- Omlo, J., & Maat, J. W. van de (14 februari 2012). *Wmo moet geen wet voor de zelfredzamen worden*. www.socialevraagstukken.nl
- Scholte, M., Sprinkhuizen, A., & Zuithof, M. (2012). *De generalist. De sociale professional aan de basis portretten en conceptuele verkenningen*. Houten: Bohn, Stafleu, Van Loghum.
- Tonkens, E. H., & I. Verhoeven (2011). *Bewonersinitiatieven: proeftuin voor partnerschap tussen burgers en overhead. Een onderzoek naar bewonersinitiatieven in de Amsterdamse wijkaanpak*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Tonkens, E., Verplanke, L., & Vries, L. de (2011). *Alleen slechte vrouwen klagen. Problemen en behoeften van geïsoleerde allochtone spijzorgers in Nederland*. Utrecht: Movisie.
- Tonkens, E. (2014). *Vijf misvattingen over de participatiesamenleving. Afscheidsrede als Bijzonder Hoogleraar Actief Burgerschap aan de UvA*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.
- Uitermark, J. (2014). *Verlangen naar Wikitopia (oratie)*. Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Wijdeven, T. M. F. van de (2012). *Doe-democratie. Over actief burgerschap in stadswijken*. Delft: Eburon.
- Wijkprofiel Rotterdam (2014). <http://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/rotterdam/charlois/oud-charlois/>
- Wijkprofiel Rotterdam (2014). <http://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/rotterdam/rotterdam-centrum/oude-westen/>
- Zwaard, J. van der (2010). *Scènes in de copy corner. Van vluchtige ontmoetingen naar publieke vertrouwdheid*. Amsterdam: Uitgeverij Sun.
- Zwaard, J., & Kreuk, C. van der (2012). *Ik kwam om wat te doen. Werkwijze en betekenis van vadercentrum Adam*. Rotterdam: E3D.

Opgelegde wederkerigheid

Over ‘verplicht vrijwilligerswerk’ in Rotterdam

Rob Arnoldus en Josien Hofs⁴

Inleiding

In deze bijdrage bespreken we het onderzoek naar de vormgeving van de verplichte tegenprestatie of anders gesteld het ‘verplichte vrijwilligerswerk’ voor langdurig bijstandsgerechtigden in opdracht van de gemeente Rotterdam. De implementatie in twee verschillende praktijken – in Overschie en Kralingen-Crooswijk – komt in de eerste paragraaf in beeld. Vervolgens staan we stil bij verschillen en overeenkomsten en worden leerervaringen in kaart gebracht. Daarna besteden we meer in algemene zin aandacht aan de implicaties voor de beroepspraktijk. In een slotparagraaf worden de in de inleiding van deze bundel benoemde vragen betrokken op het verschijnsel tegenprestatie. Aan de hand van de analyse formuleren we een aantal leervragen voor onderwijs- en praktijkdoeleinden en worden relevante dilemma’s als casus gepresenteerd.

What’s in a name?

De landelijke introductie van een verplichte Maatschappelijk Nuttige Tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden maakt evenals de Wmo deel uit van de transitie van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. De terugtrekkende overheid activeert burgers tot het verrichten van betaalde of, in dit geval, onbetaalde arbeid.

Het spreken over een verplichte tegenprestatie impliceert een waardeoordeel over het (wederkerige) karakter van het handelen van de bijstandsgerechtigde. Dat wil zeggen: de feitelijke beschrijving valt samen met de normatieve inschatting. Die inschatting kan verschillend zijn bij de diverse betrokken partijen en/of belanghebbenden, waaronder klantmanagers (c.q. activeringsconsulenten), vrijwilligersorganisaties, uitkeringsgerechtigden en beleidsmakers. De in de Wet Werk en Bijstand benoemde omschrijving laat veel ruimte voor interpretatie. Wat is maatschappelijk nuttig? Wat is kortdurend? En wat is een tegenprestatie naar vermogen? De betrokkenen, bijstandsgerechtigden, klantmanagers, bemiddelaars, ‘ontvangende organisaties’ en anderen belanghebbenden onderkennen het feit dat het eigen gebruik of de eigen interpretatie door anderen kan worden betwist. Dit maakt ‘de tegenprestatie’ tot een open begrip, c.q. een *essentially contested concept* (Gallie, 1955) dat om nadere bestudering vraagt.

In deze bijdrage is, in navolging van Kampen (2014), gekozen voor de aanduiding ‘verplicht vrijwilligerswerk’. In het recentelijk verschenen rapport van het Sociaal en Cultureel Planbureau met de titel *Hulp Geboden* (2014, p.39) wordt de tegenprestatie, net als

⁴ M.m.v. Fred Sepp

de maatschappelijke stage, getypeerd als een nieuwe verplichte vorm van vrijwilligerswerk. Diverse organisaties benadrukken dat de aanduiding ‘verplicht vrijwilligerswerk’ niet op zijn plaats is. In de rapportage *Aan de slag met werk* van de Inspectie Sociale Zaken en Werkgelegenheid (Inspectie SZW, 2014) wordt de tegenprestatie geassocieerd als één van de vormen van werk met behoud van uitkering voor bijstandsgerechtigden. De Inspectie neemt waar dat het onderscheid tussen vrijwilligerswerk en de tegenprestatie bij gemeenten niet altijd helder is. Verschillende actoren definiëren het begrip dus vanuit hun verschillende perspectieven en vullen het anders in.

In Rotterdam kreeg het ‘verplichte vrijwilligerswerk’ tot medio 2014 vorm in het gemeentelijke gebiedsgerichte beleid met de programmatitels *Full Engagement* en *Maatschappelijke Inspanning*. Klantmanagers/activeringsconsulenten stonden voor de opgave samen te werken met andere instellingen en namen deel aan wijk- en buurtnetwerken. Het in 2010 ingezette *Full Engagement* (FE) was gericht op projecten en beleidsinspanningen binnen het domein Werk in zeven Rotterdamse wijken. In de nota *Rotterdam Werkt!* (2011) werd gesproken van een plicht tot participatie – minimaal twintig uur per week met het verkrijgen van economische zelfstandigheid als hoofddoel voor de uitkeringsgerechtigde. Secundair was de groei of in ieder geval de stabilisatie van de deelnemers op de participatieladder – met betaalde arbeid als hoogste trede. In de praktijk bestond de verplichte participatie doorgaans uit het verrichten van onbetaald werk.

Begin 2013 startte het College van B&W met het nieuwe programma *Maatschappelijke Inspanning* (MI) in veertien wijken, bedoeld voor mensen die langer dan vijf jaar gebruik maken van een bijstandsuitkering en weinig tot geen kansen hebben op de arbeidsmarkt. De bijstandsgerechtigden dienden zelf met voorstellen te komen voor het leveren van een Maatschappelijke Inspanning in de vorm van vrijwilligerswerk. Onderlinge samenspraak resulteerde in een trajectplan. De werkzaamheden konden variëren van hulp in de thuiszorg, koffie schenken in het verzorgingshuis, tot meevaren op een zeilboot. Ondersteuning vond plaats via matching door bemiddelaars mede met behulp van speciaal georganiseerde vrijwilligersmarkten. Er wordt gewerkt aan de implementatie van een nieuwe werkwijze: het *Sturen op Zelfsturing*.

De Rotterdamse Maatschappelijke Inspanning kan beschouwd worden als een variant op de Maatschappelijke Nuttige Tegenprestatie, zoals omschreven in de Wet Werk en Bijstand (WWB). In sommige andere gemeenten wordt weinig onderscheid gemaakt tussen werkzaamheden in het kader van de re-integratie en werkzaamheden in het kader van de tegenprestatie. Ook varieert de duur van de opgedragen tegenprestatie. De wet spreekt van een tegenprestatie naar vermogen. De norm in Rotterdam is twintig uur, maar er werd lokaal rekening gehouden met de mogelijkheden van de vrijwilligersorganisatie en de ingeschatte mogelijkheden van de bijstandsgerechtigden. Van geval tot geval hield men rekening met het vermogen van personen met zorgtaken, ouders met kinderen tot vijf jaar en mensen met lichamelijke en/of psychische

beperkingen. Mensen met ernstige sociale problematiek werden veelal eerst op een ander spoor gezet. Denk hierbij aan doorverwijzing naar hulpverleningsinstanties, een taaltraining en/of een beweegtraining gecombineerd met leefstijladvies.

Om recht te doen aan verschillen in uitvoering per (voormalige) deelgemeente staan we in de volgende paragraaf stil bij de implementatie van de tegenprestatie in de gebiedsdelen Kralingen-Crooswijk en Overschie.

Activering in nabijheid. Twee verschillende praktijken in beeld

Een vergelijking tussen de praktijken tot eind 2014 in Overschie en in Kralingen-Crooswijk maakt het mogelijk inzicht te krijgen in de uitvoering en in de specifieke en algemene kenmerken van de werkwijze.

De situatie in Overschie was een bijzondere. Bij de implementatie werd gebruik gemaakt van een door welzijnsorganisatie RadarAdvies bedachte aanpak gebaseerd op het geloof in de eigen ‘burgerkracht’ van werkzoekende lotgenoten die elkaar vooruit helpen. Het idee was om de gebruikelijke controlemechanismen en protocollen van de lokaal opererende klantmanagers te vervangen door het op een juiste manier inzetten van vaardigheden en interventies. In eerste instantie werden zo’n tweehonderd klanten opgeroepen.

Tijdens groepsbijeenkomsten werd geoefend met gespreks- en interviewvaardigheden. Professionals luisterden, stelden niet beoordelende en open vragen en werkten aan ‘groepsempowerment’ door mensen te stimuleren hun sociale netwerk actief te betrekken. Dit proces resulteerde in de vormgeving van een kerngroep van een tiental gedreven vrijwilligers die lotgenoten vooruit dienden te helpen. Onder de noemer Overschie voor Elkaar (OvE) is deze groep, met een formele status als vrijwilliger bij SoZaWe, zelf begonnen met het werven van zo’n 35-40 klanten. Uiteindelijk is er met zo’n tweehonderd klanten contact geweest, van wie een aanzienlijk aantal ofwel ondersteund is in het vinden van vrijwilligerswerk ofwel is geholpen om passende hulp te vinden voor problemen. Een enkeling vond betaald werk.

Eind 2012 is de formele samenwerking met Overschie voor Elkaar beëindigd. OvE wordt door de gemeente op afstand geplaatst en verklaard tot burgerinitiatief waaraan de gemeente geen verplichtingen meer heeft. De reden is ontbrekend budget voor ondersteuning; tevens laat een ambtenaar weten dat een groep als OvE ook mensen uitsluit. OvE gaat vervolgens ‘op eigen kracht’ verder. Begin 2014 bemiddelde OvE nog steeds circa dertig mensen, steunend op een krachtige positie in het lokale en Rotterdamse netwerk. OvE benadrukt dat klanten het prettig vinden om te praten met ‘lotgenoten’ en ‘gewoon als mens’ te worden behandeld. Lotgenoten geven elkaar tips en advies zodat mensen niet door onwetendheid, vergissingen of slordigheden worden gekort op hun uitkering. Dat de organisatie niet gebonden is aan regels en voorschriften die voor

klantmanagers wel gelden wordt als voordeel gezien. Dit geldt eveneens voor het feit dat de OvE-vrijwilligers werken met behoud van uitkering en aldus niet afhankelijk zijn van de toekenning van subsidie.

Naast de vrijwilligersorganisatie OvE is Kansrijk Overschie, onderdeel van welzijnsorganisatie Thermiek, voor de gemeente een belangrijke samenwerkingspartner bij de bemiddeling naar vrijwilligerswerk. De klanten in Overschie zijn overigens niet verplicht om hun tegenprestatie via Kansrijk te regelen, zij kunnen ook zelf iets zoeken of van andersoortige ondersteuning gebruik maken, zoals OvE. Twintig uur blijkt voor veel mensen te veel, bijvoorbeeld als mensen al jaren niets doen, en Kansrijk wil ook rekening houden met mantelzorgtaken. In het geval van psychosociale problemen en schulden wordt regelmatig doorverwezen naar de hulp- en dienstverlening van Thermiek. Het contact met de klant is kortdurend, twee maanden na plaatsing wordt het contact afgesloten.

In Kralingen-Crooswijk wordt niet gewerkt met groepsempowerment. In 2011 is gestart met FE en werden bijstandsgerechtigden in de leeftijdsgroep 18-57 jaar door klantmanagers opgeroepen zelf vrijwilligerswerk te vinden. Bij de matching van klanten is een belangrijke rol weggelegd voor de in hetzelfde jaar opgerichte stichting Vrijwilligerswinkel. De professionals van de Vrijwilligerswinkel motiveren en bemiddelen mensen, zowel groepsgewijs als individueel, waarbij gebruik gemaakt wordt van een netwerk van organisaties waar vrijwilligers terecht kunnen. De Vrijwilligerswinkel zoekt vrijwilligerswerk dat past bij de uitkeringsgerechtigde en organiseert vrijwilligersmarkten waar organisaties zich presenteren aan toekomstige vrijwilligers. Het contact met de klant is in de regel kortdurend. Als de match niet goed uitpakt kan de klant weer contact opnemen.

Nadat het experiment groepsempowerment in Overschie is beëindigd wordt in beide gebiedsdelen de werkwijze Sturen op Zelfsturing geïmplementeerd. De verantwoordelijkheid voor het vinden van een passende tegenprestatie wordt bij deze methode geheel aan de zijde van de klant gelegd. Het contact is er op gericht de klant binnen 'de vangrails' van de regels te houden en moet er toe leiden dat de klant zelf gaat bedenken wat hij terug kan doen voor de gemeente. Door deze werkwijze ontstaat een typologie van drie categorieën klanten: regievoerders, coproducten en de toetsers – de categorie die niet kan en/of niet wil meedoen.

Leerervaringen uit Overschie en Kralingen-Crooswijk

We zien belangrijke verschillen en overeenkomsten als het gaat om de betrokken actoren en vormgeving van de activering in netwerken en de methodiek tussen de aanpak in Overschie en Kralingen-Crooswijk. Wat kunnen we hiervan leren?

Niet alle langdurig bijstandsgerechtigden worden in het kader van Maatschappelijke Inspanning geactiveerd. Mede als gevolg van schaarse middelen zijn velen (nog) niet

opgeroepen. Een grote groep mensen met een beperking wordt vanwege het kostenaspect (vergoeding vervoer naar de werkplek) en om praktisch redenen niet opgeroepen of niet geactiveerd. De bijstandsgerechtigden die al vrijwilligerswerk verrichten staan slechts voor de opgave dit te formaliseren door het overleggen van een contract. De populatie ‘verplicht vrijwilligers’ is heterogeen. Het gaat zowel om mensen die betaald kunnen werken maar ‘nu nog niet’ alsmede mensen die wellicht niet veel verder kunnen komen dan de afronding van een traject gericht op sociale activering. In de praktijk betreft het voornamelijk volwassenen vanaf dertig jaar oud. Soms worden ook ouderen vanaf 57,5 jaar bereikt. Bepaalde categorieën, zoals (alleenstaande) vrouwen en allochtonen zijn oververtegenwoordigd.

In beide gebiedsdelen hebben de activeringsconsulenten relatief veel vrijheid om de tegenprestatie in samenspraak met de klant in te vullen. De activeringsconsulenten kunnen mantelzorg als tegenprestatie erkennen, maar ook het volgen van een taalcurcus of het werk aan de eigen (psychische of sociale) problematiek, zoals deelname aan schuldhulpverlening. Het is dan wel de bedoeling dat men zich in een volgende fase gaat richten op vrijwilligerswerk. Met enige regelmaat wordt, na inschatting van de persoonlijke omstandigheden, de tijdsduur van de inspanning (max. twintig uur) naar beneden bijgesteld. En soms is het gewoon lastig: “Allochtoon, boven de vijftig, psychische problemen, in de schulden, daarvan kun je voor de arbeidsmarkt niets meer van verwachten, en voor een tegenprestatie valt het ook niet mee.” Ook wordt gesteld dat je voorzichtig moet zijn, want “je kunt heel wat aanrichten bij kwetsbare mensen”. Deze discretionaire ruimte wordt door de activeringsconsulenten bijzonder gewaardeerd, “je kunt mensen nu echt verder helpen”, zo meldde een consulent op een bijeenkomst op 4 november 2014.

De relatie tussen de inzet van vrijwilligers en professionals verdient hier bijzondere aandacht. Opvallend is dat vrijwilligers activeringstaken voor de gemeente uitvoeren. De samenwerking tussen OvE en de professionele bemiddelaars is niet vanzelfsprekend. OvE lijkt een vreemde eend in de bijt. De lotgenoten voelen zich niet gebonden aan kantoor tijden en resultaatafspraken en kunnen op flexibele wijze met de vragen van andere bijstandsgerechtigden omgaan. Ook de lotgenoten ontkomen overigens niet aan regels. Toen de bijstandsgerechtigden in eerste instantie ‘vrijblijvend’ werden uitgenodigd kwamen er weinig mensen opdagen. Overschie voor Elkaar heeft toen aan de klantmanagers gevraagd om de aanwezigheid bij de eerste bijeenkomst verplicht te stellen.

Een neveneffect is de uitsluiting van minder actieve lotgenoten die zich bij een dergelijke groep niet thuis voelen. Diverse leden van de kerngroep waren voorheen al actief als vrijwilliger in de wijk en elders. Ook bij andere activerende sociale interventies van de gemeente Rotterdam met een resultaatverplichting (zie bijvoorbeeld: Arnoldus, Keulers & Kooiman, 2009) zien we het beroep op (slechts) een voorhoede van (reeds-) actieve vrijwilligers terug. Tonkens plaatst in die context tijdens een lezing voor de Rotterdamse

Kenniswerkplaats Leefbare Wijken op 27 februari 2014 kritische kanttekeningen bij het veelgeprezen concept Burgerkracht.

Dat OvE voor werkruimte gebruik kon maken van een gesubsidieerde ruimte - en dat ook de koffie (tijdelijk) werd vergoed - is behulpzaam geweest. Tegelijkertijd zien we dat de groep OvE na op afstand te zijn geplaatst door de gemeente zich niet uit het veld laat slaan en zelf het heft in handen neemt. Er bleef overigens sprake van informeel contact tussen de voortrekkers van OvE en de activeringsconsulenten.

Uit de beroepspraktijk in Kralingen-Crooswijk komt naar voren dat na de matching nog een goed deel van de vrijwilligers veel ondersteuning nodig heeft. De organisaties in het netwerk verwachten dat de klant na een korte introductie aan de slag kan, maar dat lukt lang niet iedereen. In Rotterdam is er sprake van verdringing van betaald werk o.a. in het buurtwerk, het speciaal vervoer en de thuiszorg; daar zijn gevallen bekend van wegbezuinigde beroepskrachten die later vervangen werden door vrijwilligers. Hierbij hoeft geen sprake te zijn van verdringing in juridische zin, maar het stuit de 'verplicht vrijwilligers' wel tegen de borst. Een geïnterviewde formuleert het als volgt: "Het is wel makkelijk bezuinigen als je door de achterdeur een groep vrijwilligers binnen kan halen."

Een vergelijking tussen de interventies in beide gebiedsdelen leert dat het gemeentelijke appel op burgerkracht in de loop van de tijd verschillend vorm kan krijgen (Arnoldus, 2014). Relevant is het door Omlo (2014) benoemde verschil tussen het (vigerende) eigen kracht discours en het empowermentparadigma. Met de empowermentbril op worden problemen niet alleen als individuele maar ook als maatschappelijke problemen gezien, gerelateerd aan vraagstukken van sociale ongelijkheid. De 'emancipatoire' maatregelen die passen binnen dit paradigma, zoals de groepsaanpak in Overschie, richten zich op autonomie in verbondenheid.

Het eigen kracht discours typeert de in beide gebiedsdelen geïntroduceerde werkwijze Sturen op Zelfsturing waarbij sprake is van individualisering en psychologisering van empowerment (vgl. Van Hal, Meershoek, Nijhof & Horstman, 2011). De emancipatoire insteek wordt losgelaten en de nadruk ligt op de attitude van de bijstandsgerechtigde. In het verlengde van de focus op eigen kracht wordt voorbijgegaan aan de kwetsbaarheid en sociale afhankelijkheid van de langdurig bijstandsgerechtigde. De introductie van het Sturen op Zelfsturing in 2013 ging gepaard met een andere inzet van klantmanagers en een nieuw appel op de civil society. Bij de bemiddeling wordt sedertdien expliciet onderscheid gemaakt tussen de in het perspectief van uitstroom naar betaald werk door klantmanagers/matchmakers te matchen kansrijken enerzijds, en de door de klantmanager/ activeringsconsulent middels een beroep op individuele verantwoordelijkheid te activeren kansarme 'activeringsgroep' anderzijds.

Implicaties voor de uitvoering en vormgeving van de beroepspraktijk

Hieronder volgt, met inachtneming van de diverse perspectieven, een weergave van een aantal implicaties voor de vormgeving en uitvoering van de tegenprestatie door sociaal werkers. Hierbij dienen we voor ogen te houden dat, naast de klanten, meerdere actoren in het sociale domein betrokken zijn. De perspectieven van deze actoren worden ingekleurd door verschillende belangen die niet op voorhand overeenstemmen met het – (ook) door de activerende sociaal werkers – te behartigen belang van de klant. Vooral het perspectief van de klantmanager/activeringsconsulent als ook dat van de bemiddelende instantie en de organisatie die de vrijwilligers ontvangt is daarbij relevant.

Een kwestie van maatwerk?

Maatwerk kenmerkt de uitvoering van de tegenprestatie ‘naar vermogen’. De klantmanager beschikt over veel discretionaire ruimte en vaart bij de bejegening van kwetsbare klanten veelal op het eigen morele kompas. Het contact met de klanten is door het toepassen van maatwerk verbeterd, zo berichten klantmanagers. Minder dan voorheen wordt van de klantmanager verwacht dat hij zich bij zijn handelen laat leiden door de overigens steeds strengere regels. Om onderlinge afstemming mogelijk te maken worden in aparte bijeenkomsten ervaringen uitgewisseld. Ook bijstandsgerechtigden lijken het maatwerk op prijs te stellen. Een lid van de Rotterdamse cliëntenraad formuleerde het zo: “Je wordt uitgenodigd, ja je bent wel verplicht, maar de toon is uitnodigend, dat is toch een stuk aangenamer.” Haaks hierop staat het risico op willekeur: een situatie waarbij een klant volledig afhankelijk wordt van de persoonlijke opvattingen en voorkeuren van de activeringsconsulent.

Sturen op zelfsturing?

Het dwingende appel op burgerkracht veronderstelt in het geval van de tegenprestatie veel burgerzin. Bij de implementatie van de verplichte tegenprestatie wordt gebruik gemaakt van de werkwijze Sturen op Zelfsturing waarbij de intrinsieke motivatie van de klant wordt verondersteld. Deze werkwijze is ingegeven door de positieve psychologie en gebaseerd op beproefde methoden als Motivational Interviewing en Oplossingsgericht Werken.

Over het gewicht van de intrinsieke motivatie wordt verschillend gedacht. Vanuit het perspectief van de gemeente is het appel op de intrinsieke motivatie ‘niet interessant’, aldus een activeringsconsulent. Activeringsconsulenten maken melding van klanten die trachten ‘er onder uit te komen’, bijvoorbeeld door het opgeven van al dan niet reëel bestaande mantelzorg als activiteit. Eén en ander sluit vanzelfsprekend niet uit dat mensen na verloop van tijd wel gemotiveerd kunnen raken, en dat laatste zien we ook regelmatig in de onderhavige beroepspraktijk terug.

Er lijkt paradoxaal gesproken veel sturing noodzakelijk voordat de klant de zelfsturing in de door de overheid gewenste richting oppakt. Bij de vormgeving van de relatie met de klant zijn de basale principes van motiverend werken, zoals echtheid, het respect voor

de autonomie van en oprechte interesse in de klant niet richtinggevend. De werkwijze is in belangrijke mate ingegeven door positieve framing. In het geval van bezwaren gaat de aandacht uit naar de (mentale) tekortkomingen c.q. de weerstand van de klant en wordt een psychologische verklaring voor het werkloosheidsprobleem *opgedrongen*.⁵ Een cursusleider bij de Gemeente Rotterdam spreekt in die context over de handelswijze van ‘een wolf in schaapskleren’⁶. Bovenstaande wringt vanzelfsprekend met het perspectief en het belang van de uitkeringsafhankelijke klant.⁷ Een geïnterviewde klant vraagt zich af: “Hoe komt het dat ik na dat gesprek het gevoel heb dat ik veel meer verteld heb dan ik van plan was? Wat doen ze met die informatie?”

Resultaatgericht werken?

Resultaatgericht werken kenmerkt de beroepspraktijk. Een ontvangende organisatie kan als wederdienst voor de ontvangen subsidie een afspraak hebben gemaakt om verplicht vrijwilligers een plaats te bieden. Klantmanagers rapporteren afgesloten vrijwilligerscontracten. De resultaatgerichtheid beïnvloedt ook de beroepspraktijk van de bemiddelaar. Een bemiddelaar, zoals in Rotterdam de Vrijwilligerswinkel of Kansrijk Overschie van Thermiek, gaat een resultaatafspraken aan met de gemeente, die voor de geleverde diensten betaalt. Bemiddelaars staan voor de opgave snel een afgesproken aantal klanten te plaatsen en daarbij te trachten weerstand bij klanten weg te nemen. Zij benadrukken in het contact met de klant dat de verplichting tot een tegenprestatie van de gemeente afkomstig is. Wel worden klanten richting klantmanager ‘teruggemeld’ als de klant niet meewerkt en/of er geen resultaat geboekt wordt. De bemiddelaars zetten als het ware het motiverende werk van de activeringsconsulent voort, en gaan vervolgens samen met de klant of met een groep klanten op zoek naar een passende plek. Resultaatgerichtheid impliceert voor de bemiddelaar de creatie van een netwerk van organisaties met ruimte voor plaatsing van een verplicht vrijwilliger. Voor de ondersteuning van de klant is een beperkte hoeveelheid tijd beschikbaar. Een goede efficiënte match is noodzaak, men houdt nog maximaal enkele maanden de vinger aan de pols. Uiteindelijk is de klant zelf verantwoordelijk voor het verrichten van de tegenprestatie, en ook voor het volhouden ervan.

Een (dwingend) appel op de civil society

De tegenprestatie gaat gepaard met een beroep op welwillende en/of belanghebbende organisaties die bereid zijn om deze groep vrijwilligers een plek te bieden. Met behulp van Social Return worden met sommige gesubsidieerde organisaties ruiltransacties afgesloten. De gemeente verwacht veel van het lokale werkveld in het kader van gebiedsgericht beleid, maar stelt daar veelal geen middelen tegenover. De introductie

5 Friedli en Stearn (2015) spreken in een Britse context over Psycho Compulsion bij workfare.

6 Vrij Nederland (15-01-2014).

7 Zie ook Arnoldus, R.J.W. & Hofs, J. (2015). *Over de verplichte tegenprestatie in Rotterdam. Een kwestie van “Sturen op Zelfsturing”?*

van MI ging gepaard met een vermindering van het aantal klantmanagers en er is geen budget voor intensieve begeleiding of ondersteuning van verplicht vrijwilligers die na matching afhaken of hun draai niet kunnen vinden. De ontvangende organisatie staat voor de opgave de klant te begeleiden en een veilige plek te bieden. Diverse organisaties zijn hier niet op voorbereid. De plaatsing van een verplicht vrijwilliger in een team kan op weerstand stuiten bij beroepskrachten en de 'echte' vrijwilligers. Met name de kleinere organisaties weten niet altijd raad met deze 'verplichte' vrijwilliger die regelmatig ook zelf niet goed weet wat voor werk hij/zij kan oppakken. De grotere (zorg-)organisaties kennen veelal een vrijwilligersbeleid en beschikken vaak ook over de middelen om cursussen e.d. vorm te geven. Het gemeentelijke appel op de ontvangende organisatie kan kritische situaties met zich meebrengen. Wat te doen in het geval de verplicht vrijwilliger na een gesprek met de activeringsconsulent een contract vraagt voor een aantal uren per week, en daar in de praktijk - om onduidelijke redenen - niet aan voldoet? Als je iemand wegstuurt zadel je die persoon weer met een probleem op, als je de zaak op zijn beloop laat voelt dat ook niet goed. De organisatie heeft geen meldingsplicht bij de gemeente, maar gaat wel een relatie aan met zowel de gemeente als de klant.

Zelfredzaamheid?

In bovenstaande context wordt tevens een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van de klant die na plaatsing binnen de organisatie zijn eigen weg moet vinden. In praktijk zien we dat deze vrijwilligers daar niet altijd in slagen en het ook niet melden als het niet zo goed gaat. Zo durfde een klant die onheus bejegend werd daar pas vele maanden later iets over te zeggen. Het verplichte karakter en ook een gebrek aan vertrouwen in de uitkeringsinstantie speelt hierbij een rol: als ik er mee stop heb ik niets meer, en wat dan? Bovendien zal de klant zelf iets nieuws moeten bedenken in het geval de organisatie geen fiducie meer heeft in de afspraken. Dit roept de vraag op of er wel voldoende oog is voor de negatieve gevolgen van dergelijke teleurstellende ervaringen. Een aanzienlijk aantal bijstandsgerechtigden kampt met wat Kampen (2014) een 'geschonden levensverhaal' noemt. Menig klant beschikt over weinig veerkracht en worstelt met gevoelens van minderwaardigheid en vernedering.

Missie?

De tegenprestatie is een door belangenorganisaties van werknemers en uitkeringsgerechtigden betwiste maatregel die op gespannen voet staat met de door de International Federation of Social Work (IFSW) in juli 2014 geformuleerde missie c.q. de Global Definition of Social Work. Sociaal werkers die in het verleden voor de uitdaging stonden om te werken met dwang en drang vanuit hulpverleningsperspectief worden nu in de context van de tegenprestatie op de proef gesteld. Hoe zich als normatieve professional te verhouden tot deze verplichte maatregel die door sommige uitkeringsgerechtigden als dwangarbeid wordt benoemd? Maakt de discretionaire ruimte van de – in het netwerk opererende – professional het in het voorkomende geval mogelijk recht te doen

aan de missie? De maatregel is in beginsel niet bedoeld een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de kwetsbare burgers. In het ergste geval kan de verplichting een leedtoevoegend karakter hebben zo onderkent ook De Raad voor de Rechtspraak in een advies d.d. 4 juli 2013.

Conclusie en nabeschouwing

In deze bijdrage bespraken we de wijze waarop de tegenprestatie vorm krijgt in Rotterdam. Daarnaast stonden we stil bij de verschillen in implementatie in twee gebiedsdelen en bij relevante leerervaringen. Vervolgens kwamen enkele implicaties voor de beroepspraktijk aan bod. Deze implicaties kunnen al naar gelang het perspectief van de betrokken actoren verschillen. Het verschijnsel tegenprestatie heeft een open en tegelijkertijd omstreden karakter, het betreft een *essentially contested concept*.

De inhoudelijke invalshoek van de bundel is zicht te krijgen op de vraag hoe in de praktijk het stimuleren van de *inzet van sociale netwerken* rondom de kwetsbare burger functioneert. In die context is het ‘verplicht vrijwilligerswerk’, in het kader van de Wet Werk en Bijstand, een vreemde eend in de bijt. De ontvangende organisaties en de netwerken zijn niet gegroepeerd rondom de zorg voor kwetsbare burgers waarvoor de Wmo bedoeld is. De invoering van de maatschappelijk nuttige tegenprestatie beoogt niet een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling of het welzijn van de bijstandsgerechtigde. De maatregel doet ook geen recht aan de problematiek van de structurele werkloosheid waarmee Rotterdam kampt.

De vraag *Wat werkt, voor wie en waarom?* wordt in de inleiding benoemd als analytische invalshoek. Inzoomen op die vraag resulteert in een overzicht van maatschappelijke bezwaren en individuele successen.

Vanuit het perspectief van de *bestuurder* is in tijden van bezuiniging beheersing van uitgaven en het creëren van draagvlak bij omstreden solidariteit van belang. Het idee dat de uitkeringsgerechtigde geactiveerd wordt en iets terug doet voor zijn uitkering heeft in die context een belangrijke *symbolische betekenis*. De gemeente Rotterdam veronderstelt dat de maatregel een bijdrage levert aan de vermindering van sociaal isolement en de versterking van de sociale cohesie op gebiedsniveau. Er is sprake van individuele succeservaringen maar vooralsnog is de betekenis van deze bijdrage en ook het maatschappelijk nuttige effect van de tegenprestatie onbewezen. Hoewel een aanzienlijk deel van de bijstandsgerechtigden al vrijwilligerswerk verricht resulteert de tegenprestatie weliswaar in een tijdelijke (?) aanwas van vrijwilligers, maar niet in kostenbesparende uitstroom uit de bijstand. Verdringing van betaalde arbeid vooral bij banen voor lager opgeleiden (thuiszorg, groenvoorziening, bijzonder vervoer) is een ongewenst neveneffect. Hierover zijn ons geen cijfers bekend; wel kennen wij klachten bij onder andere vakbonden en casuïstiek bij bedrijven in het groen en speciaal vervoer.

In Overschie, waar intrinsiek gemotiveerde klanten na activering zelf het heft in handen nemen lijkt de door de Wmo beoogde Kanteling volledig. In Kralingen-Crooswijk wordt op professionele wijze vorm gegeven aan de matching. In beide gebiedsdelen treffen we nieuwe sociale netwerken aan. In het verlengde van een bezuinigingsoperatie krijgen *klantmanagers* een nieuwe rol als activeringsconsulent toebedeeld. Zij verrichten maatwerk, vestigen zich op locatie en leren in de praktijk om te gaan met nabijheid tot de klanten. Zij varen daarbij op het eigen morele kompas. De inherent paradoxale werkwijze is Sturen op Zelfsturing waarbij sturing wordt gegeven om de verplicht vrijwilligers (de categorie ‘toetsers’) in de door de gemeente gewenste richting te dirigeren

Vanuit het perspectief van de *ontvangende organisatie* is de tegenprestatie regelmatig geen aanwinst. Een deel van de organisaties voelt zich in het verlengde van Social Return-voorwaarden in de subsidieregeling gedwongen om mee te doen. Een belangrijk deel van de organisaties is weinig voorbereid op de komst van deze bijzondere groep vrijwilligers, en beschikt niet over de middelen om voldoende ondersteuning te bieden. Voor organisaties die geheel uit vrijwilligers bestaan kan het een (te) zware opgave zijn.⁸

Vanuit het perspectief van de *bijstandsgerechtigde* is de maatregel discutabel. Het succes van de tegenprestatie kan op individueel niveau van geval tot geval verschillen. De bejegening van de klant is hierbij een belangrijke variabele met impact op het zelfvertrouwen. De tegenprestatie kan kwetsbare klanten betekenis en structuur bieden. Tegelijkertijd kan de zelfredzaamheid worden overschat als na plaatsing de klant zijn eigen weg moet vinden. Er lijkt sprake van een eenzijdige focus op individuele (mentale) tekortkomingen. De wederkerigheid wordt opgelegd. Overigens resulteert deze activerende maatregel onbedoeld in uitsluiting van mensen (met een beperking) die niet zonder ondersteuning een tegenprestatie kunnen verrichten. Wat in het algemeen gesproken ontbreekt, is een ontwikkelingsperspectief. Veel bijstandsgerechtigden hopen op betaald werk. Het loslaten van de vanzelfsprekende koppeling tussen loon en werk legitimeert het bestaan van een duale arbeidsmarkt. De kans op betaald werk wordt door de tegenprestatie niet of amper vergroot, zo valt op te maken uit het promotieonderzoek van Kampen (2014). Het is niet denkbeeldig dat ook in Rotterdam vrijwilligerswerk een functie vervult als zinvol alternatief voor betaalde arbeid.

Double loop learning impliceert kritisch denken. Met het oog op de implementatie van de ‘nieuwe’ tegenprestatie in het kader van de participatiewet vraagt dit om een richtinggevende blik in de achteruitkijkspiegel. In het onderzoek naar ‘verplicht vrijwilligerswerk’ heeft het ‘zwakste belang’, het perspectief van onderop een belangrijke plaats gekregen. Dit leidt onvermijdelijk tot het beeld van onderzoekers die er, zo constateert

8 Vgl. o.a. uitkomsten bijeenkomst van Vrijwilligerswerk Rotterdam op 27 mei 2015 <http://www.vrijwilligerswerkrotterdam.nl/news/484/actueel-tp-bijeenkomst-noord>.

bijvoorbeeld Folkerts⁹ “...wat ongemakkelijk over doen”. Maar dat is juist wat reflectie op alle niveaus van het sociaal werk vraagt: nadenken over relevante aspecten op zowel micro, meso als macro niveau, en verder kijken dan individuele successen. Dat vraagt om een kritische reflectie op de maatschappelijke context. Zo ook op het vigerende discours. Verplicht vrijwillig? What’s in name?

■ Studietaken en casuïstiek

Studietaken

De zeven dialoogvragen hieronder zijn in de eerste plaats bedoeld om in de tekst benoemde begrippen van betekenis te voorzien. Een eerste stap is afleiding van de betekenis uit de tekst. Welke betekenis lijken de auteurs te geven aan het begrip? Een tweede stap is het verrichten van een bescheiden literatuurstudie waarbij gebruik gemaakt kan worden van de literatuurlijst van het onderzoek van de Wmo-werkplaats en/of het Compendium Tegenprestatie verkrijgbaar via www.wmowerkplaatsrotterdam.nl of van de hierboven vermelde literatuur. Een derde stap is het zelfstandig betekenis geven aan de begrippen. Naar welke omschrijving en/of definitie gaat de voorkeur uit?

Na de vragen volgt een zestal casussen afgeleid uit de beroepspraktijk met als doel om dilemma’s voor het voetlicht te brengen. De antwoorden zijn niet op voorhand te geven, want veronderstellen een opvatting over de invulling van normatieve professionaliteit. Bij de beantwoording is het van belang argumenten te benoemen en expliciet te verwijzen naar normen en waarden. Start met brainstormen c.q. het noteren van de eerste indrukken en associaties die bij je opkomen.

Vragen

1. Er bestaan verschillende aanduidingen voor het verschijnsel tegenprestatie. Leg uit waarom en benoem twee argumenten voor en tegen de keuze voor de aanduidingen:
 - verplicht vrijwilligerswerk
 - geleid vrijwilligerswerk
 - dwangarbeid
 - tegenprestatie
 - vrijwilligerswerk
 - maatschappelijke inspanning
2. De uitgangspunten van groepsempowerment verschillen van de uitgangspunten bij Sturen op Zelfsturing. Benoem drie belangrijke verschillen en benoem vijf mogelijke consequenties van die verschillen voor de relatie tussen professional en klant.

9 Verkrijgbaar via weblog: <http://klaasfolkerts.nl/2015/01/20/verplicht-vrijwilligerswerk-ongemak-of-succesverhaal/>

3. De tegenprestatie is verplicht. Hoewel diverse klanten in de beginfase weleens moeite hebben met deze verplichting lijkt deze verplichting voor veel klanten na verloop van tijd geen onoverkomelijk bezwaar meer te zijn. Geef hiervoor twee mogelijke verklaringen.
4. De Wmo beoogt een Kanteling teweeg te brengen. Burgers zouden zelf het heft in handen moeten nemen. Hoe verhoudt deze beoogde Kanteling zich tot het optreden van de gemeentelijke overheid in Overschie.
5. De introductie van de Maatschappelijk Nuttige Tegenprestatie gaat volgens sommige auteurs gepaard met de komst van een participatiesamenleving. Welke opvatting over participatie ligt ten grondslag achter deze maatregel?
6. Vanuit het perspectief van hulpverleners is de inzet van Sturen op Zelfsturing in het geval van de Maatschappelijk Nuttige Tegenprestatie problematisch. Leg uit waarom.
7. Sociaal werkers staan voor de opgave om te activeren. In het geval van de tegenprestatie worden klanten soms gestimuleerd om letterlijk in beweging te komen. Activering heeft ook een figuurlijke betekenis. Wat wordt in de beroepspraktijk veelal verstaan onder activering?

Casuïstiek

Hier volgen enkele praktijkcasussen ter bespreking. Aan het einde staan steeds een of meer vragen waarmee sociaal werkers geconfronteerd kunnen worden.

Casus 1 - Wat te doen na succesvolle plaatsing?

Een klant met ernstige verslavingsproblematiek is jarenlang in therapie geweest en is daarvan opgeknapt. Hij is blij opgeroepen te worden. Hij heeft na bemiddeling zijn plek gevonden in een verzorgingstehuis waar hij fungeert als een manusje van alles. De plaatsing is succesvol. Hij voelt zich veilig en gerespecteerd. De ontvangende organisatie stelt zijn diensten op prijs – en is tevens bereid om te investeren in scholing. De klant neemt zelf het initiatief om zijn succeservaring uit te venten. Na een aantal maanden komt er een einde aan de begeleiding van de ontvangende organisatie. Zijn begeleider wordt wegbezuinigd en ook de bemiddelaars laten niet van zich horen. De tegenprestatie is door de wetgever ook bedoeld als kortdurende maatregel. De klant wordt niet langer aangestuurd en aan zijn lot overgelaten. De kans op een betaalde baan is voor deze klant gering. De klant wil graag op zijn plek blijven en met behoud van uitkering aan de slag blijven als vrijwilliger binnen deze zorgorganisatie. Is hier nog een taak weggelegd voor sociaal werkers?

Casus 2 - Omgaan met de discretionaire ruimte

Klantmanagers worden geconfronteerd met klanten met diverse andere sociale verplichtingen. Denk hierbij aan de oma die op de kleinkinderen past, of aan de moeder die de kinderen naar school moet brengen. Sommige klanten zien op tegen twintig uur verplicht vrijwilligerswerk en willen rustig aan beginnen. Anderen voelen zich hoe dan ook verplicht

en ontbreekt het aan assertiviteit. Tegelijkertijd kan de klantmanager vermoeden dat iemand zwart werk verricht. De klantmanager staat telkens voor een afweging: met wie heb ik te maken? Indien geconfronteerd met weerstand: wanneer moet ik pressie uitoefenen en/of sancties – een korting op de uitkering – in het vooruitzicht stellen. Klantmanagers varen hierbij regelmatig op het eigen morele kompas. Hoe hier mee om te gaan?

Casus 3 - In de rol van sociaal ondernemer

De komst van de participatiewet brengt met zich mee dat vele kwetsbare burgers van wie voorheen niet werd verwacht dat ze betaalde arbeid zouden moeten verrichten hun uitkering verliezen. In die context komt de rol van sociale professionals bij de toeleiding naar arbeid in het vizier. Het verrichten van ‘verplicht vrijwilligerswerk’ kan de positie van de klant op de arbeidsmarkt versterken. De klant komt in een werkritme en heeft idealiter nieuwe vaardigheden opgedaan. Een selectie van talentvolle klanten kan met wat extra bemiddeling aan een betaalde baan geholpen worden. Sociaal werkers kunnen hier een functie vervullen. Niet denkbeeldig is ook de rol van sociaal werkers bij de toeleiding naar arbeid van mensen die voorheen in de sociale werkvoorziening een beschutte plek vonden. Dit roept meteen de vraag op hoe de rol van ondernemer in te vullen? Beschikken sociaal werkers wel over voldoende vaardigheden om deze rol te vervullen? En hoe – gelet op de missie van de sociaal werker – sociale uitsluiting middels afoming van kansrijken te voorkomen?

Casus 4 - Omgaan met klachten, weerstand en verzet

Vakbonden voeren actie voor echt werk en keren zich tegen de tegenprestatie. Groepen uitkeringsgerechtigden organiseren demonstraties en benoemen de tegenprestatie als dwangarbeid. Met de invoering van de participatiewet staat iedere gemeente voor de taak om de tegenprestatie vorm te geven. Sommige gemeenten besluiten om de tegenprestatie niet verplicht te stellen of vragen slechts een beperkt aantal uren tegenprestatie. Andere gemeenten dringen aan op twintig uur en schromen niet om te sanctioneren. Het is niet denkbeeldig dat een klantmanager geconfronteerd wordt met een klant die niet mee wil werken. De klant kan bijvoorbeeld een klacht indienen en zich wenden tot de ombudsman. De klant kan besluiten om niet mee te werken bijvoorbeeld door zich veelvuldig ziek te melden of zich passief op te stellen en voortdurend te vragen wat hij/zij moet doen. De klant kan besluiten om te verhuizen naar een andere gemeente, waar deze verplichting niet bestaat. Als klantmanager kun je aangesproken worden op jouw bijdrage aan de uitvoering van deze vorm van ‘dwangarbeid’. Hoe zou jij omgaan met klanten die principieel verzet bieden? Er volgt veelal automatisch een sanctie als er geen trajectplan of vrijwilligerscontract present is. In hoeverre ben je persoonlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de maatregel? Hoe denk je over sancties als uitweg?

Casus 5 - Omgaan met mensen met een beperking

Klantmanagers worden regelmatig geconfronteerd met mensen met een beperking. Soms gaat het om onzichtbare of moeilijk te objectiveren klachten of stress gerelateerde klachten. In veel gevallen is de klacht wel zichtbaar en objectiveerbaar maar is er sprake van comorbiditeit (verschillende ziekten) en/of multiproblematiek. Diverse bijstandsgerechtigden zijn wel beperkt in hun mogelijkheden maar niet formeel duurzaam arbeidsongeschikt verklaard. Uit onderzoek blijkt dat langdurige werkloosheid niet bevorderlijk is voor het welbevinden en de gezondheid. De opgave voor de klantmanager is de klant te motiveren en in te zoomen op wat de klant nog wel kan. Hoe om te gaan met klanten die zich regelmatig ziek melden en moeite hebben om hun eigen grenzen te bewaken? Wanneer is een extra zetje nodig? En hoe recht te doen aan het door de klant naar voren gebrachte lijden – als positief framen de inzet is?

Casus 6 - Omgaan met nabijheid en privacy

Bij mensen die langdurig een beroep moeten doen op bijstand spelen heel wat sociale en psychosociale problemen. Dat vraagt van mensen die geen hulpverlenende taak hebben en/of geen sociale opleiding gevolgd hebben, vaardigheden om daarmee om te gaan. Tevens is oog voor de privacy van mensen van belang, waarop reeds door de beroepsvereniging van sociaal werkers (BPSW) is gewezen. Allerlei mensen beschikken over persoonlijke gegevens, zowel mondeling als schriftelijk, en die zijn lang niet allemaal gehouden aan een beroepsgeheim. Denk hierbij aan vrijwilligers, coördinatoren van vrijwilligerswerk, (sociale) ondernemers die van vrijwilligers gebruik maken, etc. Daarbij liggen ook overal contracten, compleet met privégegevens als een BSN-nummer, zonder dat er eisen gesteld worden aan de opslag van deze gegevens. Sociaal werkers moeten zich aan de wet houden maar daarnaast ook recht doen aan beroepsprofiel en beroepsidentiteit, de missie van het sociaal werk en/of – last but not least – de beroepscode. Hoe kunnen zij er voor zorgen dat respect voor en rechten van klanten in de bijstand worden gewaarborgd?

Literatuur

- Arnoldus, R. J. W., & Hofs, J. M. (2014). *‘Verplicht Vrijwillig’, een onderzoek naar de verplichte tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden*. Rotterdam: Wmo-werkplaats.
- Arnoldus, R. J. W., & Hofs, J. M. (2015). *Over de verplichte tegenprestatie in Rotterdam. Een kwestie van “Sturen op Zelfsturing”?* Verkrijgbaar via: <http://www.mugweb.nl/voorpagina-2/tegenprestatie-op-maat-geeft-betekenis>
- Arnoldus, R. J. W., Keulers O., & Kooiman, A. (2009). *Mensen Maken de Stad – succesfactoren en faalfactoren*. Deelgemeente IJsselmonde/Dienst JOS Rotterdam OBT.
- Arnoldus, R. J. W. (2014). *Empowerment What’s in a name*. Presentatie ten behoeve van Wmo-werkplaats Rotterdam. Verkrijgbaar via: <http://www.wmowerkplaats-rotterdam.nl/actueel/empowerment/>
- Engelen, M. van (15 januari 2014). Verboden woorden voor ambtenaren. *Vrij Nederland*. Verkregen via: <http://www.vn.nl/verboden-woorden-voor-ambtenaren/>
- Folkerts, K. (20 januari 2015). Verplicht vrijwilligerswerk, ongemak of succesverhaal. *Werklust*. Verkregen via: <http://klaasfolkerts.nl/2015/01/20/verplicht-vrijwilligers-werkongemak-of-succesverhaal/>
- Friedli, L., & Stearn, R. (2015). Positive affect as coercive strategy: conditionality, activation and the role of psychology in UK government workfare programmes. *Med Humanities*, 41 (40-47).
- Gallie, W. (1955). Essentially Contested Concepts. *Proceedings of the Aristotelian Society New Series*, 56 (1955-1956) (167-198).
- Gemeente Rotterdam (2011). *Rotterdam werkt! Beleidskader Werk & Re-integratie 2011-2014*
- Hal, L. van, Meershoek, A. Nijhof, F., & Horstman, K. (2011). The ‘Empowerd Client’ in Vocational Rehabilitation: The Excluding Impact of Inclusive Strategies. *Health Care Analysis* 20 (182).
- Inspectie SZW (2014). *Aan de slag met werk. Over de verschillende vormen van werk met behoud van uitkering*. Verkregen via: http://www.inspectieszw.nl/Images/Aan-de-slag-met-werk_tcm335-359757.pdf
- Kampen, T. (2014). *Verplicht vrijwilligerswerk. De ervaringen van bijstandsccliënten met een tegenprestatie voor hun uitkering*. Amsterdam: Van Gennep.
- Omlo, J. (2014). *Een kansrijke aanpak. Empowerment als denk -en handelingskader*. Verkregen via: <http://www.jurriaanomlo.nl/wp-content/uploads/2013/12/Een-kansrijke-aanpak-Empowerment-als-denken-en-handelingskader.pdf>
- Sociaal en Cultureel Planbureau (september 2014). *Hulp geboden. Een verkenning van de mogelijkheden en grenzen van (meer) informele hulp*. Den Haag. Verkregen via: http://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2014/Hulp_geboden

Leren van ambivalenties. Nomen nescio

Richard de Brabander en Frank Post

Inleiding

De praktijk van het sociaal werk wordt ‘bij uitstek’ gekenmerkt door strijdige interpretaties, uiteenlopende waarden, visies en werkwijzen, dilemma’s, ‘niet-logische keuzes’ en tegenstrijdige handelwijzen aldus Roelof Hortulanus (2011, p. 13). En de belangen van verschillende betrokkenen en het operationaliseren van beleidsdoelen laten zich niet moeiteloos en op logische wijze met elkaar verbinden. De inrichting van deze praktijk en het heersende ‘planmatig optimisme’ laten volgens hem echter weinig ruimte voor deze ambivalenties en tegenstrijdige perspectieven. Dat leidt tot een ‘eenzijdig en ondoordacht’ zoeken naar het antwoord, dé aanpak en dé werkwijze. Terecht stelt hij de vraag of het ‘toelaten’ van die ambivalenties in al haar uitingsvormen niet juist leidt tot betekenisvolle interventies. Wat betekent het als we de ambivalenties erkennen in plaats van ontkennen? Vereist het werken in het sociale domein niet een vorm van leren waarin ambivalentie, tegenstellingen en complexiteit worden benut?

Reflectielijn: uitgangspunten, opzet en werkwijze

Het is tegen deze achtergrond dat de Wmo-werkplaats Rotterdam naast het onderzoeken van verschillende praktijken specifiek aandacht heeft besteed aan het spanningsveld waarin beleidsmakers, sociaal werkers en cliënten c.q. burgers zich bewegen. Daartoe organiseerden we naar aanleiding van de onderzoeken van de Wmo-werkplaats reflectiebijeenkomsten. De thema’s van de eerste bijeenkomsten (2013-2014) waren burenhulp, kwetsbare burgers of burgers in een kwetsbare positie en zelfredzaamheid. De bijeenkomsten over verplichte vrijwilligers werk, over de rol van de publieke ruimte, religieuze praktijken en maatschappelijke activering volgden op de publicatie van onderzoeksrapportages van de Wmo-werkplaats Rotterdam in 2015.

In de bijeenkomsten die zijn georganiseerd is met opzet gekozen voor een vorm waarbij de verschillende perspectieven van beleidsmedewerkers, sociaal werkers en burgers/cliënten op een gelijkwaardige manier aan bod kwamen. In deze bijeenkomsten komen verschillende vormen van kennis, deskundigheden, ervaringen, meningen en verantwoordiging samen. Dat biedt de mogelijkheid om kwesties uit te diepen, vanzelfsprekendheden en aannames ter discussie te stellen en strijdige interpretaties in kaart te brengen én met elkaar te confronteren. Juist die confrontatie biedt zicht op verborgen invloeden, morele dilemma’s, verschillende werkelijkheden en logica’s waarop keuzes zijn gebaseerd.

Deze bijeenkomsten werden op een locatie in de wijk georganiseerd en niet op een van de hogescholen. Het organiseren van deze bijeenkomsten op locatie – buurtwinkel, kerk,

huiskamer, buurtcentrum – verlaagt de drempel voor met name burgers c.q. cliënten om de discussie bij te wonen en daaraan deel te nemen. Hoewel het publiek – gemiddeld vijftig mensen per bijeenkomst – voor het merendeel bestond uit professionals waren ook ‘gewone’ burgers aanwezig. Behalve professionals, beleidsmedewerkers en onderzoekers werden uitdrukkelijk ook burgers c.q. cliënten voor het discussiepanel uitgenodigd. De taak van de gespreksleider bestond eruit de verschillende posities en perspectieven met elkaar in gesprek te brengen dan wel met elkaar te confronteren. In de eerste bijeenkomsten kreeg het publiek van begin af aan de gelegenheid zich in de discussie te mengen. Toen na enkele bijeenkomsten de uitkomsten enigszins voorspelbaar werden, werd gekozen voor een andere opzet. Hierbij bleven de verschillende perspectieven gehandhaafd maar vond eerst een gesprek plaats met een panel waarin die perspectieven waren vertegenwoordigd en kregen vervolgens mensen in de zaal gelegenheid hun woordje te doen. Daardoor sloot de bijdrage vanuit de zaal inhoudelijk beter aan op de discussie tussen de leden van het panel en kwam er meer inhoudelijke lijn in de bijeenkomsten.

De oplossingsgerichte pragmaticus zal een dergelijke vorm van reflectie waarschijnlijk al snel afdoen als filosofisch hobbyisme. De vraag is echter of filosofische reflectie in de huidige samenleving nog wel als hobbyisme kan worden afgedaan. Want steeds vaker worden we in het dagelijks leven geconfronteerd met vragen die een filosofisch karakter hebben. Dit zijn vragen waarop we geen eenduidig of eenvoudig antwoord kunnen geven. Juist ook sociaal werkers worden veelal geconfronteerd met vragen die moreel van aard zijn en zij worden gedwongen om na te denken over wat eigen verantwoordelijkheid of zelfredzaamheid inhoudt. Immers, de betekenis van deze vigerende waarden wordt voortdurend betwist. Het zijn schoolvoorbeelden van wat algemeen bekend staat als *essentially contested concepts*.

In *De lerende overheid* (2006) houdt de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) een pleidooi voor een probleemgerichte politiek en maakt hij onderscheid tussen getemde en ongetemde problemen. Van een getemd probleem wordt gesproken wanneer er consensus bestaat over maatstaven en er een grote mate van zekerheid is over kennis van de bestaande praktijk en de manier waarop een probleem moet worden benaderd en aangepakt. Van een ongetemd probleem is sprake wanneer die consensus en zekere kennis ontbreekt. Ongetemde problemen worden gekenmerkt door ‘cognitieve en normatieve onzekerheid’. Zij vragen volgens de WRR ‘om een benadering waarin het leren van ervaringen centraal staat en waarin het belang van wikken en wegen om tot een afgewogen besluitvorming te komen wordt gewaardeerd. Het “domesticeren” van “ongetemde” problemen vereist de tijd en inzet van velen, vaak ook actoren buiten de overheid zelf: deskundigen, burgers en maatschappelijke organisaties’ (WRR, 2006, p. 10).

Ongetemde problemen zijn vaak politiek gevoelige vraagstukken die niet kunnen worden opgelost door een simpel beroep te doen op de feiten, om de eenvoudige reden,

dat er nog geen overeenstemming bestaat over wat als feit kan worden vastgesteld en hoe dat te interpreteren is. Sommige wetenschappelijke uitkomsten worden wel en andere niet meegenomen in beleidsvorming. Zo stelt Godfried Engbersen (2012) dat het selectieve gebruik van feiten en verschillende interpretaties die daaraan worden gegeven voortvloeien uit politiek-ideologische opvattingen en economische belangen.

Dit pleidooi voor de erkenning van ongetemde problemen sluit aan bij normatieve professionalisering in het sociaal werk. Daarin wordt het belangrijk gevonden zich niet blind te staren op de instrumentele, technische en oplossingsgerichte aanpak. En, breder, niet op de instrumentele en technische vermogens van mensen in het algemeen. Hans van Ewijk geeft een 'voorzichtige definiëring' van normatieve professionalisering, die behalve met het instrumentele ook is verbonden met het ethische en het esthetische:

'Normatieve professionalisering laat zich niet makkelijk vangen in een definitie. Het is meer een discours dan een concept. [...] We [kunnen] stellen dat normatieve professionalisering wil bijdragen aan het goede leven van en aan goede zorg voor burgers door goed werk vakkundig en met smaak te doen. Normatieve professionalisering is dan te definiëren als de individuele en collectieve ontwikkeling van de kwaliteit van het professioneel handelen verbonden met goed werk doen in de ethische, esthetische en instrumentele zin'
(Van Ewijk & Kunneman, 2013, p. 70-71).

De reflectie op de praktijken die door de Wmo-werkplaats Rotterdam zijn onderzocht, neemt het onderscheid tussen getemde en ongetemde problemen tot uitgangspunt. Kennisdeling over bestaande praktijken vooronderstelt veelal een cognitieve en normatieve zekerheid. Of anders gezegd, kennisdeling impliceert dat een probleem getemd is. Wordt een probleem als getemd beschouwd, dan beperkt de discussie zich tot praktische oplossingen om het gestelde doel te realiseren. Beperkt reflectie zich hiertoe, dan wordt voorbijgegaan aan de ambivalente gezichtspunten en tegenstrijdige interpretaties en complexiteit van het sociale domein. Reflectie op vigerende concepten en hun vooronderstellingen en inzicht in hoe deze betekenis krijgen is onontbeerlijk om die complexiteit te beschrijven en om bewust en beargumenteerd te interveniëren. Het gaat niet alleen om kennisdeling maar ook om het delen van waarden, betekenissen en perspectieven die niet (altijd) tot elkaar te herleiden zijn. Lang niet altijd is duidelijk hoe in voorkomende situaties gehandeld kan worden, terwijl sociaal werkers daar wel beslissingen over moeten nemen. Dat roept de vraag op hoe die werkers cognitieve en normatieve onzekerheid ervaren en beslissingen nemen.

Ambivalenties

De welles-wellestegenstelling

Een politiek gevoelig en omstreden onderwerp is verplicht vrijwilligerswerk. In de media en op SocialeVraagstukken.nl werd over verplichte tegenprestatie voor mensen met

een uitkering stevig gedebatteerd. Zo schreef Will Tinnemans dat de verplichte tegenprestatie bijstandsgerechtigden tot paria's maakt die 'een knoet in handen geeft van bestuurders en ambtenaren die vinden dat die luie donders maar eens van de bank moeten komen' (Sociale Vraagstukken, 2014). Daartegenover staat de mening dat de tegenprestatie het mogelijk maakt om mensen die al jaren in de bijstand zitten te laten deelnemen aan de samenleving en weer perspectief te bieden. Dat laatste kwam ook naar voren in het verhaal dat de vrijwilligster op de bijeenkomst deed. Die positieve kant van het verplicht vrijwilligerswerk werd ook door de activeringscoaches benadrukt: het 'heeft enorm veel positieve effecten gehad'.

Een heikele kwestie is wanneer een tegenprestatie maatschappelijk nuttig is. Dat blijkt allerm minst eenduidig vast te stellen. Zoals een van de activeringscoaches zei: "Een maatschappelijke bijdrage leveren. En dat kan van alles zijn." En daar ligt nu net het probleem: het kan van alles zijn, maar niet alles wat maatschappelijk nuttig is wordt als tegenprestatie erkend. Ook als iemand in de bakkerij van zijn broer gaat werken wordt zijn afstand tot de arbeidsmarkt verkleind, wordt iemand uit zijn isolement gehaald en is hij maatschappelijk nuttig bezig. Het argument dat dit betaald zou moeten worden, wordt gepareerd met het argument dat dit ook geldt voor het werk dat veel vrijwilligers als tegenprestatie leveren. De activeringscoaches erkennen dat dat schuurt en wringt: "Want sommige dingen deden mensen vroeger betaald. Dat gebeurt nu niet meer. Zou ik dat anders willen zien: graag. Maar daar moet iemand anders, die veel hoger in de samenleving iets te zeggen heeft, geld voor vrij maken." Een gevoelig punt is hier dat de verplichte tegenprestatie leidt tot verdringing op de arbeidsmarkt. Het betaalde werk dat is wegbezuinigd wordt vervolgens door verplicht vrijwilligers gedaan.

Het is duidelijk dat het ontbreken van een laatste onderscheidend criterium op grond waarvan kan worden vastgesteld wat maatschappelijk nuttig is deze kwestie omstreden en tot een ongetemd probleem maakt. Dit gemis komt niet zozeer voort uit een gebrek aan mogelijke interpretaties als wel uit een overvloed ervan ('het kan van alles zijn'). Dit gebrek uit overvloed impliceert een radicale onzekerheid, omdat het gebrek niet kan worden opgevuld. Of anders gezegd, iedere interpretatie sluit andere mogelijke interpretaties uit en genereert zo het gemis. En aangezien er geen laatste criterium kan worden vastgesteld is iedere interpretatie uiteindelijk willekeurig, of beter: contingent.

Iemand uit de zaal vat de discussie als volgt samen: "Het is helder dat mensen er beter van worden. Voor het persoonlijke aspect is er alle waardering. En hartstikke goed dat dat gebeurt. Maar naast persoonlijke effecten is er ook een maatschappelijk effect." In deze uitspraak komt een ambivalentie naar voren waarbij niet zozeer sprake is van een welles-nietestegenstelling (waarbij het gelijk van de een het ongelijk van de ander impliceert) als wel van een welles-wellestegenstelling waarbij beide stellingen heel goed te verdedigen of waar zijn én tegelijkertijd met elkaar onverenigbaar en onvergelijkbaar. Met andere woorden; het is waar 'mensen worden er beter van'. En het is waar 'het heeft

een maatschappelijk effect' (verdringing). Maar de effecten op zowel persoonlijk als op maatschappelijk vlak laten zich niet tegen elkaar wegstrepen.

Paradox van zelfredzaamheid

Sociaal werkers hebben veelal te maken met kwetsbare burgers of burgers in een kwetsbare positie. Deze groepen moeten zelfredzaam worden. De manier waarop de Wmo zelfredzaamheid als doel en aan welzijnsorganisaties als subsidievoorwaarde stelt leidt tot een paradox. Deze paradox wordt door een sociaal werker treffend samengevat: "Zo kweek je afhankelijkheid door een beleid van aandringen op zelfredzaamheid." Deze paradox wordt concreet in de manier waarop de VraagWijzer, het gemeentelijk informatie, advies- en verwijzingsloket, vanaf 1 januari 2015 is georganiseerd. Voorheen was de VraagWijzer in elk buurthuis te vinden. Nu zijn er enkele verspreid over het gebied waar de mensen heen moeten. Dat betekent dat ze met bus of metro moeten: "Als je schulden hebt, zal je eerst naar de VraagWijzer moeten. Maar als je schulden hebt, heb je ook geen geld voor metro of bus." Gaan mensen niet naar de VraagWijzer, dan mag de outreachende werker niets doen. Zij moet voortdurend in discussie met het wijkteam, omdat zij eigenlijk niet naar de burger mag: "Die mag mij niet kennen, want die moet naar de VraagWijzer." Dat lijkt ook in tegenspraak met het uitgangspunt van de decentralisatie die stelt dat de gemeenten hun burgers beter kennen. In plaats van dichterbij de burger leidt de VraagWijzer tot een grotere afstand tot de burger.

In dezelfde bijeenkomst kwam ook het verschil tussen de instrumentele benadering die de Wmo voorstaat en de levensbeschouwelijke benadering van het pastoraal werk naar voren. Als we het verschil tussen een pastoraal werker en een sociaal werker in een woord mogen samenvatten dan is dat woord zingeving. Voor, tijdens of na het proces van hulpverlening blijft de vraag over, aldus de pastoraal werker, of mensen 'er nog zin in hebben', 'nog zin in het leven hebben'. Het is bijna overbodig op te merken dat levensvragen een normatieve onzekerheid impliceren. Het zijn bij uitstek trage vragen. Dit zijn vragen waarop niet snel en zeker ook niet eenduidig een antwoord is te geven: "Ik kom niet verder dan langdurig mee blijven lopen", aldus de pastoraal werker. Dat vraagt om openheid naar anderen. Een belangrijk verschil met de outreachende werker is dat de pastoraal werker 'geen hijgende overheid in zijn nek heeft'. Daarom kan hij langdurig meelopen en vanuit een openheid naar de ander werken aan zelfredzaamheid.

Met het succes dreigt de ondergang

In de discussie over maatschappelijk activeren wordt het verschil tussen het regulier sociaal werker en een pastoraal werkers duidelijk. Hun benadering is zeer verschillend en beide spreken een andere taal. In de bijeenkomst over religieuze praktijk bij *House of Hope* is dit een terugkerend thema: 'werken vanuit het hart' en niet zozeer vanuit competenties of 'outputstreefcijfers'. Het er gewoon mogen zijn en zich geaccepteerd voelen in de ontmoeting met elkaar draagt bij aan het herstel, het netwerk, de verbinding van mensen 'zonder dat je daar allerlei programma's op zet'. Het 'werken vanuit

het hart' heeft betrekking op een oude waarde in sociaal werk die tijdens de bijeenkomst wordt benoemd als het ethos ervan. Ten opzichte van de logica van de markt en de bureaucratie volgt het 'werken vanuit het hart' zijn eigen logica, waarin het moreel appel, de relatie met de ander en zijn nood centraal staan.

"Door het werken vanuit de relatie ontstaat een sterk persoonlijk getinte vorm van hulpverlening", zegt een professional. In die vorm past ook de laagdrempeligheid van *House of Hope*. Zo wordt er bijvoorbeeld gewerkt met inloop in een huiskamer. De laagdrempeligheid stelt *House of Hope* in staat mensen te ondersteunen die tussen wal en schip vallen, wanneer zij alleen zijn aangewezen op meer vanuit de beleidskaders en aanbesteding opererende instellingen. De overheid wil, tegen de achtergrond van de doelstellingen van de Wmo, graag samenwerken met initiatieven als *House of Hope* om burgers te activeren. Tegelijkertijd, zo merkt een beleidsmaker op, blijft zij voor het verstrekken van subsidie vasthouden aan effectiviteitscriteria en bezoekersaantallen. Het 'werken vanuit het hart' leidt tot een spanning tussen enerzijds trouw zijn aan de ander en anderzijds aandacht voor (deels onmisbare) regels, beleidskaders en grenzen van professionaliteit zoals die onder andere in arbeidsovereenkomsten en beroepscodes gegeven zijn.

Door het *commitment* aan het werken vanuit het hart en vanuit de relatie, kan de organisatie met een zeker moreel gezag spreken, zowel tegenover de burger die geen verantwoordelijkheid neemt voor zijn leven als tegenover beleidsmakers en collega-instellingen. Dat moreel gezag ontlenen de organisatie en haar medewerkers niet alleen aan gebleken effectiviteit of sympathie en erkenning van buitenaf voor de aanpak van *House of Hope*, het is ook geworteld in hun religieuze inspiratie. De voorbeelden van juist handelen van religieuze voorlieden zoals die in de heilige geschriften zijn terug te vinden, vormen een actuele leidraad voor religieus geïnspireerde praktijken. Dit gezag biedt de mogelijkheid om vanuit die eigen religieuze normativiteit aan te schurken tegen bestaande beleidslijnen. Men benoemt zichzelf als 'luis in de pels' en wordt gevraagd om mee te spreken in beleidsbepalend overleg met overheid en, ook veel grotere, collega-instellingen. Maar deze rol van luis in de pels vereist acceptatie en sympathie bij de 'buitenwereld'.

Met die acceptatie en sympathie ontstaat voor de medewerkers van *House of Hope* de verleiding om de authenticiteit in een overvloed aan netwerkende bewegingen en PR-activiteiten te verliezen. Zij willen graag de eigen waarden uitdragen, maar moeten dat doen in vormen die aan die waarden afbreuk dreigen te doen. Zij willen graag door argumentatieve druk uit te oefenen in beleidsoverleg bevorderen dat 'wijkteamnovices' meer trainings- en intake tijd krijgen om te groeien in hun rol van generalist. Zij willen graag met de gemeente in overleg zijn om haar te helpen haar eigen blinde vlekken op te sporen. Zij willen ter bevordering van de eigen onafhankelijkheid en vanuit gemeenschapszin zoveel mogelijk door fondswerving 'de eigen broek ophouden'. Maar de veelheid aan gesprekken waarin gelegitimeerd en de visie uitgedragen wordt houdt

het gevaar in zich dat zij zich in vaste formats aan de buitenwereld gaan presenteren. In de vergadering wordt gekcherend gesproken over een 'huiskamermatrix'. En dat, zo wordt algemeen beaamd, zou het hart uit het werk halen.

Eenheid in diversiteit

House of Hope is een publieke ruimte. In de bijeenkomst die specifiek ging over de rol en functie van de publieke ruimte liep de gespannen verhouding tussen binding en diversiteit als een rode draad door de discussie. Terwijl met nieuwe publieke ruimte een toename van sociale binding wordt beoogd, blijken de voorwaarden en interpretaties van sociale binding zeer divers.

Tot de omstandigheden die bevorderlijk zijn om één publieke ontmoetingsplaats te laten werken behoren onder andere de lange historische voedingsbodem. Dat is bijvoorbeeld het geval bij actiegroep het Oude Westen. Aan de lange historie van sterke sociale betrokkenheid in de wijk wordt tijdens de reflectiebijeenkomst regelmatig gerefereerd. Het Oude Westen telt overigens, paradoxaal genoeg, een bovengemiddeld groot aantal vrije eigenzinnige types, dat onafhankelijkheid boven alles stelt, zoals het wijkprofiel uit 2014 constateert (Wijkprofiel Rotterdam, 2014).

De spanning tussen sociale binding en beleidsvoorwaarden doet zich ook voor in het werk van de 'actiegroep', die diverse taken op haar bord krijgt. Er is enerzijds intern onder de zeshonderd deelnemers aan activiteiten van actiegroep veel bereidheid tot samenwerking en een enorme inzet van vrijwilligers om het voortbestaan van de voorziening (zoals een voormalig directeur van het instituut opbouwwerk het wil blijven noemen) mogelijk te maken. Anderzijds voelen professionals en vrijwilligers een steeds grotere druk van buitenaf om taken zoals opvangen en begeleiden van verplichte vrijwilligers op zich te nemen. Een vrijwilliger die activiteiten leidt zegt: "Vroeger kwamen mensen op eigen initiatief bij elkaar als ze vonden dat er iets in de wijk moest gebeuren. Nu komen ze ook als verplicht vrijwilliger. Hier zijn heel veel zinvolle en leuke dingen te doen, maar het is voor mensen die gestuurd worden en net binnenkomen ook vaak heel eng. In het gunstigste geval gaan mensen zich verbinden met wat hier gebeurt, maar je moet er sowieso veel tijd in steken." Een wijkpastor zegt: "De toename van regels en taken kan ook leiden tot demotivatie. Wanneer word je moe?"

Van groot belang is de diversiteit van de verschillende typen ontmoetingen die bij het bevorderen van de publieke ruimte aan de orde zijn en de verschillende organisaties en ontmoetingsplaatsen die daarvoor nodig zijn. Die ontmoetingen zijn voor verschillende doelgroepen ('wijkopbouwers', 'eigenheimers', 'kwetsbaren', enz.) met hun verschillende voorkeuren en behoeften divers. En ze verschillen per bezigheid: de vormen die ontmoeting tijdens een feest, een vergadering, een cursus, administratie, enz. krijgt zijn ook zeer divers. Daarbij zouden de ontmoetingsplaatsen wensen van bewoners moeten faciliteren en de wensen van bewoners zijn niet perse de wensen van beleidmakers. Zoals

de voorzitter van een gebiedscommissie stelt: “De burger is geen beleidsinstrument.” Dat betekent dat er een aantal publieke ruimten in een wijk zou moeten zijn die verschillend van karakter zijn: een clubhuis, een actiegroep, een wijkpastoraat en/of een feestzaal. Een beleidsmedewerker merkt op dat ze hier niet zit om een blauwdruk van ‘de nieuwe publieke ruimte’ uit te rollen en dat het gemeentebestuur er niet op gericht is nieuwe ‘methodiekjes en werkvormpjes’ voor te schrijven. Het belang van diversiteit wordt onderkend, maar hoe en aan de hand van welke criteria dat gestroomlijnd moet worden blijft een heikel punt. Er wordt gesproken over targetsturing vanuit de gemeente maar ook over een soort federaal wijkoverleg tussen verschillende betrokkenen, over het belang ervan de burger niet als beleidsinstrument te gebruiken, over corrumperende werking van zelfevaluatie van instellingen die via de aanbesteding hun werk moeten krijgen, over ‘couleur locale’.

Discussie en reflectie

Tegendraadse werkingen, verschillende talen, benaderingen en dimensies die niet tot elkaar zijn te herleiden leggen een cognitieve en normatieve onzekerheid en het spanningsveld van het sociaal werk bloot. Maar hoe kan dit spanningsveld worden geduid?

Om het spanningsveld waarin de sociaal werker zich beweegt te duiden, wordt zowel in de onderzoekrapporten (Ter Avest & Van Voorst, 2014, p. 24-27; Matthijssen, 2014, p. 24) als tijdens de bijeenkomsten vaak verwezen naar het klassiek geworden en door de Duitse filosoof Jürgen Habermas gemunte, onderscheid tussen systeem en leefwereld. In het populariserend gebruik hiervan wordt het systeem en zijn instrumentele en strategisch doel- en resultaatgerichtheid beschouwd als, om het maar eens populair te zeggen, de kwade pier. Daartegenover wordt idealiserend verwezen naar de leefwereld die menselijk is en ruimte biedt aan subjectief en moreel beroepsmatig handelen, aan irrationaliteit, emoties en verlangens, aan de relatie tot de ander, menslievendheid en naastenliefde.

Bij het populariserende gebruik van het onderscheid systeem- en leefwereld kan een aantal kanttekeningen worden geplaatst. Het is goed om hier op te merken dat voor Habermas systeem- en leefwereld beide voor het samenleven noodzakelijk zijn en tegelijkertijd op gespannen voet met elkaar staan. Deze noodzaak en onderlinge spanning is makkelijk uit te leggen: zonder gerichtheid op overeenstemming (leefwereld) geen ‘samen’, zonder gerichtheid op beheersing (systeem) geen voortbestaan of leven. Waar Habermas op wijst is de kolonisering van het de leefwereld door het systeem (Habermas, 1981, p. 452). Deze kolonisering komt tot uitdrukking in de regel- en registratiedruk, maar ook wanneer *House of Hope* haar uitgangspunten en werkwijze vertaalt in een taal die aansluit bij het beleid.

Niet het systeem op zich maar de manier waarop het de leefwereld koloniseert vormt de basis van Habermas’ maatschappijkritiek. Die is volgens hem kwalijk omdat het

samen leven aangewezen is op zorgvuldige machtsvrije communicatie in de leefwereld. Zo is bijvoorbeeld de ‘macht’ van een activeringscoach om een maatregel op te leggen volgens Habermas alleen *legitiem* wanneer die wettelijke maatregel de uitkomst is van een parlementaire discussie. En die discussie moet volgens hem machtsvrij zijn om legitimerende kracht te hebben. Zonder deze machtsvrije communicatie is er geen samenleving.

Habermas’ theorie wordt vaak idealisme verweten, een idealisme dat hijzelf onvermijdelijk acht. Zo gaat volgens Van den Ende en Kunneman (2008) Habermas’ opvatting van de leefwereld voorbij aan de onredelijkheid, de conflicten, de irritaties, de gemakzucht of de onverschillige willekeur die erin voorkomen. Conflict, onbegrip en machtsuitoefening vormen naar hun opvatting een integraal onderdeel van alle menselijke verhoudingen. Van den Ende en Kunneman zijn echter aanmerkelijk optimistischer dan Habermas over de mogelijkheid om morele aspecten van het systeem te traceren. Daarvoor zouden leidende critici als Michel Foucault of Jean-François Lyotard volgens hen zich meer hebben moeten richten op de speelruimte in die systemen. Weliswaar openen zij ruimte voor onderzoek naar nieuwe sociale praktijken door te signaleren waar het systeem doorslaat. Maar zij blijven volgens Van den Ende en Kunneman teveel buiten het systeem staan, waardoor hun kritiek weinig effect sorteert. In zijn artikel in *Praktijken van normatieve professionalisering* werkt Kunneman dat nader uit waarbij hij met name in gaat op postmoderne denkers zoals Lyotard, Foucault en Irigaray en ook op denkers van de Frankfurter Schule. De speelruimte in de systemen komt in beeld als we ons meer richten op ‘de interne spanningen en breuklijnen binnen de ‘moderne’ wetenschappelijke en bestuurlijke discoursen en de daarmee verbonden professionele praktijken’ (Kunneman, 2013, p. 436). Dan opent zich een ‘ruimte voor verschil en het ontwikkelen van vrijheidspraktijken’ (ibid).

De vraag is of voor het in het vizier krijgen van de ambivalentie, tegenstrijdigheden, paradoxen en dilemma’s het onderscheid tussen systeem- en leefwereld het meest geëigende begrippenkader is. Dat kwam misschien nog wel het duidelijkst naar voren bij het beluisteren van het politiek gevoelige debat over het verplicht vrijwilligerswerk waarin de volgende controversiële onderwerpen aan de orde werden gesteld: de vraag wat maatschappelijke nuttig is, de kwestie dat verplicht vrijwilligerswerk betaald werk verdringt en de vraag of het monitoren en het opleggen van sancties op gespannen voet staat met het coachen van cliënten. Het is verleidelijk deze controverse en de uitspraken van de activeringscoaches die aan de paneldiscussie deelnamen te begrijpen aan de hand van het onderscheid tussen systeem- en leefwereld. Luisteren we goed naar wat zij zeggen en de soms gepassioneerde manier waarop zij hun werk rechtvaardigen, dan schiet een schematisch weergave in systeem- en leefwereld tekort. Hun handelen is niet óf strategisch-instrumenteel óf communicatief.

Over de omgang met onwillige klanten zegt een activeringscoach het volgende:

“Die moet je in beweging zien te krijgen. Die worden aangeschreven, die blijf je uitnodigen. Ik heb ook mensen die ik op gesprek... komen en die zeggen als eerste van: Doe mij maar een maatregel. Dan zie ik dus eigenlijk, die mijnheer wil niet het gesprek met mij aangaan, die wil snel van mij af zijn. Dat is het hele verhaal. Dus dan ga ik die maatregel niet opleggen. Dan ga ik vragen waarom kom je naar die afspraak toe. Dan zit er schijnbaar iets heel anders achter dan eigenlijk in eerste instantie het geval was. (...) Ik merk dat als je dichterbij de burger staat, dat je toch... dat mensen het ook erg vinden als ik teleurgesteld in hun ben. Ik maak afspraken met ze, en ze komen die afspraken niet na. Vervolgens spreek ik hen daarop aan. Dan zie ik toch dat, uhh, ze zoiets hebben van nou dan ga ik dat toch maar wel doen, want ik heb dat met jou afgesproken.”

Wordt het handelen van deze activeringscoach nu bepaald door de doelrationaliteit van het systeem? Natuurlijk, we kunnen een aantal uitspraken van de activeringscoach herleiden tot het jargon van de Wmo of Welzijn Nieuwe Stijl (de vraag achter de vraag, dichterbij de burger). Maar het is voorbarig om te concluderen dat hier enkel en alleen een woordvoerder van het systeem – in Habermas’ opvatting van dat begrip – aan het woord is. Zijn intentie lijkt niet louter strategisch-instrumenteel. Om met Van den Ende en Kunneman te spreken, kunnen de activeringscoach en de cliënt ook als zingevende actor aan elkaar verschijnen. Is het niet veelzeggend dat de activeringscoach spreekt van teleurstelling?

Actor-netwerktheorie

Bruno Latours actor-netwerktheorie (ANT) neemt het spanningsveld en de complexiteit van sociale praktijken tot het uitgangspunt van zijn ‘sociologie van associaties’. Hij richt zijn blik op de dynamische interacties binnen praktijken. De term netwerk verwijst hier niet naar een technologisch netwerk – een metronet of het internet – noch naar de manier waarop mensen netwerken of zich organiseren. Latour betoogt dat ieder ding en ieder mens een knooppunt is in een netwerk van menselijke én niet-menselijke actoren die op elkaar inwerken. Met niet-menselijke actoren bedoelt hij dat ook dingen handelen, in de zin dat zij ons handelen beïnvloeden. Een actor handelt en is tegelijkertijd onderdeel van een *state of affairs* die op hem inwerkt. Een actor handelt niet autonoom, maar is *made to act by many others* (Latour, 2005a, p. 46). Deze gedachte heeft een aantal consequenties.

Allereerst is een actor iets dat of iemand die verschil maakt. Maakt een kantoor, een huiskamer of een zelfredzaamheidsmatrix verschil dan handelen zij. Dit betekent niet dat zij het handelen van de sociaal werker en/of cliënten c.q. burgers bepalen, maar wel dat zij een bepaalde relatie tussen hen mogelijk maken, stimuleren, aanmoedigen of belemmeren.

“We waren vroeger mijnheer V. en zaten we in een kantoor ergens ver weg... Kwamen de mensen, het liep dun langs hun broek naar beneden als ze bij ons binnen moesten komen. Nu loop je in de wijk en staan ze naar je te zwaaien: Hee, M. hoe is het. Dus de hele beleving en bejegening en hoe we met onze mensen omgaan is veranderd.”

Een kantoor is niet enkel een stenen gebouw, maar nog veel meer: het boezemt angst in, het heeft een eigen manier om betrokkenen bij elkaar te brengen. Een huiskamer brengt mensen weer op een andere manier samen. In die zin maken zij verschil en werpen zij de vraag op wat hun invloed is op de relatie tussen sociaal werkers en cliënten.

Een tweede consequentie van ANT is dat we niet definitief kunnen vaststellen wie of wat handelt wanneer we handelen. Willen we de complexe praktijk van het sociaal werk begrijpen, dan moeten we oog hebben voor zowel de acties van mensen als van instrumenten, tools en de plaats waarin deze samenkomen. Een derde consequentie is dat de relatie tussen actoren het beste beschreven kan worden vanuit de controverse. De controverse is voor Latour onlosmakelijk verbonden met een fundamentele onzekerheid: de onzekerheid over wie handelt of spreekt wanneer wij handelen of spreken. In de controverse komt veelal tot uiting wat verschil maakt en hoe actoren hun handelen beschrijven, beredeneren en conclusies trekken. In de discussie over het verdringingseffect van verplicht vrijwilligers zegt de activeringscoach:

“Dat (verplicht vrijwilligerswerk) heeft enorm veel positieve effecten gehad. En waar we steeds tegen moeten vechten is verdringing, verplichting, maatregel. En ik vind het prima om daarop antwoord te geven. Maar ik vind het veel leuker om het over de goede dingen te hebben.”

In zijn uitspraak ligt een andere controverse besloten, namelijk de vraag hoe met deze controverse moet worden omgegaan.

Relationele autonomie

Latour laat een belangrijke vraag onbeantwoord. Welke aanwijzing levert ANT op voor waar het met de omgang tussen mensen en menselijke omgang met dingen naar toe moet? Volgens Anderson en Honneth (2005) moet dat antwoord worden gezocht in het begrip relationele autonomie. Zij beschouwen mensen als kwetsbare en sterk van elkaar verschillende individuen met een sterke behoefte aan erkenning.

Daarvoor zijn zelfrespect, zelfvertrouwen en zelfachting noodzakelijke voorwaarden. Zelfrespect vraagt om maatschappelijk gesanctioneerde rechten, zoals de grenzen die (inter)nationale gerechtshoven stellen aan de duur van de maatschappelijke tegenprestatie (Arnoldus & Hofs, 2014, p. 24). Zelfvertrouwen vraagt om nabije relaties van vriendschap en liefde die een voorwaarde zijn voor een welwillende verhouding tot eigen gevoelens, verlangens, impulsen en emoties. Het is aangewezen op menselijke

relaties waarin meer ruimte bestaat voor moeilijk onder woorden te brengen en te beargumenteren motieven, verlangens en gevoelens. Dit vraagt enerzijds dat er ruimte wordt geboden aan meerstemmigheid in de wijze waarop wij ons tot onze verlangens verhouden. Anderzijds brengt dit een enorme kwetsbaarheid voor schendingen op dit gebied (zoals verkrachting, indoctrinatie of zondebokmechanismen) met zich mee. Daarom moet een institutioneel georganiseerde opvang en bestraffing mogelijk zijn (Anderson & Honneth, 2005, p. 133). Die verhouding ligt ingewikkeld, omdat bij te weinig ruimte voor deze sfeer van zelfvertrouwen en haar eigenstandig belang en een teveel vanuit *zero risk* gestuurd controleapparaat de ontwikkeling van zelfvertrouwen wordt gefrustreerd en daarmee ook het vermogen om zich tot 'volwaardig burger' (met zelfrespect) te ontwikkelen. Ten slotte is, naast zelfrespect en zelfvertrouwen voor de totstandkoming en instandhouding van autonomie *zelfachting* nodig. Die vraagt om netwerken van solidariteit en gedeelde waarden waarin de speciale waarde van leden van een gemeenschap kan worden erkend. Daarnaast is het voor zelfachting volgens Anderson en Honneth van belang dat er taal en betekenissen zijn die het mogelijk maken dat mensen hun eigen keuzen kunnen articuleren zonder dat ze in (ongunstige) clichébetekenissen worden geframed.

Er lijkt bezien vanuit die invalshoek wel een belangrijke rol voor sociaal werk weggelegd. Het voorkomen van uitsluiting van zowel personen als van denk- en uitdrukkingswijzen en levensstijlen. Die uitsluiting bemoeilijkt het tot stand komen van een diversiteit aan gekwalificeerde netwerken, van solidariteit en gedeelde waarden. En die diversiteit aan netwerken vormt een noodzakelijke ondersteuning voor zelfvertrouwen. Het belang daarvan wordt dan ook in vele toonaarden bezongen. Geen uitsluiting op basis van een te rigide opvatting van wat een vrijwilliger wel en niet moet zijn (Arnoldus & Hofs, 2014, p. 74). Geen uitsluiting van psychisch kwetsbare mensen vanwege een gebrek aan informele relaties (Matthijssen, 2014, p. 9). Geen uitsluiting van 'oude' ten behoeve van nieuwe publieke ruimtes en juist mikken op een netwerk met een diversiteit aan publieke ruimtes die meer of minder aan de gemeentelijke beleidsopvatting kunnen voldoen, vindt een beleidsmedewerker van het Rotterdams gemeentelijke cluster Maatschappelijke Ondersteuning.

Een niet sluitende conclusie

Uit het bovenstaande kan worden opgemaakt dat wij van mening zijn dat het werken in het sociale domein een vorm van leren vereist waarin ambivalentie, tegenstellingen en complexiteit worden benut. Dat vraagt van professionals dat zij die ambivalenties niet alleen kunnen (h)erkennen en opsporen, maar ook dat zij zich engageren met de complexiteit van het sociale domein. Niet vanwege een voorliefde voor moeilijk doen, maar om recht te doen aan situaties en mensen (zowel burgers/cliënten als professionals) die door die complexiteit beïnvloed en geraakt worden.

De vraag is nu wat het betekent als we de ambivalenties erkennen in plaats van ontkennen? Wat biedt deze erkenning de praktijk van het sociaal werk? Wat kunnen we leren van ambivalenties? Allereerst leidt deze erkenning tot een genuanceerd beeld over maakbaarheid van de mens c.q. burger. Als een variatie op een uitspraak van John Gray kunnen we zeggen dat maakbaarheid een wensbeeld is, maar niet de manier waarop we werkelijk leven. Erkenning van complexiteit getuigt van een realistisch beeld van de sociale werkelijkheid. Onrealistische doelstellingen, of zelfs taakstellingen, leiden veelal tot veinzen en cynisme.

Het leren van ambivalentie vraagt om bepaalde vaardigheden, zoals goede vragen stellen en verschillende soorten van ambivalentie herkennen. Dat alleen is niet genoeg. Het vraagt ook om engagement waarin men voorbij het veinzen en cynisme kan komen. Engagement vooronderstelt dat we door iets gegrepen zijn. Het vraagt om een ambachtelijkheid, die wordt gevoed door nieuwsgierigheid en door fascinatie voor wat we niet begrijpen. Wie een ambacht uitoefent zoekt de grenzen en reflecteert voortdurend op wat hij doet in plaats van gedachteloos een protocol of methodiek te volgen. Dat engagement is de kern van normatieve professionalisering en vraagt, niet geheel zonder persoonlijk risico, om een vrijmoedig spreken dat niet wordt beheerst door gevestigde belangen en wensbeelden.

We zijn wat betreft het genoemde engagement bezorgd maar niet somber. Bezorgd omdat het zo'n hels karwei is. Niet somber omdat zo veel mensen in het werkveld overduidelijk moeite doen zich precies en volledig te uiten, en gewetensvol in het spanningsveld te handelen.

Literatuur

- Avest, D. ter, & Voorst, P. van (2014). *De huiskamer van de wijk. House of Hope - een religieus geïnspireerde praktijk*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Anderson, J., & Honneth, A. (2005). 'Autonomy, Vulnerability, Recognition and Justice'. In J. Christman & J. Anderson (eds.), *Autonomy and the Challenge to Liberalism. New Essays* (pp. 127-150). Cambridge: Cambridge University Press.
- Arnoldus, R. J. W., & Hofs, J. (2014). *Verplicht vrijwillig. Over de verplichte tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Engbersen, G. (2012). Wat werkelijk telt. Hoe politiek grenzen gekozen remedies bepalen. In J. Uitermark, A.-J. Gielen & M. Ham (red.), *Wat werkt nu werkelijk? Politiek en praktijk van sociale interventies* (pp. 252-265). Amsterdam: Van Genneep.
- Ende, T. van den, & Kunneman, H. (2008). Normatieve professionaliteit en normatieve professionalisering. Een pleidooi voor conceptuele verdieping. In G. Jacobs, R. Meij, H. Tenwolde & Y. Zomer (red.) (2008), *Goed werk. Verkenningen van normatieve professionalisering* (pp. 68-88). Amsterdam: SWP.
- Habermas, J. (1981). *Theorie des Kommunikativen Handelns. Bd. 2. Zur Kritik der funktionalistischen Vernunft*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Hortulanus, R. (2011). *Ambivalenties in het sociale domein. Opdrachtverlening, professionele verantwoording en impactanalyse: de noodzaak van meervoudigheid*. Amsterdam: SWP.
- Kunneman, H. (2013). Slotbeschouwing: De tweede postmoderniteit als politieke context van normatieve professionalisering. In H. van Ewijk & H. Kunneman (red.) (2013), *Praktijken van normatieve professionalisering* (pp. 431-456). Amsterdam: SWP.
- Latour, B. (2005a). *Reassembling the Social. An introduction to Actor-Network Theory*. London: Oxford University Press.
- Matthijssen, M. (2014). *Activering Sociale Netwerken. Outreaching Aanpak Maatschappelijke Dienstverlening Alexander*. Rotterdam: Wmo-werkplaats Rotterdam.
- Tinnemans, W. (2014). Tegenprestatie maakt paria's van bijstandsgerechtigden. *Sociale Vraagstukken*. <http://www.socialevraagstukken.nl/site/2014/09/20/tegenprestatie-maakt-parias-van-bijstandsgerechtigden/>
- Wijkprofiel Rotterdam (2014). <http://wijkprofiel.rotterdam.nl/nl/rotterdam/rotterdam-centrum/oude-westen/>
- WRR (2006). *Lerende overheid. Pleidooi voor probleemgerichte politiek*. Amsterdam: AUP.

■ Bijlage (bij hoofdstuk 6)

In het kader van reflectie en kennisdeling heeft de Wmo-werkplaats verschillende typen bijeenkomsten georganiseerd. Bij de onderzoeksrapporten waren dat discussie-bijeenkomsten met mensen uit het veld en uit het onderwijs. Daarnaast workshops rond onderzoek en kenniscreatie voor onderzoekers bij de werkplaats, docenten, studenten en andere belangstellenden.

1. Reflectiebijeenkomsten

- ‘Kwetsbare burgers’ of burgers in kwetsbare positie; competenties en condities - 8 juli 2013 – Ontmoetingscentrum Prinsenhof, Lage Land/Prins Alexander, Rotterdam
- Burenhulp – 13 maart 2014 – Leeszaal Rotterdam West
- Zelfredzaamheid – 27 mei 2014 – Leeszaal Rotterdam West
- ‘Verplicht Vrijwillig’ – Over de verplichte tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden 4 november 2014 – Wijkservicepunt, Huize Rubroek
- Publieke ruimte – 27 januari 2015 – Grote Zaal van de buurtwinkel van Actiegroep het Oude Westen
- Activering sociale netwerken – 26 februari 2015 – Open Hof
- Religieus geïnspireerde praktijken – 16 April 2015 – House of Hope (locatie Tarwewijk)
- Huiskamers in Rotterdam – 9 juli 2015 – Hogeschool Inholland

2. Onderzoekswerkshops

Observeren – 26 april 2013 – Joke van de Zwaard

Focus Groepsgesprekken – 30 september 2013 – Marion Matthijssen

Interviewen – 8 oktober 2013 – Laura Hoekstra en Rob Weggeman

Narratief Onderzoek – 17 oktober 2013 – Floor Basten

Discoursanalyse – 2 december 2013 – Richard de Brabander

Etnografisch onderzoek – 9 december 2013 – Femke Kaulingfreks

Drie kennismodi – 17 februari 2015 – Harry Kunneman

Over de auteurs van de Wmo-werkplaats Rotterdam

Rob Arnoldus is docentonderzoeker bij het Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam.

David ter Avest is onderzoeker bij lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Richard de Brabander is onderzoeker bij het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Szabinka Dudevszky is hoofddocent/onderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van Hogeschool Rotterdam.

Josien Hofs was onderzoeker bij het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Els de Jong is zelfstandig onderzoeker en werkte mee aan de Wmo-werkplaats Rotterdam vanuit het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Anne Kooiman is docentonderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van Hogeschool Rotterdam.

Sandra Lohman is docentonderzoeker bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van Hogeschool Rotterdam.

Marion Matthijssen is zelfstandig onderzoeker en werkt mee aan de Wmo-werkplaats Rotterdam vanuit het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Leendert Meijers is projectmedewerker bij de Wmo-werkplaats Rotterdam.

Jurriaan Omlo was onderzoeker bij het lectoraat Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland.

Frank Post is docentonderzoeker bij Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam.

Fred Sepp is docentonderzoeker Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam.

Peter van Voorst is docentonderzoeker Instituut Sociale Opleidingen van Hogeschool Rotterdam.

Guido Walraven is lector Dynamiek van de Stad van Hogeschool Inholland en trekker van de Wmo-werkplaats Rotterdam.

Toby Witte is lector Maatschappelijke Zorg bij het Kenniscentrum Talentontwikkeling van Hogeschool Rotterdam en trekker van de Wmo-werkplaats Rotterdam.

Producten van de Wmo-werkplaats Rotterdam voor onderwijs, praktijk en beleid

Een eerste opdracht van de Wmo-werkplaatsen was, om enkele beloftevolle lokale praktijken te onderzoeken en die samen met de betrokkenen verder te ontwikkelen. Dat hebben we in Rotterdam gedaan met zeven praktijken, geordend naar vier thema's. In de rapporten over die praktijken worden aanknopingspunten en aanbevelingen geformuleerd voor (aankomende) professionals, die benut kunnen worden bij activiteiten op het terrein van de Wmo en ook het bredere sociale domein. In discussie-bijeenkomsten is per rapport de relevantie van de onderzoeksresultaten en de bruikbaarheid van de aanbevelingen besproken (zie ook hoofdstuk 6). Zowel tijdens de bijeenkomsten als in nadere gesprekken met professionals werd soms duidelijk dat er nog behoefte was aan specifieke uitwerkingen, die verdere handreikingen konden bieden in onderwijs, praktijk en beleid. Om aan die behoeften tegemoet te komen, hebben we veelal in samenwerking met mensen uit de beroepspraktijk enkele producten ontwikkeld. Die producten willen we hier introduceren; ze staan ook op de website van de Wmo-werkplaats Rotterdam.

Het gaat om de volgende producten:

- Een handreiking of compendium voor cliënten die te maken hebben met de tegenprestatie
- Een notitie over 'huiskamers' in Rotterdam en een rapport over een nieuwe generatie van wijk- en buurtgerichte ontmoetingsplekken in de vier grote steden
- Een digitaal dossier voor onderwijs over eigen kracht
- Een rapport en een handreiking over kwaliteitsbewustzijn ontwikkelen in sociale wijkteams rond outreachend werken

Handreiking of compendium tegenprestatie participatiewet

Sinds 1 januari 2015 maakt de tegenprestatie onderdeel uit van de Participatiewet. Het hoofddoel van deze nieuwe wet is dat meer mensen betaald werk vinden, ook mensen met een arbeidsbeperking. De tegenprestatie mag niet verward worden met verplichte onbetaalde arbeid in het kader van de re-integratie. De re-integratietrajecten zijn bedoeld om de bijstandsgerechtigden te ondersteunen bij de terugkeer naar werk. De tegenprestatie is bedoeld om de bijstandsgerechtigde iets terug te laten doen voor de ontvangen uitkering.

Tijdens onderzoek naar de gang van zaken bij de verplichte tegenprestatie voor bijstandsgerechtigden in Rotterdam werd duidelijk, dat een handleiding vanuit het perspectief van de klant ontbreekt terwijl daar wel behoefte aan bestaat. Om in die behoefte te voorzien hebben wij een compendium ontwikkeld. Het compendium

gaat in op de rechten, plichten en risico's voor de bijstandsgerechtigde die met de tegenprestatie te maken krijgt. Ook licht het compendium het perspectief van de uitvoerders toe en biedt het een overzicht van de argumenten van voor- en tegenstanders van de tegenprestatie. Het compendium sluit af met 25 tips gericht op wat u als bijstandsgerechtigde kunt doen om het contact met uw gemeente over de tegenprestatie goed te laten verlopen.

Notitie en rapport over betekenisvolle ontmoetingsplekken

Ontmoetingsplekken in de stad doen er toe – dit zijn de plekken waar de buurtbewoner dagelijks terecht kan, anderen ontmoet en samen met hen dingen onderneemt. Publieke ruimtes fungeren als een waardevolle aanvulling of als een thuis. Nu zorg, hulp en steun steeds meer zelf moet worden georganiseerd, begint dit voor velen op zo'n ontmoetingsplek. De laatste jaren verdwijnen bestaande plekken, zoals veel 'klassieke' buurthuizen, en komen nieuwe plekken als een 'Huis van de Wijk' op. Dikwijls in een bestaand gebouw, maar met een nieuw verhaal, nieuwe doelstellingen en passend bij het nieuwe welzijn.

In ons land ontwikkelt zich een nieuwe generatie van door gemeenten geïnitieerde wijk- en buurtgerichte ontmoetingsplekken.

De notitie *Huiskamers in Rotterdam* biedt een overzicht van tien factoren die van grote waarde zijn voor ontmoetingsplekken in Rotterdamse wijken en buurten en zes dilemma's waar de praktijk mee worstelt.

Het rapport *Betekenisvolle ontmoetingsplekken. Nieuwe strategieën en hernieuwde tactieken* biedt op basis van tal van concepten en voorbeelden een overzicht van accentverschuivingen in de vier grote steden. Het rapport en de notitie duiden de veranderende context en bieden samen een staalkaart aan overwegingen voor het formuleren van beleid voor nieuw welzijn.

Digitaal Dossier Eigen Kracht

Het onderzoek naar de praktijk van de Eigen Kracht-conferenties heeft tot doel een actuele en inspirerende bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van de (nieuwe) sociaal professional tot *reflective practitioner*. Het onderzoek heeft aan de hand van de praktijk van de Eigen Kracht-conferenties in Rotterdam vier relevante dilemma's geïdentificeerd bij vier thema's: activering sociale netwerken; eigen kracht en zelfredzaamheid van burgers; zelfregie, zelfbeschikking en sturing; kritische analyse van interventies. Vanuit het onderzoek naar de Eigen Kracht-conferenties stellen we een digitaal Dossier Eigen Kracht samen. Dit dossier biedt landelijk overdraagbaar en vrij te gebruiken opleidingsmateriaal dat aankomende professionals in bachelor- en masteropleidingen uitnodigt en prikkelt te reflecteren op hun eigen houding en handelen en op de maatschappelijke visie en beleid ten aanzien van de vier in het onderzoek benoemde dilemma's/discussietheema's. Het dossier komt op de website van de Wmo-werkplaats Rotterdam.

Rapport en handreiking over kwaliteitsbewustzijn bij outreachend werken

Uit het onderzoek naar outreachend werken bij Maatschappelijke Dienstverlening Alexander komt onder meer naar voren, dat de professionals van MDA zorgen hebben over het vasthouden van de kwaliteit van hun aanpak binnen het werken in sociale wijkteams. In overleg met MDA is daarom gekozen voor het samen ontwikkelen van een werkwijze voor groeiend kwaliteitsbewustzijn die past bij de aard van outreachend werken.

Inspiratie daarvoor werd gevonden in een werkwijze die Andries Baart en anderen ontwikkelde met professionals in organisaties voor ouderenzorg. Kern van de werkwijze van Baart en zijn team is, dat een open serie gesprekken tussen professionals wordt georganiseerd over wat goede zorg is, hoe men die wil bereiken en hoe die ook verantwoord zou kunnen worden (op manieren die aanvullend zijn voor de formele verantwoording die subsidiegevers vragen).

Vanuit de Wmo-werkplaats Rotterdam is een vergelijkbare serie gespreksbijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers van MDA die in verschillende sociale wijkteams actief zijn. De gesprekken gingen bijvoorbeeld over:

- welke deugden streef je na met het outreachend werken?
- hoe en wanneer deze deugden in het werken met cliënten ingezet worden;
- hoe kun je nóg beter reflecteren op de situatie en de context van de cliënt;
- of de begeleiding in die specifieke situatie met deze cliënt 'goede begeleiding' is;
- hoe deze kwaliteit binnen een wijkteam een (geborgde) plaats kan krijgen.

De uitwisseling van ervaringen en het samen bouwen aan kwaliteitsbewustzijn vonden de deelnemers waardevol. Tijd voor dialoog en reflectie wordt weinig gemaakt. Dit proces heeft geleid tot twee resultaten voor de Wmo-werkplaats: een procesevaluatie en een handreiking waarin de werkwijze overdraagbaar wordt gemaakt.

Het sociale werkveld in Nederland is in beweging, vooral vanwege groot-schalige decentralisaties van de rijksoverheid naar gemeenten. De Wet maatschappelijke ondersteuning is onderdeel van die decentralisaties en om professionals goed toe te rusten voor de veranderingen zijn Wmo-werkplaatsen opgericht. Sinds eind 2012 is ook in Rotterdam een Wmo-werkplaats actief, geleid door lectoren van de Hogeschool Rotterdam en Hogeschool Inholland. Deze bundel biedt een overzicht van de resultaten van het praktijkgerichte onderzoek van de Wmo-werkplaats Rotterdam in de afgelopen jaren.

Zeven beloftevolle praktijken zijn onderzocht en samen met de betrokkenen is gesproken over het verder ontwikkelen ervan. Rond de beloftevolle praktijken en de bredere thematiek van decentralisaties in het sociale werkveld heeft de Wmo-werkplaats ook activiteiten georganiseerd over kennisdeling en reflectie. Dat past bij de lerende aanpak die is gekozen. Tegen die achtergrond zijn aan elk hoofdstuk een of meer casussen toegevoegd en zijn daar leervragen bij geformuleerd. Alleen lerende sociale professionals zijn in staat om de complexe kwesties die er spelen in het werkveld adequaat aan te pakken.

“Dit wordt een belangrijk leerboek. Ik vind het rijk door de concrete beschrijving van praktijken op actuele thema’s als maatschappelijke ondersteuning, eigen kracht en sociale duurzaamheid; door de multi-level benadering (burgers/sociale netwerken, professionals/instellingen, managers/ambtenaren/bestuurders/politiek); door de onderzochte veronderstellingen van de Wmo en hun uitwerking in beleidsprogramma’s en praktijken; en door de toespitsing van de kennis in de vorm van een leerboek met analytische leervragen en inhoudelijke casussen.”

Martin Stam, lector Hogeschool van Amsterdam en leider van de Wmo-werkplaats Amsterdam

