

Wie goed doet, goed ontmoet!

Afstudeeronderzoek naar de betekenis van de
bouwsteen wederkerigheid van de methodiek
Dichterbij voor het sociaal werkveld

Ede, mei 2015

Jan Henk Velsink en Marnix van Westen

Naam: Jan-Henk Simeon Velsink
Geboortedatum: 24 maart 1992
Klas: S4D
Studentnummer: 110408
Opleiding: Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH)

Naam: Marinus Pieter (Marnix) van Westen
Geboortedatum: 27 april 1993
Klas: M4B
Studentnummer: 120199
Opleiding: Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD)

Onderwerp: methodiek Dichterbij, bouwsteen wederkerigheid
Praktijkorganisatie: Christelijke Hogeschool Ede, Academie Sociale Studies
Opdrachtgevers: Heleen Dekker - van Vuuren & Anne van de Pol

Onderwijsinstelling: Christelijke Hogeschool Ede, Academie Sociale Studies
Afstudeerbegeleider: Anja Vrijmoeth
Eerste beoordelaar: Hanneke van Wijgerden - Snoek
Datum: 18 mei 2015

Samenvatting

Nederland is veranderd in een participatiesamenleving waarin van iedere burger wordt verwacht dat hij of zij deelneemt aan het maatschappelijk verkeer. Bovendien moeten burgers zelfredzaam zijn of worden en daarbij gebruik maken van hun eigen sociale netwerk. Voor sociaal werkers betekent dit een nieuwe rol als professional om meer te gaan coachen. Vanuit die coachende rol kunnen (kwetsbare) burgers met elkaar en de samenleving in verbinding worden gebracht, zodat iedereen een bijdrage kan gaan leveren, oftewel kan gaan participeren.

De omslag binnen het welzijnswerk kwam met de introductie van Welzijn Nieuwe Stijl in 2012 vanuit de eerder ingevoerde Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Binnen de huidige transitie in de maatschappij is de methodiek Dichterbij ontwikkeld onder redactie van Heleen van Deur, Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen. Dichterbij is geschreven als antwoord op én hulpmiddel bij de veranderingen binnen het welzijnswerk. De methodiek biedt praktische handvatten voor sociaal werkers om aan de slag te gaan met de het nieuwe werken vanuit de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl.

Dichterbij bestaat uit drie bouwstenen, te weten empowerment, wederkerigheid en moreel handelen. Wij hebben onderzoek gedaan naar de tweede bouwsteen wederkerigheid. Het kernbegrip wederkerigheid is relatief nieuw binnen het sociaal werk. Bij de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD), die werken op de Christelijke Hogeschool te Ede (CHE), zorgde het begrip voor onduidelijkheid en verwarring. De opdrachtgevers van ons onderzoek, Heleen Dekker-van Vuuren en Anne van de Pol, zijn beiden aangesloten bij deze vakgroep. Voor onze opdrachtgevers en andere methodiekdocenten van de vakgroep MWD is het nog onduidelijk wat wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij van hen en het sociaal werk(veld) vraagt. Er is baat bij een heldere en concrete begripsomschrijving en hoe het principe van wederkerigheid werkt of werkzaam kan zijn in de praktijk van het sociaal werk. De opdrachtgevers wilden daarbij weten welke veranderingen of toevoegingen wederkerigheid vanuit de praktijk mee kan brengen voor het onderwijs binnen de Academie Sociale Studies (voor verdere uitleg en informatie verwijzen wij u graag door naar het Adviesrapport in Bijlage 1).

Vanuit bovenstaande probleembeschrijving hebben wij het volgende hoofddoel opgesteld: aan het einde van mei 2015 willen wij, door middel van de resultaten van een literatuuronderzoek, praktijkvoorbeelden én gehouden interviews in het werkveld met sociaal werkers, onderzocht hebben wat de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld is. De geformuleerde hoofdvraag bij de doelstelling luidde als volgt: *wat is de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?* Door gebruik te maken van drie deelvragen hebben wij antwoord kunnen geven op onze hoofdvraag. Eerst hebben we onderzocht wat het begrip wederkerigheid inhoudt vanuit theoretische kaders. Vervolgens hebben we gekeken naar de invulling die praktijkvoorbeelden geven aan wederkerigheid. Als derde en laatste hebben we zeven sociaal werkers geïnterviewd met de vraag wat de betekenis van wederkerigheid is met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners. De onderzoeksmethoden die we toegepast hebben, zijn: literatuuronderzoek, gebruik van bestaande gegevens en diepte-interviews. Door zinvol gebruik te maken van deze drie onderzoeksmethoden, is er sprake van een methodische triangulatie-aanpak.

De resultaten van ons onderzoek laten zien dat de definitie van het kernbegrip wederkerigheid niet op één manier te beschrijven is. Het gaat in ieder geval om het geven en ontvangen tussen mensen en/of groepen mensen. Wederkerigheid mag niet verward worden met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie, maar werkt juist vanuit een ongedwongen en vrijwillig karakter. Geven en ontvangen is een gevoelig proces waarbij het gaat om het vinden van een evenwicht in de onderlinge relatie. Een gelijkwaardige relatie met de ander staat centraal en niet de uitgewisselde dienst of hulp.

Het is de rol van de sociaal werker om wederkerigheid te (blijven) stimuleren, ook al is het principe al van nature in ieder mens aanwezig. Het is als professional van belang om in te zetten op de eigen kracht(en) van de burger in plaats van probleemgericht te werken. Vanuit de eigen kracht kunnen mensen weer gaan leren geven, zodat ze positieve ervaringen opdoen en weer zelfvertrouwen krijgen om hun eigen problemen de baas te worden.

Kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische achtergrond of verstandelijke beperking, zijn lastig te bereiken voor sociaal werkers. Daarom is het belangrijk om met hen de verbinding aan te durven gaan en veel tijd en energie daarin te stoppen. Zo kunnen kwetsbare burgers ondersteund worden om wederkerige contacten aan te gaan.

Door de inzet van wederkerigheid zien sociaal werkers een andere kant van mensen, wat zorgt voor een positieve onderlinge verstandhouding en plezier in het werk. Voor het individu leveren wederkerige relaties een positiever zelfbeeld en vertrouwen in eigen kunnen op. In de samenleving bevordert wederkerigheid de leefbaarheid en de onderlinge betrokkenheid in de buurt.

De aanbevelingen voor het handelen van sociaal werkers in het werkveld zijn:

- Een ondersteunende, coachende rol aannemen bij het inzetten op wederkerige relaties tussen burgers
- Als sociaal werker is het van belang om je te richten op het vrijwillige karakter van wederkerigheid door de intrinsieke motivatie van mensen aan te boren om te gaan geven. Hierbij staat werken vanuit een gelijkwaardige relatie centraal.
- Eigen kracht(en) van burgers aanspreken, van waaruit ze kunnen gaan geven aan anderen.
- Verbinding aangaan met kwetsbare doelgroepen door extra tijd en energie in hen te steken.

Suggesties voor vervolgonderzoek:

- Onder burgers/wijkbewoners onderzoek doen naar de betekenis die zij geven aan wederkerigheid en de (mogelijke) werking ervan.
- Onderzoek doen of het principe van wederkerigheid cultuurbepaald is, met andere woorden: onderzoeken of allochtone burgers van bijvoorbeeld Afrikaanse afkomst eenvoudiger wederkerige relaties aangaan dan autochtone Nederlanders.

De belangrijkste uitkomst van ons onderzoek is dat hulp krijgen én hulp geven vanuit een wederkerige relatie een positief, versterkend effect kan hebben op zowel de burger als individu, als op het samenleven in de buurt. De sociaal werker is vanuit een ondersteunende, coachende rol nodig om wederkerigheid te bewerkstelligen. Daarbij staat werken vanuit een gelijkwaardige relatie centraal.

Wie goed doet, goed ontmoet!

Voorwoord

Met dit voorwoord willen wij u als lezer meenemen in ons afstudeeronderzoek *‘Wie goed doet, goed ontmoet!’*. Het is een onderzoek naar de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld. De methodiek kwam op ons pad via onze studie aan de Christelijke Hogeschool te Ede. De eerste keer dat we over Dichterbij hoorden, was in jaar drie van de Academie Sociale Studies tijdens een les van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw. Deze minor richt zich sterk op Welzijn Nieuwe Stijl en het wijkgericht werken. De methodiek Dichterbij sprak ons toen al aan, omdat het zich richt op de nieuwe manieren van denken en werken die van de sociaal werker worden gevraagd.

In jaar vier van onze studie gingen wij in gesprek met de methodiekdocent en tevens onze minordocent Anne van de Pol over eventuele onderzoeksthema's. Hij gaf ons de mogelijkheid om af te studeren op de methodiek Dichterbij. De positieve ervaringen met Dichterbij uit het derde jaar, de uitleg van Anne over de methodiek en de vrijheid om onszelf te gaan verdiepen in het boek DichtErBij hebben er voor ons toe geleid dat we zijn aanbod met beide handen aangrepen. De opdrachtgevers van ons afstudeeronderzoek werden, de eerder genoemde, Anne van de Pol in samenwerking met een andere methodiekdocent, Heleen Dekker-van Vuuren.

Tijdens het lezen van het boek DichtErBij viel de tweede bouwsteen wederkerigheid van de methodiek al snel op. Wederkerigheid was voor ons nog een nieuw begrip, iets wat wij nog niet kenden of eerder hadden gehoord binnen onze opleiding. De andere twee bouwstenen, empowerment en moreel handelen, waren voor ons al een stuk bekender vanuit de lessen van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw. In gesprekken met onze opdrachtgevers kwam ook naar voren dat de bouwsteen wederkerigheid, zoals de methodiek Dichterbij hem beschrijft, een voor velen nieuw en onduidelijk begrip is binnen het sociaal werkveld. In overleg met hen besloten we ons daarom te gaan focussen op het onderwerp wederkerigheid. De doelgroep waar wij ons onderzoek op hebben gericht is het sociale werkveld en daarnaast de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening van de Christelijke Hogeschool Ede.

Via deze weg willen we de volgende personen bedanken voor hun hulp en inzet tijdens de uitvoering van ons onderzoek:

- Afstudeerbegeleider Anja Vrijmoeth voor de verhelderende gesprekken en concreet gegeven feedback op onze opgestuurde stukken.
- Onze opdrachtgevers voor de positieve, aanmoedigende feedback en de vrijgemaakte tijd om met ons in gesprek te willen gaan over de voortgang van ons onderzoek.
- De sociaal werkers die met ons in gesprek wilden gaan over het thema wederkerigheid en daarvoor een deel van hun kostbare tijd vrijmaakten: Irene Ijpelaar, Marèse Deckers, Jiska Doekes, Maries van der Hek, Lenie Draaijer, Bilal Belhadj, Niels Verboom en Pascal van Wanrooy.

Wij hebben het afstudeeronderzoek naar wederkerigheid als interessant en uitdagend ervaren. Wij hopen dat u ook met deze bril het onderzoeksverslag zal gaan lezen. Daarbij willen wij u veel leesplezier toewensen.

Jan-Henk Velsink
Marnix van Westen

Ede, 18 mei 2015

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Voorwoord	5
Inleiding.....	7
 Hoofdstuk 1. Methodologie en verantwoording onderzoek	9
1.1 Aanleiding, achtergrond en probleembeschrijving	9
1.2 Vraagstelling	11
1.3 Doelstelling en doelgroep	12
1.4 Product en resultaten.....	12
1.5 Beschrijving en verantwoording gekozen onderzoeksmethoden.....	13
 Hoofdstuk 2. Deelvraag 1	17
2.1 DichtErBij.....	17
2.2 Wederkerigheid vanuit de psychologie, ethiek, contextuele- & psychosociale hulpverlening .	20
2.3 Wederkerigheid vanuit de sociologie en antropologie	25
2.4 Wederkerigheid vanuit verschillende artikelen	27
2.5 Beantwoording eerste deelvraag.....	28
 Hoofdstuk 3. Deelvraag 2	30
3.1 De betekenis van nabijheid	30
3.2 Het belang van TijdvoorElkaar	31
3.3 Lof der oppervlakkigheid.....	32
3.4 Onderwijsleergesprek	33
3.5 Beantwoording tweede deelvraag.....	35
 Hoofdstuk 4. Verantwoording topiclijst	38
4.1 Verantwoording topiclijst.....	38
 Hoofdstuk 5. Deelvraag 3	43
5.1. Invulling wederkerigheid.....	43
5.2 De rol van de professional.....	47
5.3 Moeiten rondom wederkerigheid	51
5.4 Opbrengsten wederkerigheid	53
5.5 Beantwoording derde deelvraag.....	56
 Hoofdstuk 6. Conclusie, aanbevelingen, product- en procesevaluatie	57
6.1 Beantwoording hoofdvraag	57
6.2 Aanbevelingen.....	59
6.3 Product- en procesevaluatie	61
 Hoofdstuk 7. Literatuurlijst	65
 Bijlage 1. Adviesrapport (Product)	68
Bijlage 2. Begrippenlijst.....	76
Bijlage 3. Labelschema interviews sociaal werkers.....	78
Bijlage 4. Interviewprotocol sociaal werkers	86

Inleiding

De Nederlandse samenleving is aan het veranderen. Vanwege bezuinigingen bij de overheid wordt er minder geld vanuit de overheidsinkomsten aan de zorg uitgegeven. Veel voorzieningen, zoals uitkeringen en professionele zorg worden minder en zorg- en welzijnsinstellingen moeten hun werkwijze gaan veranderen. De verdeling van de zorgsubsidie is van de centrale overheid naar de gemeentes zelf gegaan. In 2007 heeft de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn intrede gedaan als beleid voor gemeenten om mee te gaan met- en te anticiperen op de veranderingen in de samenleving (Rijksoverheid, z.d.). Individualisme en zekerheid van professionele zorg en ondersteuning waar nodig worden vervangen door woorden als zelfredzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en eigen verantwoordelijkheid. De Nederlandse maatschappij maakt de verschuiving van een individualistische maatschappij en een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving (maatschappelijke betrokkenheid, zelfredzaamheid, eigen kracht, enz.).

Door deze verschuiving vindt er ook verandering plaats in het sociaal werk. Vanuit de Wmo werd Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) in 2012 ingevoerd als nieuwe inrichting van de maatschappelijke ondersteuning van professionals in het sociaal werk (Wmo, z.d.). Burgers moeten eerst voor zichzelf zorgen of van hun sociaal netwerk gebruik maken om zorg te geven of te ontvangen. Lukt dit niet, dan kunnen ze gebruik maken van collectieve voorzieningen (denk hierbij aan dagbesteding, ondersteuning door activiteiten vanuit buurtcentra en hulp van vrijwilligers). Pas als dit geen uitkomsten biedt, kan de burger zich richten op maatschappelijke voorzieningen en professionele ondersteuning. Deze manier van werken vraagt een omslag van burgers, maar ook van welzijns- en zorgorganisaties en sociaal werkers. Er moet worden geïnvesteerd in samenlevingsopbouw en welzijnswerk om ervoor te zorgen dat burgers zelfredzaam worden en om burgerinitiatieven sterker te maken, zodat burgers minder snel naar collectieve voorzieningen of professionele hulp hoeven te grijpen. Sociaal werkers moeten een meer coachende rol op zich nemen en kwetsbare burgers met elkaar, de samenleving en maatschappelijke organisaties gaan verbinden. (Sprinkhuizen & Scholte, 2012, pp. 30-43).

In deze omslag van werken en verschuivingen in de maatschappij is de methodiek Dichterbij geschreven. Dichterbij is ontwikkeld door Heleen van Deur, Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen. Dichterbij is geschreven als antwoord op én hulpmiddel bij deze veranderingen in de zorg. Dichterbij biedt praktische handvatten voor sociaal werkers om aan de slag te gaan met het nieuwe werken in het welzijnswerk en de samenlevingsopbouw (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013). In de aanleiding (paragraaf 1.1) gaan we verder in op de methodiek Dichterbij.

Dit onderzoeksrapport gaat over een onderdeel van deze methodiek, namelijk over de bouwsteen wederkerigheid. Wederkerigheid is een thema wat nog voor veel onduidelijkheid en verwarring zorgde bij de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD) van de Academie Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE), zoals straks ook in de probleembeschrijving naar voren gaat komen.

Met dit onderzoeksrapport hopen wij de onduidelijkheid over de invulling en betekenis van wederkerigheid weg te nemen door het begrip te beschrijven vanuit de theorie en de praktijk. De hoofdvraag die in het onderzoeksrapport centraal staat, luidt als volgt: *wat is de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?* Door middel van een theoretisch kader, invullingen vanuit praktijkvoorbeelden én interviews met sociaal werkers wordt antwoord gegeven op deze hoofdvraag.

Het onderzoeksrapport is geschreven voor sociaal werkers en voor de eerder genoemde vakgroep methodiekdocenten MWD. De opdrachtgevers van het afstudeeronderzoek waren twee docenten van de CHE, namelijk Heleen Dekker- van Vuuren en Anne van de Pol.

De opbouw van het onderzoeksverslag is als volgt: In hoofdstuk één wordt de methodologie en de verantwoording van het onderzoek beschreven. Verder is in het onderzoeksverslag elke deelvraag apart in een hoofdstuk uitgewerkt. In hoofdstuk twee wordt de eerste deelvraag behandeld wat het theoretische kader van wederkerigheid gaat vormen. In hoofdstuk drie wordt deelvraag twee uitgewerkt en beantwoord. Hier komen de praktijkvoorbeelden van wederkerigheid aan bod. In hoofdstuk vier worden deelvraag één en twee samengevoegd door middel van de verantwoording van de topiclijst. Dit hoofdstuk vormt tevens de brug naar hoofdstuk vijf waar de derde deelvraag, de uitkomsten van de interviews met de sociaal werkers, wordt uitgewerkt. De beantwoording van de hoofdvraag als conclusie, de resultaten en de aanbevelingen staan beschreven in hoofdstuk zes. In het laatste hoofdstuk, hoofdstuk zeven, is de literatuurlijst van het onderzoek terug te vinden.

Leeswijzer: Alle begrippen die voor u onduidelijk zijn, kunt u op alfabetische volgorde terugvinden in onze verklarende begrippenlijst in Bijlage 2.

Hoofdstuk 1. Methodologie en verantwoording onderzoek

In het eerste hoofdstuk van het onderzoeksverslag willen wij ingaan op de methodologie en de verantwoording van ons onderzoek. We willen dit doen door allereerst de aanleiding en de achtergrond van het probleem te beschrijven, van waaruit we ook het probleem kunnen schetsen. De hoofd- en deelvragen geven we in de tweede paragraaf weer, waarna we vervolgens de doelstelling, doelgroep en beoogde resultaten (product) beschrijven. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk volgt een beschrijving en verantwoording van onze gekozen onderzoeksmethoden. De beschreven methodologie in de vijf paragrafen komt grotendeels voort uit het Plan van Aanpak.

1.1 Aanleiding, achtergrond en probleembeschrijving

In de inleiding van dit onderzoek staat geschreven dat er veel veranderingen plaats hebben gevonden en nog steeds plaats vinden in de samenleving. Nederland wordt steeds meer een participatiesamenleving en steeds minder een verzorgingsstaat. Dit vraagt een omslag in leven en werken van zowel burgers en wijkbewoners alsook van maatschappelijke organisaties, instellingen en sociaal werkers. Er wordt een groot beroep gedaan op het samenwerken en samenleven van burgers onderling. Als dit krachtig genoeg is, hoeft de burger niet snel bij professionele, individuele hulporganisaties aan te kloppen, maar kan het terugvallen op zijn eigen sociale netwerk en ondersteuning. Voor maatschappelijke en welzijnsorganisaties betekent dit dat het sociaal werkveld zich gaat verplaatsen naar de wijk en de buurt. Het waar nodig ondersteunen, motiveren en stimuleren van burgers om netwerken op te bouwen en buurtinitiatieven op te pakken, wordt een belangrijke taak van de sociaal werker. Dit vraagt van de sociaal werker een meer generalistische (breder opgeleid, veelzijdig) rol in plaats van een meer specialistische rol. Daarbij wordt het vroegtijdig signaleren en oppakken van problemen bij burgers steeds belangrijker. De individuele hulpverlening wordt kortdurend, oplossingsgericht en richt zich meer op de eigen kracht en zelfredzaamheid van de burger (Sprinkhuizen & Scholte, 2012).

De methodiek Dichterbij ondersteunt de sociaal werker in deze rol. De methodiek gaat verder in op de Wmo en WNS en richt zich op de andere rol die van de sociaal werker gevraagd wordt. Heel specifiek richt de methodiek zich op een andere inrichting van de eerste fase van de hulp- en dienstverlening en op het versterken van de eigen kracht van de burger en zijn sociale netwerken, met nadrukkelijk een rol voor professionele ondersteuning in welke vorm dan ook. Goede collectieve voorzieningen worden opgezet en onderhouden met behulp van burgerkracht en ondersteuning van de professional (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 5-8).

Dichterbij gaat ook meer in op het outreachend werken, dus meer de straat op. Signalering speelt hierbij een belangrijke rol en er is een andere invulling gegeven aan het begrip 'ruimte voor de professional' door handreikingen te doen voor de inrichting van een werkproces dat zich natuurlijk voegt naar professioneel handelen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 15-16)

1.1.1 Wat is Dichterbij?

Voordat we bij de probleembeschrijving terecht komen is het allereerst belangrijk om kort informatie te geven over de methodiek Dichterbij. De informatie die hieronder staat beschreven, komt voornamelijk uit het boek DichtErBij (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013) en uit overleggen met onze opdrachtgevers Anne van de Pol en Heleen Dekker- van Vuuren.

Dichterbij is opgebouwd uit drie theoretische bouwstenen, drie doelstellingen en vijf werkprincipes. De drie bouwstenen staan centraal in de methodiek en zijn onder andere gebaseerd op Welzijn Nieuwe Stijl (Rijksoverheid, z.d.). De drie bouwstenen zijn: empowerment, wederkerigheid en moreel handelen.

Onder empowerment verstaat de methodiek zowel de meer individueel gerichte eigen kracht van de

burger en de noodzakelijke veerkracht van de directe omgeving, als de kracht en macht van betrokkenen om hier op alle niveaus controle over uit te kunnen oefenen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 29).

De tweede bouwsteen, wederkerigheid, vestigt de aandacht op het doorbreken van vraag- en handelingsverlegenheid tussen mensen in kwetsbare situaties: als cliënten iets kunnen terugdoen voor andere mensen, zullen ze zelf ook makkelijker hulp vragen. Participeren in de samenleving is goed voor het welzijn van mensen omdat ze daardoor geestelijk en lichamelijk actief blijven, met andere mensen omgaan en een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 30,31).

De derde en laatste bouwsteen, het moreel handelen, gaat over het de 'ruimte voor de professional', en welke andere competenties de professional moet bezitten. Moreel handelen gaat in op hoe de professional de eerder genoemde ruimte in moet vullen, waar de grenzen liggen en waar de 'waarheidsmacht' van de instituties en organisaties begint (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 31).

De drie doelstellingen van de methodiek zijn:

- Het bevorderen van de eigen regie en het zelfhelpend vermogen van de cliënten.
- Het versterken van het hulporganiserend vermogen van cliënten en hun betrokkenen.
- Het activeren van helpend vermogen van cliënten.

Naast deze doelstellingen speelt signalering ook een belangrijke rol. Het signaleren van situaties die voor- of nadelig zijn voor de burger of groepen burgers. Het gaat hier om het signaleren van de gevolgen die groepen burgers ondervinden van maatschappelijke en economische veranderingen, het signaleren van maatschappelijke onrust en onrechtmatigheden en het bestrijden van vooroordelen. Het op gang brengen van activiteiten die voor oplossingen zorgen van deze eerdergenoemde signalen behoort ook bij deze doelstellingen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 32, 33).

De vijf werkprincipes van de methodiek Dichterbij kunnen worden opgevat als richtlijnen voor de professional. Hoe moet de professional handelen om de doelstellingen van de methodiek te kunnen behalen? Op deze vraag geven de werkprincipes met haar uitwerkingen antwoord.

De vijf werkprincipes van Dichterbij zijn (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 33-34):

1. Organiseer ondersteuning dicht bij de leefwereld van de cliënt.
2. Empower alle betrokkenen door het maken van verbindingen.
3. Begin met eenvoudige, lichtvoetige en korte acties.
4. Gebruik professionaliteit op een creatieve manier.
5. Werk aan de hand van het cyclisch werkproces.

De bouwstenen, doelstellingen en werkprincipes vormen de kern van de methodiek. De drie bouwstenen komen terug in de doelstellingen en de vijf werkprincipes zijn richtlijnen om de doelstellingen te behalen.

1.1.2 Probleembeschrijving

De veranderingen in de zorg, zoals ze staan beschreven in de inleiding van ons onderzoeksverslag en aan het begin van deze paragraaf, hebben ook effect op de onderwijssectoren van de zorg en het sociaal werk. Omdat het sociaal werkveld zich verplaatst naar wijken waar burgers samen leven, elkaar ondersteunen en actief zijn, moeten sociaal werkers in opleiding met deze verschuiving meegaan. Lessen moeten anders ingericht worden en nieuwe methodieken doen hun intrede in het onderwijs.

Een projectgroep van de Academie Sociale Studies (ASS) van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) is daarom bezig om haar curriculum (onderwijsconcept) te vernieuwen om in te kunnen spelen op de genoemde veranderingen in de zorg en het sociaal werk. Door de veranderingen moeten studenten namelijk meer en meer opgeleid worden met het nieuwe werken (outreaching, signalerend,

kortdurende, oplossingsgerichte hulpverlening e.d.). Bij deze curriculumvernieuwing is de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD) betrokken.

De opdrachtgevers van ons onderzoek zijn beiden aangesloten bij deze vakgroep methodiekdocenten. Binnen de vakgroep wordt de methodiek Dichterbij geïntroduceerd door middel van trainingen voor docenten en als (toekomstig) lesmateriaal. Onze opdrachtgevers gaven aan dat bij de bespreking van Dichterbij met mede-docenten het kernbegrip wederkerigheid voor onduidelijkheid zorgde. Door alleen te kijken naar het woord 'wederkerigheid' gaven docenten hun eigen invulling aan het begrip. Eigen interpretatie met bijpassende voorbeelden zorgden ervoor dat wederkerigheid voor velen als 'oude wijn in nieuwe zakken' overkwam. Wederkerigheid heeft volgens hen raakvlakken met andere methodieken en invalshoeken, waardoor het principe van wederkerigheid, zoals dit staat beschreven in het boek DichtErBij, voor hen bekend lijkt.

Naast de onduidelijkheid over de invulling van het begrip is er ook de vraag wat de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld is. In het boek DichtErBij staat theoretisch beschreven hoe wederkerigheid te werk gaat en wat haar principe is, maar vanuit de praktijk is er echter nog weinig bekend over de invoering en/of de werking van wederkerigheid en of het al gebruikt wordt. De essentie van wederkerigheid is dat zowel hulp krijgen als hulp geven een versterkend effect kan hebben voor de mensen in de buurt: wie goed doet, goed ontmoet! Wederkerigheid draagt volgens Dichterbij positief bij aan de balans van draaglast en draagkracht, maar wat vraagt deze houding van zowel de burger als ook van de sociaal werker in de wijk (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 30, 31 en 97-104)?

Eén van onze opdrachtgevers, Anne van de Pol, gaf aan dat wij op zoek mogen gaan naar bestaande voorbeelden uit de samenleving waar men (burgers of professionals) gebruik maakt van (een soort van) wederkerigheid. Hij is erg benieuwd of er praktijkvoorbeelden zijn rondom de werking van het principe van wederkerigheid en hoe deze bij kunnen dragen aan de formulering van het begrip wederkerigheid.

De conclusie die getrokken kan worden, is dat het voor onze opdrachtgevers en andere methodiekdocenten van de vakgroep MWD nog onduidelijk is wat het begrip wederkerigheid van hen en het sociaal werk(veld) vraagt. Er is baat bij een heldere en duidelijke begripsomschrijving en hoe wederkerigheid werkt of werkzaam kan zijn in de praktijk van het sociaal werk. Daarbij is het van belang om te onderzoeken wat de betekenis van wederkerigheid is en welke veranderingen of toevoegingen wederkerigheid met zich meebrengt vanuit de praktijk voor methodiekdocenten.

1.2 Vraagstelling

Het onderzoek bestaat uit de onderstaande hoofdvraag en drie deelvragen.

Hoofdvraag:

Wat is de betekenis¹ van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?

Deelvragen:

- Wat houdt de bouwsteen wederkerigheid in vanuit theoretische kaders?
- Welke invulling geven praktijkvoorbeelden aan het kernbegrip wederkerigheid?
- Wat is volgens sociaal werkers de betekenis van wederkerigheid met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners?

¹ Een definitie van het woord betekenis is opgenomen in onze begrippenlijst in Bijlage 2.

1.3 Doelstelling en doelgroep

Hoofddoel: Aan het einde van mei 2015 willen wij, door middel van de resultaten van een literatuuronderzoek, praktijkvoorbeelden én gehouden interviews in het werkveld met sociaal werkers, onderzocht hebben wat de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld is.

In de aanleiding en achtergrond van het probleem staat geschreven dat wederkerigheid een relatief nieuw begrip is in het sociaal werk. De probleembeschrijving vermeldt dat wederkerigheid voor onduidelijkheid zorgt bij methodiekdocenten van de vakgroep MWD. Wij hebben dit begrip voor hen verhelderd door te onderzoeken wat de betekenis van wederkerigheid is voor het sociaal werkveld. Hiermee bedoelen wij dat wij onderzoek hebben gedaan naar wederkerigheid en op basis daarvan een betekenis hebben gegeven aan het begrip wederkerigheid; wat het uniek maakt - en wat het kan onderscheiden van gelinkte theorieën of invalshoeken.

Met ons onderzoek hebben wij antwoord gegeven op de vragen van onze opdrachtgevers over wederkerigheid. Deze vragen zijn verwerkt in de aanleiding en vertaald in onze opgestelde hoofd- en deelvragen van ons onderzoek. De doelgroep waar wij ons onderzoek op hebben gericht is de vakgroep methodiekdocenten MWD van de Christelijke Hogeschool Ede.

Dit onderzoek kan verder ook gebruikt worden om docenten, studenten, sociaal werkers en burgers/wijkbewoners inzicht te geven in de betekenis van wederkerigheid binnen het sociaal werkveld.

1.4 Product en resultaten

Wij hebben een onderzoeksverslag geschreven waarin wij de resultaten van ons onderzoek hebben verwerkt. Op basis van dit verslag hebben wij een adviesrapport geschreven aan de vakgroep methodiekdocenten van MWD over de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid voor het sociaal werkveld. Dit adviesrapport bevat een gewogen oordeel met plus- en minpunten van het kernbegrip. Onze opdrachtgevers zullen dit rapport (met eventueel het onderzoeksverslag) overhandigen aan de vakgroep methodiekdocenten.

In de probleembeschrijving is terug lezen dat de projectgroep curriculumvernieuwing van de Academie Sociale Studies in overleg is om haar onderwijsconcept aan te passen zodat ze met de transities en veranderingen in de zorg mee kunnen gaan. Bij de samenstelling van dit onderwijsconcept is de vakgroep methodiekdocenten betrokken. Met het door ons geschreven adviesrapport over wederkerigheid kan de vakgroep een onderbouwde mening vormen over dit gedeelte van de methodiek om zo een meer volledig advies te kunnen geven aan de projectgroep over de methodiek Dichterbij. Het adviesrapport voor de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening is te vinden in Bijlage 1.

1.5 Beschrijving en verantwoording gekozen onderzoeksmethoden

In deze paragraaf gaan we in op de onderzoeksmethoden die we gebruikt hebben. We beschrijven het type onderzoek, verantwoorden onze werkwijze en beschrijven onze gekozen onderzoeksmethoden. Bij de beschrijving van deze onderzoeksmethoden geven we ook aan wat de risico's en beperkingen zijn geweest.

1.5.1 Type onderzoek

De uitvoering van ons onderzoek heeft plaats gevonden via een beschrijvende (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, pp. 93, 94) en deels via een explorerende (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, pp. 96, 97) manier van werken. We hebben beschreven wat de *betekenis* van de bouwsteen wederkerigheid uit de methodiek Dichterbij voor het *sociaal werkveld* is. Daarbij hebben we eerst het kernbegrip wederkerigheid van een kader voorzien (explorerend) door literatuuronderzoek te doen en te zoeken naar praktijkvoorbeelden rondom het principe van wederkerigheid. Vanuit ons geschetste kader hebben wij beschreven wat wederkerigheid voor *betekenis* geeft aan de ondersteuning die *sociaal werkers* bieden aan burgers/wijkbewoners.

1.5.2 Verantwoording werkwijze en beschrijving onderzoeksmethoden

We hebben met een kwalitatief survey-onderzoek onderzocht wat de *betekenis* van wederkerigheid voor het *sociaal werkveld* is. Een survey-onderzoek vindt plaats als je wilt beschrijven welke betekenissen mensen aan iets geven. In ons onderzoek is dit het geval, omdat we onderzocht hebben wat *sociaal werkers* voor *betekenis* geven aan wederkerigheid in hun *sociaal werkveld/omgeving*. De context van het *sociaal werkveld* bevat de wijk waarin *sociaal werkers* actief zijn en ondersteuning bieden aan burgers/wijkbewoners (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, p. 125). Het *sociaal werkveld* is onze onderzoekseenheid, waarover we een uitspraak hebben gedaan met betrekking tot de *betekenis* van wederkerigheid (Baarda, et al., 2013, p. 31). De onderzoeksmethoden die we toegepast hebben zijn: literatuuronderzoek, gebruik van bestaande gegevens en interviews (met *sociaal werkers*). Door zinvol gebruik te maken van deze drie onderzoeksmethoden, is er sprake van een methodische triangulatie-aanpak (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, pp. 187, 188).

Literatuuronderzoek

Door middel van een vergelijkend literatuuronderzoek hebben we de bouwsteen wederkerigheid vorm gegeven. In het literatuuronderzoek hebben we ons eerst verdiept in het begrip wederkerigheid zoals deze beschreven staat in het boek DichtErBij. Daarnaast hebben we onderzocht wat verschillende theoretische invalshoeken (sociologie, ethiek, contextuele benadering e.d.) zeggen over het principe van wederkerigheid. We hebben ook onderzocht of er theoretische artikelen en documenten zijn die raakvlakken vertonen met het principe van wederkerigheid. Met al deze gevonden literatuur hebben we de eerste deelvraag kunnen beantwoorden.

Gebruik van bestaande gegevens

Op vrijdagochtend 23 januari 2015 waren we aanwezig bij de terugkomdag van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw en zijn we in gesprek gegaan met zeven stagiaires die actief zijn binnen het *sociaal werkveld*. De stagiaires zitten in hun derde jaar van de Academie Sociale Studies aan de CHE. In een onderwijsleergesprek met hen hebben wij gepeild of de derdejaarsstudenten al bekend waren met het principe van wederkerigheid en of ze mogelijke ervaringen ermee hebben opgedaan tijdens hun stage. Wij hoopten van tevoren dat stagiaires wederkerigheid in de praktijk gezien of meegemaakt hadden, zodat we concrete voorbeelden konden verzamelen voor de beantwoording van onze tweede deelvraag. In het gesprek kwamen er verscheidene voorbeelden naar voren en deze hebben we ze laten plaatsen op een zelf gemaakte internetpagina via Padlet. We hebben aan het eind toestemming gevraagd om de namen van de stagiaires te mogen gebruiken en dit mocht. Onze opdrachtgever Anne van de Pol was overigens bij deze dag als docent aanwezig zijn om ons te ondersteunen en het gesprek op te nemen op video.

Verder zijn we op internet en in literatuur op zoek gaan naar voorbeelden uit het *sociaal werkveld* rondom de werking van het principe van wederkerigheid. Deze hebben we ook gebruikt bij de beantwoording van deelvraag twee.

Interviews

In het praktijkonderzoek hebben we half-gestructureerde interviews gehouden met *sociaal werkers* om erachter te komen wat de *betekenis* van wederkerigheid binnen het *sociaal werkveld* is. We hebben voor half-gestructureerde interviews gekozen, omdat we aan de hand van een gemaakte topiclijst open vragen wilden stellen rondom het kernbegrip wederkerigheid. We vonden het belangrijk om onze interviews half-gestructureerd te houden, zodat we de mogelijkheid hadden om door te vragen op gegeven antwoorden van onze respondenten (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, pp. 234, 235).

De topiclijst hebben we opgesteld en verantwoord vanuit de eerste en tweede deelvraag (hoofdstuk vier). Bij de interviews hebben wij in ieder geval gevraagd of mensen het begrip wederkerigheid kennen, hoe ze het voor zich zien, of ze achter het principe van wederkerigheid kunnen staan en of het in de praktijk kan (gaan) werken. De gemaakte topiclijst met gespreksonderwerpen en open vragen hebben we voorgelegd aan onze opdrachtgevers om zo na te gaan of we geen vragen of onderwerpen vergeten waren. Na het evaluatiegesprek met hen over onze opgestelde vragen hebben we onze topiclijst waar nodig aangepast.

Vervolgens hebben we zeven diepte-interviews (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, p. 231) afgenomen met *sociaal werkers*. De tijdsduur van de interviews bedroeg maximaal één uur, omdat we dan genoeg tijd hadden om diep in te gaan op het thema wederkerigheid. We wilden onze interviews niet langer dan één uur laten duren, omdat we niet een te groot beroep op de *sociaal werkers* wilden doen qua tijdplanning en de indeling van hun agenda. Verder hebben we voorafgaand aan elk interview toestemming gevraagd om deze op te mogen nemen met onze mobiele telefoons. Aan het eind vroegen we aan desbetreffende *sociaal werker* of we zijn/haar naam in ons onderzoeksverslag mochten gebruiken. Dit mocht in alle zeven gevallen. De verkregen informatie uit de interviews hebben we ondergebracht onder deelvraag drie.

Verantwoording uitwerking interviews

Voor ons praktijkonderzoek hebben we dus in totaal zeven interviews gehouden met *sociaal werkers*. Elk gehouden interview hebben we opgenomen en als één doorlopende tekst volledig uitgetypt. Om de informatie die we nodig hadden uit het interview te halen en te sorteren, hebben we gebruik gemaakt van een labelsysteem. We zullen kort uitleggen hoe we dit hebben aangepakt en welke stappen en keuzes we hebben gemaakt om uiteindelijk antwoord te geven op de derde deelvraag. We hebben er voor gekozen om na elk interview meteen te beginnen met uitwerken. Dit omdat we dan niet alles later in één keer hoefden uit te werken en we het sub- en kernlabelschema per interview konden aanvullen.

Allereerst hebben we, zoals ook hierboven staat beschreven, elk opgenomen interview volledig uitgetypt in één doorlopende tekst. We hebben hiervoor gekozen, omdat onze gehouden interviews meer doorlopende gesprekken waren met wederzijdse input dan een vraag-antwoord gesprek. Om in de uitgeschreven tekst van het interview aan te geven wie er aan het woord was, hebben wij telkens de eerste letter van de naam gebruikt (behalve bij meerdere dezelfde eerste letters van namen). Na het uitwerken van de interviews hebben we als tweede stap de fragmenten die voor ons bruikbaar waren en gerelateerd konden worden aan de deel- en hoofdvraag rood gearceerd. Hierdoor werd automatisch de 'nutteloze tekst' geschrapt. Voor ons was het overzichtelijker om in de doorlopende tekst de bruikbare fragmenten rood te arceren in plaats van de nutteloze gedeeltes weg te strepen. De derde stap was de bruikbare fragmenten in een apart document los van elkaar onder elkaar neerzetten. Nadat we dit gedaan hadden, gaven wij elk afzonderlijk fragment een naam door middel

van een samenvatting. Omdat wij alle fragmenten onder sublabels hebben gezet, hebben wij er voor gekozen om boven elk fragment de afkorting SVF (staat voor: Samenvatting Van Fragment) neer te zetten met daarachter de code van het fragment en in het kort waar het fragment over gaat. Hierdoor was het voor ons makkelijker om snel te zien wat de kern van een fragment was, zodat we deze konden verdelen onder de sublabels. Na elke SVF staan twee cijfers met een punt er tussen. Het eerste cijfer voor de punt is het nummer van het interview, dus interview één, twee enz., het tweede cijfer na punt geeft aan naar welk fragment van het interview verwezen wordt. Om een voorbeeld te geven: fragment twee van interview zes kreeg dan de code 'SVF 6.1'.

Nadat alle fragmenten voorzien waren van een samenvatting, hebben we alleen de SVF's van het desbetreffende interview onder elkaar gezet. In het sub- en kernlabelschema hebben we alle SVF's die bij elkaar pasten onder elkaar gezet en voorzien van een sublabel. Dit sublabel geeft aan waar de SVF's over gaan. Naarmate er meer SVF's bijkwamen, hebben we tijdens het onderverdelen van de SVF's de grote hoeveelheid verschillende sublabels en de overeenkomende sublabels samengevoegd en een nieuwe naam gegeven. Uiteindelijk vormden de overgebleven sublabels die over dezelfde thema gaan een kernlabel. Zo hebben wij in totaal vier kernlabels gevormd die we gebruikt hebben om een antwoord te geven op onze derde deelvraag.

1.5.3 Beperking onderzoeksmethoden en mogelijke risico's

Bij de beschrijving van de beperkingen van onze gekozen onderzoeksmethoden staan de begrippen betrouwbaarheid en validiteit (geldigheid) centraal. Betrouwbaarheid is de mate waarin resultaten van een onderzoek niet afhankelijk zijn van toevallige omstandigheden. Validiteit gaat om de manier van werken, oftewel om het verzamelen van gegevens, het analyseren van die gegevens en het schrijven van conclusies. Ons onderzoek is valide (geldig), omdat de werkwijze ons in staat heeft gesteld om waarheidsgetrouwe conclusies te trekken over de betekenis van het begrip wederkerigheid voor het sociaal werkveld (Baarda, et al., 2013, p. 243).

Toevalligheden rondom de betrouwbaarheid van ons onderzoek hadden te maken met ons als onderzoekers, onze gekozen onderzoeksmethoden en de onderzoekssituatie.

Wij waren ons er van bewust dat we zelf het onderzoeksinstrument waren en dat het voor ons niet mogelijk was om volkomen objectief ons onderzoek uit te voeren. Een beperking die bijvoorbeeld had kunnen gebeuren was dat we wellicht sneller door zouden gaan tijdens een interview wanneer we verwachtten dat een sociaal werker al wist wat hij moest verstaan onder het begrip wederkerigheid. Wanneer dat het geval was, gaven wij de definitie van wederkerigheid zoals we deze uit de literatuur en eerdere interviews hadden gehaald. Een ander risico was dat interviews anders liepen dan we hadden verwacht, omdat we soms minder goed in ons vel zaten. Wanneer we dit bij elkaar signaleerden, deed diegene die minder in zijn vel zat of ziek was een stapje terug tijdens interview en trad de ander juist meer naar de voorgrond. Hierdoor was er altijd minimaal één iemand die scherp kon luisteren en vragen kon stellen. Met het literatuuronderzoek liepen we ook het risico dat wanneer iemand niet lekker in zijn vel zat het moeilijker was om scherp te blijven om goede conclusies te kunnen trekken. Dit risico hebben we aangepakt door de werkzaamheden uit te spreiden over langere periodes. Hierdoor kon diegene die zich niet fit voelde en zich niet kon concentreren tijdens het literatuuronderzoek een andere taak of opdracht doen waarbij hij zich minder voor hoefde te concentreren. Hierdoor bleven wij helder tijdens ons literatuuronderzoek en hebben we goede conclusies kunnen trekken (Baarda, et al., 2013, pp. 73, 74).

Voor ons onderzoek hebben wij een uitspraak gedaan over de (mogelijke) betekenis van de bouwsteen wederkerigheid voor het sociaal werkveld. Hierbij was het belangrijk om nauwkeurig in ons logboek bij te houden wanneer we wat gedaan hebben en met wie en waar (context). We zijn transparant geweest over onze gevolgde onderzoeksprocedure en de voortvloeiende conclusies, doordat wij bijvoorbeeld tijdens de interviews gebruik hebben gemaakt van opnameapparatuur.

Bij het afnemen van de interviews waren we beiden aanwezig zodat we de kans op overhaaste conclusies tijdens het gesprek konden voorkomen en zodat we met onze beide telefoons de interviews op konden nemen. Op deze manier hebben we voorkomen dat we interviews voor 'niets' deden (Baarda, et al., 2013, p. 74).

Respondenten gaven soms sociaal wenselijke antwoorden wanneer ze bijvoorbeeld aangaven dat ze het begrip wederkerigheid wel snapten, terwijl dit, als ze eerlijk waren geweest, niet het geval was. Hier sprong we op in door dan nog even onze eigen geformuleerde definitie van het begrip te geven vanuit Dichterbij.

Een ander voorbeeld was wanneer respondenten aangaven zelf voorbeelden rondom wederkerigheid meegemaakt te hebben, terwijl wij vermoedden dat ze die in werkelijkheid van anderen gehoord hadden. De verkregen informatie was dan wel betrouwbaar, omdat toevallige omstandigheden geen rol speelden. Toch was de informatie dan niet helemaal valide, want die kwam niet overeen met de werkelijkheid aangezien het niet echt zo was dat de respondenten wisten wat wederkerigheid inhield of zelf aan wederkerigheid deden (Baarda, et al., 2013, p. 75).

Risico's met betrekking tot de verzameling van gegevens waren bijvoorbeeld de non-respons van instellingen en *sociaal werkers* of weerstand om deel te nemen aan een vraaggesprek met ons, doordat mensen gebrekkige kennis hadden over het principe van wederkerigheid of gebrek aan tijd om een interview in te plannen.

Het risico van non-respons hebben we voorkomen door eerst de personen te benaderen die onze opdrachtgevers genoemd hebben. Zij hebben affiniteit met de methodiek Dichterbij en ze maken deel uit van het netwerk van onze opdrachtgevers. Doordat we eerst hen hadden benaderd, hebben we geprobeerd het risico van non-respons te verkleinen.

Weerstand om deel te nemen aan een interview zijn we tegengaan door eerst zelf helder en duidelijk een omschrijving te geven van het begrip wederkerigheid. Deze omschrijving hebben we bij het benaderen van sociaal werkers via de mail mee gestuurd zodat ze in konden lezen wat wederkerigheid inhoudt vanuit de methodiek Dichterbij. Hierdoor hebben we weerstand ten opzichte van ons onderwerp kunnen verminderen, omdat we gebrek aan kennis hebben weggenomen bij mogelijke respondenten. We waren ook nog in staat om het begrip wederkerigheid kort en bondig uit te leggen en ons daar aan te houden tijdens het afnemen van de interviews.

1.5.4 Terugblik en wat volgt

In het eerste hoofdstuk van ons onderzoeksverslag zijn wij ingegaan op de methodologie en verantwoording van ons onderzoek. Wij hebben dit gedaan door allereerst de aanleiding en de achtergrond van het probleem te beschrijven. Van daaruit hebben we ons onderzochte probleem kunnen schetsen. De vraagstelling, doelstelling, doelgroep en beoogde resultaten (product) hebben we daarna beschreven. Als laatste hebben we onze gekozen onderzoeksmethoden verantwoord. Het tweede hoofdstuk zal de beschrijving en beantwoording van onze eerste deelvraag bevatten. Hierin zullen vele literatuurstukken naar voren komen. We hebben door middel van de gevonden literatuur het begrip wederkerigheid van een kader kunnen voorzien.

Hoofdstuk 2. Deelvraag 1

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op onze eerste deelvraag: *wat houdt de bouwsteen wederkerigheid in vanuit theoretische kaders?* We hebben een explorerend literatuuronderzoek gedaan en willen door middel van dit onderzoek het begrip wederkerigheid een kader geven. Allereerst beschrijven we wederkerigheid zoals het boek DichtErBij er een definitie aan geeft. Daarna staat er per paragraaf beschreven wat welke theorie, invalshoek of literatuurstuk zegt over wederkerigheid, inclusief verantwoording. We sluiten dit hoofdstuk af met een conclusie waarin we deelvraag één beantwoorden.

2.1 DichtErBij

In de aanleiding en de probleembeschrijving van zowel ons plan van aanpak alsook het onderzoeksverslag zijn we kort ingegaan op de methodiek Dichterbij. We hebben in grote lijnen beschreven wat de basis van de methodiek is en hoe deze in elkaar zit. In deze beschrijving staat dus ook de bouwsteen wederkerigheid uitgelegd. Omdat deze uitleg vrij beknopt is gaan we in deze paragraaf in op wat het boek DichtErBij zegt over wederkerigheid.

DichtErBij geeft de volgende omschrijving aan het begrip wederkerigheid: *‘Wederkerigheid is de wederzijdse uitwisseling van materiële en niet materiële steun, informatie en diensten’* (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 98). Wederkerigheid gaat in op de vraag- en handelingsverlegenheid van mensen (in kwetsbare situaties). Als mensen iets terug kunnen doen voor anderen kan dat er voor zorgen dat ze zelf gemakkelijker hulp kunnen vragen. Het actief meedoen van de burger staat centraal in de visie van de Wmo. Iedereen moet naar vermogen mee kunnen doen in de participatiesamenleving. ‘Actief burgerschap’, dus het participeren in de samenleving, is goed voor mensen. Het zorgt ervoor dat je lichamelijk en geestelijk actief blijft, met andere mensen om gaat en zo een zinvolle bijdrage kan leveren aan je buurt/wijk en dus ook aan de maatschappij. Dit kan veel opleveren. Denk hierbij aan contacten, toegang tot hulpbronnen en waardering. Wederkerigheid draagt dus positief bij aan de balans tussen draaglast en draagkracht. Mensen kunnen meer voor elkaar betekenen en weten bij wie ze met welke vraag terecht kunnen in hun netwerk. Het zelfhelpend vermogen, het hulporganiserend vermogen en het helpend vermogen van de burger worden versterkt. Wederkerigheid wordt ervaren als een spontane activiteit zonder eigenbelang. Wederkerigheid vanuit Dichterbij moet niet verward worden met een economische ruiltheorie. Als men iets doet voor de ander vanuit het principe van wederkerigheid dan is er geen verplicht karakter voor de ander om iets terug te doen. Op deze vorm van ruiltheorie gaan we verder in deze paragraaf nog uitgebreider in.

Wederkerigheid komt al voor in hechte, kleine gemeenschappen zoals kerken, families en verenigingen, maar wederkerigheid is ook belangrijk in open, lichte gemeenschappen waar mensen tijdelijk ‘losse’ relaties met elkaar aangaan. Om wederkerigheid tot bloei te laten komen in de samenleving geeft Penninx (Penninx, 2013) een aantal kleine voorwaarden. Respect voor elkaar is belangrijk en wederzijdse aanspreekbaarheid moet worden gecreëerd, want men moet hulp durven vragen, aanbieden en aannemen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 98-99).

2.1.1 De rol van burger en professional

Van de burger wordt verwacht dat hij een maatschappelijk ondernemende houding aanneemt door het aangaan van contacten en het leveren van diensten in de buurt. De burger zoekt zelf naar plaatsen waar wederkerigheid ingezet kan worden. Dit kan zijn met de eigen buren, de buurt, maar ook met gemeenschappen van verderaf. Het is aan de burger om uit te zoeken wat bij hem past en als hem dit niet lukt dan krijgt hij ondersteuning van de sociaal werker.

Volgens DichtErBij is de rol van de sociaal werker om samen met de burger te zoeken naar

steunpilaren en plaatsen in de omgeving waar men wederkerigheid kan bewerkstelligen. De sociaal werker stimuleert de burger tot het aangaan van een maatschappelijk ondernemende houding door het aangaan van contacten en het leveren van diensten in de buurt. De sociaal werker moet er rekening mee houden dat het aangaan van contacten en het leveren van diensten in de buurt bij de ene burger langer duurt dan bij de ander en dat de één er meer moeite mee heeft dan de ander. Het vinden van een geschikte plaats voor wederkerigheid kan per persoon verschillen en het is een kwestie van zoeken welke vorm het beste bij welke burger past en hoe men te werk moet gaan (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 99-100).

2.1.2 Gevolgen van wederkerigheid

Als de burger een wederkerige houding aanneemt, kan hij positieve reacties krijgen van anderen over wat hij geeft. Dit zorgt er voor dat zijn zelfwaardering verhoogd wordt, wat hem krachtiger en zelfverzekerder zal maken. Deze actie of dit gedrag van de burger zorgt er tegelijkertijd voor dat individuele (hulp)vragen sneller tot een collectief handelen zullen komen. Burgers gaan onderling voor elkaar klaarstaan en helpen elkaar bij vragen. Dit zorgt er voor dat de sociale omgeving van de burger veerkrachtig wordt en men elkaar kan helpen en ondersteunen waar nodig (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 99).

2.1.3 Vormen van wederkerigheid

Er zijn vier verschillende vormen van wederkerigheid. De eerste vorm is de enkelvoudige, onmiddellijke wederkerigheid. Deze komt vooral terug in relaties tussen twee personen. Als de één iets voor de ander doet, dan krijgt hij/zij binnen een korte tijd weer iets terug. In deze relatie is sprake van inbreng vanuit beide kanten. De tweede vorm is de enkelvoudige, uitgestelde wederkerigheid. Deze vorm van wederkerigheid lijkt op de eerste vorm, maar het verschil zit hem in het tijdsbestek. Waar de eerste vorm uitgaat van een snelle wederdienst, gaat de tweede vorm uit van een wederdienst op lange termijn. Om dit te kunnen bewerkstelligen moet er wel een grote vorm van vertrouwen en respect zijn bij elkaar, want het gevaar is dat men van elkaar kan gaan profiteren.

De derde vorm van wederkerigheid is de meervoudige, onmiddellijke wederkerigheid. Deze vorm kijkt verder dan alleen de dichtstbijzijnde, hechte netwerkcirkel van de burger. Lichte, tijdelijke gemeenschappen kunnen energie opwekken om tot geefgedrag te komen. Lotgenotengroepen is hier een voorbeeld van. Mensen geven elkaar tips en ondersteunen waar nodig. Opgezette groepen buiten het sociale netwerk van de betreffende persoon zijn netwerken die benaderd kunnen worden voor meervoudige, onmiddellijke wederkerigheid. Voor de sociaal werker is de kunst om op de hoogte te zijn van gezonde, op wederkerigheid beruste netwerken om zo voor de burgers bruggen te slaan tussen hen en het betreffende netwerk.

De laatste vorm van wederkerigheid is de meervoudige, uitgestelde wederkerigheid. Dit zijn de meervoudige netwerken waarbij tussen dienst en wederdienst lange periodes liggen. Hierbij kan men denken aan ervaringsdeskundigheid: iemand die iets heeft meegemaakt en daar jaren later ervaringsdeskundige van wordt en anderen helpt door middel van tips en ondersteuning. Meervoudige, uitgestelde wederkerigheid is ook wanneer persoon A persoon B helpt en persoon B doet geen wederdienst voor persoon A maar helpt in plaats daarvan wel weer persoon C. Wederkerigheid kan zo ook van toepassing zijn tussen meerdere verschillende personen, zolang de cirkel maar rond blijft en iedereen er waardering uit kan halen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 100-103).

2.1.4 De verwarring(en) van wederkerigheid

Eerder in deze paragraaf spraken we over wederkerigheid en de verplichting van het teruggeven. In dit onderdeel gaan we in op de verwarring van wederkerigheid met de economische ruiltheorie. Alex Corra spreekt in zijn artikel *Sturen op wederkerigheid* (Corra, 2013) uit het boek *Bouwplaats*

lokale verzorgingsstaat (Bosselaar & Gijsbert, 2013) over de rol van wederkerigheid voor de overheid. Hij zegt dat de overheid op zoek is naar een manier om burgers die, om wat voor reden dan ook, niet (meer) participeren in de samenleving weer te activeren. Een belangrijke manier om dit te bereiken is door de introductie van het begrip 'wederkerigheid'. Met wederkerigheid wordt bedoeld dat voor het krijgen van steun een tegenprestatie moet worden geleverd. Oftewel: 'voor-wat-hoort-wat'. Sinds januari 2012 mogen gemeenten van bijstandsgerechtigden een maatschappelijk nuttige tegenprestatie vragen in ruil voor een uitkering. *'Deze tegenprestatie dient te bestaan uit onbeloonde maatschappelijk nuttige activiteiten, die geen verdringend effect mogen hebben op reguliere arbeidsactiviteiten. De activiteiten mogen re-integratie niet in de weg staan, maar hoeven daar geen bijdrage aan te leveren en dienen van beperkte omvang te zijn. Daarbij moeten de inspanningen naar het vermogen van de uitkeringsgerechtigden worden opgelegd'* (Corra, 2013, p. 70). De vraag die hierbij gesteld kan worden is hoever je moet gaan om wederkerigheid te garanderen? Zetten gemeenten in op zoveel mogelijk controle om resultaat te garanderen of vertrouwen ze de burger om vanuit de intrinsieke motivatie iets terug te doen voor de maatschappij? Er moet een balans gevonden worden tussen controle en vertrouwen. Er kan dwang zijn vanuit gemeenten, maar het gevaar hierbij is dat je de intrinsieke motivatie van de cliënten uitdrijft. Wanneer cliënten die uit zichzelf al gemotiveerd zijn om een tegenprestatie te leveren, met wantrouwen worden benaderd en op een strenge manier bejegend worden, kunnen zij gedemotiveerd raken.

Inzetten op vertrouwen zou in het geval van wederkerigheid betekenen dat gemeenten erop vertrouwen dat wederkerigheid gerealiseerd wordt op basis van het eigen initiatief van burgers, dat voortkomt uit intrinsieke motivatie iets terug te willen doen. Als wederkerigheid vanuit de cliënten zelf komt dan zullen ze meer gemotiveerd zijn om een tegenprestatie te leveren. Om dit te bewerkstelligen moet er genoeg ruimte en vrijheid worden gegeven om het eigen initiatief van cliënten te laten groeien. Gemeenten kunnen investeren in plaatsen waar activiteiten verricht kunnen worden, waardoor er meer diversiteit in de mogelijkheden komt voor de manier waarop invulling kan worden gegeven aan een tegenprestatie. Corra spreekt van controle en vertrouwen in de burger bij het realiseren van wederkerigheid en in zijn begripsbepaling schrijft hij dat voor het krijgen van steun een tegenprestatie moet worden geleverd.

De wederkerigheid waar wij in ons onderzoek op richten, de wederkerigheid vanuit het boek DichtErBij, is anders dan de wederkerigheid waar Corra over spreekt, want wederkerigheid moet je niet gaan vergelijken met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie. Vanuit DichtErBij wordt wederkerigheid gerealiseerd op een vrijwillige basis en laat het zich niet dwingen. De diensten moeten vanuit de mensen zelf komen. Burgers die vrijwilligerswerk moeten doen van de overheid om hun uitkering te behouden is geen vorm van wederkerigheid. Als wederkerigheid een kunstje van de overheid gaat worden vanwege bezuinigingen dan worden de gedupeerden eigenlijk vernederd. Je moet iets gaan doen in de samenleving en geactiveerd worden, dan pas krijg je waar je recht op hebt. De kracht van wederkerigheid is juist dat het vanuit de mensen zelf moet komen, dit levert ook het meeste op voor allebei de partijen. Zoals Penninx beschrijft: 'goed wederkerigheidswerk dient primair het belang van de cliënt/wijkbewoner' (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 103).

Iets voor de ander doen is een goed hulpmiddel tegen vraagverlegenheid. Vraagverlegenheid betekent dat je niet in staat bent om hulp te vragen. Dit kan meerdere redenen hebben, bijvoorbeeld de schroom om hulp te vragen, trots, inbraak op je privacy, e.d. In paragraaf 2.4 gaan we hier verder op in. Een remedie voor vraagverlegenheid kan zijn door zelf hulp te geven. Als je zelf hulp geeft wordt de drempel lager om later hulp te vragen. Naast het aanpakken van vraagverlegenheid spreekt Penninx in zijn artikel ook over de kracht van het geven. Mensen die een genereus (goedgeefs, groothartig) leven leiden hebben minder last van stress en depressies en ontwikkelen een groter gevoel van eigenwaarde. Uit onderzoek blijkt dat wanneer men iets weggeeft, men gelukkiger is dan

wanneer men iets ontvangt. Daarnaast worden gevers ouder en gelukkiger, ook als men er op een late leeftijd besluit mee te beginnen. Het is dus nooit te laat om te beginnen met geven, want wanneer je geeft krijg je een goed gevoel (Aknin, et al., 2013).

Andere mensen helpen met de verwachting er zelf beter van te worden kan een illusie zijn. Het is belangrijk als het al in de aard van de wijkbewoner zit. Mocht dit niet zo zijn, dan is het voor de sociaal werker de kunst om samen met de wijkbewoner te zoeken naar een passende plek om aan de slag te gaan met het geven en nemen. Wederkerigheid is niet voor iedereen eenvoudig weggelegd. Het is een oefening van leren doseren, grenzen stellen en hulp leren vragen. Mensen die snel aan kunnen passen zullen gemakkelijk passende vormen vinden. Voor anderen kan dit proces langer duren (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 97-104) (Penninx, 2013).

2.1.5 Samenvattend

Terugkijkend naar de wederkerigheid zoals DichtErBij hem beschrijft, kunnen we concluderen dat wederkerigheid draait om het wederzijds uitwisselen van goederen of diensten. Het is belangrijk om hier bij te vermelden dat wederkerigheid geen 'voor-wat-hoort-wat' relatie is. Echte wederkerigheid laat zich niet dwingen en werkt alleen vanuit de intrinsieke motivatie van de gever en de ontvanger, met andere woorden: de gever geeft niet met de gedachte dat hij iets terug verwacht. Met wederkerigheid wil DichtErBij de vraag- en handelingsverlegenheid van mensen doorbreken door te laten zien dat je door iets te geven later ook makkelijker wat kan vragen. De participatie van burgers wordt hiermee verhoogd en hun netwerk wordt vergroot. Om wederkerigheid zo in te zetten wordt van de burger een maatschappelijk ondernemende houding verwacht. Op verschillende plaatsen kan wederkerigheid op verschillende manieren geoefend en gebruikt worden. Om dit te bewerkstelligen wordt van de sociaal werker een meer coachende en ondersteunende rol gevraagd in de relatie met de burger. Wederkerigheid is volgens DichtErBij een begrip wat in de hulpverlening én in het contact met burgers onderling de vraag- en handelingsverlegenheid kan verminderen.

2.2 Wederkerigheid vanuit de psychologie, ethiek, contextuele- & psychosociale hulpverlening

In deze paragraaf beschrijven we het begrip wederkerigheid vanuit verschillende theoretische invalshoeken. Wat is er vanuit de psychologie, ethiek, contextuele- en psychosociale hulpverlening bekend over wederkerigheid en wat voor toevoegingen geven deze invalshoeken aan de beschrijving en de betekenis van het begrip wederkerigheid. Omdat de bovenstaande invalshoeken qua wederkerigheid op elkaar aansluiten en elkaar aanvullen hebben wij er voor gekozen om al deze invalshoeken in één paragraaf te verwerken.

2.2.1 Wederkerigheid

Buunk & Schaufeli (Buunk & Schaufeli, 2001) verstaan onder wederkerigheid het volgende: *'het op korte of lange termijn beantwoorden van door een ander verrichte hulpacties, gunsten of diensten met een min of meer vergelijkbare actie'* (Buunk & Schaufeli, 2001, p. 41). Wederkerigheid is een wezenskenmerk van een sociale relatie. Onderzoek heeft aangetoond dat het ontbreken van wederkerigheid in verschillende relaties (werk-, liefdes-, hulpverleningsrelaties) uiteenlopende klachten als burn-outs, eenzaamheid, ontevredenheid en depressie veroorzaken.

Er zijn drie voorwaarden waaronder wederkerig altruïsme (wederkerig gedrag waarbij men anderen helpt zonder eigenbelang) zich kan ontwikkelen. Er zal ten eerste een gunstige kosten-batenverhouding moeten zijn. Dit is zo wanneer het relatief weinig kost om anderen te helpen vergeleken met de opbrengst die er tegenover staat. De tweede voorwaarde is dat er voldoende mogelijkheden zijn tot wederzijdse hulpverlening. Er dient langdurig contact te bestaan tussen partijen, zodat schulden in de toekomst kunnen worden ingelost. Ten derde moet het mogelijk zijn om profiteurs te identificeren en te straffen. Wederkerigheid kan alleen ontwikkelen als het voor individuen kostbaar is om ervan te profiteren. Om dit bij te houden heeft men een geheugencapaciteit nodig die groot genoeg is om van alle leden van de groep een mentale

boekhouding van interacties bij te houden. Mensen kennen sterke morele gevoelens die de verstoring van wederkerigheid kunnen ontdekken.

2.2.2 Wederkerigheid in balans

Bij het meten van wederkerigheid geven Buunk & Schaufeli (Buunk & Schaufeli, 2001) aan dat er drie groepen te onderscheiden zijn: een groep die de wederkerigheid ervaart, een groep die zich bevoorrecht voelt en een groep die zich benadeeld voelt. In elke relatie toetst men zich bewust of onbewust aan de volgende vraag: *wat stop ik in de relatie en wat krijg ik er voor terug?* Men is het meest gelukkig als er wederkerigheid in de relatie ervaren wordt. Mensen die zich benadeeld voelen en het idee hebben meer te geven dan te ontvangen zijn ongelukkiger dan mensen die zich bevoorrecht voelen en dus het idee hebben meer te ontvangen dan te geven. Wanneer mensen het gevoel hebben teveel te geven, kan dit gevoelens van onrechtvaardigheid, frustratie en boosheid veroorzaken. Wanneer mensen het gevoel hebben dat ze teveel krijgen in verhouding tot wat ze geven, kan dit leiden tot negatieve gevoelens (bijvoorbeeld het gevoel de ander iets verplicht te zijn, onzekerheid en depressie). Deze gevoelens zijn er op gericht mensen er toe te bewegen de verstoorde balans tussen geven en krijgen weer in evenwicht te brengen.

Het geven van steun draagt bij aan de gezondheid en het welzijn van degene die steun ontvangen. Echter heeft onderzoek laten zien dat sociale steun alleen positieve effecten heeft op de relaties als er sprake is van een rechtvaardige sociale uitwisseling (Buunk & Schaufeli, 2001).

2.2.3 Relatie tussen hulpverleners en hulpvragers

Buunk en Schaufeli kijken in hun artikel naar de rol van wederkerigheid in de relatie tussen hulpverleners en hulpvragers. In deze relatie geeft de hulpverlener steun en hulp, de hulpvrager ontvangt de steun en hulp. In een dergelijke scheve relatie loopt de hulpverlener voortdurend het gevaar om veel in de relatie met de hulpvrager te stoppen, te verwachten dat hij iets terug krijgt, maar uiteindelijk voor zijn gevoel met lege handen staat. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren wanneer de hulpverlener voor zijn gevoel aan een dood paard trekt of dat de hulpvrager bijvoorbeeld geen blijk van waardering of dankbaarheid laat zien naar de hulpverlener. Als de hulpverlener verwacht iets materieels of immaterieels terug te krijgen van de hulpvrager en hij krijgt dit niet, dan kan er gemakkelijk een gevoel van niet wederkerigheid ontstaan. Als dit gevoel lang blijft bestaan dan kan een hulpverlener psychisch uitgeput raken, wat in het ergste geval kan leiden tot een burn-out. Een gebrek aan wederkerigheid kan zorgen voor psychische en/of lichamelijke klachten. Dit gevoel van uitputting, de burn-out, kan bij de hulpverlener er toe leiden dat er minder geïnvesteerd wordt in de relatie tussen hem/haar en de hulpvrager. Dit kan zich gaan uiten in een meer teruggetrokken, koude, afstandelijke, cynische of onpersoonlijke houding tegenover de hulpvrager.

De hulpvrager kan dit doen om zichzelf tegenover de cliënt te beschermen van dit gebrek aan wederkerigheid. Door dit gedrag kan hij minder gaan verwachten van de cliënt en teleurstellingen zullen veel minder aanwezig zijn. Dit kan wel er toe voor zorgen dat resultaten minder groot gaan worden en de hulpverlening disfunctioneel wordt. Door dit gebrek aan resultaten gaat de hulpverlener twijfelen aan de eigen competentie en zijn/haar persoonlijke bekwaamheid vermindert.

Aan de andere kant zijn gevoelens van bevoorrechtiging in strijd met het professionele zelfbeeld van de hulpverlener. Men is juist gericht op geven in plaats van op het nemen. Ook zou een rol kunnen spelen dat hulpverleners niet vertrouwen wat ze van hun cliënten terugkrijgen.

Samenvatting: gebrek aan wederkerigheid speelt niet alleen een rol bij het welbevinden in relaties met bekenden, maar ook met vreemden waarmee een zuiver professionele relatie bestaat. Hieruit is te zien dat ook in relaties waar men betaald wordt voor het geven van steun, mensen zich toch niet kunnen onttrekken van wederkerigheidsverwachtingen.

2.2.4 Autonomie en verbondenheid, geven en nemen

Het thema autonomie en verbondenheid gaat niet direct over wederkerigheid, maar wel over een essentieel deel van wederkerigheid, namelijk de relatie met jezelf en de relatie met de ander. Bouwkamp en Bouwkamp (Bouwkamp & Bouwkamp, 2012, pp. 19 - 33) gaan uitvoerig in op de zorg voor jezelf en de zorg voor de ander. Met deze paragraaf willen wij wederkerigheid onderbouwen vanuit de psychosociale hulpverlening door in te gaan op de autonomie en verbondenheid van het individu.

De mens heeft twee fundamentele behoeften, namelijk zich verbonden weten met de ander maar ook om zelfstandig en autonoom te zijn. Je voelt je pas echt vervuld als je jezelf in relatie met de ander kan realiseren. Hiermee willen Bouwkamp & Bouwkamp zeggen dat als je wilt weten wie je bent, je eerst moet ervaren wie je bent in relatie met de ander, zodat ze dit aan jou terug kunnen geven. De vijfde dimensie van de contextuele therapie- de dimensie van de ontologie, zegt dat mensen niet anders kunnen bestaan dan in relatie met anderen, zoals een figuur alleen kan verschijnen doordat er een achtergrond is waarvan zij te onderscheiden is. Het gaat om de zijns-afhankelijkheid van anderen om als persoon te kunnen bestaan (Onderwaater, 2013, p. 35). Martin Buber zegt in zijn boek 'ik en jij': *'De mens wordt aan het jij tot ik'* (Buber, 2003, p. 36). De mens wordt mens aan de ander en is daarmee een antwoordend, verantwoordend en verantwoordelijk wezen. De mate waarin hij daartoe in staat is, bepaalt de mate van welbevinden van een mens (Boszormenyi-Nagy & Krasner, 1994).

Vanuit je geboorte zijn er twee verlangens, namelijk het verlangen om jezelf te zijn maar ook om ergens bij te horen. De intrapsychische dynamiek spreekt van een spanningsverhouding tussen twee behoeften, namelijk de behoefte aan individuatie, ofwel de behoefte aan het ontwikkelen van een eigen identiteit en aan autonomie, en de behoefte aan verbondenheid, ofwel de behoefte aan emotionele nabijheid, aan relaties met anderen (Onderwaater, 2013, p. 31). Beide verlangens/behoeften zijn je hele leven aanwezig, maar je kan ze niet allebei tegelijk verwezenlijken. Wat jouw behoefte is, hoeft niet de behoefte te zijn van de ander. Dit kan leiden tot conflicten bij jezelf of tussen jou en de ander. Vanuit dit conflict ontstaan vele psychosociale problemen. De vraag die gesteld kan worden, is hoe je nog voor jezelf kan zorgen zonder de ander tekort te doen en hoe kan je voor de ander zorgen zonder jezelf tekort te doen.

Wederkerigheid gaat onder andere over de relatie met de ander en de kracht van het geven. Bouwkamp & Bouwkamp kijken in hun handboek van de psychosociale hulpverlening naar de gedragingen van het individu als het 'teveel' voor zichzelf zorgt of 'teveel' voor de ander. Allereerst de zelfopoffering. Mensen die hun eigen behoeften opofferen ten behoeve van de ander weten vaak niet goed hoe ze voor zichzelf moeten zorgen. Ze raken teleurgesteld en gefrustreerd omdat de (onuitgesproken) verwachting dat de ander op grond van hun offer voor hen gaat zorgen meestal niet uit komt. Dit zorgt ervoor dat relaties onvoldane en machteloze gevoelens op kunnen roepen. Zij hebben het gevoel altijd iets te moeten geven en zelden iets terug te krijgen. Door dit gevoel kan men zich afhankelijk op gaan stellen. De waardering die ze krijgen van de ander krijgen ze door zich steeds weer te voegen naar de wensen van de ander. Ze luisteren niet meer naar hun eigen behoefte en willen deze zeker niet kenbaar maken omdat ze bang zijn voor afwijzing. Wanneer ze wel met hun behoeften naar de ander toe gaan dan gebeurt dit op zo'n indirecte en claimende manier (als ik iets voor jou doe, wil jij dat dan voor mijn doen?) dat de ander zich eerder gaat verdedigen en terugtrekken dan dat hij geneigd is te geven waarom gevraagd wordt.

Ten tweede kijken we naar de mensen die erg individualistisch ingesteld zijn. Mensen die slecht voor anderen zorgen zijn vooral erg gericht op zichzelf. Ze luisteren slecht naar anderen, staan niet voor ze open omdat ze weinig belangstelling voor de ander hebben of omdat ze zich bedreigd voelen door de wensen, gevoelens of meningen van de ander. Als de ander iets zegt wat hen niet bevalt, dan gaan ze zichzelf snel verdedigen of vallen diegene meteen aan op wat hij zegt. Ze willen hun eigen handen

niet vaak vies maken en vinden dat de ander hen maar moet accepteren zoals ze zijn. Ze hebben een gebrek aan zelfreflectie, waardoor ze in hun gedrag soms dwingend, claimend en tiranniek overkomen. Daarbij verwachten ze ook dat men doet waar zij naar verlangen (ook al wil de ander dat niet) voordat ze bereid zijn om anderen te helpen. Ze denken eerst aan zichzelf (Bouwkamp & Bouwkamp, 2012, pp. 19-33).

Wederkerigheid is een balans tussen autonomie en verbondenheid. Het kunnen zorgen voor de ander zonder jezelf daar in te verliezen en het kunnen zorgen voor jezelf zonder de ander te vergeten. Een goede balans tussen deze twee is nodig om wederkerigheid te kunnen verwezenlijken. Maar waar komt die zorg van de ander uit voort? De zorg voor de ander komt voort uit de betrokkenheid en verbondenheid op de persoon of iets uit zijn omgeving. De zorg van de ander kan ook voortkomen uit de wens iets voor de ander te kunnen betekenen. Uit onderzoek is echter gebleken dat de behoefte aan autonomie fundamenteeler is dan de behoefte aan zorg voor de ander. Men heeft het grootste belang liggen bij individualisatie, differentiatie, zelfverwezenlijking en autonomie (Angyal, 1965). Echter, de zorg voor de ander is net zo essentieel als de zorg voor jezelf. De behoefte aan zorg voor de ander is er omdat deze behoefte werkelijk onze eigen behoefte is. Wij zorgen voor de ander omdat wij dat zelf willen. We doen dat om de behoefte van de ander tegemoet te komen, maar we doen het mede ook omdat wij er zelf beter van worden.

2.2.5 Negatieve wederkerigheid

Stierlin heeft, evenals Nagy, een dialectische benadering van relationele problemen, namelijk het heidelbergs gezinsdynamisch concept. Er zijn vijf gezichtspunten van het dit concept die gecentreerd zijn rond een bepaald aspect van de werkelijkheid tussen mensen. Het voor ons meest relevante aspect van deze vijf is de laatste, de status van wederkerigheid. In dit vijfde gezichtspunt van het Heidelbergs gezinsdynamisch concept spreekt Stierlin over de status van wederkerigheid. In een relatie kan volgens Stierlin sprake zijn van positieve of negatieve wederkerigheid. Positieve wederkerigheid heeft het karakter van een dialoog: personen bevestigen en respecteren elkaar op existentieel betekenisvolle gebieden, wat een werkelijke ontmoeting tussen hen mogelijk maakt. Bij negatieve wederkerigheid daarentegen is deze dialoog verstoord of beperkt zich slechts tot enkele gebieden (Onderwaater, 2013).

In haar essay over wederkerigheid uit het boek 'verzorgingsstaat: vaar wel' gaat Aafke Komter in op negatieve wederkerigheid en onderscheidt ze twee vormen daarvan. In een geïndividualiseerde samenleving ziet ze dat mensen steeds minder respect voor elkaar hebben en weinig rekening met elkaar houden. Er heerst veelal een gedachtegang van: 'ze zoeken het maar uit'. Het publiekelijk blijken van respect naar anderen is wel degelijk een uiting van solidariteit, maar Komter concludeert dat het wederkerig uiten van respect is verminderd.

De eerste vorm van negatieve wederkerigheid volgens Komter is het gevoel van 'iets voor niets' is oppermachtig geworden, terwijl de verplichting iets terug te geven, al is het maar respect, tot een minimum is gezakt. Er heeft een mentaliteitsverandering plaatsgevonden die te maken heeft met de opkomst van een verzorgingsstaat. In deze verzorgingsstaat was de schaarste aanzienlijk verminderd en voor sommigen zelfs vervangen door overvloed. In zo'n samenleving leren mensen dat hun behoeften gemakkelijker bevredigd worden zonder dat ze daar iets voor terug te hoeven geven. Een wereld van overvloed ondermijnt de positieve norm van wederkerigheid en versterkt bij mensen het gevoel van recht op iets voor niets. Komter noemt deze vorm de negatieve wederkerigheid (Komter, 2004).

Negatieve wederkerigheid kan ook een vorm aannemen van oog- om oog, tand- om- tand of het lik-op- stuk principe, de tweede vorm van negatieve wederkerigheid. Beide vormen van negatieve wederkerigheid zijn zichtbaar in de moderne samenleving. De eerste vorm, het recht op iets voor niets, uit zich in het gevoel van de onbeperkte rechten, namelijk op onmiddellijke behoeftebevrediging en op materiële welvaart zonder tegenprestatie. De tweede vorm van

negatieve wederkerigheid uit zich in het ervaren van recht op genoegdoening voor elk soort tegenslag. Komter noemt dit het recht op *free-riding* (belastingontduiking, uitkeringsfraude) en op respectloos gedrag richting anderen (Komter, 2004).

2.2.6 Tot slot

Zoals hierboven staat beschreven heeft wederkerigheid een aantal raakvlakken met theoretische invalshoeken. Buunk & Schaufeli geven in het tijdschrift van de psychologie een beschrijving van wederkerigheid, namelijk *'het op korte of lange termijn beantwoorden van door een ander verrichte hulpacties, gunsten of diensten met een min of meer vergelijkbare actie'* (Buunk & Schaufeli, 2001, p. 41) en benoemen een aantal voorwaarden waaronder wederkerigheid zich kan ontwikkelen. In hun artikel gaan Buunk & Schaufeli in op de verschillende voorwaarden en groepen van en bij wederkerigheid. Daarnaast kijken ze naar de relatie tussen de hulpverleners en de hulpvragers. De relatie tussen deze twee is ingewikkeld omdat de hulpverlener meer geeft dan de hulpvrager. Buunk & Schaufeli zijn ingegaan op deze scheve balans van wederkerigheid en hebben de gevolgen beschreven als er geen sprake is van wederkerigheid in deze relatie.

Bouwkamp en Bouwkamp gaan in hun boek: Handboek Psychosociale hulpverlening (Bouwkamp & Bouwkamp, 2012, pp. 19 - 33) in op de balans tussen autonomie en verbondenheid. Deze balans komt terug bij wederkerigheid. Bouwkamp & Bouwkamp zeggen dat je je pas echt vervuld voelt als je jezelf in relatie met de ander kan realiseren. Door anderen leer je wie je zelf bent. Wederkerigheid gaat over de sociale uitwisseling tussen mensen, dus het contact van het individu met de ander. Ook Buber spreekt vanuit de ethiek en de contextuele hulpverlening over de mens in contact met de ander. De mens wordt mens aan de ander en is daarmee een antwoordend, verantwoordend en verantwoordelijk wezen. De mate waarin hij daartoe in staat is, bepaalt de mate van welbevinden van een mens (Buber, 2003, p. 36) (Boszormenyi-Nagy & Krasner, 1994). Nagy gaat hierop verder door te concluderen dat de mens vanuit zijn geboorte twee verlangens heeft, namelijk het verlangen om jezelf te zijn en om ergens bij te horen. Deze twee verlangens zorgen voor spanning, want beide verlangens zijn altijd aanwezig en kunnen niet tegelijk verwezenlijkt worden. Wederkerigheid gaat onder andere over het vinden van deze balans. Wordt deze balans niet gevonden, dan kan dit leiden tot psychosociale conflicten bij het individu (Onderwaater, 2013, p. 31).

Bouwkamp & Bouwkamp spraken over de kracht van het geven en wat de gevolgen zijn als een individu teveel voor zichzelf of teveel voor de ander zorgt. Beide gedragingen zorgen, zoals ook terug te lezen is, voor een patroon wat in onbalans is. Bouwkamp & Bouwkamp laten zien welke gevolgen de gedragingen hebben en wat daarbij komt kijken.

Het laatste onderdeel van paragraaf 2.2 gaat over negatieve wederkerigheid. Hier gaat het om een verstoorde dialoog van wederkerigheid (Onderwaater, 2013). Komter spreekt hier over het gevoel van 'iets voor niets' wat is aangeleerd door de opkomst van de verzorgingsstaat. Mensen hebben geleerd dat hun behoeften gemakkelijk bevredigd kunnen worden zonder dat ze iets terug hoeven te geven. Deze verstoorde balans neemt de positieve norm van wederkerigheid weg. Een andere vorm van negatieve wederkerigheid is volgens Komter het principe van 'oog om oog, tand om tand'. Deze vorm spreekt voor zich, namelijk wanneer iemand iets negatiefs geeft is de ander in staat om diegene terug te betalen. Het is wederkerigheid, maar wel één van de schaduwkanten daarvan (Komter, 2004).

Zoals eigenlijk in heel paragraaf 2.2 is terug te lezen, gaat het om balansen: de balans tussen geven en nemen, autonomie en verbondenheid, jezelf en de ander en jezelf met de relatie in de ander. Verschillende invalshoeken en theorieën hebben beide kanten van deze balansen beschreven en laten ook zien wat er gebeurt wanneer er sprake is van onbalans. Wederkerigheid gaat in op deze balansen en hun verstoringen, want wederkerigheid draait om het geven en het nemen, maar vooral ook om de burger (het individu) en het contact met de ander (samenleving).

2.3 Wederkerigheid vanuit de sociologie en antropologie

In dit onderdeel beschrijven we wederkerigheid vanuit een sociologisch perspectief. Voor deze invalshoek maken we, net als aan het einde van paragraaf 2.2, gebruik van de tekst van Komter over wederkerigheid en solidariteit. In ons literatuuronderzoek naar wederkerigheid vanuit de sociologie hebben we ontdekt dat er niet veel sociologen zijn die ingaan op wederkerigheid zoals Dichterbij hem beschrijft. De wederkerigheid zoals Komter het beschrijft heeft veel raakvlakken met Dichterbij, waardoor wij de keuze hebben gemaakt om haar tekst centraal te zetten in de beschrijving van wederkerigheid vanuit een sociologisch perspectief. Omdat de tekst van Komter ingaat op wederkerigheid en solidariteit, hebben wij er voor gekozen om de belichting van wederkerigheid vanuit de sociologie apart te beschrijven.

2.3.1 Solidariteit en wederkerigheid

In deze paragraaf komen een aantal inzichten van sociologen en antropologen over de hedendaagse solidariteit aan bod. Eerst laten we zien wat Durkheim en Simmel (sociologen) zeggen over solidariteit, vervolgens komen Simmel en Mauss (antropologen) voorbij en afsluitend in deze paragraaf gaan we in op het wederkerigheidsprincipe bij arme huishoudens.

De samenleving is aan het individualiseren. Er vinden veranderingen plaats in de solidariteit. Durkheim bespeurde een verandering in het waarden- en normenpatroon binnen de geïndividualiseerde solidariteit. Individuen zouden gaan beseffen dat ze steeds autonomer worden, maar tegelijkertijd beseffen ze ook dat ze anderen meer nodig hebben om succesvoller te worden en hun levenskansen te vergroten. In de ogen van Durkheim was het de uitdaging om in de geïndividualiseerde samenleving nieuwe vormen van burgerlijk bewustzijn en een nieuw burgerlijk moraal te ontwikkelen (Komter, 2004, p. 2).

Georg Simmel zag de individualisering van de maatschappij niet zozeer als een bedreiging van de solidariteit, maar meer als een kans voor nieuwe mogelijkheden in solidariteit. Vroeger waren mensen vooral verbonden met de kleine sociale kringen, zoals kerk, familie en het dorp, maar nu, in de moderne samenleving, gaat men zich steeds meer identificeren met grotere sociale kringen. Men ziet zich meer als individu omdat er geen specifieke groep is die men moet vertegenwoordigen. De solidariteit zou abstracter worden, want men identificeert zich met grotere groepen. Solidariteit heeft hierdoor een grotere reikwijdte gekregen, iets wat ten koste gaat van de intensiteit maar wat niet per se een probleem hoeft te zijn (Komter, 2004, p. 3).

Volgens de klassiek antropologen ligt wederkerigheid ten grondslag aan de sociale bindingen. Mauss beschrijft hoe drie fundamentele verplichtingen- de verplichting te geven, de verplichting te ontvangen en de verplichting terug te geven- aan de basis lagen van de culturen die hij bestudeerde. Door geschenken uit te wisselen voelen mensen zich betrokken en kunnen ze met elkaar communiceren en goederen of diensten uitwisselen. Iedere gift, ook al is hij nog zo spontaan gegeven, is ingegeven door een eerder ontvangen geschenk, of dat nu korter of langer geleden is. Het geven van geschenken is onlosmakelijk verbonden met het principe van de wederkerigheid, zonder dat dat nu betekent dat mensen zich steeds bewust zijn van die wederkerigheid wanneer ze iets aan een ander geven. Echte vrijwilligheid bij het geven is volgens Mauss dus schijn. Steeds ligt er een systeem van wederzijdse verplichtingen aan ten grondslag. Wederkerige uitwisseling van zowel materiële (goederen, geschenken) als immateriële zaken (hulp, zorg, diensten) is de basis voor het netwerk van duurzame sociale bindingen en daarmee van cohesie en solidariteit.

In de wederkerigheid die klassiek antropologen observeerden komen twee elementen samen. In de eerste plaats het element van het *do ut des*, het onherroepelijke gegeven dat een gift zijn eigen beloning in zich draagt, doordat hij een tegengift op roept. Het tweede element is het element van dankbaarheid voor ontvangen giften. Vanuit de gift zit een morele verplichting, namelijk het besef dat je net zo lang bij de ander in het krijt staat tot je door het geven van een tegengift de schuld is ingelost (Komter, 2004, pp. 3,4).

In een onderzoek naar solidariteit onder tientallen arme huishoudens in Amsterdam ontdekte men vormen van hulp die op wederkerigheid berusten. Het klaar staan voor anderen betekende dat je ook zelf aanspraak mag maken op hun hulp als dat nodig is. Familie, vrienden en burens onderhouden dergelijke uitwisselingsrelaties met elkaar. Het ging dan bijvoorbeeld om boodschappen, klusjes, het lenen van geldbedragen of levensmiddelen. Belangrijk hierbij is dat huishoudens wel een netwerk moeten hebben. Zonder netwerk is men niet snel in staat om sociaal kapitaal te mobiliseren. Arme huishoudens vallen voor een belangrijk deel terug op de informele solidariteit van hun sociale netwerk. Dit netwerk stelt hen in staat aanvullende inkomsten, goederen en diensten te verwerven (Komter, 2004, p. 6).

2.3.2 Selectieve wederkerigheid

Aan wie biedt men eigenlijk zorg? Komter zegt dat mensen zich als eerst identificeren met hun naasten, hun directe verwanten of familie, en daarna pas met anderen. Identificatie met wie men bepaalde belangen deelt ligt voor de hand (Komter, 2004, p. 10).

Volgens Komter is er een duidelijk verband tussen geven en ontvangen. Gulle gevers zijn tevens degenen die veel ontvangen. Wie goed doet goed ontmoet. Dit geldt voor alle soorten geschenken, ook de immateriële vormen zoals het bieden van gastvrijheid en hulp en zorg. Toch heeft deze wederkerigheid ook een negatieve zijde: degene die het minst geven zijn ook de kleinste ontvangers. Deze groepen blijken veelal toch de sociaal zwakkere groepen te zijn. Een belangrijke voorwaarde voor het uitwisselen van giften is het deelnemen aan sociale netwerken (kringen van familie of vrienden die elkaar regelmatig zien). Het zijn deze ontmoetingen waar de meeste giften worden uitgewisseld. Wanneer men door omstandigheden, ziekte of hulpbehoefte, niet meer actief deel kan nemen aan deze kringen of wanneer men door financiële beperkingen niet in staat is veel geschenken te geven dan trekt men aan het langste eind. Wanneer blijkt dat ze het minst geven zullen ze ook het minst ontvangen. Hierin ontstaat het volgende patroon: diegenen die het maatschappelijk en sociaal gezien het meest nodig hebben, ontvangen de minste materiële en immateriële geschenken (Komter, 2004, pp. 10,11).

Hoe kan je de negatieve wederkerigheid uit de vorige paragraaf en de hierboven geschetste gevolgen van wederkerigheid omdraaien? Komter zegt dat dit kan door te streven naar een soort 'verlichte' wederkerigheidsmoraal in de alledaagse leefomgeving. Niet het rationele en calculerende 'voor-wat-hoort-wat' maar het idee dat het leven er voor iedereen prettiger op wordt wanneer je vriendelijkheid, hoffelijkheid en respect op soortgelijke wijze beantwoordt wanneer je ziet dat rekening houden met de ander de basis is voor elke vorm van gemeenschapsleven. Burgers kunnen leren dat het teruggeven lonend is wanneer er voldoende ruimte is om te investeren in de kwaliteit van je leefomgeving (Komter, 2004, pp. 11,12).

Wie krijgt, ontwikkelt een morele verplichting om terug te geven en wie geeft, voelt zich gerechtigd om terug te ontvangen. Dit principe van giftenuitwisseling is de basis van het ontstaan van sociale gemeenschappen en zit al vanaf het begin van ons leven in ons. De wederkerigheidsmoraal is geen 'voor-wat-hoort-wat', maar het heeft wel degelijk rechten en plichten in zich. Kijk maar naar ons dagelijks sociale verkeer. Als een baby naar je glimlacht dan lach je terug. Krijgt de baby hier lange tijd geen respons op dan kan het in zijn of haar sociaal-emotionele ontwikkeling achterop raken. Vriendelijkheid vraagt om een soortgelijk antwoord. Wederzijdse hulp onder vrienden/burens, het organiseren van evenementen op het werk die het gevoel van onderlinge binding vergroten, hoffelijkheid en rekening houden met elkaar zijn gedragingen die de norm van wederkerigheid als uitgangspunt hebben (Komter, 2004, pp. 12,13).

2.3.3 *Samenvattend*

Aafke Komter spreekt in haar artikel over de relatie tussen de hedendaagse solidariteit en wederkerigheid. Er vinden veranderingen plaats in de samenleving. Er is steeds meer sprake van individualisatie en dit heeft ook effect op de solidariteit. Mensen gaan zich met grotere groepen identificeren en hoeven zich niet meer te verantwoorden voor een specifieke groepen. De reikwijdte van solidariteit is groter geworden, maar de intensiteit neemt af.

Mauss spreekt over de fundamentele verplichtingen van wederkerigheid, namelijk de verplichting te geven, te ontvangen en terug te geven. Hij zegt dat elke gift is ingegeven door een eerder ontvangen geschenk. Echte vrijwilligheid is een schijn want er ligt, bewust of onbewust, steeds een systeem van wederzijdse verplichtingen aan ten grondslag. Komter spreekt over de morele verplichting van de gift, namelijk het besef dat je bij iemand in het krijt staat totdat je 'de schuld' inlost door iets terug te geven. Daarnaast is wederkerigheid selectief. Komter zegt dat mensen zich identificeren met directe verwanten en familie en als laatste pas met de ander. Identificatie met wie men bepaalde belangen deelt ligt voor de hand. Naast het selectieve karakter van wederkerigheid, is er bij wederkerigheid ook sprake van een verband tussen geven en ontvangen. Gulle gevers ontvangen ook veel. Dit verband heeft negatieve zijdes, want degene die het minst geven, zullen ook het minst ontvangen. Dit zijn vaak de sociaal zwakkere groepen met een klein sociaal netwerk. Deze mensen hebben juist het meeste nodig, maar zijn niet in staat om veel te geven. Dit zorgt voor het volgende patroon: diegenen die het maatschappelijk en sociaal gezien het meest nodig hebben, ontvangen de minste materiële en immateriële geschenken (Komter, 2004, pp. 10,11).

Aan het einde van haar artikel en ook aan het einde van paragraaf 2.3 spreekt Komter over remedies of oplossingen voor de geschetste veranderingen in de hedendaagse solidariteit en de negatieve wederkerigheid van paragraaf 2.2. Volgens Komter is het belangrijk om te streven naar een vorm van wederkerigheid die niet calculerend is, maar waar je anderen op een soortgelijke, positieve manier beantwoordt. Wederkerigheid is de basis van het ontstaan van maatschappelijke contacten en sociale netwerken. Wederkerigheid heeft een verplichtend karakter, maar het is geen 'voor- wat- hoort- wat' (Komter, 2004).

2.4 **Wederkerigheid vanuit verschillende artikelen**

Naast de eerder beschreven theoretische invalshoeken hebben wij, zoals ook staat geschreven in het plan van aanpak, in ons literatuuronderzoek gezocht naar artikelen en documenten die gaan over of gelinkt kunnen worden aan het begrip wederkerigheid zoals de methodiek Dichterbij hem beschrijft. In deze paragraaf beschrijven wij de uitkomsten van deze artikelen die bijdragen aan het betekenisgeven van het begrip wederkerigheid.

2.4.1 *Acceptatieschroom en vraagverlegenheid*

In paragraaf 2.1 spreekt Penninx over een aantal voorwaarden om wederkerigheid tot bloei te laten komen in de samenleving. Dit zijn: respect voor elkaar, wederzijdse aanspreekbaarheid en het durven vragen, aanbieden en aannemen van hulp (Penninx, 2013). Het niet durven aanbieden of aannemen van hulp wordt ook wel acceptatieschroom genoemd. Acceptatieschroom is een fenomeen dat, vooral kwetsbare, burgers het moeilijk vinden om hulp te aanvaardden (Movisie, 2013a).

Naast acceptatieschroom bestaat er ook vraagverlegenheid. Het woord zegt het al: mensen durven niet om hulp te vragen. In onze maatschappij is er sprake van een altruïstisch overschot. Er zijn meer mensen bereid hulp te bieden dan mensen die er daadwerkelijk om vragen. Dit kan verschillende redenen hebben. Eén van die redenen is dat er ongeschreven regels zijn. De sociologe Hochschild (1979) heeft er op gewezen dat ongeschreven regels een belangrijke rol spelen bij de manier waarop mensen hun gevoelens uiten. Door onze opvoeding en socialisatie leren we herkennen of aanvoelen,

wat gepast en ongepast gedrag is in sociale situaties. Vraagverlegenheid kan hiermee voor een deel worden verklaard. Er speelt als het ware een intern conflict binnen iemand af wat al vanaf de socialisatie aangeleerd kan zijn. Mensen die vinden dat ze zelfstandig moeten zijn zullen minder snel hulpvragen. De maatschappelijke norm versterkt dan de schroom om een ander om hulp te vragen (Movisie, 2013b)

Je vraagt niet meer dan je geeft. Dit werkt natuurlijk ook drempelverhogend. Mensen schrikken terug voor een ongelijkwaardige relatie en willen niet bij iemand in het krijt staan. Verder werken de maatschappelijke normen rondom privacy ook drempelverhogend bij het vragen om hulp. Als je echt een beroep wil doen op anderen dan betekent dat dat je mensen moet toelaten in je eigen privéomgeving. Bij praktische, kleine zaken is dit niet direct nodig, maar wederkerigheid stuurt ook op de vraag naar hulp bij sociale- en dieper liggende problemen. Bij dit laatste kunnen mensen een verlies van privacy ervaren omdat de hulpgever erg dicht bij komt. Het minst moeilijk is dus de vraag om instrumentele hulp. Sociale hulp blijkt een stuk lastiger te zijn (Movisie, 2013b).

2.5 Beantwoording eerste deelvraag

In deze laatste paragraaf willen we antwoord geven op onze eerste deelvraag van het onderzoek: *wat houdt de bouwsteen wederkerigheid in vanuit theoretische kaders?* We geven antwoord op deze vraag door het begrip wederkerigheid vanuit Dichterbij te vergelijken en aan te vullen met de gevonden theoretische informatie.

Wederkerigheid gaat over de relatie tussen twee personen of tussen meerdere personen of groepen. Wederkerigheid is de wederzijdse uitwisseling van materiële en niet materiële steun, informatie en diensten. Deze uitwisseling bestaat uit geven en nemen en kan verwezenlijkt worden in een korte- of juist langere periode. Dit geven en nemen is bij wederkerigheid tussen bewoners of burgers in balans, doordat telkens wordt bijgehouden wat men in de relatie stopt en wat men er voor terug krijgt. Men maakt in zijn of haar hoofd een automatische rekening van wat je geeft en wat je krijgt. Door middel van deze automatische rekening merk je het wanneer er mensen zijn die misbruik maken van wederkerigheid of er juist heel erg van profiteren.

Naast geven en nemen is wederkerigheid ook de balans tussen autonomie en verbondenheid. Het gaat over het kunnen zorgen voor de ander zonder jezelf daar in te verliezen en het zorgen voor jezelf zonder de ander te vergeten. Te veel of te weinig geven en/of ontvangen heeft grote gevolgen. Een gezonde balans tussen autonomie en verbondenheid is nodig om wederkerigheid te laten werken.

Om wederkerigheid te laten werken zijn er een aantal voorwaarden waar aan voldaan moet worden. Vanuit Dichterbij zijn dit: respect voor elkaar, wederzijdse aanspraakbaarheid en het durven vragen, aanbieden en aannemen van hulp. Vanuit de psychologie komen daar de volgende drie voorwaarden bij: een gunstige kosten- batenverhouding, voldoende mogelijkheden tot wederzijdse hulpverlening en het moet mogelijk zijn om profiteurs van wederkerigheid te kunnen straffen.

Er zijn vier verschillende vormen van wederkerigheid die de burger in kan zetten, namelijk: enkelvoudige onmiddellijke wederkerigheid, enkelvoudige uitgestelde wederkerigheid, meervoudige onmiddellijke wederkerigheid en als laatste vorm de meervoudige uitgestelde wederkerigheid. Al deze vormen hebben hun eigen manier van handelen, waardoor de burger kan kiezen welke vorm het beste bij hem en zijn sociale omgeving past. Deze vier verschillende vormen gaan over het op korte of lange termijn beantwoorden van een dienst of een gift met een wederdienst.

Wederkerigheid zit deels in de aard van de mens. Is dit niet het geval, dan is het aan de sociaal werker om met de burger aan de slag te gaan met geven en nemen. Oefenen met het leren doseren, grenzen stellen en hulp durven/leren geven en vragen. Daarnaast is het belangrijk om oefenplaatsen te creëren waar de burger wederkerigheid in kan zetten. In eerste instantie doet de burger dit zelf,

maar de sociaal werker geeft waar nodig de ondersteuning die nodig is. In deze oefenplaatsen gaat de burger een relatie aan met anderen of versterkt het zijn of haar sociale netwerk. Dit kan voor de burger veel dingen opleveren, namelijk positieve reacties van anderen. De zelfwaardering van de burger verhoogt, wat hem krachtiger en zelfverzekerder zal maken. Onderlinge wederkerigheid zorgt ervoor dat burgers collectief handelen en zelf (hulp)vragen aanpakken. Iets doen voor de ander verlaagt de drempel om terug te vragen. De sociale omgeving wordt veerkrachtiger. Burgers gaan elkaar onderling ondersteunen door aan de slag te gaan met hulp geven, hulp vragen en hulp ontvangen.

De wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij mag niet vergeleken worden met een negatieve vorm van wederkerigheid. De wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij gaat over de positieve vormen van wederkerigheid, maar naast deze positieve vormen zijn er ook negatieve vormen van wederkerigheid. Een blik van Komter op de hedendaagse solidariteit laat zien dat mensen minder wederzijds respect naar elkaar tonen, minder rekening met elkaar houden en zich steeds meer richten op het eigen individu. Vanuit de overvloedige verzorgingsstaat is een gedachtegang van 'iets voor niets' ontstaan. Mensen kregen veel van de overheid en hoefden daar weinig of niets voor terug te doen. Een andere vorm van negatieve wederkerigheid is het recht op genoegdoening voor elk soort tegenslag (oog-om-oog, tand-om-tand).

Een groot gevaar bij het invullen van de definitie van wederkerigheid, is dat het wordt vergeleken met een voor- wat- hoort- wat relatie. DichtErBij zegt dat wederkerigheid niet vergeleken mag worden met een dergelijke relatie. Wederkerigheid heeft geen gedwongen karakter, dat terwijl de overheid dit wel steeds meer doet. Een uitkering in ruil voor vrijwilligerswerk, oftewel de maatschappelijk nuttige tegenprestatie, is daar een voorbeeld van, maar dit is geen echte wederkerigheid. De overheid blijft namelijk controle houden op de burger, terwijl echte wederkerigheid uit gaat van het eerder genoemde ongedwongen karakter en de intrinsieke motivatie van de gever en de ontvanger. *'Goed wederkerigheidswerk dient het primair belang van de cliënt/wijkbewoner'* (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 103).

Er zijn drie verplichtingen van wederkerigheid, namelijk de verplichting te geven, te ontvangen en terug te geven. Ondanks dat wederkerigheid niet uit gaat van een 'voor-wat-hoort-wat relatie', verplichting of dwang, ligt er in elke gift wel een bewuste of onbewuste wederzijdse verplichting ten grondslag, hoe vrijwillig of ongedwongen de gift ook gegeven is. Zoals al eerder in deze paragraaf staat geschreven, vraagt het individu zich steeds af wat hij in een relatie stopt en wat hij er voor terugkrijgt. Men houdt een persoonlijke rekening bij van geven en nemen die natuurlijk in balans moet zijn.

2.5.1 Terugblik en wat volgt

In dit hoofdstuk, het literatuuronderzoek, zijn we ingegaan op het begrip wederkerigheid. Allereerst hebben we wederkerigheid beschreven vanuit de methodiek Dichterbij. Na deze beschrijving zijn we ingegaan op wederkerigheid vanuit verschillende theoretische kaders. Met behulp van deze theoretische kaders en een aantal literatuurstukken hebben wij het begrip wederkerigheid verkend en het een theoretisch onderbouwde beschrijving gegeven. Zoals te lezen valt in paragraaf 2.5 hebben wij deelvraag één kunnen beantwoorden vanuit de gevonden theorie en is er hopelijk een duidelijk beeld geschetst van het begrip wederkerigheid.

Om niet alleen bij de theorie rondom wederkerigheid te blijven, hebben wij ook in de praktijk onderzoek gedaan naar het principe van wederkerigheid. Door middel van de theorie en de praktijk met elkaar te koppelen, willen wij een zo volledig mogelijk beeld schetsen van wederkerigheid. Met deelvraag drie, ons praktijkonderzoek, gaan we in gesprek met sociaal werkers rondom het thema wederkerigheid, maar voordat we de stap maken naar de interviews willen wij eerst onderzoeken of er al praktijkvoorbeelden zijn van wederkerigheid. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de gevonden voorbeelden en kijken we welke invulling deze, naast de theorie, geven aan het kernbegrip wederkerigheid.

Hoofdstuk 3. Deelvraag 2

In het derde hoofdstuk van ons onderzoek willen we een antwoord geven op de tweede deelvraag: *welke invulling geven praktijkvoorbeelden aan het kernbegrip wederkerigheid?* Bij de beantwoording van deze deelvraag willen we beschrijven welke praktijkvoorbeelden we gevonden hebben die gelinkt kunnen worden aan het kernbegrip wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij. De gevonden praktijkvoorbeelden komen uit bestudeerde literatuur. Ook kwamen er een paar voorbeelden naar voren uit ons onderwijsleergesprek op de terugkomdag van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de tweede deelvraag en worden de gevonden praktijkvoorbeelden gekoppeld aan het begrip wederkerigheid.

3.1 De betekenis van nabijheid

In een onderzoek naar informele zorg in de volksbuurt Drents Dorp in Eindhoven maakte E.A.H.M. Linders gebruik van de volgende centrale vraag (Linders, 2010): *wat beweegt buurtbewoners om elkaar wel of niet te helpen?* Deze vraag was gericht op het ontdekken van de motieven van bewoners om wel of geen hulp te verlenen aan anderen. Als wijkbewoners hulp gaven, werd er gevraagd naar de betekenis die het geven van hulp voor hen had. Om antwoord te krijgen op de centrale vraag van het onderzoek hield Linders diepte-interviews met dertig bewoners van Drents Dorp.

In de tweede onderzoekslijn van haar onderzoek ging Linders in op de rol van wederkerigheid. Daarbij stond de individuele relatie tussen gever en ontvanger centraal. Bij deze lijn draaide het specifiek om wederkerigheid in de vorm van 'voor-wat-hoort-wat'. Dit wordt ook wel een ruilrelatie genoemd. De vraag die bij deze onderzoekslijn was opgesteld, luidde als volgt: *In hoeverre geven de bewoners hulp omdat ze deze beschouwen als een investering die iets oplevert?*

De meeste buurtbewoners die hulp gaven aan anderen vonden dat je belangeloos moet helpen zonder voor die gegeven hulp iets terug te verwachten. Toch hadden ze er soms toch moeite mee als ze geen hulp terug kregen. Dat werd als een gemis ervaren.

In de diepte-interviews kwam dan ook naar voren dat de meeste bewoners de voorkeur gaven aan relaties waarin het uitwisselen van hulp gemakkelijk en ongevraagd plaats vond. Mensen hadden liever vanzelfsprekende wederkerigheid zonder gevoelens van plicht. De onderling uitgewisselde hulp of dienst verschilde soms zo van elkaar dat er nauwelijks sprake was van een directe ruilrelatie. Veel buurtbewoners vonden het fijn om te weten dat ze terug konden vallen op burens, familie of vrienden. Dat was al voldoende compensatie voor hun geboden hulp, ook al maakten ze in de praktijk soms helemaal geen gebruik van deze mogelijkheden. Als de geboden hulp gewaardeerd werd door woorden of een bedankje was dat voor de hulpgevers ook genoeg om de onderlinge balans in de relatie met de ander weer in evenwicht te brengen.

De onderlinge relatie staat centraal en niet de uitgewisselde hulp of dienst. Evenwicht zoeken, vinden en houden in de hulprelaties die buurtbewoners hebben met burens, familie of vrienden is essentieel voor hen. Linders spreekt daarom liever van *evenwichtzoekende* relaties in plaats van de term ruilrelatie te gebruiken. Het geven en ontvangen van hulp is een gevoelig proces waarin het zoeken naar evenwicht in de relatie belangrijk is.

Bij het streven naar balans in hulprelaties is de compensatiedrang bij de hulpontvanger vaak groter dan de behoefte aan een wederdienst bij de gever. De ontvanger zal proberen om de gekregen hulp naar vermogen te compenseren en zo de onderlinge (hulp)relatie weer in evenwicht brengen, want hij/zij wil niet afhankelijk worden of zijn van de hulp van de gever.

Binnen Drents Dorp vinden de *evenwichtzoekende* relaties veelal plaats tussen mensen die overeenkomsten met elkaar hebben: de zogenoemde *like-me's*. In de wijk wonen veel mensen die iets mankeren. De bewoners hebben vaak een lage levensverwachting en een slechte gezondheid. De kans dat 'lotgenoten' elkaar ontmoeten en onderling steunen is groot.

Het mechanisme van 'soort-helpt-soort' speelt zich niet alleen af binnen Drents Dorp. Hulprelaties met vrienden en familie die buiten de buurt wonen, hebben een gelijksoortig karakter. Mensen met dezelfde soort psychische, fysieke en sociale klachten helpen elkaar, dus de kwetsbare burgers zorgen voor elkaar.

Positief hieraan is dat buurtbewoners met beperkingen of een zwakke maatschappelijke positie hun verantwoordelijkheid nemen. Helpen kan als een vorm van zelfhulp fungeren. Het geeft zelfvertrouwen om meer te gaan participeren in de samenleving. Wie bijvoorbeeld door omstandigheden of ouderdom een uitkering krijgt en (werkloos) thuis zit, heeft ook meer tijd om te helpen en kan daardoor meer tijd steken in het doen van vrijwilligerswerk.

Een nadeel is dat hulp tussen *like-me's* er voor zorgt dat er nauwelijks verbondenheid is tussen de 'sterken' en de 'zwakken' in Drents Dorp. Verschillen in de buurt worden op deze manier niet overbrugd. Het risico op overbelasting en uitval is ook groter als vooral kwetsbare groepen onderling zorg voor elkaar dragen (Linders, 2010).

3.2 Het belang van TijdvoorElkaar

De methode TijdvoorElkaar wordt gebruikt om wijkbewoners te activeren tot het aangaan en onderhouden van sociale netwerken in hun buurt. De wijkgerichte methode wordt in verschillende steden in Nederland ingezet, zoals Utrecht, Nieuwegein, Zeist, Eindhoven en Haarlem. Vooral welzijnsorganisaties passen de methode toe, maar ook zorginstellingen of woningcorporaties kunnen de manier van werken inzetten in de stad waar ze gevestigd zijn.

De twee pijlers van de methode zijn: een interactieve website en een sociaal makelaar.

Buurtbewoners kunnen elkaar via een website informeren over vraag en aanbod van diensten, bijvoorbeeld boodschappen doen, hulp bij computergebruik of schoonmaken. Aan alle deelnemers van TijdvoorElkaar wordt gevraagd zowel iets te vragen, als iets aan te bieden. Dit wordt echter niet verplicht. De sociaal makelaar is een professional die werkt voor een welzijnsorganisatie en hij/zij heeft een zeer belangrijke functie binnen de methode. De taak van de sociaal makelaar is om hulpvragers (vraag) en hulpgevers (aanbod) aan elkaar te koppelen en daarbij ook sociaal kwetsbare burgers te betrekken. Uiteindelijk is het de bedoeling dat deelnemers, zonder gebruik te maken van de website of hulp van een sociaal makelaar, met andere deelnemers sociale netwerken kunnen vormen waarin ze wat voor elkaar betekenen (Willemse, 2011).

In het onderzoek van Bredewold & Malda is gekeken hoe TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan van duurzame sociale netwerken in buurten en wijken (Bredewold & Malda, 2014). Daarbij ging er extra aandacht uit naar de vraag of burgers met een beperking, zoals verstandelijk of met een psychiatrische achtergrond, hierin ook betrokken worden. De centrale onderzoeksvraag luidde als volgt: *Dragen TijdvoorElkaar projecten bij aan het ontstaan en voortbestaan van wederkerige contacten tussen mensen met en zonder beperkingen en welke voorwaarden en belemmeringen spelen daarbij een rol?*

Om een antwoord op deze vraag te kunnen krijgen, is er gebruik gemaakt van een evaluatieonderzoek waarbij de werkzaamheid van het project TijdvoorElkaar onderzocht is door vijf koppels van deelnemers een jaar lang te volgen. Het was de bedoeling om koppels te volgen waarvan één persoon een verstandelijke of psychische beperking heeft en de ander niet. Tijdens het onderzoek bleek echter het verschil tussen meer weerbaar en kwetsbaar niet altijd even duidelijk te zien.

Sociaal makelaars selecteren echter niet op beperking(en) en ze houden bovendien ook geen uitgebreide intake. Er bestaan soms wel vermoedens van mogelijke beperkingen, maar die zijn niet onmiskenbaar vastgesteld. Tegelijkertijd hadden meer weerbare burgers ook verscheidene lasten, zoals werkloosheid of een fysieke beperking. In sommige gevallen was er daardoor sprake van koppels met twee minder of meer kwetsbare personen, wat het beeld bevestigt van kwetsbare mensen die elkaar hulp en ondersteuning bieden.

Naast het volgen van vijf koppels zijn er nog vijftien individuele deelnemers van TijdvoorElkaar geïnterviewd. Deze deelnemers hebben zelf een (licht) verstandelijke of psychische beperking of hebben contact gehad met iemand met een beperking. Daarnaast vonden er gesprekken plaats met een aantal sociaal makelaars van TijdvoorElkaar die vraag en aanbod van mensen proberen te koppelen aan elkaar en contacten tussen mensen proberen te ondersteunen.

Het onderzoek naar het project TijdvoorElkaar laat zien dat het mogelijk is om contact tussen mensen te organiseren. Onder een aantal voorwaarden kan het contact ontstaan: actieve matching, begeleiding en bemiddeling door een sociaal makelaar, de juiste begrenzing van diensten en van het contact als geheel en het hanteren van een enigszins zakelijke, afstandelijke houding. Met behulp van deze voorwaarden komen er nieuwe contacten tot stand. Uit het onderzoek blijkt echter dat dit voornamelijk relaties zijn tussen kwetsbare mensen onderling of juist ongelijkwaardige relaties tussen meer weerbare en kwetsbare burgers.

‘In relaties tussen kwetsbare mensen onderling heeft het principe van wederkerigheid de positieve uitwerking dat mensen uit een ontvangende, afhankelijke positie komen en een nieuwe, gevende rol leren aannemen. Relaties tussen kwetsbare en weerbare burgers blijken vooral duurzaam te worden als beide partijen een bepaalde onbalans accepteren. Het meest vruchtbaar lijkt het om in te zetten op begrensd, licht contact. Dit werkt beter dan warm, emotioneel contact, dat gemakkelijk leidt tot uitputting of uitbuiting van één van de betrokkenen. Het is niet reëel te verwachten dat er spontaan duurzaam contact tussen burgers met en zonder beperkingen tot stand komt’ (Bredewold & Malda, 2014, p. 10).

De belangrijkste conclusie over TijdvoorElkaar is dat de methode, mits onder de juiste voorwaarden toegepast, van grote betekenis kan zijn voor het verwezenlijken van duurzame contacten tussen burgers met en zonder een beperking. De methode kan door haar opzet en vorm vraagverlegenheid bij veel burgers wegnemen. De genoemde voorwaarden dienen door de sociaal makelaars in acht te worden genomen om een positieve opbrengst te bereiken. De professionele inzet voor langere tijd garanderen is belangrijk om deelnemers van TijdvoorElkaar op een goede manier te kunnen ondersteunen in hun deelname aan het project (Bredewold & Malda, 2014).

3.3 Lof der oppervlakkigheid

F.H. Bredewold heeft onderzoek gedaan naar hoe het contact verloopt tussen mensen met een verstandelijke of psychische beperking en buurtbewoners (Bredewold, 2014). Daarbij stond de volgende hoofdvraag centraal: *Welke patronen van geven en ontvangen worden aangetroffen in contacten tussen mensen met een beperking en hun medeburgers?* Bij het onderzoek naar welke patronen van geven en nemen er bestaan in contacten tussen mensen met een beperking en hun medeburgers werkte Bredewold volgens een opgesteld analysekader. Vier verschillende vormen van geven en ontvangen in contact komen binnen dat kader naar voren: liefdadigheid, uitbuiting, geen contact en wederkerigheid. Van wederkerigheid zijn de verwachtingen het grootst. Insluiting van kwetsbare burgers met een beperking, toename van onderlinge verbondenheid en waardering en verhoging van de eigenwaarde van mensen zouden mogelijke positieve gevolgen van wederkerigheid zijn.

Uit het onderzoek naar de verschillende vormen van contact tussen mensen met een beperking en hun medeburgers blijkt dat er bij wederkerigheid sprake is van aangepaste, kortdurende wederkerigheid. Er vindt veelal licht en oppervlakkig contact plaats tussen mensen zonder en mensen met een psychische of verstandelijke beperking. Dergelijke korte en begrensde vormen van contact bieden veiligheid en helderheid, omdat de gesprekssituaties voor beide te overzien zijn. Ook zijn de gesprekjes van belang om een brug te slaan tussen de vaak gescheiden werelden. De ongedwongen, korte contacten geven mensen met een beperking erkenning en het zorgt voor een gevoel van 'thuis' zijn in de buurt.

De wederkerigheid raakt uit balans wanneer mensen met een beperking en medeburgers samen dingen gaan ondernemen of voor elkaar gaan doen. Dan gaat wederkerigheid vaak over in 'liefdadigheid', omdat mensen zonder beperking rekening gaan houden met de psychische of verstandelijke beperking van de ander. Mensen zonder beperking verwachten dan minder terug te krijgen van de meer kwetsbare buurtbewoner. De gelijkwaardigheid in het contact wordt dus minder en dit zorgt voor frictie bij beide kanten. Mensen met een beperking willen graag (kunnen) geven in het contact met hun medemens, dus de 'liefdadigheid' van hun medeburgers roept weerstand op. Voor professionals is dus het van groot belang om in te zetten op het bevorderen van (wederkerige) relaties tussen mensen met en zonder beperking.

Het onderzoek van Bredewold laat zien dat het onder de juiste omstandigheden mogelijk is om contact tussen burgers met en zonder beperking te bevorderen en te vergroten. Wanneer iemand met een beperking stabiel is en zich in kan leven in de ander zijn de mogelijkheden tot goed contact bijvoorbeeld al groter. Voorwaarde hierbij is dat het contact voldoende begrensd wordt in duur, frequentie en intensiteit (eventueel met hulp van een professional).

Licht, oppervlakkig en begrensd contact lijkt beter te passen bij de competenties van mensen met een beperking en het zorgt voor de gepaste afstand die burens en wijkbewoners graag willen hebben in de relatie tot de ander. Wederzijdse wrijving en overvraging worden hiermee meer voorkomen. Daarnaast blijkt dat het contact meer diepgang en erkenning oplevert voor beide partijen dan van tevoren gedacht was. Voor professionals is het dus zaak om positieve contacten tussen burgers met en zonder beperkingen op een lichte en begrensde manier vorm te geven, waar mogelijk op basis van wederkerigheid (Bredewold, Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische achtergrond en buurtbewoners, 2014).

3.4 Onderwijsleergesprek

Op vrijdagochtend 23 januari 2015 waren we aanwezig bij de terugkomdag van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw en zijn we in gesprek gegaan met zeven stagiaires die actief zijn binnen het *sociaal werkveld*. De stagiaires zitten in hun derde jaar van de Academie Sociale Studies aan de CHE. In een onderwijsleergesprek met hen hebben wij gepeild of de derdejaarsstudenten al bekend waren met het principe van wederkerigheid. Daarnaast hebben we gevraagd of ze concrete voorbeelden konden noemen vanuit hun stage rondom de werking van wederkerigheid. De genoemde voorbeelden zijn hieronder terug te lezen per student en/of instelling en staan tevens op onze gecreëerde internetpagina via Padlet (Westen, van, 2015).

3.4.1 Leerbedrijf Diagonaal Arnhem

Tineke Bulthuis en Anneloes de Wolff lopen beiden stage bij Leerbedrijf Diagonaal in Arnhem. Diagonaal is een stichting die zich inzet voor een leefbaar Presikhaaf, een wijk in de stad (Stichting Leerbedrijf Diagonaal, 2015). Volgens de twee stagiaires draait Diagonaal bijna volledig om het principe van wederkerigheid. Het leerbedrijf biedt namelijk stages aan en stagiaires doen vervolgens weer werk voor Diagonaal. Ook biedt de organisatie dagbesteding aan waar vrijwilligers weer gebruik van maken. Die vrijwilligers doen door hun activiteiten weer wat terug voor de dagbesteding die ze krijgen.

Vanuit Diagonaal hebben ze een maatjesproject waarin mensen met elkaar in verbinding worden gebracht. Binnen dat project heeft iedereen een hulpvraag en hulpaanbod. Als iemand niet weet wat hij/zij te bieden heeft, gaan ze samen met die buurtbewoner daarnaar op zoek. Een voorbeeld van de werking van het project is dat vrijwilligers vanuit Diagonaal gaan klussen bij een man thuis. Deze man doet nu ook vrijwilligerswerk bij het bedrijf. Zo heeft hij meteen een dagbesteding. Op die manier zorgt Diagonaal ervoor dat van beide kanten iets voor elkaar gedaan wordt, een vorm van wederkerigheid dus.

Een tweede concreet voorbeeld is een bewoner van Presikhaaf die werkloos thuis zit. Hij heeft veel vaardigheden op het gebied van begeleiden van stagiaires en het werven van vrijwilligers. Hij is aan de slag gegaan bij Diagonaal door hulp te bieden in de begeleiding en zo zijn talenten in te zetten. Het leerbedrijf biedt hem weer werkervaring en een dagbesteding.

3.4.2 Youth for Christ Ede

In Ede loopt Ruth Griffioen stage bij Youth for Christ. Het verlangen van die organisatie is om dichterbij jongeren te komen. Ze geloven dat elke jongere in Ede de kans verdient om Jezus te leren kennen en voor Hem te kiezen (Youth for Christ Ede, 2014).

Ruth heeft gezien dat een jongere op een avond in een wijk in Ede een zak chips meenam om zo te laten zien dat hij het belangrijk vindt dat Youth for Christ daar actief is. Op deze manier wilde hij iets 'kleins' terugdoen en hij deelde zijn chips dan ook uit aan andere jongeren.

Als tweede vertelde Ruth dat een meisje het kantoor van de organisatie schoon maakt. Zij maakt al lang onderdeel uit van het netwerk van de organisatie en ze heeft regelmatig ondersteuning van hen gehad. Ze maakt op vrijwillige basis schoon en ze doet dit vol plezier. Hiermee wilde ze iets concreets betekenen voor Youth for Christ en haar dankbaarheid betuigen.

Verder hielpen jongeren in de herfst mee met de bladeren van een voetbalveldje weg te halen. Zo uitten ze hun waardering voor het feit dat er voetbalwedstrijdjes voor hen georganiseerd worden.

3.4.3 Wereldvrouwenhuis Mariam van Nijmegen

Naima Hamdane loopt haar derdejaars stage bij het Wereldvrouwenhuis Mariam van Nijmegen. Het Wereldvrouwenhuis biedt tijdelijke opvang en begeleiding aan dakloze migrantenvrouwen in de regio Nijmegen. De vrouwen hebben geen verblijfspapieren en onderdak. Ook kampen ze vaak met gezondheidsproblemen. Zij krijgen gedurende vier maanden persoonlijke en medische begeleiding. De opvang is gericht op het versterken van de eigen kracht en zelfredzaamheid van de vrouwen (Stichting Wereldvrouwenhuis Mariam van Nijmegen, 2015).

Naima gaf een duidelijk voorbeeld over het ongedwongen, vrijwillige karakter van wederkerigheid. Migrantenvrouwen die overdag meedoen aan het activiteitenprogramma koken 's avonds voor de hulpverleners en/of vrijwilligers om zo direct hun dank te betuigen. Ze doen dit vanuit een verlangen om iets direct terug te doen voor de hulp die ze krijgen.

3.4.4 Achter de voordeur Veenendaal

In Veenendaal maken ze sinds november 2011 gebruik van de aanpak 'Achter de voordeur' in de wijken Jan Roeckplantsoen, Engelenburg-noord en Schrijverspark (het JES-gebied). Achter de voordeur is een outreachende en ambulante manier van hulpverlening, bedoelt voor multiprobleem-huishoudens. Het doel van het project is het proberen te verbeteren van de sociale positie van de huishoudens en de leefbaarheid in het JES-gebied te verbeteren (Invoering Wmo, 2014).

Johan Timmer loopt stage bij dit project, dat voortkomt uit de organisatie Kwintes. Hij had drie concrete voorbeelden over de werking van wederkerigheid in de praktijk.

In gesprek met een werkloze wijkbewoner vroeg Johan naar zijn talenten en of hij iets wilde betekenen voor de wijk. Hij had veel kennis van wiskunde. De man vond het fijn dat Johan bij hem op gesprek kwam en hij wilde graag iets doen met zijn kwaliteit. Nu begeleidt hij een andere, jonge wijkbewoonster met haar huiswerk voor wiskunde. Johan koppelde hen aan elkaar, zodat ze iets voor elkaar kunnen betekenen. De werkloze bewoner heeft een manier gevonden om zijn tijd nuttig te besteden en het meisje krijgt hulp bij het doen van haar huiswerk.

Een tweede voorbeeld gaat over een vrouw die onder het kantoor van Achter de voordeur, deze bevindt zich in een flat, woont. De werknemers zijn altijd bereikbaar voor haar en ze helpen haar veel met eenvoudige of complexe hulpvragen. De buurvrouw brengt vaak lekkere hapjes naar hen toe en ze maakt daarnaast 'reclame' voor het project onder veelal nieuwe wijkbewoners. Die brengt ze in contact met hen, omdat zij zelf enthousiast is over het project en de mensen die er werken. Laatst ontvingen ze een bericht van een wijkbewoonster die zich zorgen maakte over haar buurman. Het huis van hem lag vol bierblikken en hij schreeuwde regelmatig in zijn huis, terwijl er niemand anders aanwezig leek te zijn volgens de buurvrouw. Toen er eenmaal contact was geweest met die man en de problematiek van hem in kaart was gebracht, wilde de buurvrouw graag helpen om zijn huis schoon te maken. Zij bood dit uit zichzelf aan, omdat ze zelf een steentje bij wilde dragen. De mensen van Achter de voordeur hebben gereageerd op haar zorgbericht en de problematiek in kaart gebracht. Nu wilde ze zelf ook iets concreets voor die man ondernemen, omdat er naar geluisterd werd en haar zorgen serieus genomen werden.

3.4.5 House of Hope Rotterdam

Maurice de Korne en Elsemarie Walhout lopen beiden stage bij House of Hope in Rotterdam Zuid. Zij werken in de wijken Beverwaard, Katendrecht en Tarwewijk. House of Hope wil wijkbewoners van dienst zijn door laagdrempelige zorg en samenbindende activiteiten aan te bieden. Ze geven praktische hulp, bieden een luisterend oor en advies. Op die manier willen ze mensen weer hoop geven (House of Hope, 2014a). Er wordt naar gestreefd om bewoners zelf een actieve rol te laten spelen in de buurtprojecten. Hulpvragers worden waar mogelijk ingezet bij eenvoudige werkzaamheden, zodat ze hulpgevers worden. De leefbaarheid in de wijken vergroten en het persoonlijk welzijn van bewoners bevorderen, is het hoofddoel van de welzijnsorganisatie (House of Hope, 2014b).

Maurice heeft een keer navraag gedaan hoeveel vrijwilligers van House of Hope eerst cliënt zijn geweest. Dit is 25 procent. Als een cliënt van hulpvrager naar hulpgever komt met hulp van een project, willen ze graag betrokken blijven bij House of Hope door vrijwilligerswerk bij hen te gaan doen. Ze hebben onder andere vrijwilligersteams voor koken, klussen, en dergelijke. Verder willen cliënten die bij georganiseerde wijkmaaltijden aanwezig zijn, een tijd later ook zelf wel helpen met koken om zo iets praktisch en concreets terug te kunnen doen.

Elsemarie gaf nog aan dat ze in het begin van haar stage begeleid werd door een vorige stagiaire, die betrokken kon blijven bij House of Hope door haar vierde jaar in deeltijd te gaan studeren. De stagiaire die Elsemarie begeleidde en wegwijs maakte binnen de organisatie, werd het jaar daarvoor ook zelf begeleid door een vorige stagiaire. Deze vorm van wederkerigheid is meervoudig, meerdere stagiaires zijn betrokken, en uitgesteld, stagiaire A helpt stagiaire B en die helpt weer stagiaire C.

3.5 Beantwoording tweede deelvraag

In deze vijfde en laatste paragraaf van dit hoofdstuk geven we een samenvattend antwoord op onze tweede deelvraag: *welke invulling geven praktijkvoorbeelden aan het kernbegrip wederkerigheid?* We willen kort de drie gevonden praktijkvoorbeelden beschrijven. Daarnaast willen we ingaan op de gehoorde voorbeelden tijdens het onderwijsleergesprek met de zeven derdejaars stagiaires van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw.

Uit het onderzoek van Linders naar informele zorg in de volksbuurt Drents Dorp in Eindhoven komt naar voren dat bewoners de voorkeur geven aan relaties waarin het uitwisselen van hulp eenvoudig en ongevraagd voorkomt. De onderlinge relatie staat daarbij centraal en niet de uitgewisselde hulp of dienst. Linders spreekt van *evenwichtzoekende* relaties, omdat geven en ontvangen een gevoelig proces is waarin het zoeken naar evenwicht in een relatie voorop staat. Bij het streven naar balans is de compensatiedrang bij de hulpontvanger vaak groter dan de behoefte aan een wederdienst bij de gever. De ontvanger zal daarom proberen om de gekregen hulp te compenseren.

Het onderzoek van Linders laat zien dat wederkerigheid zich niet laat dwingen. De 'voor-wat-hoort-wat' manier (ruilrelatie) werkt over het algemeen minder constructief, want geven en ontvangen is een gevoelig proces waarin het vinden van een balans in de onderlinge relatie met elkaar het meest belangrijk is. De uitwisseling van hulp op een wederkerige wijze staat dan ook niet centraal, maar juist de relatie met de ander. De hulpontvanger wil graag de gekregen hulp compenseren om zo voor zijn/haar gevoel de relatie weer in evenwicht te brengen.

Bredewold & Malda hebben onderzocht of de methode TijdvoorElkaar bijdraagt aan het ontstaan van duurzame sociale netwerken in buurten en wijken. Er ging daarbij extra aandacht uit naar de vraag of burgers met een beperking hierin ook betrokken worden. De conclusies van het onderzoek tonen aan dat TijdvoorElkaar, mits onder de juiste voorwaarden toegepast, van grote betekenis kan zijn voor het verwezenlijken van duurzame contacten tussen burgers. Dit zijn echter voornamelijk relaties tussen kwetsbare burgers onderling of juist meer ongelijkwaardige relaties tussen 'sterke' en 'zwakke' burgers. De methode kan wel door haar opzet en vorm vraagverlegenheid bij veel kwetsbare burgers wegnemen.

Gelinkt aan het begrip wederkerigheid, laat het onderzoek van Bredewold & Malda zien dat een gerichte methode, zoals TijdvoorElkaar, kan bijdragen aan het ontstaan van duurzame, wederkerige relaties tussen burgers. In relaties tussen kwetsbare mensen onderling heeft het principe van wederkerigheid een positieve uitwerking. Ze komen daardoor uit hun ontvangende, afhankelijke positie en ze leren een nieuwe, gevende rol aan te nemen.

In een ander onderzoek van Bredewold is onderzoek gedaan naar hoe het contact tussen mensen met een verstandelijke of psychische beperking en buurtbewoners verloopt. Bij wederkerig contact tussen mensen met een beperking en hun medeburgers blijkt dat er sprake is van aangepaste, kortdurende wederkerigheid. Ze hebben veelal licht en oppervlakkig contact, die voor veiligheid en duidelijkheid zorgen. De wederkerigheid raakt uit balans wanneer mensen met en zonder beperking dingen samen gaan ondernemen of voor elkaar gaan doen. Dan gaat wederkerigheid vaak over in een vorm van liefdadigheid, omdat de mensen zonder beperking rekening gaan houden met de beperking van de ander. De relatie verliest dan zijn evenwicht wat voor storingen in het contact zorgt. De gelijkwaardige wederkerigheid verdwijnt dan en op die manier verliezen mensen met een verstandelijke of psychische beperking het contact met de 'gewone' buurtbewoner. Licht, oppervlakkig en begrensd contact tussen burgers met en zonder beperking zorgt voor een gepaste afstand, waardoor wrijving en/of overvraging voorkomen kan worden. Dit zorgt voor positieve contacten die mogelijk wederkerig kunnen worden.

De verkregen voorbeelden uit het onderwijsleergesprek laten zien dat sommige organisaties wederkerigheid proberen te bevorderen door te vragen naar de talenten van wijkbewoners en wat zij kunnen betekenen voor de wijk waarin ze wonen. Bijvoorbeeld als een wijkbewoner van Presikhaaf in Arnhem niet weet wat hij/zij kan bieden, gaan de stagiaires van Diagonaal samen met diegene na waar zijn/haar kwaliteiten liggen. Zo kan diegene ook weer iets terug gaan doen voor de ontvangen hulp van het leerbedrijf.

Ander voorbeeld is het project Achter de voordeur in Veenendaal. In gesprekken met bewoners uit het JES-gebied wordt gevraagd naar de talenten van de bewoner en of hij/zij iets wil betekenen voor de wijk. Werknemers van het project koppelen vervolgens talenten van buurtbewoners, hulpaanbod, aan mensen die daar 'gebrek' aan hebben, hulpvragers. De hulpgever krijgt op die manier iets te doen waar hij/zij goed in is en de hulpvrager vindt het fijn om geholpen te worden bij zijn/haar moeiten.

Verder wordt er veel direct of later vrijwillig iets terug gedaan voor de organisatie waarvan bewoners hulp of ondersteuning ontvangen hebben. Bij House of Hope in Rotterdam zijn bijvoorbeeld 25 procent van de vrijwilligers eerst zelf cliënt geweest en bij Youth for Christ Ede wordt het kantoor nu schoon gemaakt door een jongedame die al jarenlang ondersteuning van de organisatie ontvangt. Een voorbeeld van directe, vrijwillige wederkerigheid kwam naar voren bij het Wereldvrouwenhuis

uit Nijmegen. De migrantenvrouwen die overdag meedoen aan de activiteiten of opgevangen worden door het huis, koken 's avonds voor de hulpverleners en/of vrijwilligers om hun dank te betuigen voor de ontvangen hulp.

3.5.1 Terugblik en wat volgt

In dit hoofdstuk hebben we een antwoord kunnen geven op de tweede deelvraag. Bij de beantwoording van deze deelvraag hebben we beschreven welke praktijkvoorbeelden we gevonden hebben die gelinkt kunnen worden aan het kernbegrip wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij. De gevonden voorbeelden komen voort uit bestudeerde literatuur. Ook kwamen er een aantal voorbeelden naar voren uit ons onderwijsleergesprek op de terugkomdag van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw.

Het vierde hoofdstuk zal een verantwoording van onze opgestelde topiclijst bevatten vanuit de beantwoording van onze eerste en tweede deelvraag.

Hoofdstuk 4. Verantwoording topiclijst

In het eerste hoofdstuk hebben we aangegeven dat we de theorie (deelvraag één) en de praktijk (deelvraag twee) met elkaar willen koppelen als opstapje naar de interviews met de sociaal werkers. Dit doen we in dit hoofdstuk door middel van het verantwoorden van de topiclijst. In de verantwoording van de topiclijst komen verschillende thema's naar voren die zijn behandeld in de hoofdstukken twee en drie.

4.1 Verantwoording topiclijst

Voor de semi- gestructureerde interviews met de sociaal werkers hebben wij de onderstaande topiclijst samengesteld als richtlijn. De topiclijst is tot stand gekomen vanuit de uitwerking en beantwoording van deelvragen één en twee en de nodige input van onze opdrachtgevers. De topiclijst bestaat uit de volgende vier topics: de instelling, de sociaal werker zelf, de buurt en als laatste de individuele burger/hulpvrager. We verantwoorden per onderdeel waar de topics op gebaseerd zijn.

Topiclijst semi- gestructureerde interviews

Het volledige interviewprotocol is terug te vinden in Bijlage 4.

1. De instelling

- *Positie in de buurt?*
- *Samenwerking met collega's*
- *Het beleid van de instelling (open staan voor wederkerigheid)*
- *Succesfactor wederkerigheid (geven en nemen zonder verwachtingen/verplichtingen)*
- *Haalbaarheid wederkerigheid?*
- *Visie op wederkerigheid*
- *Werkt de hele organisatie mee met wederkerigheid?*

2. De sociaal werker zelf.

- *Uitvoering*
- *Manier van werken (rol van de professional)*
- *Aanpak en benadering*
- *Beschikken over een netwerk waar de burger gebruik van kan maken(onderhouden)*
- *Stimuleren tot actief burgerschap*
- *Relatie met buurt en burger (Vertrouwen/controle)*
- *Succesfactor wederkerigheid (ruiltheorie/dwang/verplichting terug te geven)*
- *Haalbaarheid wederkerigheid?*

3. De buurt

- *Samenleven*
- *Netwerk van de buurt*
- *Plaatsen voor wederkerigheid*
- *Diensten uitwisselingen(materieel- immaterieel)*

4. De individuele burger/hulpvrager

- *Netwerk van de burger*
- *Balans draaglast en draagkracht*
- *Actief burgerschap*
- *Privacy*

4.1.1 Verantwoording onderdeel 1. De instelling

Het eerste topic gaat over de instelling van de geïnterviewde sociaal werker. We hebben er voor gekozen om in de interviews de sociaal werker als eerste te bevragen over wederkerigheid bij en binnen de instelling, zodat we van hieruit makkelijk de vervolgstap konden maken naar het volgende onderdeel over uitvoering van de sociaal werker zelf.

Bij het onderdeel over de instelling gingen we in op de positie van de instelling in de buurt. Dit deden wij om zo een duidelijk beeld te krijgen van hoe de instelling te werk gaat, welke missie ze heeft wat haar doelstellingen zijn. Het onderdeel van de samenwerking tussen collega's en de rol van wederkerigheid daarin komt voort vanuit het thema wederkerigheid volgens Dichterbij. Zoals in hoofdstuk 2.1 terug komt, is wederkerigheid een wederzijdse uitwisseling van materialen en of diensten. Dit is dus niet alleen zo in de relaties tussen bewoners of tussen bewoners met hulpverleners, maar ook tussen hulpverleners onderling. Zijn collega's onderling al wederkerig bezig en zo ja, hoe ziet dat er uit en wat levert hen dat op?

De onderdelen over het beleid en de visie van de instelling, of de instelling open staat voor wederkerigheid en of het haalbaar is voor een instelling om te werken met wederkerigheid, komen voort vanuit gesprekken met onze opdrachtgevers. Zij waren benieuwd hoe instellingen omgingen met wederkerigheid en of er ruimte voor zou zijn in het beleid en de uitvoering en of het überhaupt haalbaar zou zijn. Daarnaast is er ook de vraag of de hele instelling mee zou kunnen werken met wederkerigheid, dus niet alleen het uitvoerende, maar ook het leidinggevende deel. De succesfactor van wederkerigheid gaat in op het geven en nemen zonder verwachtingen of verplichtingen. Dit komt uit paragraaf 2.1 en specifiek paragraaf 2.1.4, waar wordt beschreven dat wederkerigheid niet uitgaat van tegenprestaties en voor wat hoort wat.

4.1.2 Verantwoording onderdeel 2. De sociaal werker zelf

In het tweede topic van gaan we in op het werk van de sociaal werker. In onze gehouden interviews konden wij vanuit de instelling met betrekking tot wederkerigheid een voor ons logische stap maken naar het uitvoerende werk van de sociaal werker met betrekking tot wederkerigheid.

In het tweede deel van de topiclijst kijken we onder andere naar de uitvoering en de manier van werken van de sociaal werker. Dit doen we om er achter te komen wat de werkzaamheden van de sociaal werker zijn en of de sociaal werker al met (een vorm van) wederkerigheid werkt. Het onderdeel van de aanpak en benadering gaat over het implementeren van wederkerigheid in het werk van de sociaal werker. Dit onderdeel komt uit paragraaf 2.1.1 over de rol van de professional. Hier komt naar voren hoe, volgens de methodiek Dichterbij, de professional te werk moet gaan om wederkerigheid in te zetten. Het gaat er om dat de sociaal werker de burger stimuleert om in zijn of haar omgeving plaatsen en mogelijkheden te zoeken om wederkerig bezig te zijn met en/of bij anderen.

Vanuit onze opdrachtgevers kwam de vraag of wij bij het thema over de sociaal werker ook wilden vragen naar het netwerk. Heeft de sociaal werker een netwerk waar de burger gebruik van kan maken en wordt dit netwerk onderhouden? Kan de sociaal werker burgers met vraagstukken doorverbinden of koppelen met mensen of instanties binnen zijn netwerk? Dit onderdeel komt daarnaast ook deels uit paragraaf 2.1.3, waar de verschillende vormen van wederkerigheid uitgelegd worden. Er zijn meerdere vormen van wederkerigheid. Er is niet alleen wederkerigheid binnen het netwerk van de burger mogelijk maar ook buiten het netwerk. Als sociaal werker heb je de rol om het netwerk van de burger te vergroten of de burger te stimuleren om zijn netwerk te vergroten, zodat er meerdere vormen van wederkerigheid ingezet kunnen worden.

De sociaal werker heeft tevens de rol om de burger te stimuleren tot actief burgerschap. Dit onderdeel van de topiclijst kunnen wij verantwoorden vanuit paragraaf 2.1, waar het gaat over het actief burgerschap in de participatiesamenleving, en paragraaf 2.1.1, waar de sociaal werker de burger stimuleert. De burger gebruik laten maken van het netwerk of stimuleren tot het creëren van een netwerk komt ook uit paragraaf 3.2, waar de methode TijdvoorElkaar ingaat op het aangaan en onderhouden van sociale netwerken in de buurt.

In paragraaf 2.1.4 gaat het over de balans tussen vertrouwen en controle. Door middel van deze paragraaf zijn wij ingegaan op de relatie van de sociaal werker met de buurt en de burger. Werkt de sociaal werker met vertrouwen, dus de buurt het zelf te laten doen of gaat hij meer zitten op de controle zodat resultaat gegarandeerd kan worden.

De onderdelen over de succesfactor van wederkerigheid en de haalbaarheid hebben wij uit meerdere paragrafen gehaald. Allereerst uit paragraaf 2.1.4, waar het gaat over de verwarring van wederkerigheid met een ruilsysteem, dus voor wat hoort wat. Is wederkerigheid zonder voor wat hoor wat succesvol en haalbaar? Dit onderdeel komt ook uit paragraaf 2.2.2, waar wederkerigheid in balans moet zijn wil het werken. In paragraaf 2.3.1 staat dat een gift, hoe spontaan ook gegeven, altijd is ingegeven door een eerder ontvangen geschenk. De vraag is dan of wederkerigheid echt haalbaar is wanneer men geeft zonder iets terug te verwachten. Als laatste gaan de onderdelen haalbaarheid en de succesfactor van wederkerigheid ook over de vraag of het voor iedereen haalbaar is. De laatste paragraaf waar de haalbaarheid van wederkerigheid naar voren komt is paragraaf 3.3. Deze paragraaf gaat in op hoe kwetsbare burgers gebruik maken van wederkerigheid. Met het onderwerp haalbaarheid van wederkerigheid zijn wij ingegaan op de vraag of wederkerigheid voor iedereen, dus ook voor de kwetsbare burgers in de wijk, haalbaar is.

4.1.3 Verantwoording onderdeel 3. De buurt

Vanuit het topic over het werk van de sociaal werker met wederkerigheid gaan we over naar de topic van de buurt. Met dit topic hebben wij in onze interviews gekeken naar wat voor effect het werk van de sociaal werker op de buurt heeft als de sociaal werker wederkerigheid in zou gaan zetten. Daarnaast zijn we met dit topic ingegaan op hoe wederkerigheid bij zou kunnen dragen aan de buurt. Het onderdeel over het samenleven, hebben we gebaseerd op paragraaf 3.1 waar wordt gekeken naar wat buurtbewoners beweegt om elkaar te helpen.

Net als bij het topic over de sociaal werker hadden onze opdrachtgevers bij het topic van de buurt ook de vraag of we wilden kijken naar het netwerk van de buurt. Hoe ziet het netwerk van de buurt er uit, wat houdt het in en wat kan wederkerigheid toevoegen of bijdragen aan het netwerk van de buurt? Dit onderdeel kunnen wij ook verantwoorden vanuit paragraaf 3.2. De methode TijdvoorElkaar gaat in op het aangaan en onderhouden van netwerken in de buurt. Niet alleen wat het betekent voor de individuele burger, maar ook wat het betekent voor de gehele buurt zelf. De plaatsen voor wederkerigheid onderbouwen wij vanuit paragraaf 2.1.1 en paragraaf 2.1.4. Deze paragrafen gaan over de plaatsen waar bewoners wederkerigheid in kunnen zetten. De vraag die we hierbij stelden, was of er al plaatsen in de buurt zijn waar burgers wederkerigheid in kunnen zetten en hoe deze plaatsen er uit zien. Het laatste onderdeel van het topic over de buurt gaat over de dienstenuitwisseling. Hoe ziet de dienstenuitwisseling in de buurt er specifiek uit en wat zou dit toe kunnen voegen aan de buurt? Dit onderdeel kunnen wij verantwoorden vanuit de paragrafen 2.1, 2.1.1, 2.1.4, 2.2.1, 2.3.1, waarin allerlei manieren, mogelijkheden en oorzaken van de verschillende wederzijdse diensten worden uitgelegd.

4.1.4 Verantwoording onderdeel 4. De individuele burger/hulpvrager

We hebben allereerst in de topiclijst gekeken naar de instelling, waarna we de stap konden zetten naar het werk wat de sociaal werker deed vanuit de instelling. Met het derde topic hebben we in de interviews gekeken naar wat het effect was van het werk van de sociaal werker op de algehele buurt. De laatste stap die we nu zetten in de topiclijst is de stap van uit de hele buurt naar de individuele burger. In dit topic kijken we naar wat de toevoeging is of kan zijn van wederkerigheid voor de burger.

Het eerste onderdeel gaat over het netwerk van de burger. Net als bij de sociaal werker en de buurt komt dit onderdeel voort vanuit de vraag van onze opdrachtgevers naar de verschillende netwerken. Dit onderdeel kan ook onderbouwd worden vanuit paragraaf 3.2, waar ook door middel van TijdvoorElkaar wordt ingegaan op het individuele netwerk van de burger. Ook de paragrafen 2.1, 2.1.1, 2.1.3, 2.3.1 en 2.3.2 gaan in op hoe burgers met wederkerigheid hun netwerken kunnen stimuleren, vergroten of in stand houden en wat hen dat kan opleveren.

Het volgende onderdeel van het topic over de burger gaat over de balans tussen draaglast en draagkracht. In paragraaf 2.2.2 staat: *wat stop ik in de relatie en wat krijg ik er voor terug?* De balans tussen draagkracht en draaglast gaat hier ook over dit aspect. Vergroot de burger zijn draagkracht door middel wederkerigheid en wat moet hij daar voor doen? Paragrafen 2.1 en 2.1.2 gaan hier verder op in door te stellen dat wederkerigheid positief bijdraagt aan de balans tussen draaglast en draagkracht. Met dit topic hebben wij gevraagd aan de sociaal werker hoe hij dit voor zich zag bij de individuele burger.

Het één na laatste onderdeel van dit topic gaat over actief burgerschap. Dit onderdeel komt uit de paragrafen 2.1 en 2.3.2. Met dit onderdeel hebben wij gevraagd naar hoe het actieve burgerschap er uit ziet en eventueel ook of dit voor iedereen haalbaar is (zie ook paragraaf 3.3 over wederkerigheid en kwetsbare burgers). Het laatste onderdeel van dit topic gaat over de privacy van de individuele burger. Paragraaf 2.1.4 zegt dat wederkerigheid een inbraak kan zijn op de privacy van de burger en paragraaf 2.1.4 werkt dit uit door te zeggen dat dit ook nog eens drempelverhogend kan zijn voor de burger om wederkerigheid in te zetten. Met dit onderdeel hebben wij aan de sociaal werker gevraagd hoe hij/zij dit ziet en of de burger nog privacy heeft met wederkerigheid.

4.1.5 Overige opmerkingen semi- gestructureerde interviews en topiclijst

Gaandeweg de interviews hebben wij een aantal keren samen gezeten met onze opdrachtgevers. We bespraken sommige uitkomsten van de interviews en vertelden wat ons opviel tijdens de interviews. In deze gesprekken kwamen onze opdrachtgevers nog met vragen, thema's en/of opmerkingen die we konden gebruiken in de komende interviews. Eén van deze vragen was bijvoorbeeld over het thema: 'gevolgen van wederkerigheid (paragrafen 2.1, 2.1.2 en 3.3)'. Onze opdrachtgevers gaven toen aan dat ze, gebaseerd op de voorgaande interviews, extra benieuwd waren naar wat wederkerigheid op kan leveren voor de sociaal werker zelf, de sociaal werker in teamverband en voor de burgers onderling.

Semi- gestructureerde interviews

Omdat wij semi- gestructureerde interviews hebben gehouden met sociaal werkers, was de bovenstaande topiclijst voor ons bedoeld als richtlijn (zie paragraaf 4.1). Wij hadden de vrijheid om in onze interviews door te vragen en in te gaan op thema's waar de sociaal werker mee kwam, om zo per onderwerp of thema de diepte te in te gaan. De topiclijst was voor ons een hulpmiddel om de grenzen van het interview te bewaken zodat we niet af zouden wijken van het thema wederkerigheid. Daarnaast hebben we in elk interview niet alle topics kunnen behandelen. Vanwege de semi- gestructureerde interviews hadden wij de vrijheid om tijdens interviews te beslissen langer stil te staan bij bijvoorbeeld het topic 'de sociaal werker zelf' omdat deze op dat moment meer van toepassing was dan bijvoorbeeld het topic 'de instelling'.

4.1.6 Terugblik en wat volgt

In dit hoofdstuk hebben wij de topiclijst verantwoord door bij elke topic aan te geven hoe we op elk onderdeel zijn gekomen. Dit hebben we aangegeven door bij elk onderdeel te beschrijven hoe we uit gesprekken met onze opdrachtgevers op onderdelen zijn gekomen of uit welke paragrafen van hoofdstukken twee en/of drie de informatie komt. Zoals we hebben aangegeven hebben we de topiclijst gemaakt en gebruikt voor de interviews met de sociaal werkers. De topiclijst en haar verantwoording vormen daarom de basis voor het volgende hoofdstuk, waarin we ingaan op de uitkomsten van de interviews met de sociaal werkers.

Hoofdstuk 5. Deelvraag 3

In dit hoofdstuk geven wij antwoord op onze derde en laatste deelvraag: *wat is volgens sociaal werkers de betekenis van wederkerigheid met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners?* Om antwoord te geven op deze deelvraag hebben we in totaal zeven interviews gehad met sociaal werkers. Elke sociaal werker was werkzaam in een andere plaats en had een andere of verschillende functie. Zo zijn wij in Doetinchem, Amsterdam, Ede (2), Nunspeet, Rhenen en Utrecht geweest en hebben wij gesproken met sociaal werkers in het uitvoerende en leidinggevende niveau. Wij hebben voor deze verscheidenheid gekozen, omdat we een kwalitatief survey-onderzoek hebben gedaan. Dit houdt in dat we de centrale meningen en opvattingen van verschillende sociaal werkers hebben beschreven omdat de informatie van ons onderzoek, dus de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld, bruikbaar moet zijn voor de hele doelgroep sociaal werkers. Wat de geïnterviewde sociaal werkers gemeenschappelijk hebben, is dat ze in hun werk te maken hebben met burgers/wijkbewoners uit de buurt.

Zoals in hoofdstuk vier staat beschreven, hebben wij tijdens de interviews de topiclijst van het interviewprotocol (Bijlage 4) gebruikt als richtlijn. Om relevante informatie uit de interviews te halen, hebben tijdens de interviews, nadat we toestemming hadden gevraagd, gebruik gemaakt van opnameapparatuur. Tevens hebben wij aan het einde van elk interview gevraagd of we de naam van de geïnterviewde persoon mochten gebruiken in het onderzoek. In alle interviews hebben wij daar toestemming voor gekregen, waardoor wij in dit hoofdstuk bij citaten uit interviews de namen van de desbetreffende sociaal werkers zullen noemen.

Uitleg over de uitwerking en de gebruikte codering

De interviews zijn volledig uitgewerkt en gefragmenteerd. De nuttige fragmenten van alle interviews hebben we gesorteerd in het labelschema en onderverdeeld in sublabels. De sublabels hebben we onderverdeeld in de volgende vier kernlabels: Invulling wederkerigheid (A), de rol van de professional (B), moeiten rondom wederkerigheid (C) en als laatste de opbrengsten van wederkerigheid (D). We beschrijven respectievelijk per kernlabel wat er opvalt en wat de uitkomsten zijn. We sluiten dit hoofdstuk af met de beantwoording van deelvraag drie.

In de beschrijving van de kernlabels maken we gebruik van de sublabels, die zijn gecodeerd met de letter van het kernlabel waar ze onder vallen en het cijfer van het desbetreffende sublabel (A1, B2, C3, D4 e.d.). De sublabels zijn terug te vinden in het labelschema (Bijlage 3). In de beschrijving van de kernlabels maken we tevens gebruik van de fragmenten uit de interviews. De fragmenten zijn gecodeerd met de afkorting SVF, wat staat voor Samenvatting Van Fragment, met daarachter het cijfer van het desbetreffende interview en het nummer van het bijbehorende fragment. De volledige fragmenten én het bijbehorende interview zijn terug te vinden in het Bronnenboek (Interviews 1 tot en met 7). De representatieve fragmenten die gebruikt worden in de beschrijving worden tussen haakjes aangegeven achter het fragment. Dit wordt gedaan met SVF en het interview- en fragmentnummer. Bijvoorbeeld: (SVF 1.1). Om het volledige fragment terug te vinden: Bronnenboek interview 1, fragment 1.

5.1. Invulling wederkerigheid

Het eerste kernlabel is de invulling van wederkerigheid. Met invulling wederkerigheid wordt de vormgeving en de beschrijving van het kernbegrip wederkerigheid bedoeld. Onder de invulling van wederkerigheid valt de invulling van de sociaal werkers van het begrip wederkerigheid (sublabel A1), alsook het vaststaande of vrijwillige karakter van wederkerigheid (sublabel A2), de haalbaarheid van wederkerigheid (sublabel A3) en als laatste de correctie van wederkerigheid (sublabel A4). In deze paragraaf behandelen we per sublabel de uitkomsten.

5.1.1 Invulling sociaal werkers van het begrip

Allereerst kijken we in deze paragraaf naar het begrip wederkerigheid zoals deze is ingevuld door de sociaal werkers. In elk interview hebben we het gehad over de invulling en uitvoering van wederkerigheid. Tevens zijn we elk interview begonnen met de vraag: 'Kunt u een eigen definitie geven van het begrip wederkerigheid?'. De antwoorden op deze vraag en andere invullingen van het begrip bespreken we hieronder.

Wanneer we kijken naar hoe de sociaal werkers het begrip wederkerigheid invullen, dan komt over het algemeen naar voren dat wederkerigheid van twee kanten komt en dat het gaat over het geven en ontvangen in een groep of tussen twee groepen. Daarbij wordt wederkerigheid gebruikt om elkaar te leren kennen, iets voor elkaar te betekenen of om samen ergens te kunnen komen. Wederkerigheid kan bekeken worden vanuit verschillende niveaus. Het niveau van hulpverlener en persoon, dus in de relatie naar buiten toe en in de wijk en het niveau van burgers onderling en hulpverleners onderling. Ook is er het niveau van de organisatie en het beleid, dus ook vanuit de overheid (SVF 2.42). Pascal van Wanrooy zegt dat wederkerigheid de basis is van de hele transitie naar de participatiesamenleving (SVF 7.15). Dit is ook wat Marèse Deckers aangaf in haar beschrijving van wederkerigheid. In de participatiesamenleving draait het om de eigen kracht van de burger en volgens haar is wederkerigheid de echte kern onder deze eigen kracht van de burger (SVF 2.3).

Wat verder opvalt bij de invulling van wederkerigheid, is dat er verschillende dingen worden gezegd over de balans van wederkerigheid. Zo geeft Lenie Draaijer aan dat het geven en ontvangen bij wederkerigheid in balans gehouden moet worden (SVF 4.3). Niels Verboom sluit in zijn invulling van wederkerigheid daar bij aan door te zeggen dat je bij wederkerigheid allebei iets voor elkaar betekent, waardoor er sprake is van een win-win situatie (SVF 6.1). Aan de andere kant geeft Maries van der Hek in zijn definitie juist aan dat wederkerigheid niet per se gelijk is, omdat de één groter kan geven dan de ander. Pascal van Wanrooy zegt in zijn uitleg van wederkerigheid dat de balans tussen steun geven en steun krijgen minder belangrijk is. Volgens hem is dit zo wanneer er sprake is van een systeem van wederkerigheid waarin mensen in een groep elkaar in die zin helpen dat wanneer jij iets nodig hebt, je er op kan rekenen dat je wordt gesteund, maar als je geen steun nodig hebt zal je ook niets ontvangen. Het kan dus voorkomen dat iemand met name aan het steunen is, maar weinig ontvangt (SVF 7.6).

Wat als laatste naar voren komt bij het sublabel over de invulling van wederkerigheid van sociaal werkers, is dat elke sociaal werker een andere definitie van wederkerigheid gaf. Er is dus blijkbaar geen vaste, eenduidige definitie van wederkerigheid te geven. Als we kijken naar de verschillende fragmenten bij het sublabel, dan is wederkerigheid een ruim begrip met een veelzijdige omschrijving geworden. Zo komt naar voren dat wederkerigheid vooral werkt in de eigen groep van de burger. Hoe dichter of hoe hechter de groep, des te meer is men bereid tot wederkerigheid (SVF 2.35 & SVF 7.17).

Een ander voorbeeld van het missen van een eenduidige, vaste definitie van wederkerigheid, is dat een aantal sociaal werkers het woord wederkerigheid vervangen door andere begrippen. Zo verving Lenie Draaijer in haar interview geregeld het woord wederkerigheid voor het woord verbinden (SVF 4.19) en noemde Niels Verboom wederkerigheid een win-win situatie (SVF 6.1). Pascal van Wanrooy maakte duidelijk dat er twee verschillende vormen van wederkerigheid zijn, namelijk sociale wederkerigheid en formele wederkerigheid. Sociale wederkerigheid is gebaseerd op relatie, vertrouwen en elkaar kennen (SVF 7.8), daar waar formele wederkerigheid juist uit gaat van ontbreken van vertrouwen en anonimiteit (SVF 7.7). In paragraaf 5.1.2 gaan we verder in op deze formele wederkerigheid.

5.1.2 Vaststaand of vrijwillige karakter

Het tweede sublabel van de invulling van wederkerigheid gaat over het vaststaande of vrijwillige karakter van wederkerigheid. In dit sublabel komt naar voren dat er verschillen zijn tussen vrijwillige en onvrijwillige vormen van wederkerigheid. Zoals eerder al aangegeven in paragraaf 5.1.1, gaf Pascal van Wanrooy aan dat er ook een vorm van formele wederkerigheid bestaat. Deze vorm van wederkerigheid is de onvrijwillige, vaststaande wederkerigheid. Hij zegt: *‘de mutualiteit (formele wederkerigheid) is eigenlijk de wederkerigheid op basis van afspraken, dus de wederkerigheid van het contract of de deal’* en hij zegt ook: *‘het is een systeem dat met name gebruikt wordt bij het ontbreken van vertrouwen, bij anonimiteit’* (SVF 7.1 & SVF 7.2).

Wederkerigheid mag niet vergeleken met een ‘voor-wat-hoort-wat’ systeem. Irene Ijpelaar sluit hier bij aan door te zeggen: *‘wederkerigheid hoort altijd vrijwillig te zijn, omdat het anders niet werkt’* (SVF 1.2). Dit kwam ook in andere interviews naar voren. Maries van der Hek gaf aan dat wederkerigheid geen vaste maandtransactie is, want wederkerigheid heeft een ongedwongen karakter en iets doen om iets te krijgen is gedwongen wederkerigheid. Niels Verboom zegt over vrijwillige wederkerigheid: *‘juist het anderen zien doen, iets zien doen laat mensen ook zelf iets gaan doen, dan zie je ook wel regelmatig dat mensen zich spontaan daar bij aansluiten. Dat is ook eigenlijk een soort van wederkerigheid, dan komt er misschien wel een soort van schuldgevoel of zo bij bewoners van ja dan moet ik eigenlijk iets doen’* (SVF 6.4). Niels Verboom beschrijft hier dat het schuldgevoel, naast dat men anderen ziet werken, ook een drive kan zijn om mensen spontaan te laten aansluiten bij een activiteit.

Vrijwilligerswerk valt volgens de sociaal werkers ook onder de vaststaande wederkerigheid. Irene Ijpelaar geeft aan dat het leveren van een tegenprestatie voor je uitkering vrijwilligerswerk kan zijn (SVF 1.30), maar ze zegt verderop in het interview dat dit eigenlijk geleid vrijwilligerswerk is. Geleid vrijwilligerswerk valt volgens haar juist weer onder gedwongen wederkerigheid, want iets doen om iets te krijgen is gedwongen wederkerigheid (SVF 1.32) en zoals staat beschreven in paragraaf 5.1.1 werkt wederkerigheid alleen vrijwillig.

Maries van der Hek zegt tevens in zijn interview dat vrijwilligerswerk kan gezien worden als een tegenprestatie voor je uitkering, maar dat het wel iets vrijwilligs in zich kan hebben (SVF 3.13). Pascal van Wanrooy vindt dat vrijwilligerswerk hoort bij formele wederkerigheid en dus niet echt vrijwillig is. Vrijwilligers doen dingen voor de organisatie en de organisatie doet weer dingen terug. Dit staat beschreven in een contract, maar naar zijn mening gaat het dan over de formele, dus het vaststaande karakter van wederkerigheid. Vrijwilligerswerk is pas ongedwongen als het afspeelt tussen bewoners onderling en niet tussen de vrijwilliger en de organisatie (SVF 7.35 & SVF 7.37).

5.1.3 Haalbaarheid

In het derde sublabel gaat het over de haalbaarheid van wederkerigheid. Thema's als: het zit in de mens, het is nodig en iedereen kan het er over dat wederkerigheid al in de mens zit en dat het volgens de mens ook nodig is. In vier van de zeven interviews komt naar voren dat wederkerigheid haalbaar is omdat het voor de mens iets natuurlijks is. Termen als: het zit in de genen, het zit genetisch in ons gebakken, het is een basismenselijke waarde en het komt vanzelf bij vertrouwen en relatie want het zit in je. Marèse Deckers zegt specifiek: *‘want het zit in de mens. He, daar begonnen we mee. Mens wil echt graag iets terug doen’* (SVF 2.37). Omdat het al in de mens zit, is wederkerigheid volgens de meerderheid van de geïnterviewde sociaal werkers haalbaar.

Bilal Belhadj en Maries van der Hek geven aan dat wederkerigheid voor iedereen haalbaar zou kunnen zijn. Maries van der Hek zegt in zijn interview: *‘het is wel van het geven en ontvangen en dat ieder mens dat in zijn leven heeft’* (SVF 3.5) en verderop in dat interview geeft hij aan dat iedereen in het samenleven geeft en ontvangt, dus daar vindt ook wederkerigheid plaats (SVF 3.10). Bilal Belhadj geeft aan dat ieder mens waarderen als ze iets voor de ander kunnen betekenen (SVF 5.19). Daarbij

zegt hij ook dat de mensen wederkerigheid nodig hebben. Op de vraag of wederkerigheid haalbaar is gaf Bilal Belhadj het volgende antwoord: *'Het is zeker haalbaar met, het is zeker haalbaar komma, als men daar het belang van in kan zien. Als men belang bij heeft, dan is het zeker haalbaar'*

5.1.4 Correctie

In het laatste sublabel over de invulling van wederkerigheid komt een nieuwe thema aan bod. Dit sublabel bevat alleen maar fragmenten van het interview met Pascal van Wanrooy. Hij benoemde als enige een ander belangrijk bijkomend aspect van wederkerigheid, namelijk de correctie daar van. De correctie van wederkerigheid, dus het straffen van profiteurs, komt in paragraaf 2.2.1 als belangrijke voorwaarde terug waaronder wederkerigheid kan ontwikkelen (Buunk & Schaufeli, 2001). Omdat in het literatuuronderzoek aandacht wordt gegeven aan de correctie en Pascal van Wanrooy als enige deze correctie bij wederkerigheid woorden gaf in zijn interview, hebben wij er voor gekozen om van dit onderwerp een aparte sublabel te maken.

Pascal van Wanrooy zegt in zijn interview dat wederkerigheid bestaat uit sociale afspraken in de groep. Hij zegt: *'het is ook een sociaal proces waarin het gaat over elkaar gunnen of een offer kunnen brengen, wetende dat op een volgend moment iemand anders ook een offer maakt en ja, dat jij niet de enige bent en dat er niet van jou geprofiteerd wordt en dat, volgens mij is dat het idee van sociale wederkerigheid. Er kan van alles heen en weer, dat wordt niet bijgehouden en het gaat goed zolang niet één iemand het idee dat er geprofiteerd wordt.'* (SVF 7.23). Als men zich dus niet aan de afspraken houdt, dan wordt diegene gezien als profiteur (SVF 75). Wanneer de normale interactie niet op de gewone manier verloopt dan vindt er een correctie plaats dus de profiteur wordt gestraft door middel van sociale sancties (SVF 7.28 & SVF 7.5). Maar wat houdt deze correctie dan in? Pascal van Wanrooy geeft hierop het volgende antwoord: *'Ja, en de correctie. Dan ga je niet de politie of niet de deurwaarder want je hebt geen formeel contract dus je hebt niets formeels om op terug te vallen. Het enige waar je op terug kan vallen is op een gegeven moment ga je je spierballen laten zien, want blijkbaar gaat de normale sociale interactie niet zoals die zou moeten verlopen'* (SVF 7.28).

5.1.5 Samenvattend

In de beschrijving van het kernlabel over de invulling van wederkerigheid, zijn we begonnen met de invulling die de sociaal werkers geven van het begrip. In deze beschrijving komt wederkerigheid van twee kanten en gaat het over het geven en ontvangen in een groep of tussen meerdere groepen. Tevens wordt wederkerigheid ook gebruikt om elkaar te leren kennen, iets voor elkaar te betekenen of om samen ergens te kunnen komen. Verder kan wederkerigheid bekeken worden op verschillende niveaus én is het de basis onder de eigen kracht in de participatiesamenleving. In deze paragraaf kwam ook naar voren dat het niet is aan te duiden of wederkerigheid om een balans gaat. Verschillende sociaal werkers spreken van een balans tussen geven en ontvangen en een win-win situatie, terwijl andere sociaal werkers juist aangeven dat de één groter geeft dan de ander en de balans tussen steun geven en steun ontvangen minder belangrijk is. Hieruit blijkt dat er bij sociaal werkers in het algemeen nog onduidelijkheid bestaat over de balans van wederkerigheid en of er sprake is van een balans tussen geven en ontvangen.

Verder is er in deze paragraaf is het in deze paragraaf over de veelzijdige omschrijving van wederkerigheid gegaan. Er zijn door sociaal werkers een aantal verschillende beschrijvingen gegeven van wederkerigheid en sommige sociaal werkers vervingen zelfs het woord wederkerigheid en gaven het een andere naam. Aan het einde van de paragraaf over de invulling van de sociaal werkers is er gezegd dat er ook nog een andere vorm van wederkerigheid bestaat. Naast de sociale vorm van wederkerigheid is er ook nog een formele, vaststaande vorm van wederkerigheid.

Het tweede onderdeel van deze paragraaf is het over het vaststaande of vrijwillige karakter van wederkerigheid gegaan. Hieruit is gebleken dat wederkerigheid alleen werkt op een vrijwillige basis en dat wederkerigheid niet mag worden verward met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie. Daarnaast is er ook naar voren gekomen dat vrijwilligerswerk een vorm is van vaststaande wederkerigheid, zeker als het gaat om een tegenprestatie (voor een uitkering).

Naast de invulling van de sociaal werkers en het vaststaande karakter van wederkerigheid is het gegaan over de haalbaarheid van wederkerigheid. Wederkerigheid is haalbaar omdat het al in de genen van de mens zit en het een basismenselijke waarde is. Iedereen geeft en ontvangt in het samenleven en men heeft wederkerigheid nodig. Als het belang van wederkerigheid wordt ingezien dan is het zeker haalbaar.

In de laatste paragraaf van kernlabel over de invulling van wederkerigheid is het over de correctie van wederkerigheid gegaan. De correctie van wederkerigheid is een belangrijk en bijkomend aspect en gaat er over dat wanneer men misbruik maakt van de wederkerigheid, men er van profiteert of de sociale afspraken niet na komt, dan is er sprake van een straf of een correctie.

5.2 De rol van de professional

Dit kernlabel gaat over de rol van de professional met betrekking tot wederkerigheid. Dit kernlabel gaat er over hoe de professional te werk kan/moet gaan om wederkerigheid in te zetten of te stimuleren. Onder dit kernlabel vallen de volgende sublabels: het inzetten op de eigen kracht(en) (sublabel B1), de verbinding zoeken met de buurt en netwerken (sublabel B2), kwetsbaar en jezelf zijn (sublabel B3) en het laatste sublabel gaat over het stimuleren en aanzetten tot wederkerigheid (sublabel B4).

5.2.1 Inzetten op eigen kracht(en)

Het eerste sublabel van de rol van de professional gaat over het inzetten op de eigen krachten van de burger of bewoners bij wederkerigheid. Lenie Draaijer zegt in haar interview: *'er is een probleem, want anders komt iemand niet, maar hoe kan je iemand versterken om daar zelf weer mee verder te kunnen en ja, daarin zie ik wel een hele duidelijke rol in het verbinden van krachten die aanwezig zijn, ja'* (SVF 4.24) Hier geeft ze aan dat ze een rol ziet in het verbinden van aanwezige krachten zodat de cliënt zelf verder kan met het probleem.

Naast Lenie Draaijer zijn er meer sociaal werkers die een soortgelijk iets hebben gezegd in hun interview. Het onderzoeken wat de krachten en/of hobby's van de mensen zijn (SVF 2.19), het vragen naar mogelijkheden om te gaan geven (SVF 1.14), aansluiten bij de krachten van deze mensen (SVF 1.4), de krachten van mensen vergroten (SVF 4.25) en ze uiteindelijk benutten (SVF 3.17), zijn stappen die uit de interviews naar voren komen. Het benutten van de krachten kan ook zijn dat iemand iets gaat doen voor de ander, dus iets gaat geven. Niels Verboom maakt in zijn interview deze stap door te zeggen: *'in plaats van dat je kijkt naar tekortkomingen van mensen van wat kan je allemaal niet, gewoon kijken naar oké, wat kun je wel en wat zou je daarvan willen inzetten, met een hele kwetsbare situatie of die dus in de eerstelijns hulpverlening zorgverlening hulpverlening zitten, kunnen hebben wel bepaalde talenten zeg maar waarmee ze zich misschien wel meer heel erg kunnen uiten, op wat voor manier dat ook is.'* (SVF 6.3).

5.2.2 Buurt verbinden en netwerken

Een ander aspect van de rol van de professional is om de persoonlijke netwerken van de burgers en/of hulpvragers er bij te betrekken of dit netwerk te vergroten, zodat de burger draagvlak heeft en in zijn naaste netwerk wederkerigheid. Irene Ijpelaar zegt: *'Eigenlijk wil je het liefst zo snel mogelijk ook mensen uit het netwerk van de klant er bij hebben. Dus ook daar wordt gekeken van wat is het netwerk van de klant en wat kan je daarbij inschakelen om zorgen te verminderen'* (SVF 1.21). In dit fragment maakt Irene Ijpelaar duidelijk dat het informele netwerk van de klant, dus de hulpvrager of

bewoner, kan worden gebruikt om problemen te verminderen. Jiska Doekes geeft in haar interview hetzelfde aan door te zeggen dat het systeem van de bewoner sterker gaat worden door zoveel mogelijk mensen bij de hulpverlening te vragen (SVF 2.17). Naast Irene Ijpelaar en Jiska Doekes gaf Lenie Draaijer aan dat een organisatie meer de hulp moet halen uit de eigen kring van de mensen zodat er daar iets gevonden kan worden wat helpend kan zijn (SVF 4.14).

Het netwerk van de buurtbewoners, burgers of hulpvragers kan ook groter worden door ze te verbinden met de buurt. Dit is tevens ook de rol van de sociaal werker. In de interviews kwam veelvuldig naar voren dat de sociaal werker de verbinding moet maken met de samenleving en de buurt. Lenie Draaijer zegt in haar interview: *‘ergens vind ik dat we daar nog een slag mogen slaan om daarin nog meer burens zeg maar te betrekken, ook bij datgene wat wij aan het doen zijn. Ik heb het gevoel zeg maar dat wij nu nog te veel de klus klaren zeg maar van, met bijvoorbeeld deze mevrouw, zodat het weer leefbaar wordt voor de burens, zonder de burens er voldoende bij te betrekken, ten minste, ja, gebeurt wel, maar ik zou het mooi vinden om het nog iets meer te doen, want volgens mij heb je dan ook nog meer draagvlak in de samenleving’* (SVF 4.30). Ze geeft hier aan dat ze vindt dat ze nog meer de buurt er bij moeten betrekken zodat er meer draagvlak in de samenleving gecreëerd kan worden.

Om mensen in de wijk met elkaar in contact te laten komen, zeggen Marèse Deckers, Irene Ijpelaar en Niels Verboom dat de sociaal werkers mensen moeten koppelen op basis van gemeenschappelijke interesses (SVF 6.14), passende/gedeelde behoeften (SVF 1.35) en dat de sociaal werker iets moet gaan doen met deze interesses van mensen (SVF 2.36). De sociaal werker hoeft niet alleen burgers te koppelen met dezelfde interesses, maar hij kan ook bewoners met een vraag koppelen aan mensen in de samenleving die aan hen kunnen gaan geven (SVF 4.20). Door deze verschillende manieren toe te passen, creëert de sociaal werker plaatsen voor wederkerigheid en wordt de draagkracht van de burger alsook van de wijk vergroot omdat men elkaar leert kennen (SVF 6.15).

5.2.3 Kwetsbaar en jezelf zijn

Om wederkerigheid te kunnen creëren, moet de sociaal werker volgens de interviews in de relatie met burgers zich kwetsbaar tonen en vooral zichzelf zijn. In het interview met Marèse Deckers en Jiska Doekes kwam het geregeld naar voren dat de sociaal werker kwetsbaar moet zijn om zo ook kwetsbaarheid bij de ander op te roepen. Jiska Doekes gaf aan dat het voor de hulpverlener belangrijk is om op een gelijkwaardig niveau bij de cliënt binnen te komen en de cliënt niet te veroordelen. Als voorbeeld daarvan zegt ze: *‘ik denk ook gewoon niet de arrogantie hebben om te denken dat ik ook nooit in een moeilijke positie zou kunnen komen, snap je?’* (SVF 2.24). Kwetsbaarheid betekent ook dat de sociaal werker zichzelf laat zien als mens en een menselijke houding aanneemt (SVF 2.11 & SVF 2.22), want zelf kwetsbaar zij roept kwetsbaarheid op, dat is ook wederkerigheid. *‘Die lui waar je over de vloer komt zijn al zo kwetsbaar en dan zou je zelf niet kwetsbaar zijn of mogen zijn’* (SVF 2.27). Pascal van Wanrooy onderstreept dit door aan te geven dat de sociaal werker het moet durven om, in wat voor rol hij ook zit, mens te zijn. *‘als je dat kan dan draag je volgens mij het maximale bij aan het herstellen van de sociale wederkerigheid, want dan draag je het namelijk zelf uit’* (SVF 7.21).

Zoals Pascal van Wanrooy in het geciteerde fragment al aangeeft, werkt het uitdragen ook mee aan het herstellen van sociale wederkerigheid. Naast kwetsbaarheid tonen en jezelf zijn in relatie met de ander om wederkerigheid op te roepen, heeft de professional ook de rol om wederkerigheid zelf uit te dragen. Bilal Belhadj geeft aan dat je als sociaal werker zelf het voorbeeld bent van wederkerigheid in wat je doet (SVF 5.10). Pascal van Wanrooy gaat hierop verder door te zeggen dat het meer is dan alleen een voorbeeldfunctie. Het gaat er ook om dat je als sociaal werker wederkerigheid doorleeft en het begrijpt (SVF 7.20). Op de vraag van hoe je zelf als sociaal werker het voorbeeld kan zijn geeft Bilal Belhadj antwoord door te zeggen dat de sociaal werker moet beginnen met een houding van ik oké jij oké (SVF 5.25).

Naast deze houding gaat het ook om wederzijds respect. Hij zegt hierover: *‘Om wederzijds respect. Als ik jou in je waarde laat en jij doet dat andersom ook, dan kunnen we samen door een deur. En dan hoeven we niet elkaar echt de haren in te vliegen of iets ander. Het klinkt misschien heel knullig als je het zo verteld, maar daar komt het uiteindelijk op neer. En vanuit respect, dat is echt voor mij de basis om om welke stap dan ook te zetten.’* (SVF 5.26).

5.2.4 Stimuleren en aanzetten tot

De laatste rol van de professional met betrekking tot het creëren van wederkerigheid is het aanzetten en stimuleren van de burger, bewoner en/of hulpvrager tot wederkerigheid. Bij het verwerken en sorteren van de fragmenten onder dit sublabel viel op dat er geen eenduidig antwoord te geven was op de vraag wat voor de sociaal werker de beste manier was om wederkerigheid te stimuleren bij de ander. In het vorige sublabel van hoofdstuk 5.2.3 kwam al naar voren dat kwetsbaarheid en jezelf zijn in de relatie en de voorbeeldfunctie van de sociaal werker belangrijke factoren zijn om wederkerigheid te creëren. Naast deze factoren noemde elke sociaal werker een aantal belangrijke factoren om de ander aan te zetten of te stimuleren tot wederkerigheid. In de beschrijving van dit sublabel gaan we daarom per sociaal werker in op de manieren die hij of zij genoemd heeft in het desbetreffende interview.

Irene Ijpelaar benadrukt in haar interview dat de hulpverlener een coachende rol moet aannemen in plaats van een hulpverlenende rol. Ze zegt in haar interview: *‘omdat mensen het samen moeten gaan doen en de professional doet het niet meer. Die coacht eigenlijk alleen nog maar zodat mensen het zelf gaan doen. Uiteindelijk is dat de hele opzet he, die hele zelfredzaamheid en die eigen kracht. Mensen moeten het zelf vorm gaan geven.’* (SVF 1.25). De burger moet het uiteindelijk zelf gaan doen, maar wederkerigheid zal nooit vanzelf gaan lopen. De professional zal daarin altijd moeten gaan coachen zodat de burger zelfredzamer zal worden (SVF 1.36)

Marèse Deckers en Jiska Doekes geven aan dat de sociaal werker samen met het gezin moet gaan kijken naar wat het belangrijk vindt om te doen in plaats van het als professional allemaal maar voorzeggen (SVF 2.8). Daarbij gaan ze, net als in paragraaf 2.5.3 in op de rol van de professional om jezelf te zijn. In het interview zeggen ze: *‘en niet veroordelen betekent dat je daar al over nagedacht hebt en wat je waarden- en normenpatroon is, hoe je denkt hoe je kijkt, hoe je je nek wel of niet uitsteekt en dat vind ik professioneel handelen, want dan gebruik je je intellect, en uhm dat vind ik natuurlijk heel spannend als je met die houding binnenkomt, roept dat ook wederkerigheid op’* (SVF 2.25). Uit dit citaat komt naar voren dat de sociaal werker zich bewust is van zijn eigen waarden en normen patroon en dat hij of zij zichzelf kent. Als je op die manier je intellect gebruikt dan roep je wederkerigheid op.

Bij Lenie Draaijer gaat het bij het stimuleren van wederkerigheid er om dat de sociaal werker eerst moet weten wat de mindset is van iemand en moet zoeken naar de vraag. Pas dan kan de sociaal werker iets gaan zoeken wat passend voor de vraag kan zijn, maar zeker ook voor die persoon. Als de hulp uit de omgeving komt, dan moet de sociaal werker opletten dat hij of zij weet wat de hulpvrager kan en wat passend is, wat kijkende naar wederkerigheid moet alles (later) met gelijke munt terug betaald worden (SVF 4.9).

Een andere helpende factor om de burger te stimuleren tot wederkerigheid is om elkaar, dus hulpverlener tegenover hulpvrager, te begrijpen in het gesprek (SVF 4.33). Ze zegt hierover het volgende: *‘ik geloof wel dat begrip, begrip en kennis over situaties, dat dat ook helpend is om, als je het hebt over wederkerigheid om dat te bewerkstelligen’* (SVF 4.34).

De laatste manier van het stimuleren van wederkerigheid bij de burger die naar voren komt in het interview met Lenie Draaijer is gericht op de samenleving. Zij zegt dat het aan de sociaal werker en de organisatie is om de samenleving positief te beïnvloeden en *‘de samenleving gewoon weer te*

prikkelen om het weer wat normaler te gaan vinden om gewoon soms ook onbetaald iets te doen zeg maar zonder daar ook per se een tegenprestatie voor te ontvangen’ (SVF 4.12).

Volgens Bilal Belhadj is het bij het aanzetten tot wederkerigheid belangrijk dat je eerst als sociaal werker in contact komt voordat je wederkerigheid centraal stelt (SVF 5.17). Daarna is de stap naar wederkerigheid het zoeken naar acceptatie, respect, kracht en het elkaar in waarde laten. Verder komt in zijn interview naar voren dat je als sociaal werker de mogelijkheid biedt om mensen met elkaar in contact te laten komen (SVF 5.5). Net zoals Irene Ijpelaar ook al aangaf, zegt Bilal Belhadj dat mensen in beweging gezet moeten worden om wederkerigheid te gaan creëren (SVF 5.28). De laatste factor bij het aanzetten tot wederkerigheid is volgens hem: *‘de angst en de drempel om die stap te zetten naar wederkerigheid, daar zijn wij denk ik deels verantwoordelijk voor om die drempel te kunnen verlagen en de mensen uit te nodigen’* (SVF 5.12).

Een andere rol van de professional bij het stimuleren tot wederkerigheid, is dat de sociaal werker zich er van bewust moet zijn dat hij continu wederkerigheid creëert wat iets oplevert voor beide partijen (SVF 6.26). Hij zegt: *‘het is wel heel goed om, wat vaak misschien heel onbewust gebeurt, dat je gewoon heel bewust altijd opzoek bent van wat is de wederkerigheid, of ja, ik noem het dan de vaak win-win situatie, wat kan de wederkerigheid zijn bij dit vraagstuk. Dus wat kunnen beide partijen of meerdere partijen hier aan hebben zodat het ook voor al die partijen of al die bewoners interessant wordt om er aan mee te doen’* (SVF 6.29).

In het laatste interview, het interview met Pascal van Wanrooy, staat: *‘En als je het hebt over welzijn dan zijn wij er met name om aan die sociale wederkerigheid te werken en te zorgen dat dat zich gaat herstellen. Dat is onze rol zeg maar’* (SVF 7.45). Hij ziet de rol van de sociaal werker om aan de wederkerigheid te werken zodat het zich gaat herstellen. Daarnaast is het aan de sociaal werker om, als hij werkt met wederkerigheid binnen een groep, dat proces bij de groep te laten omdat het niet direct jouw sociale verband is als sociaal werker (SVF 7.34).

5.2.5 Tot slot

Terugkijkend naar het kernlabel over de rol van de professional, is als eerste beschreven dat de professional moet inzetten op de eigen kracht van de burger. Dit doet de sociaal werker door te onderzoeken naar wat de krachten en hobby's zijn en door te vragen naar mogelijkheden om te geven. Nadat de sociaal werker weet wat de krachten zijn, kan hij de burger gaan stimuleren tot het inzetten van deze krachten, wat dus ook zijn dat hij met het zijn talenten gaat geven aan anderen.

Het tweede onderdeel van de rol van de professional is om het persoonlijke netwerk van de cliënt bij de hulpverlening te betrekken en om mensen in de buurt met elkaar te verbinden. In paragraaf 5.2.2 is naar voren gekomen dat het betrekken van het netwerk van de hulpvrager het draagvlak van de hulpvrager kan vergroten en dat het probleem uiteindelijk zal gaan verminderen. Daarbij is ook naar voren gekomen dat het de taak van de sociaal werker is om het netwerk van de hulpvrager of bewoner te vergroten door de verbindingen te maken in de buurt. Wanneer de sociaal werker bewoners met gezamenlijke interesses of een match op vraag en aanbod met elkaar kan verbinden, vergroot de sociaal werker het draagvlak, de draagkracht én het netwerk van zowel de individuele burger alsook van de samenleving en/of de buurt.

Naast het inzetten op eigen kracht en het verbinden van de buurt en het netwerk is het aan de professional om zich kwetsbaar op te stellen in de relatie met de ander en om zichzelf te zijn. Door een kwetsbare en persoonlijke houding aan te nemen, roept de sociaal werker bij de ander ook een persoonlijke houding en kwetsbaarheid op wat een vorm is van wederkerigheid en wat kan aanzetten tot wederkerigheid. Een andere rol die in deze paragraaf is benoemd is de voorbeeldfunctie van de sociaal werker. De sociaal werker moet een voorbeeld zijn als het gaat om wederkerigheid en wanneer hij het doorleeft en begrijpt draagt hij wederkerigheid uit en werkt hij

mee om wederkerigheid te herstellen. De genoemde voorbeeldfunctie van de sociaal werker kan ingevuld worden door het tonen van wederzijds respect naar de ander en een houding aannemen van ik oké jij oké.

In het laatste onderdeel van de paragraaf over de rol van de professional is een veelzijdigheid aan factoren benoemd hoe de sociaal werker anderen kan stimuleren en aanzetten tot wederkerigheid. Allereerst staat er beschreven dat de hulpverlener de burger moet blijven coachen in wederkerigheid, ook wanneer deze al zelfredzaam is, want het zal nooit vanzelf gaan lopen. Andere manieren om wederkerigheid te stimuleren zijn: een niet veroordelende houding, als sociaal werker gebruik maken van je intellect, er achter komen wat de mindset van de bewoner is, zoeken naar passende hulp omdat alles met gelijke munt terugbetaald moet worden, elkaar begrijpen in én door gesprekken en de samenleving prikkelen om het normaler te gaan vinden om onbetaald iets terug te doen zonder een tegenprestatie te ontvangen.

De laats genoemde factoren om wederkerigheid te stimuleren voor de sociaal werker zijn het contact maken met bewoners, zoeken naar acceptatie en respect, elkaar in waarde laten, mensen in beweging zetten om wederkerigheid te creëren, de drempel van bewoners verlagen om de stap te zetten naar wederkerigheid, het blijven stimuleren van bewoners en dat je er van bewust moet zijn dat je zoekt naar winst voor beide partijen. De rol van de sociaal werker is om aan wederkerigheid te werken en er voor te zorgen dat het zich gaat herstellen.

5.3 Moeiten rondom wederkerigheid

Het derde kernlabel heeft als thema de moeiten rondom wederkerigheid. Met kernlabel C worden de lastige kanten van het begrip wederkerigheid bedoeld. Door middel van dit kernlabel willen we kijken naar de moeiten van de sociaal werker rondom wederkerigheid (sublabel C1), kwetsbare doelgroep(en) (sublabel C2) en als laatste willen we de moeiten rondom geven en ontvangen bespreken (sublabel C3).

5.3.1 Moeiten van sociaal werker

Uit het interview met Marèse Deckers en Jiska Doekes komt naar voren dat het voor sociaal werkers van de 'oude' stempel meer ingewikkeld is om wederkerigheid in te zetten, omdat je je eigen 'oude pet' van de hulpverlening los moet laten (SVF 2.1 & 2.38). Irene Ijpelaar vond het in het begin toen ze in aanraking kwam met het thema wederkerigheid lastig om zich te richten op de mogelijkheden van de burgers in plaats van probleemgericht te denken (SVF 1.1 & 1.9). Ze zei: *'ik had echt zo iets van, nou, iemand die in de problemen zit, die ga je toch niet vragen of die uh, of die iets wil doen. Die die heeft het al moeilijk genoeg, zo van, daar daar, daar ga je, ja, dat doe je niet'* (SVF 1.6).

Niels Verboom gaf aan dat hij in zijn buurtwerk merkt dat hij eerst een lading aan kritiek en ergernissen uit het verleden over zich heen krijgt als hij met buurtbewoners in gesprek gaat. Hij moet eerst wat hobbels en drempels over, voordat hij in een situatie komt waarin hij iets voor de buurt kan betekenen. Dat ervaart hij wel als lastig en nadelig. Verder zei Lenie Draaijer dat ze het een spanningsveld vindt wat haar taakverdeling is tussen de individuele cliënt (zij noemt deze 'klant') en de samenleving. Als ze namelijk te veel met een cliënt bezig gaat, verandert er niets in de samenleving (SVF 4.38). Aan de andere kant worden eenzame mensen die zich achter hun voordeur verschuilen niet bereikt als ze als sociaal werker het meest bezig is met de samenleving als geheel (SVF 4.35 & 4.39). Ze vindt het een zoektocht om haar weg rondom wederkerigheid te vinden (SVF 4.40). Jiska Doekes vindt het voor haar als hulpverlener een leerproces om te leren ontvangen (SVF 2.4) en bijvoorbeeld een persoonlijk cadeau van een cliënt aan te nemen (SVF 2.9 & 2.10). Valkuil van wederkerig contact met je cliënt is voor haar ook dat je als sociaal werker bijna lid wordt van het gezin (SVF 2.13). Ook 'stopt' de hulpverlening als cliënten je als vriend gaan beschouwen (SVF 2.16).

5.3.2 Kwetsbare doelgroep(en)

In de interviews kwamen niet alleen de moeite voor henzelf als sociaal werker naar boven, maar ook de moeite voor bewoners en verschillende doelgroepen voor wie wederkerigheid moeilijk haalbaar is. Zo wordt wederkerigheid een lastig verhaal in buurten met weinig kracht en waar mensen wonen met psychiatrische problematiek (SVF 1.28). Voor die buurten of soorten mensen moeten andere oplossingen gevonden worden, anders zullen ze overvraagd raken (SVF 1.29). Lenie Draaijer had het ook over een kwetsbare doelgroep: *‘er zijn mensen die buiten de boot vallen, dat vind ik ook kwetsbare mensen en dat heeft bij wijze van te maken met of een stukje psychiatrische aanleg wat dan zo op de voorgrond staat zeg maar dat eigenlijk je eigen competenties als mens zeg maar wat minder uit de verf komen’* (SVF 4.27). Ook vindt zij het zorgelijk wanneer mensen met een laag verstandelijke beperking genoodzaakt worden om zelfstandig te blijven wonen, terwijl ze eigenlijk meer directe begeleiding nodig hebben om het goed te doen (SVF 4.28). Volgens Niels Verboom bevinden veel kwetsbare bewoners zich achter de voordeur, waar hij met zijn organisatie niet direct kan komen (SVF 6.8). Dat zijn ook vaak mensen met een kleine sociale kring en die langzaam wegwijnen in eenzaamheid, omdat ze haast niet zichtbaar zijn voor de buitenwereld en ze bevinden zich veelal niet in de openbare ruimte (SVF 6.24). Maries van der Hek gaf aan dat er binnen zijn netwerk (Netwerk Dien je Stad Ede) ook heel wat moeilijke mensen zitten (SVF 3.19). Dat zijn mensen die de samenleving voornamelijk veel energie kosten. Maries vindt dat wel een interessante doelgroep, maar hij weet niet zo goed hoe sociaal werkers of de samenleving aan kunnen sluiten bij zulk soort ‘moeilijke’ mensen (SVF 3.27).

Niels Verboom ging nog in op een stukje ‘omgekeerde kwetsbaarheid’, zoals hij dat noemt. Mensen die het goed voor elkaar hebben qua baan, inkomen, weinig tot nooit ziek, enz. kunnen meer onafhankelijk van anderen leven (SVF 6.11). Veelal zijn dat gezinnen met tweeverdieners met een volle agenda, die het als individueel huishouden goed voor elkaar hebben (SVF 6.12). Zij hebben vaak ook zo’n druk leven dat ze maar beperkt de tijd hebben om wederkerig te kunnen zijn voor hun omgeving (SVF 6.20). Niels noemt zulke drukke mensen en gezinnen omgekeerd kwetsbaar. Aan de buitenkant lijken ze heel sterk en onafhankelijk, maar eigenlijk hebben ze nauwelijks mensen die hen op kunnen vangen of iets voor hen willen betekenen, mocht er toch iets in het gezin plaats vinden waardoor bijvoorbeeld een vader langdurig thuis komt te zitten door overspannenheid. Daarnaast hebben mensen natuurlijk wel zelf het recht (en de behoefte) om te bepalen hoe ze hun leven vorm willen geven en dus in welke mate ze wederkerig willen zijn voor andere mensen (SVF 6.21).

5.3.3 Moeiten rondom geven en ontvangen

Vanuit het calvinistische gedachtegoed is ontvangen lastig, maar ook geven is moeilijk doordat je geen ‘show-off’ wilt zijn (SVF 2.29). Daardoor zijn veel Nederlanders verkrampd geraakt volgens Marèse Deckers. Bovendien is door welvaart het principe van wederkerigheid grotendeels uit de samenleving verdwenen (SVF 2.39). Bij dit sublabel zal naar voren komen wat maakt dat mensen voor moeite kunnen ervaren rondom geven en ontvangen.

Het weerhoudt mensen ervan om hulp te vragen als ze het idee hebben dat ze zelf niets (terug) kunnen doen (SVF 4.4 & 4.5). Ook is het maar de vraag of je het als mens geleerd hebt om te mogen ontvangen, zonder iets terug te moeten of te willen doen (SVF 4.7). Als je in je opvoeding niet geleerd bent om onbevraagd te mogen ontvangen, zal het lastig zijn om hulp te mogen vragen aan bureaus of überhaupt aan familie of vrienden (SVF 4.8).

Het is niet vanzelfsprekend voor mensen om met elkaar in contact te komen, laat staan om wederkerigheid contact aan te gaan (SVF 5.9). Bilal Belhadj zei verder dat mensen zich schuldig kunnen voelen, omdat ze niets terug kunnen geven (SVF 5.15 & 5.16). Sommige mensen verwarren wederkerigheid ook met kwetsbaarheid of zwakte, omdat ze vinden dat ze het zelf wel kunnen redden (SVF 5.23). Men heeft dan nog niet ervaren hoe prettig wederkerig contact kan zijn. Bilal baalt er van dat wederkerigheid niet een vanzelfsprekend iets is. *‘Ik baal daar van omdat het juist*

vanzelfsprekend had moeten zijn, uhm, het feit dat wij hier nu over zitten te praten geeft ook aan dat het vervreemd is of zo (SVF 5.33), zo zegt hij aan het eind van het interview.

Niels Verboom is van mening dat hulpvragers, afhankelijk van hun vraagstuk of probleem, eerst wel op een bepaald niveau moeten komen waarvan ze denken dat ze er weer tegenaan kunnen. Dat niveau is bereikt als hun eigen problemen voldoende opgelost of afgerond zijn (SVF 6.17). Als je namelijk echt wederkerig contact wil aangaan met een ander, is het namelijk van belang dat je je eigen problemen aardig de baas bent. Anders kun je volgens Niels maar lastig wat voor de ander betekenen. Hij koppelde dit aan de Piramide van Maslow waarbij je eerst boven een bepaald niveau moet zitten wat voor jezelf voldoende is, voordat je je ook kan gaan bekommeren om anderen (SVF 6.23). Maries van der Hek gaf nog aan dat het wat hem betreft wel eens energie mag kosten om te geven zonder direct iets terug te ontvangen van de ander (SVF 3.20).

5.3.4 Samenvattend

Sociaal werkers van de 'oude' stempel hebben zagezegd meer moeite om te vragen naar de mogelijkheden van cliënten. Ook is het voor hen moeilijker om te mogen ontvangen in het contact met cliënten, zoals het aannemen van cadeaus. Het spanningsveld tussen het individu en de samenleving op het gebied van wederkerigheid is ook een uitdaging voor sociaal werkers.

Er zijn vele kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met psychiatrische problematiek, die niet tot nauwelijks bereikt kunnen worden door sociaal werkers. Voor die mensen is het de vraag of ze wederkerig contact kunnen onderhouden met anderen. Soms verschuilen ze zich ook achter hun voordeur, maar zijn ze wel eenzaam. Toch hebben ze dan zelf niet de tools om hulp te vragen, laat staan te geven. Er is ook een groep omgekeerd kwetsbaren. Dat zijn de hoger opgeleiden en gezinnen met tweeverdieners die weinig tijd hebben om een sociaal netwerk op te bouwen. Als er bij zulke mensen of binnen zulke gezinnen toch iets gebeurt wat zorgt voor een inbreuk in het dagelijks leven, hebben ze weinig mensen waar ze op terug kunnen vallen.

Het weerhoudt mensen ervan om hulp te vragen als ze het idee hebben dat ze niets terug kunnen geven. Wederkerigheid wordt soms ook verward met kwetsbaarheid of zwakte, want men denkt het zelf wel te kunnen redden. Wederkerig contact is nog geen vanzelfsprekendheid geworden in de Nederlandse samenleving. Daarbij is het beter wanneer een hulpvrager wat terug wil gaan geven als zijn/haar problemen weer een beetje behapbaar zijn voor diegene. Anders is het voor zo iemand lastiger om ruimte te vinden om iets voor de ander te kunnen betekenen.

5.4 Opbrengsten wederkerigheid

Het vierde en laatste kernlabel van de interviews met de sociaal werkers gaat over de opbrengsten van wederkerigheid. Met dit kernlabel geven wij aan wat de sociaal werkers hebben gezegd over wat het op kan leveren als men (burger of de sociaal werker) wederkerigheid in gaat zetten. In dit kernlabel komt naar voren wat het principe van wederkerigheid oplevert of kan opleveren voor de individu en de samenleving als geheel (sublabel D1), kijken we naar de sociaal werkers en teamverband (sublabel D2), hulpvragers worden hulpgevers (sublabel D3) en als laatste kijken we naar wederkerigheid op basis van werken vanuit relatie (sublabel D4).

5.4.1 Individu en samenleving

Voor een individuele cliënt is het belangrijk om te geven in contact met anderen, want door de positieve ervaringen die je opdoet, kun je je eigen problemen weer meer de baas (SVF 1.10). Door te praten over je opgedane positieve ervaringen als cliënt, empower je anderen om ook te gaan geven in contact (SVF 2.21). Als je cliënten dingen laat ondernemen die binnen hun mogelijkheden liggen, groeit hun zelfvertrouwen enorm. Ze gaan zichzelf meer waarderen en ze krijgen een positiever

zelfbeeld (SVF 3.3 & 3.14). Ook krijgen mensen zin in het leven, als ze iets (gaan) doen voor de ander. Ze komen daardoor in beweging en ze voelen zich weer van waarde (SVF 3.26).

Als je als burens elkaar gaat versterken, kun je een voorbeeld zijn voor de rest van de buurt (SVF 5.8). Wanneer men iets aan de ander geeft, voelt diegene zich verantwoordelijk om wat terug te doen. Hopelijk slaat dat aan (SVF 5.14), waardoor er een prettigere samenleving ontstaat (SVF 5.21). Wederkerigheid brengt mensen bij elkaar en pas dan kan je gaan praten over een eenheid (SVF 5.20 & 5.21).

Wederkerigheid kunnen bewerkstelligen als sociaal werker, zorgt er voor dat bewoners iets willen betekenen in de buurt en dan creëren ze zelf een prettigere buurt of een betere omgang met hun burens (SVF 6.2). Als bewoners elkaar beter leren kennen, wordt de onderlinge betrokkenheid ook groter en zullen ze zich, als het goed is, minder gaan terug trekken in hun eigen woning (SVF 6.16). Het beter leren kennen van elkaar kan bijvoorbeeld door een stukje openbare ruimte met verschillende buurtbewoners te gaan beheren. Bovendien bevordert dat de leefbaarheid in de buurt (SVF 6.25). Uiteindelijk kan wederkerigheid geluk en welzijn opleveren (SVF 7.39 & 7.47).

5.4.2 Sociaal werkers en teamverband

De opbrengsten van wederkerigheid voor sociaal werkers en tussen collega's/organisaties onderling wordt beschreven onder dit sublabel.

Irene Ijpelaar had een heel ander gesprek met een cliënt (deze noemt zij 'klant') toen ze ging vragen naar haar hobby's. Dat ging niet meer over wat er nou allemaal zo moeilijk was, maar die cliënt had iets te vertellen over wat ze leuk vond. Irene zag een hele ander kant van haar, want een mens is niet alleen maar zijn/haar problemen (SVF 1.7).

Jiska Doekes merkt dat ze deel wordt van gezinnen waar ze werkt als dat ze doet vanuit een gelijkwaardige, wederkerige relatie (zie ook paragraaf 5.4.4). Als er dan echt iets gezegd moet worden, heeft ze het recht om dat te zeggen, want ze is namelijk onderdeel geworden van het gezinsleven (SVF 2.15).

Voor het werken in teamverband kan wederkerigheid een krachtiger team teweeg brengen, doordat ieder zijn eigen werkwijze (SVF 2.26) en eigen kwaliteiten heeft (SVF 3.11). Als collega's kun je elkaar aanvullen en versterken waar nodig (SVF 5.6 & 5.7). Daarbij is het van belang dat teamleden elkaar zien als collega's en niet als concurrenten (SVF 4.41). Om wederkerig te kunnen functioneren in teamverband als organisatie of als organisatie onderling, is elkaar wat gunnen en vooral elkaar vertrouwen nodig (SVF 4.42 & 4.43).

Collegiale wederkerigheid kan volgens Niels Verboom op de volgende manier plaats vinden: *'Gewoon dat je onder collega's onderling ook uhm, nou als de een wat doet dan doe je een keer wat terug. Ja nee dat zie ik ook, dus als de ene keer iemand het heel druk heeft dan gaat er soms een ander even naar een bepaald overleg toe en een tijdje later ja, dan sta je dus bij hem of haar in het krijt, dus ja, dan ga je dat later weer een keer vereffenen, want vroeg of laat heeft iedereen een keer, dat ook weer nodig, dus uhm, dat verloopt vaak relatief automatisch, maar wel in goed overleg'* (SVF 6.13). Pascal van Wanrooy is van mening dat binnen teams met een bepaalde mate van basisvertrouwen wederkerigheid (hij noemt dit sociale wederkerigheid) vanzelf komt (SVF 7.18). Pascal noemt daarbij ook dat het belangrijk is om je te verhouden tot de ander, je collega's, want dan krijg je vertrouwen van diegene en dan kun je iets met elkaar bereiken (SVF 2.22). In teamverband is het daarbij van belang dat werknemers niet het idee hebben dat ze te kort worden gedaan, maar juist dat iedereen elkaar wat gunt (SVF 7.24).

5.4.3 Hulpvragers worden hulpgevers

Mensen die hulp ontvangen van anderen kunnen ook zelf hulp gaan geven (SVF 3.6). Andersom is het voor kwetsbare burgers makkelijker om hulp te accepteren, als ze zelf iets kunnen betekenen voor anderen vanuit hun eigen talenten. Dat haalt vraagverlegenheid bij hen weg (SVF 1.22).

Hulpontvangers hebben zelf ook wat te bieden, ondanks dat ze zelf nog af en toe hulp nodig hebben (SVF 3.24 & 3.25). Mensen zijn in staat om te gaan geven, als ze zelf op een ander gebied hulp ontvangen (SVF 4.18).

Maries van der Hek gaf het volgende aan rond dit sublabel: *‘Wat er wel in naar voren komt is dat regelmatig hulpontvangers hulpbieders worden en dat is ook wel onderdeel van onze missie zeg maar, wat wij voor ogen hebben’* (SVF 3.8). Het is de missie van Netwerk Dien je Stad Ede om hulpontvangers hulpgevers te laten worden.

5.4.4 Werken vanuit relatie

Door je als sociaal werker te gaan richten op wederkerigheid krijg je een ander soort relatie met de cliënt (SVF 1.16). Als je je gaat richten op krachten en talenten van burgers, krijg je namelijk een meer gelijkwaardige relatie met hen (SVF 1.18). In het contact met cliënten is het belangrijk om te werken vanuit een wederkerige relatie en te werken vanuit je eigen mens zijn, want dat creëert openheid (SVF 2.12 & 2.14). Bovendien scheelt het in het sociaal werkveld als mensen elkaar kennen en met elkaar in contact zijn (SVF 5.3), want als je elkaar kent, heb je meer ruimte om mensen aan te spreken op hun gedrag (SVF 5.4).

Als mensen onderling elkaar kennen en een relatie aangaan met de ander, zijn ze vaker geneigd om iets voor de ander te willen betekenen (SVF 5.18 & 6.9). Het is zelfs zo dat hoe beter mensen elkaar leren kennen, hoe meer je voor elkaar gaat doen (SVF 7.13).

5.4.5 Tot slot

De opbrengsten van wederkerig contact met anderen voor de individuele cliënt zijn: je doet positieve ervaringen op, je krijgt zelfvertrouwen, zelfwaardering en een positiever zelfbeeld. Bovendien krijgen mensen daardoor weer een stukje zingeving in hun bestaan. Wederkerigheid zorgt voor prettiger samenleven in de buurt en meer onderlinge betrokkenheid. Mensen gaan zich meer ‘thuis’ voelen in hun eigen buurt als ze wederkerig met hun burens om gaan, waardoor ze zich minder snel zullen terug trekken in hun eigen woningen.

Sociaal werkers zien door het inzetten van wederkerigheid een andere kant van een cliënt, wat zorgt voor een meer gelijkwaardige relatie. Die relatie geeft hen het vertrouwen en het recht om meer te kunnen zeggen van bepaalde situaties die aangepakt moeten worden.

Als collega's onderling kun je elkaar aanvullen en versterken wanneer je elkaars kwaliteiten gaat zien en inzetten. En zekere gunfactor en elkaar vertrouwen zijn echter de basis voor wederkerigheid in teamverband.

Hulpontvangers zijn in staat om zelf hulp te geven, als sociaal werkers ze in hun kracht zetten.

Wanneer kwetsbare burgers zelf iets kunnen betekenen voor anderen neemt dat vraagverlegenheid weg. Hulpgevers blijven op andere levensgebieden juist hulpvragers en andersom.

Wat centraal staat, is het werken vanuit relatie. Dan kan wederkerigheid het meeste gaan opleveren. Een wederkerige relatie tussen sociaal werkers en burgers creëert namelijk openheid.

Een relatie werkt ook wederkerigheid in de hand. Als mensen elkaar kennen, zijn ze namelijk sneller geneigd om iets voor de ander te betekenen. Hoe beter de onderlinge relatie, hoe meer men voor elkaar wil doen vanuit het principe van wederkerigheid.

5.5 Beantwoording derde deelvraag

In deze laatste paragraaf willen we antwoord geven op de derde deelvraag van het onderzoek: *wat is volgens sociaal werkers de betekenis van wederkerigheid met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners?* We geven antwoord op deze vraag door de beschrijvingen en uitkomsten van alle vier de kernlabels aan elkaar te koppelen.

Sociaal werkers geven verschillende invullingen aan het begrip wederkerigheid. Wat naar voren komt, is dat het gaat om het geven en ontvangen tussen mensen of groepen mensen. Daarbij is van belang dat het van twee kanten komt. Een zekere balans in het wederkerige contact is daarbij nodig. Wederkerigheid mag niet verward worden met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie, want het werkt alleen op vrijwillige basis. Het principe van wederkerigheid is haalbaar volgens de geïnterviewde sociaal werkers, want het is van nature al in ieder mens aanwezig. Ieder persoon geeft en ontvangt in zijn leven en dat gebeurt vaak zelfs langs elkaar heen. Hulpvragers kunnen tegelijkertijd hulp geven en burgers die hulp bieden, ontvangen ondersteuning op bepaalde gebieden in hun leven. Hulp vragen is voor ieder mens een (kleine of grote) drempel om over te gaan, zeker als iemand het idee heeft dat hij/zij niets terug kan geven. Men denkt het zelf wel te kunnen redden, terwijl ieder mens juist wederkerige relaties nodig heeft om gelukkig te zijn. Wederkerig contact levert namelijk een beter zelfbeeld op en meer vertrouwen in eigen kunnen. In de buurt bevordert wederkerigheid tussen bewoners de leefbaarheid en meer onderlinge betrokkenheid.

De rol van de professional is om in te zetten op de eigen kracht van de burger in plaats van probleemgericht te werken. Ieder mens heeft namelijk krachten die hij kan gebruiken om hulp te geven aan anderen. Die anderen bevinden zich in het netwerk van burger. Als iemand weinig tot geen sociaal netwerk heeft, is het voor de sociaal werker belangrijk om hem/haar te verbinden met buurtbewoners. Een andere rol is om als sociaal werker kwetsbaar en jezelf te durven zijn in relatie met de ander. Door deze houding aan te nemen, ontstaat er een gelijkwaardige relatie, waardoor cliënten open durven zijn naar hulpverleners toe. Werken vanuit de relatie staat centraal en werkt wederkerigheid in de hand. Als mensen elkaar kennen, zijn ze sneller geneigd om iets voor de ander te betekenen. Hoe beter de onderlinge relatie, hoe meer men voor elkaar wil doen vanuit het principe van wederkerigheid.

Er zijn kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking, die moeilijk bereikbaar zijn voor sociaal werkers. Zij bevinden zich veelal 'achter de voordeur' en komen weinig in contact met hun buurtgenoten. Voor hen is het van belang om de verbinding aan te durven gaan en soms, juist als sociaal werker, veel energie en tijd aan hen te besteden. Het spanningsveld tussen het (kwetsbare) individu en de samenleving als geheel is voor elke sociaal werker een uitdaging. Door de inzet van wederkerigheid zien sociaal werkers een andere kant van cliënten, wat zorgt voor een positieve verstandhouding en plezier in het werk. In teamverband is onderling vertrouwen belangrijk om elkaar aan te vullen en te versterken. Sociaal werkers zijn net zo goed burgers, dus zij hebben ook wederkerige relaties nodig om op de beste manier ondersteuning te kunnen bieden aan wijkbewoners.

5.5.1 Terugblik en wat volgt

Het vijfde hoofdstuk bevat de beantwoording van de derde en laatste deelvraag. De uitkomsten van de zeven interviews met sociaal werkers hebben we hierin beschreven aan de hand van ons gemaakte labelschema.

De conclusie op de hoofdvraag, de aanbevelingen en een product- en procesevaluatie zullen in het zesde hoofdstuk aan bod komen.

Hoofdstuk 6. Conclusie, aanbevelingen, product- en procesevaluatie

In dit laatste hoofdstuk van het onderzoekslag staat de beantwoording van de hoofdvraag centraal: *wat is de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?* Naast de beantwoording van de hoofdvraag worden er praktische, realistische aanbevelingen beschreven en worden er vanuit de resultaten van het onderzoek nieuwe vragen voor eventueel vervolgonderzoek geformuleerd. Het laatste onderdeel van dit hoofdstuk bevat een product- en procesevaluatie.

6.1 Beantwoording hoofdvraag

Het onderzoek van de bouwsteen wederkerigheid is begonnen met het beschrijven van de bouwsteen wederkerigheid vanuit theoretische kaders. In hoofdstuk twee staat beschreven wat meerdere theoretische invalshoeken zeggen over wederkerigheid of wat er aan het begrip wederkerigheid van Dichterbij gelinkt kan worden. Na de theorie is de praktijk aan bod gekomen. In het derde hoofdstuk staat beschreven welke invullingen praktijkvoorbeelden geven aan het kernbegrip wederkerigheid. Deze invulling is beschreven door middel van de uitkomsten van drie onderzoeken naar wederkerigheid in de praktijk en een samenvatting van een onderwijsleergesprek over wederkerigheid. Het derde en laatste onderdeel (hoofdstuk vijf) van het onderzoek beschrijft de uitkomsten van de interviews met sociaal werkers over het thema wederkerigheid. In deze interviews staat centraal wat voor sociaal werkers de betekenis van wederkerigheid is met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners.

De drie genoemde onderdelen, dus de theorie, praktijkvoorbeelden en de interviews, vormen de deelvragen van het onderzoek. In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de hoofdvraag. De beantwoording van de drie eerder genoemde deelvragen vormen de basis voor het beantwoorden van de hoofdvraag van het onderzoek.

6.1.1 Definitie

Allereerst de definitie van wederkerigheid. Volgens sociaal werkers gaat het om het geven en ontvangen tussen mensen en/of groepen mensen. Wederkerigheid gaat over de relatie tussen twee personen of tussen meerdere personen of groepen, waarbij het van belang is dat het van twee kanten komt. Wederkerigheid is tevens de wederzijdse uitwisseling van materiële en niet materiële steun, informatie en diensten. Deze uitwisseling bestaat uit het geven en ontvangen en kan verwezenlijkt worden in een korte- of juist langere periode.

Om het principe van wederkerigheid te laten werken, zijn er een aantal voorwaarden waar aan voldaan moet worden. Dit zijn: respect voor elkaar, wederzijdse aanspraakbaarheid, het durven vragen, aanbieden en aannemen van hulp, een gunstige kosten-batenverhouding, voldoende mogelijkheden tot wederzijdse hulpverlening en er moeten mogelijkheden tot correctie zijn. Er is een zekere balans bij het wederkerige contact nodig. Men houdt telkens bij wat men in de relatie stopt en wat men er voor terug krijgt. Door middel van deze automatische rekening en door het maken van sociale afspraken merkt men het op wanneer er individuen of groepen zijn die profiteren van het geven van de ander. Deze profiteurs van wederkerigheid worden op basis van de gemaakte sociale afspraken en de automatische rekening gecorrigeerd en/of gestraft.

6.1.2 'Voor- wat- hoort- wat'

Wederkerigheid mag niet verward worden met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie. De methodiek Dichterbij, de sociaal werkers én praktijkvoorbeelden onderstrepen dit gegeven. Wederkerigheid heeft geen gedwongen karakter en werkt alleen op vrijwillige basis, dus op de intrinsieke motivatie van de gever en de ontvanger. Een uitkering in ruil voor vrijwilligerswerk, ook wel de maatschappelijk nuttige tegenprestatie genoemd, is geen echte wederkerigheid. Daarnaast geeft het onderzoek van

Linders aan dat gedwongen wederkerigheid minder constructief werkt, omdat geven en ontvangen een gevoelig proces is en dat het gaat om het vinden van een balans in de onderlinge relatie.

6.1.3 Rol van de professional

Wederkerigheid is haalbaar, want het zit in de aard van de mens. De sociaal werker moet echter wederkerigheid wel blijven stimuleren. Volgens sociaal werkers en volgens de theorie is wederkerigheid van nature al aanwezig bij de mens. Ieder persoon geeft en ontvangt in zijn leven en dat gebeurt vaak zelfs langs en door elkaar heen. Hulpvragers kunnen tegelijkertijd hulp geven en burgers die hulp bieden, ontvangen juist ondersteuning op andere gebieden in hun leven. Ondanks dat wederkerigheid een menselijk principe is en het in de aard van de burger zit, is het aan de professional om burgers aan te blijven zetten tot wederkerigheid en om ze te stimuleren. Dit doet de sociaal werker volgens Dichterbij door te oefenen met leren doseren, grenzen stellen en hulp durven/leren geven en vragen. Daarnaast is het belangrijk om oefenplaatsen te creëren waar de burger wederkerigheid in kan zetten. In eerste instantie doet de burger dit zelf, maar de sociaal werker geeft waar nodig de ondersteuning die nodig is. In deze oefenplaatsen gaat de burger een relatie aan met anderen of versterkt het zijn/haar sociale netwerk.

Om wederkerigheid te stimuleren is volgens de sociaal werkers de rol van de professional om in te zetten op de eigen kracht van de burger in plaats van probleemgericht te werken. Ieder mens heeft krachten in zich die hij kan gebruiken om te geven. Daarbij moet de sociaal werker ook iemand met een klein sociaal netwerk verbinden met buurtbewoners en om bij een vraagstuk allereerst het netwerk erbij te betrekken. Andere rollen van de sociaal werker zijn je kwetsbaarheid tonen in de relatie, jezelf zijn in relatie met de ander en om een voorbeeldfunctie van wederkerigheid te zijn door het zelf toe te passen. Door deze houding ontstaat een gelijkwaardige relatie, waardoor cliënten open durven zijn naar hulpverleners toe. Werken vanuit de relatie staat centraal en werkt wederkerigheid in de hand.

6.1.4 Moeiten

Er zijn moeiten rondom wederkerigheid bij bepaalde groepen burgers die meer aandacht vragen van de sociaal werker. Bij wederkerig contact tussen mensen met een beperking en hun medeburgers bestaat er een gevaar dat wederkerigheid kan omslaan in een vorm van liefdadigheid, omdat men rekening met elkaar gaat houden. Hierdoor raakt de relatie uit evenwicht en komen er storingen in het contact. De gelijkwaardige relatie verdwijnt en op die manier verliezen mensen met een verstandelijke of psychische beperking het contact met de 'gewone' burger. Bij mensen met een beperking kan wederkerig contact mogelijk gemaakt worden door licht, oppervlakkig en begrensd contact met burgers zonder beperking. Hierbij is een gepaste afstand belangrijk om wrijving en/of overvraging te voorkomen.

Daarnaast zijn er ook kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking die moeilijk bereikbaar zijn voor sociaal werkers. Deze mensen bevinden zich vaak achter hun voordeur en zijn weinig in contact met hun buurtgenoten. Als sociaal werker heb je de rol om met alle moeilijke doelgroepen om te durven gaan en het belang ervan in zien om verbindingen te gaan leggen. De sociaal werker moet zich er van bewust zijn dat hij veel energie en tijd moet besteden in het ondersteunen van alle kwetsbare burgers in het zoeken naar verbinding in de samenleving. Dit is én blijft een spanningsveld voor de sociaal werker.

Niet alleen bij kwetsbare burgers, maar bij alle mensen zijn er moeiten tot wederkerigheid. Hulp vragen betekent voor ieder mens dat hij of zij een drempel over moet gaan, zeker als iemand het idee heeft dat hij of zij niets terug kan geven. Iedereen heeft juist wederkerige relaties nodig om gelukkig te kunnen zijn, dus het is aan de sociaal werker om deze drempel bij de mensen te verlagen en mensen uit te nodigen tot het aangaan van wederkerige relaties.

6.1.5 Opbrengsten

Het inzetten van wederkerigheid vergroot het samenleven en verlicht het werk van de sociaal werker. Allereerst de vergroting van het samenleven. Wederkerigheid zorgt er voor dat mensen elkaar leren kennen. Wanneer mensen elkaar leren kennen, zijn ze sneller geneigd om iets voor de ander te betekenen. Men kan in die wederkerige relatie oefenen met een ontvangende en gevende houding wat kan zorgen voor een positieve uitwerking. Hoe beter de onderlinge relatie, hoe meer men voor elkaar wil doen. Juist wederkerige relaties zorgen er weer voor dat de burger gelukkig wordt. Wederkerig contact levert een beter zelfbeeld op en meer vertrouwen in eigen kunnen. Dit zal hem krachtiger en zelfverzekerder maken.

In de buurt bevordert wederkerigheid tussen bewoners de leefbaarheid en de onderlinge betrokkenheid. Onderlinge wederkerigheid heeft als gevolg dat burgers collectief gaan handelen en zelf hun (hulp) vragen aanpakken. De sociale omgeving wordt veerkrachtiger, want burgers gaan onderling elkaar ondersteunen. Dit verlicht het werk van de sociaal werker. Hij hoeft zich niet meer bezig te houden met individuele vraagstukken, want dit pakt de buurt zelf op. Zijn rol blijft wel om bewoners met elkaar te verbinden om wederkerigheid te creëren.

Door de inzet van wederkerigheid zien sociaal werkers een andere kant van cliënten, wat zorgt voor een positieve verstandhouding en plezier in het werk. In teamverband is onderling vertrouwen belangrijk om elkaar aan te vullen en te versterken. Sociaal werkers zijn net zo goed burgers, dus zij hebben ook wederkerige relaties nodig om op de beste manier ondersteuning te kunnen bieden aan wijkbewoners.

6.2 Aanbevelingen

Aanbevelingen voor het handelen van sociaal werkers in het werkveld:

- Om het principe van wederkerigheid, zoals de methodiek Dichterbij deze beschrijft en definieert, te laten werken zijn er de volgende voorwaarden waaraan voldaan moet worden: respect voor elkaar, wederzijdse aanspraakbaarheid, het durven vragen, aanbieden en aannemen van hulp, een gunstige kosten-batenverhouding, voldoende mogelijkheden tot wederzijdse hulpverlening en er moeten mogelijkheden tot correctie zijn.
Voor een sociaal werker is het daarom belangrijk om bij het inzetten op wederkerige relaties tussen burgers rekening te houden met deze voorwaarden en hier gericht aandacht aan te schenken vanuit een ondersteunende, coachende rol. Wederkerigheid stimuleren kan volgens de methodiek Dichterbij op verschillende manieren: leren doseren, grenzen stellen en hulp durven/leren geven en vragen. Daarnaast is het belangrijk om als professional oefenplaatsen te gaan creëren waar de burger op een afgebakende, veilige manier wederkerigheid kan gaan leren inzetten. Hierbij valt denken te denken aan een methode als TijdvoorElkaar, die als doel heeft om mensen met elkaar in contact te brengen door concreet iets voor elkaar te gaan betekenen (Willemse, 2011).
- Wederkerigheid mag niet verward worden met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie of een ruilrelatie. Echte wederkerigheid laat zich namelijk niet dwingen, maar bestaat uit gelijkwaardigheid (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 103). Het principe van wederkerigheid werkt alleen op vrijwillige basis en het beste vanuit een intrinsieke motivatie bij de hulpgever en -ontvanger. Het principe van geven en ontvangen is een gevoelig proces, waarbij het juist gaat om het vinden van een balans in de onderlinge relatie en niet om de uitgewisselde dienst of hulp (Linders, 2010).
Als sociaal werker is het van belang om je te richten op het vrijwillige karakter van wederkerigheid door de intrinsieke motivatie van burgers aan te boren. Dit kan door het werken vanuit relatie centraal te laten staan. Door als sociaal werker kwetsbaar en jezelf te durven zijn in relatie met cliënten ontstaan er gelijkwaardige relaties. Van daaruit kan een sociaal werker een voorbeeldfunctie voor cliënten vervullen en het creëert openheid bij hulpvragers.

- Het is de rol van de sociale professional om in te zetten op de eigen kracht(en) van burgers in plaats van te focussen op de problemen. Ieder mens heeft namelijk krachten en kwaliteiten die hij/zij kan gebruiken om te gaan geven in contact met een ander. Bij personen met kleine sociale netwerken is de sociaal werker nodig om hen te verbinden aan andere buurtbewoners en zo te ondersteunen in het opbouwen van een sociaal netwerk.
Burgers die geen of nauwelijks een sociale kring hebben waar ze hulp aan kunnen vragen, zijn kwetsbaar en lastig te bereiken voor sociaal werkers. Kwetsbare doelgroepen zijn bijvoorbeeld mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking. Deze mensen bevinden zich vaak achter hun voordeur en zijn weinig in contact met hun buurtgenoten. Als sociaal werker heb je de rol om met alle moeilijke doelgroepen om te durven gaan en het belang er van in te zien om verbindingen te gaan leggen. De sociaal werker moet zich er van bewust zijn dat hij/zij veel energie en tijd moet besteden in het ondersteunen van alle kwetsbare burgers in het zoeken naar verbinding in de samenleving.
- Hulp vragen betekent voor ieder mens dat hij of zij een drempel over moet gaan, zeker als iemand het idee heeft dat hij of zij niets terug kan geven. Iedereen heeft juist wederkerige relaties nodig om gelukkig te kunnen zijn, dus het is aan de sociaal werker om deze drempel bij de mensen te verlagen en mensen uit te nodigen tot het aangaan van wederkerige relaties. Door de inzet van wederkerigheid zien sociaal werkers een andere kant van cliënten, wat zorgt voor een positieve verstandhouding en plezier in het werk. In teamverband binnen organisaties is onderling vertrouwen belangrijk om elkaar aan te vullen en te versterken. Sociaal werkers zijn net zo goed burgers, dus zij hebben ook wederkerige relaties nodig om op de beste manier ondersteuning te kunnen bieden aan wijkbewoners.

6.2.1 Vervolgonderzoek

Suggesties voor vervolgonderzoek:

- Onder burgers/wijkbewoners onderzoek doen naar de betekenis die zij geven aan wederkerigheid en de (mogelijke) werking ervan.
Wij hebben onderzoek gedaan naar de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld. Dat werkveld omvat de wijk waarin sociaal werkers actief zijn en de buurt waarin burgers wonen en met elkaar samenleven. In ons onderzoek hebben we alleen sociaal werkers gesproken over hoe zij tegen het begrip wederkerigheid en de werking ervan aankijken. We hebben nog niet onderzocht wat burgers van wederkerigheid vinden en of ze achter het principe van ongedwongen geven en ontvangen (kunnen) staan. In een vervolgonderzoek kan ons onderzoek als basis gaan dienen om gericht de wijk in te gaan en bewoners te gaan bevragen naar hun mening over wederkerigheid. Een vervolgonderzoek kan handig zijn om erachter te komen of het thema wederkerigheid, en de actieve bijdrage van iedere burger in de huidige participatiesamenleving, überhaupt leeft onder mensen. Daarnaast kan een eventueel vervolgonderzoek bijdragen aan de koppeling van het beeld wat sociaal werkers hebben over wederkerigheid en wat de 'gewone' burger voor gedachten en ideeën over wederkerigheid heeft. Op die manier kunnen sociaal werkers inspringen op wat burgers vinden en willen en ontstaat er meer onderling begrip en vertrouwen.
- Onderzoek doen of het principe van wederkerigheid in niet-Westerse culturen, bijvoorbeeld bij allochtone burgers van Afrikaanse afkomst, eenvoudiger plaats vindt dan bij mensen uit Westerse culturen, waar Nederland onder valt.
In het onderwijsleergesprek met derdejaars stagiaires vanuit Samenlevingsopbouw kwam bij het praktijkvoorbeeld over het Wereldvrouwenhuis (Mariam van Nijmegen) naar voren dat wederkerigheid mogelijk cultuurbepaald is. Ook kwam dit terug in de interviews met de sociaal werkers Marèse Deckers & Jiska Doekes en Pascal van Wanrooy (SVF 2.28, 2.30 & 7.9). Vanuit deze verkregen informatie willen wij de suggestie doen om in een vervolgonderzoek in de

praktijk te gaan kijken of het principe van wederkerigheid inderdaad bij sommige burgers al van nature, vanuit hun cultuur, ingebakken zit. Bij dit vervolgonderzoek kan ook onderzocht worden wat autochtone Nederlanders van mensen uit een andere cultuur kunnen leren als je kijkt naar het aangaan van wederkerige relaties.

6.3 Product- en procesevaluatie

In deze paragraaf wordt een evaluatie gegeven van het onderzoek. In de productevaluatie wordt een SWOT-analyse (Strengths, Weaknesses, Opportunities & Threats) gegeven van de werkwijze. Tevens bevat deze analyse een kritische terugblik op de beslissingen die van invloed zijn geweest op de kwaliteit van het eindproduct. De procesevaluatie is een evaluatie over de betrouwbaarheid en de validiteit van het onderzoek. Deze evaluatie bevat een kritische terugblik op de uitvoering van het onderzoek en de rol van ons als onderzoekers in het proces. Het laatste onderdeel van deze paragraaf is de evaluatie van de onderzoeksdoelstellingen. Hierin staat beschreven in hoeverre de onderzoeksdoelstellingen uit paragraaf 1.3 zijn bereikt.

6.3.1 SWOT analyse van de werkwijze en het eindproduct

Strengths

Het eerste

van de SWOT analyse gaat over de krachten. De grootste kracht van onze werkwijze was de opzet van ons onderzoek. De opzet die wij hebben besproken met onze opdrachtgevers was eerst theorie, dan praktijkvoorbeelden en vanuit die twee punten samen de interviews gaan houden met de sociaal werkers. Deze opzet was voor onze werkwijze een kracht, omdat wij door middel van het literatuuronderzoek en de praktijkvoorbeelden zelf een goed beeld konden vormen van wederkerigheid voordat we begonnen aan het afnemen van de interviews.

Wederkerigheid was voor ons al een nieuw begrip en we gingen er van uit, mede door de beschrijving van Dichterbij en de opmerkingen van onze opdrachtgevers, dat het voor sociaal werkers ook nieuw zou zijn. Door eerst het literatuuronderzoek te doen en te kijken welke invullingen praktijkvoorbeelden gaven aan wederkerigheid, stonden wij bij de interviews theoretisch sterk. Zo konden we, wanneer er sprake was van onduidelijkheid over wederkerigheid bij sociaal werker, de sociaal werker de definitie van wederkerigheid voorleggen zoals de theorie en de praktijk het beschreven. Dit heeft er voor gezorgd dat we tijdens de interviews snel en diep in konden gaan op het thema wederkerigheid.

Weaknesses

De zwakte van het onderzoek was het thema wederkerigheid zelf. Vanuit Dichterbij en vanuit gesprekken met onze opdrachtgevers kwam naar voren dat wederkerigheid een heel nieuw thema was wat nog voor veel onduidelijkheid zorgt. Omdat het zo nieuw is, wisten wij van tevoren niet wat we moesten of konden onderzoeken en of er voldoende informatie over het begrip beschikbaar zou zijn. Daarbij was het zo dat uit de interviews bleek dat een aantal sociaal werkers al wel in aanraking waren gekomen met het begrip wederkerigheid en voor andere sociaal werkers was het begrip nieuw. Doordat het voor enkele sociaal werkers nieuw was, werd er door hen gezocht naar overeenkomsten tussen hun manier van werken en de invulling van wederkerigheid vanuit Dichterbij, waardoor het al snel 'oude wijn in nieuwe zakken' leek. Deze voorbeelden raakten onderdelen van de invulling vanuit Dichterbij, maar pakten nooit de gehele beschrijving. Dit heeft er voor gezorgd dat er, naast de nuttige fragmenten uit de interviews, ook veel informatie en voorbeelden nutteloos waren voor ons onderzoek.

Ondanks dat we de manier van werken beschreven als een sterkte, zat er voor ons wel een zwakte in. We hadden er voor gekozen om de theorie, dus het literatuuronderzoek, als eerste af te ronden om zo een invulling te geven aan het begrip wederkerigheid. Tijdens de interviews met sociaal werkers is

het vaak genoeg gebeurd dat er door hen theorie werd aangehaald die ook nuttig zou kunnen zijn voor het literatuuronderzoek. Deze theorie hebben we niet meer meegenomen, omdat de eerste twee deelvragen op dat moment al beantwoord en afgerond waren.

Opportunities

Naast dat het thema wederkerigheid een zwakte was voor onze onderzoeksmethode, is het vernieuwende karakter van het onderwerp wel een kans voor ons product. Doordat wij een beschrijving geven van wederkerigheid en een betekenis geven van wederkerigheid voor sociaal werkers in het werkveld, wordt wederkerigheid mede door ons onderzoek op de kaart gezet. Uit een aantal interviews kwam naar voren dat wederkerigheid oude wijn in nieuwe zakken was, maar ons onderzoek laat zien dat wederkerigheid wel degelijk een nieuw thema is wat binnen het sociaal werkveld gebruikt moet worden. Voor sociaal werkers kan de invulling van wederkerigheid, zoals wij het beschrijven vanuit de theorie en de praktijk, een aanvulling zijn op hun manier van werken.

Threats

De bedreigingen voor de werkwijze van ons onderzoek waren het houden en het regelen van de interviews. Het regelen van de interviews heeft relatief veel tijd gekost, omdat sociaal werkers niet altijd even snel reageerden. Hierdoor liepen sommige interviews soms een week uit, waardoor onze tijdsplanning in gevaar kwam. Een andere bedreiging met betrekking tot de interviews was dat we er voor kozen om interviews te houden met verschillende sociaal werkers met verschillende functies uit verschillende plaatsen. Hierdoor had het kunnen gebeuren dat we sociaal werkers tegen zouden komen die niets met het thema wederkerigheid (willen) hebben, die het niet kennen of die het niet gebruiken. Dit had een negatieve uitwerking kunnen hebben op de uitkomsten ons onderzoek, omdat wij juist op zoek waren naar de invulling en betekenis van wederkerigheid.

6.3.2 Procesevaluatie

In deze paragraaf wordt de waarde van het onderzoek geëvalueerd. Er wordt ingegaan op hoe betrouwbaar en hoe valide (geldig) de onderzoeksresultaten zijn en wat de rol van ons als onderzoekers in dit proces was.

Betrouwbaarheid

Allereerst de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten. Zoals is aangegeven in hoofdstuk 1, paragraaf 1.5.2, hebben wij gebruik gemaakt van een methodische triangulatie-aanpak (Baarda, Goede, de, & Teunissen, 2005, pp. 187, 188). Voor dit onderzoek houdt een methodische triangulatie-aanpak in dat er een literatuuronderzoek gedaan is, gebruik is gemaakt van bestaande gegevens (praktijkvoorbeelden) en dat er interviews gehouden zijn met sociaal werkers. Wij hebben er voor gezorgd dat de gegevensverzameling bij het literatuuronderzoek betrouwbaar is verlopen door eerst wederkerigheid vanuit Dichterbij te beschrijven en daarna alle andere gevonden informatie met deze beschrijving te vergelijken. Vanuit deze vergelijking, hebben we besloten om bij de beschrijving en beantwoording van de eerste deelvraag alleen aanvullende informatie over wederkerigheid op te nemen en afwijkende informatie te schrappen. Wij hebben deze keuze gemaakt omdat de hoofdvraag ingaat op de betekenis en invulling van wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij.

De bovenstaande stappen hebben wij ook gezet bij het gebruiken van de bestaande gegevens van wederkerigheid. De onderzoeken en voorbeelden over de invulling van wederkerigheid vanuit de praktijk sluiten aan én zijn aanvullend op het kernbegrip wederkerigheid vanuit de methodiek Dichterbij. Wij hebben er voor gezorgd dat de informatie van de interviews betrouwbaar is door een topiclijst (Bijlage 4) op te stellen vanuit de literatuur en de verkregen informatie vanuit de bestaande praktijkvoorbeelden. Zo konden wij tijdens de interviews in gesprek gaan over wederkerigheid vanuit Dichterbij en de aanvullingen daarop vanuit de theorie en de bestaande gegevens. Ook bij het verwerken van de interviews en het sorteren van de fragmenten hebben wij gekeken naar de

hoofdvraag van het onderzoek. Aansluitende en aanvullende fragmenten op het kernbegrip wederkerigheid hebben wij opgenomen, afwijkende fragmenten hebben we geschraapt (zie Bronnenboek: geschrapte teksten interviews en fragmenten, onderdelen 1-7). Door deze manier van gegevensverzameling concreet te hanteren zijn de onderzoeksresultaten onafhankelijk geweest van toeval. De onderzoeksconclusies zijn terug te vinden in de beantwoording van elke van de drie deelvragen. Deze beantwoording is gebaseerd op de beschrijving van de gevonden relevante informatie. De geraadpleegde bronnen van de gevonden informatie zijn terug te vinden in de literatuurlijst van hoofdstuk 7 en het Bronnenboek (interviews 1 t/m 7).

Een probleem wat is voorgekomen bij het verwerken van de informatie, was dat we soms allebei individueel informatie of een fragment relevant vonden, terwijl dit achteraf niet zo bleek te zijn. Dit probleem hebben wij verholpen door, wanneer we dit bij elkaar signaleerden, elkaar te wijzen op de beschrijving van wederkerigheid vanuit Dichterbij en ons weer te richten op de vraag- en doelstelling. Dit hebben we gedaan door onszelf steeds de vraag te stellen: geeft de informatie of het fragment antwoord op de deel- en/of hoofdvraag? Onze rol als onderzoekers in het proces was dus dat we constant elkaar scherp hebben gehouden in het zoeken naar en verwerken van relevante informatie en dat we telkens de samenwerking zochten.

Validiteit

Dit tweede onderdeel van de procesevaluatie gaat in op de evaluatie van de validiteit van het onderzoek. In paragraaf 1.5.3 staat dat de validiteit gaat om de manier van werken, oftewel om het verzamelen van gegevens, het analyseren van die gegevens en het schrijven van conclusies. Deze manier van werken staat beschreven in paragraaf 6.3.1, waar de opzet van ons onderzoek wordt beschreven in de SWOT-analyse en bij de evaluatie van de betrouwbaarheid zijn we ingegaan op de manier van werken en gegevensverzameling.

Bij de evaluatie van de validiteit wordt gekeken in hoeverre de databronnen en informanten die zijn gebruikt én de informatie die daaruit is gehaald elkaar al dan niet versterken. Als laatste onderdeel wordt er ingegaan op de rol van ons als onderzoekers. Aangezien het uitgevoerde onderzoek een kwalitatief survey-onderzoek is, zullen we eerst expliciet beschrijven op welke onderzoekseenheid de resultaten betrekking hebben.

De onderzoekseenheid van het onderzoek is het sociaal werkveld, omdat we daarover een uitspraak hebben gedaan met betrekking tot de betekenis van wederkerigheid. In paragraaf 1.5.2 staat geschreven dat de context van het sociale werkveld de wijk bevat waarin de sociaal werkers actief zijn en ondersteuning geven aan burgers/wijkbewoners. De resultaten van het onderzoek zijn bedoeld voor de sociaal werker in het algemeen én voor de docenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening van de Academie Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede. De relatie tussen de onderzoekseenheid en de docenten is dat de docenten sociaal werkers opleiden die uiteindelijk in het sociale werkveld terecht komen.

In de beantwoording van de hoofdvraag (paragraaf 6.1) is terug te lezen dat de informatie vanuit de theorie en de bestaande gegevens én de informatie vanuit de sociaal werkers elkaar versterken. Bij elk onderdeel van de beantwoording van de hoofdvraag, de definitie (paragraaf 6.1.1), 'voor-wat-hoort-wat' (paragraaf 6.1.2), de rol van de professional (paragraaf 6.1.3), de moeiten (paragraaf 6.1.4) en de opbrengsten van wederkerigheid (paragraaf 6.1.5), is informatie gebruikt vanuit theorie, bestaande gegevens en interviews met sociaal werkers. Zoals ook in paragraaf 1.5.3 staat beschreven, is ons onderzoek valide (geldig), omdat de werkwijze ons in staat heeft gesteld waarheidsgetrouwe conclusies te trekken over de betekenis van het begrip wederkerigheid voor het sociaal werkveld. De informatie vanuit de databronnen en de gegevens van de informanten versterken namelijk elkaar.

Onze rol als onderzoekers bij de validiteit van het onderzoek was dat we bij het zoeken en analyseren van relevante informatie moesten zorgen voor de overlap en versterking tussen theorie en praktijk. Dit hebben wij gedaan door, zoals ook staat beschreven bij de evaluatie van betrouwbaarheid, de topiclijst op te stellen en te verantwoorden vanuit de theorie (zie hoofdstuk 4). Hierdoor konden wij bij de interviews met de sociaal werkers ingaan op de gegevens van deelvragen één en twee, dus de gevonden theorie. Voorafgaand aan het schrijven van de conclusies hebben wij de uitkomsten van de theorie naast de uitkomsten van de interviews gelegd en gezocht naar overlappingsen en versterkingen. Deze overlappingsen en versterkingen hebben uiteindelijk de basis gevormd voor het beantwoorden van de hoofdvraag.

6.3.3 Bereiken onderzoeksdoelstelling

Voorafgaand aan het onderzoek hadden wij de volgende doelstelling opgesteld: Aan het einde van mei 2015 willen wij, door middel van de resultaten van een literatuuronderzoek, praktijkvoorbeelden én gehouden interviews in het werkveld met sociaal werkers, onderzocht hebben wat de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld is.

Wij hebben onderzocht wat de betekenis is van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld. Dit is in de beantwoording van de hoofdvraag, maar ook in de beantwoording van de deelvragen terug te lezen. Omdat wij vanuit een literatuuronderzoek, praktijkvoorbeelden en gehouden interviews invulling geven aan het begrip wederkerigheid en de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld beschrijven, hebben wij het doel van ons onderzoek behaald.

Hoofdstuk 7. Literatuurlijst

- Aknin, L., Dunn, E., Helliwell, J., Biswas-Diener, R., Nyende, P., Barrington-Leigh, C., . . . Norton, M. (2013). Prosocial Spending and Well-Being: Cross-Cultural Evidence for a Psychological Universal. *Journal of Personality and Social Psychology*, 635-652.
- Angyal, A. (1965). *Neurosis and treatment: a holistic theory*. New York: Wiley: The Viking Press.
- Baarda, B., Bakker, E., Fischer, T., Goede, de, M., Julsing, M., Peters, V., & Velden, van der, T. (2013). *Basisboek Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, D., Goede, de, M., & Teunissen, J. (2005). *Basisboek Kwalitatief onderzoek: Handleiding voor het opzetten en uitvoeren van kwalitatief onderzoek*. Groningen/Houten: Wolters-Noordhoff Uitgeverij.
- Bosselaar, H., & Gijsbert, V. (2013). *Bouwplaats lokale verzorgingsstaat*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.
- Boszormenyi-Nagy, I., & Krasner, B. (1994). *Tussen geven en nemen: over contextuele therapie*. Haarlem: Uitgeverij De Toorts.
- Bouwkamp, R., & Bouwkamp, S. (2012). *Handboek psychosociale hulpverlening*. Utrecht: De Tijdstroom uitgeverij BV.
- Bredewold, F. (2014). *Lof der oppervlakkigheid. Contact tussen mensen met een verstandelijke of psychiatrische achtergrond en buurtbewoners*. Amsterdam: Uitgeverij van Gennep.
- Bredewold, F., & Malda, I. (2014). *Het belang van TijdvoorElkaar: Het principe van wederkerigheid in contact tussen weerbare en kwetsbare burgers*. Opgevraagd op 8 april 2015 van Movisie: https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Het-belang-van-Tijd-voor-elkaar%20%5BMOV-3091356-1.0%5D.pdf
- Buber, M. (2003). *Ik en Jij*. Utrecht: Uitgeverij Bijleveld.
- Buunk, B. P., & Schaufeli, W. (2001). Het belang van wederkerigheid in interpersoonlijke relaties voor gezondheid en welbevinden: een evolutionair perspectief. *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 41-56.
- Corra, A. (2013). Sturen op wederkerigheid. In H. Bosselaar, & V. Gijsbert, *Bouwplaats lokale verzorgingsstaat* (pp. 63-74). Den Haag: Boom Juridische uitgevers.
- Deur, van, H., Scholte, M., & Sprinkhuizen, A. (2013). *DichtErBij*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- House of Hope. (2014a). *Over House of Hope*. Opgevraagd op 6 mei 2015 van House of Hope: <http://www.houseofhope.nl/project/>
- House of Hope. (2014b). *Visie en doelstelling*. Opgevraagd op 6 mei 2015 van House of Hope: <http://www.houseofhope.nl/project/doelstelling/>

- Invoering Wmo. (2014, maart 4). *Praktijkvoorbeeld uit Veenendaal: Achter de voordeur*. Opgevraagd op 6 mei 2015 van Invoering Wmo:
<http://www.invoeringwmo.nl/bibliotheek/praktijkvoorbeeld-uit-veenendaal-achter-de-voordeur>
- Komter, A. (2004). Zorgen voor morgen: over hedendaagse solidariteit en wederkerigheid. In W. Arts, H. Entzinger, & R. Muffels, *Verzorgingsstaat: vaar wel* (pp. 161-177). Assen: Koninklijke Van Gorcum. Opgehaald van Utrecht University Repository.
- Linders, E. (2010). *De betekenis van nabijheid: Een onderzoek naar informele zorg in een volksbuurt*. Den Haag: Sdu Uitgevers.
- Movisie. (2013a, april 12). *Acceptatieschroom*. Opgevraagd op 19 maart 2015 van Movisie:
<https://www.movisie.nl/begrippenlijst/acceptatieschroom>
- Movisie. (2013b, Augustus 16). *Buurthulp en vraagverlegenheid- sociaal werk in de wijk*. Opgevraagd op 30 maart 2015 van sociaalwerkindewijk.nl:
http://www.sociaalwerkindewijk.nl/sites/default/files/docs/SWW_Leaflet_vraagverlegenheid.pdf
- Onderwaater, A. (2013). *De onverbreekelijke band: Inleiding en ontwikkelingen in de contextuele therapie van Nagy*. Amsterdam: Uitgeverij Pearson.
- Penninx, K. (2013). Als de geholpene helper wordt; Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk van het sociaal werk. In H. v. Deur, M. Scholte, & A. Sprinkhuizen, *DichtErBij* (pp. 97-104). Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Rijksoverheid. (z.d.). *Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015*. Opgevraagd op 19 januari 2015 van Rijksoverheid: <http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorg-en-ondersteuning-thuis/wmo-2015>
- Sprinkhuizen, A., & Scholte, M. (2012). *De sociale kwestie hervat: De Wmo en sociaal werk in transitie*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Stichting Leerbedrijf Diagonaal. (2015). *Visie Diagonaal*. Opgevraagd op 5 mei 2015 van Leerbedrijf Diagonaal: <http://leerbedrijfdiagonaal.nl/start/diagonaal/over-diagonaal/>
- Stichting Wereldvrouwenhuis Mariam van Nijmegen. (2015). *Wat doet het Wereldvrouwenhuis?* Opgevraagd op 5 mei 2015 van Wereldvrouwenhuis:
<http://www.wereldvrouwenhuis.nl/public/overons>
- Westen, van, M. (2015, januari 22). *Wederkerigheid Dichterbij*. Opgevraagd op 5 mei 2015 van Padlet: <http://nl.padlet.com/marnixvanwesten/wederkerigheid>
- Willemse, M. (2011, september). *Methodebeschrijving TijdVoorElkaar*. Opgevraagd op 14 april 2015 van Movisie:
[https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving%20TijdVoorElkaar%20\[MOV-236969-0.3\].pdf](https://www.movisie.nl/sites/default/files/alfresco_files/Methodebeschrijving%20TijdVoorElkaar%20[MOV-236969-0.3].pdf)
- Wmo. (z.d.). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Opgevraagd op 19 januari 2015, van Invoeringwmo.nl:
<http://www.invoeringwmo.nl/content/welzijn-nieuwe-stijl>

Youth for Christ Ede. (2014). *Over ons*. Opgevraagd op 5 mei 2015 van Youth for Christ Ede:
<http://ede.yfc.nl/over-ons/>

Bijlage 1. Adviesrapport (Product)

Wie goed doet, goed ontmoet!

Afstudeeronderzoek naar de betekenis van de
bouwsteen wederkerigheid van de methodiek
Dichterbij voor het sociaal werkveld

18 mei 2015

Inleiding

Dit adviesrapport is het product van het afstudeeronderzoek naar wederkerigheid. In het onderzoeksverslag van dat onderzoek wordt door middel van een literatuuronderzoek, gebruik van bestaande gegevens (praktijkvoorbeelden) en interviews met sociaal werkers antwoord gegeven op de hoofdvraag: *wat is de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?* De probleembeschrijving van het onderzoek vormt de aanleiding voor het schrijven van dit adviesrapport.

In deze probleembeschrijving staat beschreven dat de huidige veranderingen in de zorg ook effect hebben op de onderwijssectoren van de zorg en het sociaal werk. Omdat het sociaal werkveld zich verplaatst naar wijken waar burgers samen leven, elkaar ondersteunen en actief zijn, moeten sociaal werkers in opleiding met deze verschuiving meegaan. Lessen moeten anders ingericht worden en nieuwe methodieken doen hun intrede in het onderwijs.

Een projectgroep van de Academie Sociale Studies (ASS) van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) is daarom bezig om haar curriculum (onderwijsconcept) te vernieuwen om in te kunnen spelen op de genoemde veranderingen in de zorg en het sociaal werk. Door de veranderingen moeten studenten namelijk meer en meer opgeleid worden met het nieuwe werken (outreaching, signalerend, kortdurende, oplossingsgerichte hulpverlening e.d.). Bij deze curriculumvernieuwing is de vakgroep methodiekdocenten Maatschappelijk Werk & Dienstverlening (MWD) betrokken.

De opdrachtgevers van het onderzoek, Heleen Dekker- van Vuuren en Anne van de Pol, zijn beiden aangesloten bij deze vakgroep methodiekdocenten. Binnen de vakgroep werd de methodiek Dichterbij geïntroduceerd door middel van trainingen voor docenten en als (toekomstig) lesmateriaal. Onze opdrachtgevers gaven aan dat bij de bespreking van Dichterbij met mededocenten het kernbegrip wederkerigheid voor onduidelijkheid zorgde. Door alleen te kijken naar het woord 'wederkerigheid' gaven docenten hun eigen invulling aan het begrip. Eigen interpretatie met bijpassende voorbeelden zorgden ervoor dat wederkerigheid voor velen als 'oude wijn in nieuwe zakken' overkwam. Wederkerigheid heeft volgens hen raakvlakken met andere methodieken en invalshoeken, waardoor het principe van wederkerigheid, zoals dit staat beschreven in het boek DichtErBij, voor hen bekend lijkt.

Dit adviesrapport is gebaseerd op het onderzoeksverslag en is geschreven voor de vakgroep methodiekdocenten MWD. In het adviesrapport wordt de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld beschreven, zodat de methodiekdocenten hierdoor kunnen inzien welke veranderingen en of toevoegingen wederkerigheid met zich meebrengt vanuit de praktijk voor de vakgroep en het onderwijs.

Dit wordt gedaan door de resultaten van het afstudeeronderzoek naar de betekenis van wederkerigheid voor het sociale werkveld te beschrijven. Het adviesrapport is geschreven met als doel om duidelijkheid te geven aan methodiekdocenten over het kernbegrip wederkerigheid. Hierdoor kunnen methodiekdocenten een onderbouwde mening vormen over wederkerigheid, zodat ze een meer volledig advies kunnen geven aan de projectgroep over de methodiek Dichterbij. In dit adviesrapport worden geen aanbevelingen gegeven of methodes aangereikt hoe wederkerigheid geïmplementeerd kan worden in het nieuw te ontwikkelen curriculum.

Als eerste wordt de methodiek Dichterbij in het kort beschreven in het eerste hoofdstuk. Het tweede hoofdstuk bevat de resultaten van het afstudeeronderzoek naar wederkerigheid. In het derde en laatste hoofdstuk van het adviesrapport wordt de koppeling gemaakt naar de vakgroep methodiekdocenten. Bovendien geven wij daarin een persoonlijk advies over het kernbegrip wederkerigheid.

Hoofdstuk 1. Dichterbij

Voordat de resultaten van het onderzoek worden beschreven, is het allereerst belangrijk om kort informatie te geven over de methodiek Dichterbij. De informatie over de methodiek Dichterbij komt voornamelijk uit het boek DichtErBij (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013) en uit overleggen met onze opdrachtgevers Anne van de Pol en Heleen Dekker- van Vuuren.

Dichterbij is opgebouwd uit drie theoretische bouwstenen, drie doelstellingen en vijf werkprincipes. De drie bouwstenen staan centraal in de methodiek en zijn onder andere gebaseerd op Welzijn Nieuwe Stijl (Rijksoverheid, z.d.). De drie bouwstenen zijn: empowerment, wederkerigheid en moreel handelen.

Onder empowerment verstaat de methodiek zowel de meer individueel gerichte eigen kracht van de burger en de noodzakelijke veerkracht van de directe omgeving, als de kracht en macht van betrokkenen om hier op alle niveaus controle over uit te kunnen oefenen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 29).

De tweede bouwsteen, wederkerigheid, vestigt de aandacht op het doorbreken van vraag- en handelingsverlegenheid tussen mensen in kwetsbare situaties: als cliënten iets kunnen terugdoen voor andere mensen, zullen ze zelf ook makkelijker hulp vragen. Participeren in de samenleving is goed voor het welzijn van mensen omdat ze daardoor geestelijk en lichamelijk actief blijven, met andere mensen omgaan en een zinvolle bijdrage kunnen leveren aan de maatschappij (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 30,31).

De derde en laatste bouwsteen, het moreel handelen, gaat over het de 'ruimte voor de professional', en welke andere competenties de professional moet bezitten. Moreel handelen gaat in op hoe de professional de eerder genoemde ruimte in moet vullen, waar de grenzen liggen en waar de 'waarheidsmacht' van de instituties en organisaties begint (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 31).

De drie doelstellingen van de methodiek zijn:

- Het bevorderen van de eigen regie en het zelfhelpend vermogen van de cliënten.
- Het versterken van het hulporganiserend vermogen van cliënten en hun betrokkenen.
- Het activeren van helpend vermogen van cliënten.

Naast deze doelstellingen speelt signalering ook een belangrijke rol. Het signaleren van situaties die voor- of nadelig zijn voor de burger of groepen burgers. Het gaat hier om het signaleren van de gevolgen die groepen burgers ondervinden van maatschappelijke en economische veranderingen, het signaleren van maatschappelijke onrust en onrechtmatigheden en het bestrijden van vooroordelen. Het op gang brengen van activiteiten die voor oplossingen zorgen van deze eerdergenoemde signalen behoort ook bij deze doelstellingen (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 32, 33).

De vijf werkprincipes van de methodiek Dichterbij kunnen worden opgevat als richtlijnen voor de professional. Hoe moet de professional handelen om de doelstellingen van de methodiek te kunnen behalen? Op deze vraag geven de werkprincipes met haar uitwerkingen antwoord.

De vijf werkprincipes van Dichterbij zijn (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, pp. 33-34):

1. Organiseer ondersteuning dicht bij de leefwereld van de cliënt.
2. Empower alle betrokkenen door het maken van verbindingen.
3. Begin met eenvoudige, lichtvoetige en korte acties.
4. Gebruik professionaliteit op een creatieve manier.
5. Werk aan de hand van het cyclisch werkproces.

De bouwstenen, doelstellingen en werkprincipes vormen de kern van de methodiek. De drie bouwstenen komen terug in de doelstellingen en de vijf werkprincipes zijn richtlijnen om de doelstellingen te behalen.

Hoofdstuk 2. Afstudeeronderzoek over wederkerigheid

In de inleiding van het adviesrapport is beschreven dat het adviesrapport het product vormt van het afstudeeronderzoek naar de betekenis van wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociale werkveld. In het onderzoek is allereerst een invulling gegeven van wederkerigheid vanuit theoretische kaders door middel van een literatuuronderzoek. In dit literatuuronderzoek is de definitie van wederkerigheid gegeven vanuit Dichterbij, maar is er ook beschreven wat andere theoretische invalshoeken als psychologie, ethiek, contextuele hulpverlening, psychosociale hulpverlening, sociologie en antropologie zeggen over wederkerigheid.

Het tweede onderdeel van het onderzoek bestond uit het zoeken naar praktijkvoorbeelden van wederkerigheid en welke invulling deze praktijkvoorbeelden gaven aan het kernbegrip wederkerigheid. De praktijkvoorbeelden die gelinkt konden worden aan het kernbegrip wederkerigheid waren: De betekenis van nabijheid (Linders, 2010), Het belang van TijdvoorElkaar (Bredewold & Malda, 2014), Lof der oppervlakkigheid (Bredewold, 2014) en als laatste een aantal voorbeelden uit stages van derdejaars studenten van de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw van de Academie Sociale Studies.

In het derde en laatste onderdeel van het onderzoek wordt door het houden van interviews met sociaal werkers onderzocht wat de betekenis van wederkerigheid is met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners. In totaal zijn er zeven interviews gehouden met professionals uit verschillende steden/gebieden en met allemaal verschillende functies.

Al de drie voorgaande onderdelen zijn in het onderzoeksverslag samengevoegd en vormden uiteindelijk het antwoord op de hoofdvraag: *wat is de betekenis van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het sociaal werkveld?* In deze paragraaf van het adviesrapport worden de resultaten van het onderzoek per thema beschreven. Er wordt eerst een definitie gegeven van het begrip wederkerigheid en als tweede wordt de rol van de professional beschreven. Het derde en vierde thema zijn respectievelijk de moeiten en opbrengsten van wederkerigheid.

2.1 Definitie van wederkerigheid

Wederkerigheid gaat om het geven en ontvangen tussen mensen en/of groepen mensen en over de relatie tussen twee personen of tussen meerdere personen of groepen. Hierbij is het van belang dat de uitwisseling in de relatie van twee kanten komt. Wederkerigheid is de wederzijdse uitwisseling van materiële en niet materiële steun, informatie en diensten. Deze uitwisseling bestaat uit het geven en nemen en kan verwezenlijkt worden in een korte of juist langere periode.

Om het principe van wederkerigheid te laten werken zijn er een aantal voorwaarden waar door de betrokken partijen aan voldaan moet worden. Deze voorwaarden zijn:

- Respect voor elkaar in elke relatie
- Wederzijdse aanspraakbaarheid
- Het durven vragen, aanbieden en aannemen van hulp
- Een gunstige kosten- batenverhouding
- Voldoende mogelijkheden tot wederzijdse hulpverlening
- Er moeten mogelijkheden tot correctie zijn in de relatie of binnen de groep wanneer er wordt geprofitteerd van wederkerigheid of wanneer iemand misbruik maakt van het geven en/of ontvangen van de ander.

Bij wederkerig contact in elke mogelijke relatie moet er sprake zijn van een zekere balans. De innerlijke vraag die gesteld wordt, is: wat stop ik in de relatie en wat krijg ik er voor terug? Men houdt telkens bij wat men in de relatie stopt en wat men er voor terug krijgt. Is het geven en nemen in balans? Door middel van het maken van een automatische rekening en door het maken van sociale afspraken in de relatie of in de groep, merkt men het op wanneer er individuen of groepen zijn die profiteren van het geven van de ander en dus misbruik maken van wederkerigheid. De profiteurs van wederkerigheid worden op basis van de gemaakte sociale afspraken over de interactie in de groep en de automatische rekening gecorrigeerd en/of gestraft.

Belangrijk om te vermelden, is dat wederkerigheid vanuit Dichterbij niet verward of vergeleken mag worden met een 'voor-wat-hoort-wat' relatie. Wederkerigheid heeft geen gedwongen karakter en werkt alleen op vrijwillige basis, dus op de intrinsieke motivatie van de gever en de ontvangen. Een uitkering in ruil voor vrijwilligerswerk, ook wel de maatschappelijk nuttige tegenprestatie genoemd, is geen echte wederkerigheid. Gedwongen wederkerigheid werkt ook minder constructief, omdat het geven en ontvangen een gevoelig proces is en het uiteindelijk gaat om een onderlinge balans in de relatie.

2.2 Haalbaarheid en de rol van de professional

Wederkerigheid, zoals het in de definitie hierboven staat beschreven, is haalbaar, want het zit in de aard van de mens. Het is van nature al bij ieder mens aanwezig, want ieder persoon geeft en ontvangt in zijn leven en dat gebeurt vaak zelfs langs en door elkaar heen. Hulpvragers kunnen tegelijkertijd hulp geven en burgers die hulp bieden, ontvangen juist ondersteuning op andere gebieden in hun leven. Ondanks dat wederkerigheid een menselijk principe is en in de aard van de burger zit, is het aan de sociaal werker om burgers aan te blijven zetten tot wederkerigheid en om ze te blijven stimuleren.

In het onderzoeksverslag staan verschillende rollen/taken van de sociaal werker beschreven die hij/zij moet aannemen om wederkerigheid te creëren of te stimuleren bij burgers/wijkbewoners. De belangrijkste rollen vanuit de sociaal werker zijn:

- Samen met de burger/hulpvrager oefenen met leren doseren, grenzen stellen en hulp durven/leren geven en vragen.
- Oefenplaatsen creëren waar de burger/hulpvrager wederkerigheid in kan zetten. In eerste instantie doet de burger/hulpvrager dit zelf, maar de sociaal werker geeft ondersteuning waar nodig is. In deze oefenplaatsen gaat de burger/hulpvrager een relatie aan met anderen of versterkt het zijn/haar sociale netwerk.
- Om wederkerigheid te stimuleren is het de rol van de sociaal werker om in te zetten op de eigen kracht van de burger in plaats van probleemgericht te werken. Ieder mens heeft krachten in zich die hij/zij kan gebruiken om te geven.
- Bij een vraagstuk van een burger/hulpvrager, is het van belang dat de sociaal werker allereerst het netwerk van de desbetreffende persoon er bij betreft.
- De sociaal werker moet burgers/hulpvragers met een klein sociaal netwerk verbinden met buurtbewoners om wederkerigheid in de buurt tussen bewoners onderling te stimuleren.
- De sociaal werker moet in de relatie met de ander kwetsbaarheid tonen en zichzelf zijn. Op deze manier is hij een voorbeeldfunctie voor de ander en ontstaat er een gelijkwaardige relatie. De ander durft daardoor ook open te zijn naar de hulpverlener toe. Werken vanuit de relatie staat centraal en werkt wederkerigheid in de hand.

De laatste rol van de professional is om in zijn eigen handelen wederkerigheid te implementeren. Door wederkerigheid te tonen en wederkerig met anderen om te gaan is hij specifiek voor wederkerigheid een voorbeeldfunctie voor de ander. Dit betekent wel dat de hulpverlener zich er van bewust moet zijn dat hij/zij in zijn of haar rol meer gaat geven dan dat hij/zij ontvangt.

2.3 Moeiten

Wederkerigheid is haalbaar, maar het brengt ook een aantal moeiten met zich mee. Zowel in de onderzochte literatuur als in de interviews met de sociaal werkers kwamen tijdens het onderzoek punten naar voren waar extra rekening mee gehouden moet worden met betrekking tot wederkerigheid. Dit zijn niet alleen moeiten van wederkerigheid in relaties, het zijn ook de moeiten bij verschillende doelgroepen om te werken/te leven met wederkerigheid. Deze moeiten vragen om een extra rol of uitdaging van de professional. De moeiten van wederkerigheid en de uitdagingen van de professional staan beschreven in de komende paragraaf.

Er zijn moeiten rondom wederkerigheid bij bepaalde groepen burgers die meer aandacht vragen van de sociaal werker. Bij wederkerig contact tussen mensen met een beperking en hun medeburgers, is er veelal licht en oppervlakkig contact, wat voor veiligheid en duidelijkheid zorgt. De wederkerigheid raakt uit balans wanneer mensen met en zonder beperking dingen samen gaan ondernemen of voor elkaar gaan doen. Er bestaat een gevaar dat wederkerigheid om kan slaan in een vorm van liefdadigheid, omdat mensen zonder beperking rekening gaan houden met de beperking van de ander. Hierdoor raakt de relatie uit evenwicht en komen er storingen in het contact. De gelijkwaardige relatie verdwijnt en op die manier verliezen mensen met een verstandelijke of psychische beperking het contact met de 'gewone' burger.

Bij mensen met een beperking kan wederkerig contact mogelijk gemaakt worden door licht, oppervlakkig en begrensd contact met burgers zonder beperking. Hierbij is gepaste afstand belangrijk om wrijving en/of overvraging te voorkomen. De sociaal werker moet, wanneer hij kwetsbare met niet kwetsbare burgers verbindt, zich hier van bewust zijn.

Daarnaast zijn er ook kwetsbare doelgroepen, zoals mensen met een psychiatrische of verstandelijke beperking of multi-probleem gezinnen, die moeilijk bereikbaar zijn voor sociaal werkers. Deze 'zwakkere/moeilijkere/kwetsbare' mensen bevinden zich vaak achter hun voordeur en zijn weinig in contact met hun buurtgenoten. Als sociaal werker heb je de rol om met alle moeilijke doelgroepen om te durven gaan en het belang er van in te zien om verbindingen te gaan leggen. De sociaal werker moet zich er van bewust zijn dat hij veel energie en tijd moet besteden in het ondersteunen van alle kwetsbare burgers in het zoeken naar verbinding in de samenleving. Dit is én blijft een spanningsveld voor de sociaal werker.

Niet alleen bij kwetsbare burgers, maar bij alle mensen zijn er moeiten tot wederkerigheid. Hulp vragen betekent voor ieder mens dat hij of zij een drempel over moet gaan, zeker als iemand het idee heeft dat hij of zij niets terug kan geven. Iedereen heeft juist wederkerige relaties nodig om gelukkig te kunnen zijn, dus het is aan de sociaal werker om deze drempel bij de mensen te verlagen en mensen uit te nodigen tot het aangaan van wederkerige relaties.

2.4 Opbrengsten

In de vorige paragraaf werden de moeiten van wederkerigheid besproken. Er zijn doelgroepen die moeite hebben met wederkerigheid, zoals kwetsbare burgers en burgers met een beperking. Ook de 'normale' bewoners hebben moeite met wederkerigheid, omdat men toch bij het hulp vragen de drempel moet overgaan en mensen ook toe laat in hun privéleven. Toch is er in dit hoofdstuk ook beschreven dat wederkerigheid voor iedereen haalbaar is, omdat ieder mens in zijn leven geeft en ontvangt. Maar wat levert dit geven en ontvangen nu precies op? Hierover gaat het in deze paragraaf. Wat levert wederkerigheid op voor zowel de burger, de hulpvrager alsook de sociaal werker? Wat zijn de opbrengsten van wederkerigheid?

- Het inzetten van wederkerigheid vergroot het samenleven van de burgers onderling. Wederkerigheid zorgt er voor dat mensen elkaar leren kennen. Wanneer mensen elkaar

kennen, zijn ze sneller geneigd om iets voor de ander te betekenen. Men kan in deze relatie(s) oefenen met een ontvangende en gevende houding, wat kan zorgen voor een positieve uitwerking. Hoe beter de onderlinge relatie, hoe meer men voor elkaar wil doen. Juist wederkerige relaties zorgen er voor dat de burger gelukkiger wordt. Wederkerig contact levert een beter zelfbeeld op en meer vertrouwen in eigen kunnen, omdat men vrijwillig geeft en daar op vrijwillige basis iets voor terug ontvangt. Deze blijk van waardering zal hem/haar krachtiger en zelfverzekerder maken.

- In de buurt bevordert wederkerigheid tussen bewoners de leefbaarheid en onderlinge betrokkenheid. Mensen leren elkaar kennen en gaan dingen voor en met elkaar doen. Onderlinge wederkerigheid heeft als gevolg dat burgers collectief gaan handelen en zelf hun individuele en collectieve (hulp)vragen samen aanpakken. De sociale omgeving van de buurtbewoner wordt veerkrachtiger, want bewoners gaan elkaar ondersteunen.

Dit alles verlicht het werk van de sociaal werker. De sociaal werker hoeft zich niet meer direct bezig te houden met individuele vraagstukken, want dit pakt de buurt uiteindelijk zelf op. Zijn rol blijft wel om bewoners met elkaar te verbinden, zodat wederkerigheid tussen deze bewoners gecreëerd kan worden.

Door de inzet van wederkerigheid gaat de sociaal werker een andere kant zien van cliënten. Als hulpvragers, hoe zwaar ook in de problemen, gaan geven op een manier die bij hun past en wat hen goed doet, zorgt dit er voor dat ze positiever in het leven staan. Daardoor krijgt men weer zelfvertrouwen om hun problemen aan te pakken. Dit zorgt bij de sociaal werker voor een positieve verstandhouding en plezier in zijn werk, want op deze manier geeft de hulpvrager iets terug aan de sociaal werker.

Bij wederkerigheid in teamverband tussen sociaal werkers is onderling vertrouwen belangrijk om elkaar aan te vullen en te versterken. Sociaal werkers zijn net zo goed burgers, dus zij hebben ook wederkerige relaties nodig om op de beste manier ondersteuning te kunnen bieden aan wijkbewoners.

2.5 Terugblik en wat volgt

Het tweede hoofdstuk van het adviesrapport bevat een uitleg van wederkerigheid. In dit hoofdstuk werd de definitie van wederkerigheid gegeven, kwamen de verschillende rollen van de sociaal werker aan bod, werden de moeiten van wederkerigheid op tafel gelegd en is als laatste ingegaan op wat wederkerigheid op kan leveren. Wanneer u meer of specifiekere informatie wilt over het kernbegrip wederkerigheid of over de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld, verwijzen wij u door naar het onderzoeksverslag. Hier staat alles wat in het adviesrapport ook naar voren gekomen is, uitgebreid beschreven per onderwerp. De oorspronkelijke bronnen van de gevonden informatie zijn in het onderzoeksverslag te vinden in de literatuurlijst (hoofdstuk 7) en het Bronnenboek, waar de uitgewerkte interviews met de sociaal werkers staan beschreven. In het volgende hoofdstuk van dit adviesrapport, hoofdstuk drie, schrijven wij een afsluiting en geven wij een persoonlijk advies aan de vakgroep methodiekdocenten.

Hoofdstuk 3. Afsluiting en persoonlijk advies

Het adviesrapport is geschreven voor de vakgroep methodiekdocenten van de Academie Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede. In de inleiding staat het doel van het adviesrapport beschreven. Het doel is duidelijkheid geven aan de methodiekdocenten over het kernbegrip wederkerigheid. Wij hebben dit gedaan door een uitleg te geven van de methodiek Dichterbij en om de betekenis van wederkerigheid voor het sociale werkveld en dus ook voor de sociaal werker te beschrijven. Met dit adviesrapport hebben wij de belangrijkste kanten van wederkerigheid belicht, zoals ze zijn beschreven in het onderzoeksverslag. Met deze informatie hopen wij dat de methodiekdocenten nu inzicht kunnen krijgen in het kernbegrip wederkerigheid en dat ze zelf kunnen zien welke veranderingen of toevoegingen wederkerigheid met zich meebrengt vanuit de praktijk voor hun vakgebied.

Wij als onderzoekers hebben er voor gekozen om ons persoonlijke advies aan de vakgroep methodiekdocenten over wederkerigheid niet als leidraad te nemen voor dit adviesrapport. Wij zullen ons advies nog wel geven in paragraaf 3.1. Toch staat voor ons centraal dat de vakgroep methodiekdocenten door middel van ons adviesrapport en ons onderzoeksverslag een eigen mening kan vormen over het kernbegrip wederkerigheid. Op basis van de veranderingen en toevoegingen die wederkerigheid vanuit de praktijk met zich meebrengt én op basis van de betekenis van wederkerigheid voor het sociaal werkveld, kan de vakgroep een persoonlijk en gericht advies geven over de methodiek Dichterbij aan de projectgroep die bezig is het curriculum te vernieuwen.

3.1 Persoonlijk advies

Aan het einde geven wij in het kort ons persoonlijk advies aan de vakgroep methodiekdocenten over wederkerigheid en richten wij ons met ons advies ook op de projectgroep. Ons persoonlijke advies is positief. Wij zijn van mening dat de methodiek Dichterbij met wederkerigheid moet worden opgenomen in het onderwijsconcept. In de omslag van de zorg verplaatst het werkveld van de sociaal werker zich meer en meer naar de wijk. Bovendien wordt er ook steeds meer van de Nederlandse burger gevraagd. Door te streven naar en te werken met wederkerigheid, stimuleert de sociaal werker de burger en/of de hulpvrager tot een gevende en ontvangende houding. Met behulp van wederkerige contacten leren bewoners onderling elkaar kennen en gaan ze voor elkaar zorgen. Er wordt een betrokken houding gevraagd, wat er uiteindelijk voor zorgt dat bewoners elkaar kennen, hun netwerk vergroten en meer zelfredzaam worden. Kwetsbare bewoners krijgen door wederkerigheid een hogere zelfwaardering wat hen weer kan helpen in het aanpakken van hun problemen en/of het vragen om hulp. Door als sociaal werker te streven naar wederkerigheid bij bewoners en dit te stimuleren, kan de sociaal werker uiteindelijk stappen terug gaan doen, omdat de buurt en de individuele burger steeds meer zelfredzaam gaat worden.

Natuurlijk zijn er genoeg methodieken en invalshoeken die al gedeeltes van wederkerigheid in zich hebben. Dat zal elke methodiekdocent kunnen beamen. Het specifiek richten op wederkerigheid vanuit Dichterbij vraagt echter een complete andere houding en rol van de sociaal werker, dan wanneer wederkerigheid een onderdeel van een methodiek of invalshoek is. Mede daarom zijn wij van mening dat het stimuleren, aanzetten tot en zelf uitdragen van wederkerigheid een essentieel principe is wat sociaal werkers in opleiding moeten kunnen, zeker wanneer ze na hun opleiding het werkveld ingaan. Wederkerigheid is een basismenselijke waarde die ieder mens al van nature bezit, Het is aan de methodiekdocent die zich gaat richten op wederkerigheid om deze waarde te stimuleren, zodat de sociaal werker in opleiding wederkerigheid kan uitdragen naar anderen. Het vergroot het samenleven van mensen onderling in elke relatie. Onze conclusie: de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij is een waardevolle toevoeging aan het opleidingsprofiel van de beginnend sociaal werker van de Academie Sociale Studies aan de CHE.

Bijlage 2. Begrippenlijst

Betekenis	Het woord 'betekenis' is het geven van een beschrijving van de kenmerken van een begrip (het kernbegrip wederkerigheid) en de (mogelijke) werking ervan, zodat het niet met een ander begrip verward kan worden. In deze beschrijving komen de sterke en zwakke punten van het begrip naar voren.
Empowerment	Empowerment is zowel de meer individueel gerichte eigen kracht van de burger en de noodzakelijke veerkracht van de directe omgeving, als de kracht en macht van betrokkenen om hier op alle niveaus controle over uit te kunnen oefenen. Daarbij gaat het ook om de toegang tot belangrijke instituties als arbeid, onderwijs en zorg en de democratische processen om deze toegang voor iedereen te borgen, voornamelijk voor de kwetsbare burgers (Deur, van, Scholte, & Sprinkhuizen, 2013, p. 29).
Individualistische maatschappij	Men gaat uit van het individu: het is belangrijk om voor jezelf op te komen, jezelf te profileren en je eigen weg uit te stippelen. Hieruit komt het recht voort dat je mag zeggen wat je denkt en voor je mening uit mag komen, ook al leidt dit tot een machtsconflict of confrontatie met anderen.
Outreaching werken	Bij outreachend werken wordt ingezet op het actief contact maken met de doelgroep door bijvoorbeeld de wijk in te gaan. Het onderzoeken van hulpvragen en het motiveren en verwijzen van de doelgroep naar vormen van hulpverlening of ondersteuning zijn belangrijke vervolgstappen.
Participatiesamenleving	Samenleving waarin de zelfredzaamheid, het bevorderen van de eigen kracht van burgers en het actief participeren van burgers aan de samenleving centraal staan. Deze samenleving sluit aan op de invoering van de <i>Wmo</i> en Welzijn Nieuwe Stijl.
Sociaal werk	Sociaal werk is een paraplubegrip, waaronder de verschillende sociale beroepen vallen, zoals sociaal-pedagogen, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers en sociaal-cultureel werkers (Sprinkhuizen & Scholte, 2012).
Sociaal werkers	Sociaal-pedagogen, maatschappelijk werkers, opbouwwerkers en sociaal-culturele werkers.
Sociale werkveld	De wijk waar sociaal werkers actief zijn en de buurt waarin burgers wonen en samen leven.
Samenlevingsopbouw	Een manier van welzijnswerk die vooral gericht is op het samenleven in de buurt, de wijk met haar bewoners/burgers.

	Het gaat hier om het opbouwen van netwerken van mensen, zodat ze voor zichzelf kunnen zorgen en op hun eigen sociale netwerk terug kunnen vallen. Collectieve ondersteuning en professionele ondersteuning worden pas toegepast als de wijkbewoner niet in staat is om zichzelf te redden of steun te ontvangen van zijn of haar sociale netwerk (Sprinkhuizen & Scholte, 2012).
Verzorgingsstaat	Staat met zekerheid op zorg en voorzieningen vanuit overheidsinkomsten. In deze staat garandeert de overheid iedereen een bestaansminimum wanneer er voldoende financiële middelen voor handen zijn. Overheidsinkomsten worden uitgegeven aan subsidies en uitkeringen voor mensen met een laag inkomen.
Welzijnswerk	Manier van werken die volledig door de gemeenten wordt ingevuld met sociaalpedagogisch werk maatschappelijk werk, opbouwwerk, en sociaal-cultureel werk. Gemeenten nemen zelf de beslissingen over het algemene welzijn (Sprinkhuizen & Scholte, 2012).
Welzijn Nieuwe Stijl (WNS)	Een programma wat startte in 2010 met als doel om een nieuwe impuls te geven aan de <i>Wmo</i> om de zelfredzaamheid en participatie van de burgers te vergroten. WNS heeft acht bakens die inhoud geven aan verandering van gemeenten, welzijnsinstellingen en professionals. Deze bakens zijn: 1 Gericht op de vraag achter de vraag. 2 Eigen kracht van de burger. 3 Direct er op af. 4 Formeel en informeel in optimale verhouding. 5 Doordachte balans van collectief en individueel. 6 Integraal werken. 7 Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht. 8 Gebaseerd op ruimte voor de professional (Wmo, z.d.).
Wet maatschappelijke ondersteuning (<i>Wmo</i>)	Een wet die is aangenomen in 2007 waarin staat opgesteld hoe de zorg anders aangepakt moet worden om met de verandering mee te gaan. Een wet waarin een krachtige sociale structuur, zelfredzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en een eigen verantwoording de boventoon voeren. De wet is vervolgens aan een aantal prestatievelden geformuleerd waaraan gemeenten in hun sociaal beleid aandacht moeten schenken (Rijksoverheid, z.d.).

Bijlage 3. Labelschema interviews sociaal werkers

Kernlabels, sublabels en ordening SVF's² interviews sociaal werkers

A. Kernlabel: Invulling wederkerigheid

A1. Sublabel: Invulling sociaal werkers van het begrip

SVF 1.2: Wederkerigheid is het geven en nemen in sociaal verkeer
SVF 1.27: Bezuinigingen mede aanzet tot wederkerigheid
SVF 2.3: Wederkerigheid is de echte kern onder de eigen kracht
SVF 2.20: Niet materiële wederkerigheid is ook dat mensen graag doorvertellen wat ze meegemaakt hebben
SVF 2.30: Wederkerigheid is cultuurbepaald
SVF 2.35: Wederkerigheid zit hem bij de burger vooral in de eigen groep
SVF 2.41: Wederkerigheid raakt het waarden- en normensysteem van jezelf
SVF 2.42: Wederkerigheid kan bekeken worden vanuit het niveau hulpverlener persoon, naar buiten toe in de wijk, organisaties en het beleid en dus ook vanuit de overheid
SVF 3.2: Wederkerigheid is niet gelijk. De één geeft groter dan de ander
SVF 4.2: Wederkerigheid kan betekenen dat je om een gunst vraagt, maar zelf vertrouwen geeft
SVF 4.3: Definitie wederkerigheid is het geven en ontvangen in balans houden, waarbij geven ook een vorm van ontvangen kan zijn
SVF 4.19: Verbinden is ander woord dan wederkerigheid
SVF 5.1: Komt van beide kanten
SVF 5.30: Wederkerigheid is een middel om ergens te komen
SVF 6.1: Allebei iets voor elkaar betekenen. Een win-win situatie
SVF 7.3: Sociale wederkerigheid gaat over empathie, betrokkenheid, verbondenheid, bereidheid
SVF 7.4: Iets voor de ander doen wordt niet bijgehouden. Informele deal, sociale afspraak
SVF 7.6: Wederkerigheid is niet exact, als je iets nodig hebt wordt je gesteund. Balans tussen steun geven en krijgen is minder belangrijk.
SVF 7.8: Sociale wederkerigheid is gebaseerd op relatie, vertrouwen, elkaar kennen
SVF 7.9: Waar sociale wederkerigheid nog sterk is voldoen mensen sneller aan basale behoeften
SVF 7.10: Welzijn nieuwe stijl gaat over herstel van het sociale contract, de wederkerigheid
SVF 7.15: Sociale wederkerigheid is de basis van de cultuuromslag, de transitie
SVF 7.17: Hoe dichter de groep, hoe meer men bereid is tot sociale wederkerigheid
SVF 7.38: De behoefte van de mens kantelt van dat wat ik wil naar dingen samen doen
SVF 7.44: Het gaat om de balans tussen sociale en formele wederkerigheid

A2. Sublabel: Vaststaand of vrijwillig karakter

SVF 1.3: Wederkerigheid werkt alleen vrijwillig
SVF 1.4: Vrijwillige wederkerigheid heeft effect
SVF 1.13: Het gebruik maken van activiteiten als je zelf iets doet
SVF 1.30: Leveren van een tegenprestatie voor de uitkering
SVF 1.32: Geleide vrijwilligerswerk. Iets doen om iets te krijgen is gedwongen wederkerigheid
SVF 3.4: Wederkerigheid is geen vaste maandtransactie.
SVF 3.13: Vrijwilligerswerk als tegenprestatie voor je uitkering
SVF 6.4: Als je anderen iets ziet doen ga je zelf ook wat doen.
SVF 7.1: Mutualiteit is de formele wederkerigheid op basis van contract of deal met directe ruil
SVF 7.2: Formele wederkerigheid wordt gebruikt bij ontbreken van vertrouwen en anonimiteit
SVF 7.7: Formele wederkerigheid is gebaseerd op anonimiteit, afspraak, contract en systeem

² SVF betekent Samenvatting Van Fragment

SVF 7.11: Sociale wederkerigheid is geen 'voor wat hoort wat'

SVF 7.42: Formele wederkerigheid niet bestrijden, want het is een functioneel iets

SVF 7.36: Vrijwilligerswerk is van een instelling en is formele wederkerigheid, dus geen sociale.

SVF 7.37: Actieve bewoners laten verhouden tot ander bewoners. Niet tot een organisatie

A3. Sublabel: Haalbaarheid

SVF 1.11: Wederkerigheid aanwezig, nog niet de naam

SVF 1.12: Wederkerigheid gebeurt al

SVF 1.15: Wederkerigheid zit al in de genen

SVF 2.2: Wederkerigheid is een basismenselijke waarde

SVF 2.28: Allochtone culturen geven al van nature en hebben een wederkerige manier van leven

SVF 2.37: Wederkerigheid zit hem in de mens, de mens wil graag iets terug doen

SVF 3.5: Ieder mens heeft het geven en ontvangen in zijn leven

SVF 3.9: Iedereen is hulpontvanger (geweest) in zijn leven

SVF 3.10: In het samenleven vindt wederkerigheid plaats. Iedereen ontvangt en geeft iets

SVF 5.11: Het is niet het nieuwe werken. Vroeger was het normaal om iets voor elkaar te betekenen.

SVF 5.19: Iedereen zou het waarderen als je iets voor de ander kan betekenen

SVF 5.22: Als iedereen het belang van wederkerigheid kan in zien is het haalbaar

SVF 5.29: De mensen hebben wederkerigheid nodig.

SVF 5.31: Wederkerigheid moet bij de mensen blijven

SVF 6.28: Het is oude wijn in nieuwe zakken

SVF 7.12: Sociale wederkerigheid komt vanzelf, dat zit in je, komt bij vertrouwen en relatie

SVF 7.41: Wederkerigheid is altijd haalbaar, het zit genetisch in ons gebakken

A4. Sublabel: Correctie

SVF 7.5: Als je je niet aan de afspraak houdt dan ben je profiteur. Daar staan sociale sancties op

SVF 7.23: Sociale wederkerigheid is weten dat er niet van je geprofiteerd wordt, dan gaat het goed

SVF 7.28: Er is een correctie wanneer de normale interactie niet verloopt zoals het moet verlopen

SVF 7.29: Het is dynamisch. Verhoudingen verschuiven. Een groep die zich test wordt sterk.

SVF 7.30: Als Alfa bemiddel je in de groep en doe je soms de correcties

SVF 7.31: In sociale wederkerigheid is niet iedereen gelijk. Er zijn ook rollen

B. Kernlabel: De rol van de professional

B1. Sublabel: Inzetten op eigen kracht(en)

- SVF 1.5: Aansluiten kracht van mensen
- SVF 1.8: Het is goed om iets te doen met de andere kanten, niet alleen met de problemen
- SVF 1.14: Vragen naar mogelijkheden om te geven
- SVF 1.24: In de wijk niet alleen richten op probleemgroepen maar ook op krachtige burgers
- SVF 1.33: Het werkt om de vrijwilliger zelf te laten kiezen wat hij/zij wil doen
- SVF 2.6: Als je hulpverlening of geld geeft dan zet je mensen klem en leren ze niets. Ze mogen iets terug gaan doen.
- SVF 2.7: Maatschappelijk iets bedenken met elkaar, de basis is om iets terug te kunnen doen
- SVF 2.19: Onderzoek wat de hobby's en krachten van de cliënt zijn
- SVF 3.17: Krachten benutten van hulpbehoevende mensen
- SVF 3.18: Mensen koppelen op basis van krachten, achtergronden, identiteiten, hobby's, gekten
- SVF 3.23: Mensen niet afschrijven, maar zoeken naar maatwerk
- SVF 4.1: Geven en ontvangen in hulpverlening vorm of inhoud geven
- SVF 4.22: Omslag van formele naar informele zorg en dan kijken wat de samenleving zelf kan
- SVF 4.24: Iemand versterken om zelf met probleem verder te kunnen
- SVF 4.25: Op zoek gaan naar iemands kracht en deze vergroten
- SVF 5.2: De bijdrage van jongeren en ouderen vragen door vrijwillige inzet en eigen kracht
- SVF 6.3: I.p.v. kijken naar tekortkomingen kijken naar talenten en wat mensen willen inzetten
- SVF 7.14: Zeggen dat je meer voor iemand 'moet' doen werkt contra productief

B2. Sublabel: Buurt verbinden en netwerken

- SVF 1.19: Netwerken opbouwen met organisaties waar burgers gebruik van kunnen maken
- SVF 1.21: Informele netwerk van de burger er bij betrekken
- SVF 1.23: Mensen in de wijk opsporen die iets kunnen betekenen
- SVF 1.31: Werven vrijwilligers in buurten
- SVF 1.35: 'vrijwilligerswerk' in de wijk is het koppelen van bewoners met passende/gedeelde behoeften
- SVF 2.17: Het systeem sterker maken door zoveel mogelijk mensen er bij te vragen
- SVF 2.31: Vanuit isolement al bezig met de stap tot het netwerk. Iedereen heeft een netwerk
- SVF 2.32: We denken nog in wat iemand nodig heeft. Volgende stap is doel er bij, namelijk de buurt in
- SVF 2.33: Blijf de verbinding met de buurt maken
- SVF 2.36: Opzoeken van mensen, verbindingen maken en iets doen met interesses van mensen
- SVF 3.21: Wederkerigheid in de buurt heeft prioriteit, maar mag ook buiten de buurt
- SVF 4.10: Vrijwilliger is al bereid om iets te doen en bij buurvrouw moet bereidheid nog geprikkeld worden
- SVF 4.14: Organisatie haalt bij cliëntsituaties hulp uit eigen kring
- SVF 4.16: Organisatie is bezig met versterken netwerken en gebruiken van relaties
- SVF 4.20: Iemand die hulp nodig heeft, verbinden met mensen die kunnen geven
- SVF 4.21: Verbinden en de samenleving gebruiken
- SVF 4.30: Buren meer betrekken om meer draagvlak in samenleving te hebben
- SVF 4.31: In de buurt werken, want voor elk mens is zijn huis zijn eigen plek
- SVF 4.37: Klant kost meer tijd als je investeert op netwerken
- SVF 6.14: Bewoners verbinden met gemeenschappelijke interesses
- SVF 6.15: Door bewoners met gemeenschappelijke belangen te koppelen leren ze elkaar kennen
- SVF 6.18: Bewoner wordt zelfredzamer wanneer je niet alles voor hem gaat doen

B3. Sublabel: Kwetsbaar en jezelf zijn

- SVF 2.11: Jezelf als hulpverlener kwetsbaar neerzetten mag, je laat jezelf zien als mens

SVF 2.22: Kom binnen met een menselijke houding, niet als probleem- en oplossingszoekende hulpverlener
SVF 2.23: Kom op gelijkwaardig niveau door toe te geven als een cliënt iets beter kan dan jij
SVF 2.24: Een niet veroordelende houding tegenover je cliënt. Jij kan ook in lastige situaties komen
SVF 2.27: Je mag kwetsbaar zijn bij je cliënten, dat roept kwetsbaarheid op (wederkerigheid)
SVF 2.40: Stel je kwetsbaar op en ga niet vertellen hoe ze het moeten doen
SVF 3.12: Als sociaal werker zien dat iedereen ergens goed in is (soms zelfs beter dan jij)
SVF 3.15: In de relatie mogen fouten gemaakt worden
SVF 3.16: In de kleine dingen zoals woorden de relatie gelijkwaardig maken
SVF 4.32: Niet iedereen is bereid, daarom mensen aanspreken op hun verantwoordelijkheid
SVF 5.10: Je bent zelf een voorbeeld en je versterkt daardoor de ander
SVF 5.25: Het contact aangaan met de verhouding van ik oké jij oké
SVF 5.26: Vanuit wederzijds respect kan je volgende stappen zetten
SVF 5.27: Begin bij jezelf met het respect voor de ander
SVF 7.19: Als professional heb je ook sociale wederkerigheid, jij bent het ook zelf
SVF 7.20: Meer dan een voorbeeldfunctie. Doorleven en begrijpen
SVF 7.21: Jezelf zijn in wat voor rol je ook zit, dan draag je bij aan het herstel van wederkerigheid
SVF 7.33: Werken aan een relatie als jezelf betekent dat je professionele afstand hebt tot de groep

B4. Sublabel: Stimuleren en aanzetten tot

SVF 1.17: De meer coachende rol in plaats van de hulpverlenende rol
SVF 1.20: Aanzet tot vrijwilligerswerk/wederkerigheid
SVF 1.25: Coachende rol van de hulpverlener, burgers worden zelfredzamer.
SVF 1.26: Coachende rol van de hulpverlener, buurtbewoners voeren het zelf uit.
SVF 1.36: Wederkerigheid zal nooit vanzelf gaan lopen, de professional blijft coachen
SVF 2.5: Alleen als hulpverlening draait kan je iets bieden wat mensen willen ontvangen
SVF 2.8: Vroeger vertelde jij als professional hoe het moest, nu kijk je samen met het gezin
SVF 2.18: Als professional draag je het verbindingen leggen en nieuwe denkstructuren over, wat de cliënt weer overneemt
SVF 2.25: Professioneel handelen is weten wat je waarden en normenpatroon is en niet veroordelen.
Gebruik je intellect, dat roept wederkerigheid op
SVF 4.9: Uitvragen wat de vraag is, wat is passend daarbij en wat is de mindset van iemand
SVF 4.12: Mindset samenleving prikkelen om normaal te vinden om onbetaald iets te doen zonder tegenpresentatie te ontvangen
SVF 4.29: Taak als hulpverlener om te kijken wat zowel persoon als samenleving nodig heeft
SVF 4.33: Gesprek aangaan om elkaar te gaan begrijpen
SVF 4.34: Begrip en kennis is helpend om wederkerigheid te bewerkstelligen
SVF 5.5: Er is behoefte in contact tussen mensen, als sociaal werker biedt je deze mogelijkheid
SVF 5.12: De drempel van angst voor de stap naar wederkerigheid verlagen en mensen uitnodigen
SVF 5.17: Eerst in contact komen wil je wederkerigheid centraal stellen. Vertrouwen is belangrijk
SVF 5.24: Stap naar wederkerigheid is zoeken naar acceptatie, respect, kracht en elkaar in waarde laten
SVF 5.28: Mensen in beweging zetten om wederkerigheid te creëren.
SVF 6.5: Door vraag en aanbod te matchen krijg je wederkerigheid
SVF 6.7: Mensen laten weten dat je er bent en waar ze gebruik van kunnen maken
SVF 6.26: Er bewust van zijn dat je continu wederkerigheid creëert wat iets oplevert
SVF 6.27: Begin klein, want anders krijg je een golf van verzet en teleurstellingen
SVF 6.29: Er bewust van zijn dat je altijd op zoek moet zijn naar wederkerigheid voor alle partijen
SVF 7.16: Begin met het werken vanuit vertrouwen, anders kan je niet loslaten
SVF 7.34: Als sociaal werker wederkerigheid bij de groep laten, het is niet jouw sociaal verband
SVF 7.45: In welzijn is de rol om aan sociale wederkerigheid te werken zodat het gaat herstellen

C. Kernlabel: Moeiten rondom wederkerigheid

C1. Sublabel: Moeiten van sociaal werker

- SVF 1.1: Probleemgericht denken, moeite om te richten op mogelijkheden van de burger
- SVF 1.6: Moeite om te vragen naar eigen kracht/ hobby's
- SVF 1.9: Het alleen komen voor problemen bij de hulpvrager
- SVF 2.1: Oude manier van hulpverleners loslaten en vragen wat de burger terug wil doen
- SVF 2.4: Als hulpverlener ben je de gever en ontvangen is erg moeilijk
- SVF 2.9: Een cliënt mag een cadeau teruggeven, jij mag als hulpverlener dit aannemen
- SVF 2.10: Voor de hulpverlener is het een proces om te leren aannemen
- SVF 2.13: Valkuil van wederkerig contact met je cliënt is dat je bijna lid van het gezin kan worden
- SVF 2.16: Risico van wederkerig contact is dat cliënten je als vrienden gaan zien
- SVF 2.38: Inzetten van wederkerigheid is voor de oude stempel ingewikkelder dan voor de nieuwe en de hele hele oude
- SVF 3.7: Wederkerigheid is niet opgenomen in het beleid
- SVF 4.11: Staat niet netjes in een protocol dat werkwijze doen van wederkerigheid is
- SVF 4.15: Dingen voor elkaar doen omdat je bij elkaar hoort, voelt niet gevangen in term wederkerig
- SVF 4.23: Heeft te maken met de focus van je organisatie
- SVF 4.35: Hoe kan de samenleving en sociaal werk voor kwetsbare mensen zorgzaam zijn
- SVF 4.36: Hoe als hulpverlener om te gaan met mensen met een klein netwerk
- SVF 4.38: Te veel op klant gaan zitten, verandert niks in de samenleving
- SVF 4.39: Te veel gaan zitten op de samenleving, dan worden klanten achter de voordeur niet bereikt
- SVF 4.40: Hier gaat het nu echt om, maar is tegelijkertijd nog een zoektocht voor het werkveld
- SVF 6.19: Eerst hobbels en drempels van oude kritiek uit verleden over voordat je wederkerigheid kan realiseren
- SVF 7.32: De zelfberechtiging van sociale wederkerigheid is moeilijk te verkopen
- SVF 7.35: Herkennen mensen wel goed het begrip sociale wederkerigheid
- SVF 7.43: Sociale wederkerigheid is tientallen jaren verwaarloosd, niet gekoesterd of gevoed

C2. Sublabel: Kwetsbare doelgroep(en)

- SVF 1.28: In buurten met weinig kracht en veel psychiatrie wordt wederkerigheid een lastig verhaal
- SVF 1.29: Wederkerigheid werkt op bepaalde gebieden wel, maar niet overal
- SVF 3.19: Hoe bied je de moeilijke doelgroep hulp zonder dat de vrijwilliger de dupe is?
- SVF 3.27: Is wederkerigheid ook voor de moeilijke doelgroep weggelegd?
- SVF 4.13: Cliënten met kleine kring zijn aangewezen op aangeboden vrijwilligershulp
- SVF 4.26: Mensen die contacten zijn kwijtgeraakt en die weer in contact laten komen met mensen
- SVF 4.27: Kwetsbare mensen met psychiatrische aanleg vallen buiten de boot
- SVF 4.28: Zorgelijk zijn mensen met een laag verstandelijke beperking
- SVF 6.8: Veel problematiek zit achter de voordeur
- SVF 6.11: Hoe beter je het voor elkaar hebt hoe onafhankelijker je kan leven
- SVF 6.12: Mensen die zo druk zijn en er niet aan toe komen om iets te betekenen zijn omgekeerd kwetsbaar
- SVF 6.20: Wederkerigheid is niet voor de hele buurt haalbaar vanwege beperkte tijd van mensen
- SVF 6.21: En omdat mensen zelf kunnen kiezen in welke mate ze wederkerigheid zouden willen
- SVF 6.22: Het gaat lang duren voordat iedereen mensen beseft overheid terugtrekt en men meer moet doen
- SVF 6.24: Mensen die eenzaam zijn en niet zichtbaar zijn voor de buitenwereld
- SVF 7.25: Als je geen psychische stoornis hebt, ben jij in staat om wederkerigheid vorm te geven
- SVF 7.26: Binnen netwerken functioneert sociale wederkerigheid, daarbuiten veel minder
- SVF 7.27: Willen mensen dan wel van elkaar afhankelijk zijn in het systeem van wederkerigheid
- SVF 7.46: Vernietigen van de sociale wederkerigheid door het maken van deeltjes

C3. Sublabel: Moeiten rondom geven en ontvangen

SVF 2.29: Vanuit het calvinistisch denken is ontvangen moeilijk en geven is zelfverheerlijking.

SVF 2.39: Door welvaart is wederkerigheid verdwenen

SVF 3.20: Het mag wel eens energie kosten om te geven zonder direct iets terug te ontvangen

SVF 4.4: Mensen weerhoudt het om hulp te vragen en dus blijven ze alles zelf doen

SVF 4.5: Alleen iets kunnen vragen, als je zelf ook iets kan doen

SVF 4.6: Ongelimiteerd vragen aan de ander is haalbaar, maar hoe gewoon vindt men dat

SVF 4.7: Heb je geleerd om ook te mogen ontvangen, zonder iets terug te moeten/willen doen

SVF 4.8: Als je niet geleerd bent om onbevangen te mogen ontvangen, is het lastig om hulp te mogen vragen

SVF 5.9: Het is niet vanzelfsprekend en men is het niet gewend om met elkaar in contact te komen

SVF 5.15: Schuldig voelen omdat je niets terug kan geven

SVF 5.16: Schuldgevoel dat je niet altijd iets terug kan doen

SVF 5.23: Mensen verwarren wederkerigheid met kwetsbaarheid of zwakte

SVF 5.33: Wederkerigheid had juist vanzelfsprekend moeten zijn, maar het is vervreemd

SVF 6.6: Als mensen gaan 'moeten' gaan ze met de hakken in het zand

SVF 6.17: De hulpvrager kan pas geven wanneer zijn problemen voldoende zijn opgelost of afgerond

SVF 6.23: Piramide van Maslow. Eerst boven een bepaald niveau zitten voordat je wat kan betekenen voor je medemens

D. Kernlabel: Opbrengsten wederkerigheid

D1. Sublabel: Individu en samenleving

SVF 1.10: Door geven krijg je positieve ervaringen en kan je problemen de baas
SVF 1.34: Passend vrijwilligerswerk is leuk
SVF 2.21: Door te praten over wat je hebt meegemaakt als cliënt empower je anderen
SVF 3.3: Wederkerigheid kan ook waardering zijn waardoor je zelfbeeld en zelfwaardering groeit
SVF 3.14: Zelfbeeld en zelfwaardering van de cliënt groeit als hij iets kan
SVF 3.26: Door iets te doen komen mensen in beweging, krijgen zin in het leven
SVF 5.8: Als je als burens elkaar versterkt probeer je ook een voorbeeld te zijn voor de rest
SVF 5.14: Als je geeft voelt men zich verantwoordelijk terug te geven en hopelijk slaat dat aan
SVF 5.20: Wederkerigheid brengt mensen bij elkaar
SVF 5.21: Door wederkerigheid creëer je een prettigere samenleving
SVF 6.2: Als bewoners iets willen betekenen in de buurt ze er ook een prettige buurt aan overhouden
SVF 6.16: Onderlinge betrokkenheid van bewoners vergroot en trekken minder terug in eigen woning.
SVF 6.25: Met elkaar openbare ruimte beheren zorgt er voor dat men elkaar beter leert kennen
SVF 7.39: Het levert geluk en welzijn op, dat is de basis
SVF 7.47: Je krijgt er geluk voor terug. Formele wederkerigheid zorgt voor eenzaamheid

D2. Sublabel: Sociaal werkers en teamverband

SVF 1.7: De andere kant van de burger zien doordat ze geeft/gaat geven
SVF 2.15: Doordat je d.m.v. wederkerigheid deel wordt van het gezin krijg je wel meer mandaat
SVF 2.26: Wederkerigheid in het team is het leren van elkaars werkwijze
SVF 3.11: Door wederkerigheid in het team leer je van elkaar en bouw je op elkaar
SVF 4.41: Elkaar als collega's of als concurrenten zien
SVF 4.42: Elkaar vertrouwen geven en elkaar wat gunnen
SVF 4.43: Collegiale wederkerigheid, ook als organisaties onderling
SVF 5.6: Als collega's vul je elkaar aan en versterk je elkaar
SVF 5.7: Je versterkt elkaar waar nodig is
SVF 5.32: Je krijgt er rust en waardering voor terug, salaris is extra
SVF 6.10: Hopen dat de wijk automatisch zelfredzaam wordt zodat je als organisatie kan terugtrekken
SVF 6.13: Als de ene collega iets doet, sta je in het krijt en ga je dat weer vereffenen
SVF 7.18: Binnen teams met een basisvertrouwen komt sociale wederkerigheid vanzelf
SVF 7.22: In je werk je verhouden tot de ander dan krijg je vertrouwen en kan je iets met elkaar
SVF 7.24: In een team het elkaar gunnen en weten dat je niet te kort wordt gedaan.

D3. Sublabel: Hulpvragers worden hulpgevers

SVF 1.22: Mensen die kunnen geven kunnen makkelijker vragen
SVF 2.34: Vrijwilligers inzetten voor cliënten, cliënten worden vrijwilligers. Dat is ook wederkerigheid
SVF 3.6: Mensen die hulp ontvangen kunnen ook hulp bieden
SVF 3.8: Hulpontvangers worden hulpbieders
SVF 3.24: Hulpontvangers zijn vaak ook hulpgevers
SVF 3.25: Kwetsbaren burgers (kunnen) geven
SVF 4.18: Kunnen gaan geven omdat je ontvangt
SVF 5.13: Hulp vragen en bieden is geen ramp

D4. Sublabel: Werken vanuit Relatie

SVF 1.16: Door wederkerigheid een andere relatie
SVF 1.18: Door te richten op krachten en talenten krijg je een gelijkwaardige relatie met de burger
SVF 2.12: In het contact met de cliënt is wederkerigheid belangrijk. Het creëert openheid
SVF 2.14: Wederkerigheid maakt het contact met de cliënt anders

SVF 3.1: Ieder mens kan een wederkerige relatie hebben door hulp te vragen, ontvangen en te bieden

SVF 3.22: Door mensen te koppelen hoop je op langdurige relaties

SVF 4.17: Mantelzorg is zorgen voor je naaste om de relatie die je met elkaar hebt

SVF 5.3: In het werk scheelt het als mensen elkaar kennen en met elkaar in contact zijn

SVF 5.4: Als je elkaar leert kennen, kan je elkaar aanspreken en creëer je een prettige leefomgeving

SVF 5.18: Als je elkaar beter kent, ben je geneigd om ook iets voor de ander te kunnen betekenen

SVF 6.9: Mensen die elkaar kennen, kunnen iets voor elkaar betekenen

SVF 7.13: Hoe beter je elkaar kent, hoe meer je voor elkaar doet

SVF 7.40: Eerst kijken of we ons samen prettig voelen in de verhouding, dan pakken we iets op

Bijlage 4. Interviewprotocol sociaal werkers

Introductie

Voordat we gaan beginnen aan ons interview willen we eerst onszelf kort voorstellen en vervolgens een korte toelichting geven over ons afstudeeronderzoek.

Wij zijn Jan-Henk Velsink en Marnix van Westen. Wij studeren aan de Academie Sociale Studies van de Christelijke Hogeschool Ede (CHE) en we hebben beiden de verdiepingsminor Samenlevingsopbouw (Welzijn Nieuwe Stijl, wijkgericht werken, participatiesamenleving, etc.) gevolgd. We zitten momenteel in ons laatste en vierde jaar van de studie.

Onze opdrachtgevers zijn Heleen Dekker-van Vuuren en Anne van de Pol. Zij zijn beiden methodiekdocent binnen de vakgroep Maatschappelijk Werk & Dienstverlening en werkzaam aan de CHE.

Wij studeren af op de methodiek Dichterbij, gericht op de tweede bouwsteen wederkerigheid. De hoofdvraag van ons onderzoek luidt als volgt:

Wat is de *betekenis* van de bouwsteen wederkerigheid van de methodiek Dichterbij voor het *sociaal werkveld*?

Wij willen u graag interviewen om een antwoord te kunnen geven op onze derde deelvraag: Wat is volgens *sociaal werkers* de *betekenis* van wederkerigheid met betrekking tot de ondersteuning die ze bieden aan burgers/wijkbewoners?

Het interview zal worden opgenomen en eventuele persoonlijke gegevens zullen anoniem worden verwerkt. Het gesprek zal maximaal één uur gaan duren.

U mag te allen tijde ons onderbreken als u een vraag niet begrijpt of als u het ergens niet mee eens bent.

Persoonsgegevens

- Geboortejaar
- Huidig werk/leefsituatie
- Afgeronde opleiding(en)

Openingsvraag

Kunt u in eigen woorden een definitie geven van het begrip wederkerigheid?

Definitie wederkerigheid

Eventueel corrigeren van het beeld dat de respondent van het begrip wederkerigheid heeft als hij/zij er iets anders onder verstaat dan wij vanuit de methodiek Dichterbij te weten zijn gekomen.

Wederkerigheid:

- 'Wederkerigheid is de wederzijdse uitwisseling van materiële en niet materiële steun, informatie en diensten'
- Spontane activiteit zonder eigenbelang, geen ruiltheorie/'voor wat hoort wat'/geen verplichtend karakter.
- Actief burgerschap, maatschappelijk ondernemende houding
- Vergroten zelfhelpend vermogen, hulporganiserend vermogen en helpend vermogen
- Enkelvoudige onmiddellijke wederkerigheid, enkelvoudige uitgestelde wederkerigheid, meervoudige onmiddellijke wederkerigheid, meervoudige uitgestelde wederkerigheid

- Door wederkerigheid wordt de geholpene zelf de helper en vice versa

Topiclijst

1. De instelling

- *Positie in de buurt?*
- *Samenwerking met collega's*
- *Het beleid van de instelling (open staan voor wederkerigheid)*
- *Succesfactor wederkerigheid (geven en nemen zonder verwachtingen/verplichtingen)*
- *Haalbaarheid wederkerigheid?*
- *Visie op wederkerigheid*
- *Werkt de hele organisatie mee met wederkerigheid?*

2. De sociaal werker zelf.

- *Uitvoering*
- *Manier van werken (rol van de professional)*
- *Aanpak en benadering*
- *Beschikken over een netwerk waar de burger gebruik van kan maken (onderhouden)*
- *Stimuleren tot actief burgerschap*
- *Relatie met buurt en burger (Vertrouwen/controle)*
- *Succesfactor wederkerigheid (ruiltheorie/dwang/verplichting terug te geven)*
- *Haalbaarheid wederkerigheid?*

3. De buurt

- *Samenleven*
- *Netwerk van de buurt*
- *Plaatsen voor wederkerigheid*
- *Diensten uitwisselingen (materieel- immaterieel)*

4. De individuele burger/hulpvrager

- *Netwerk van de burger*
- *Balans draaglast en draagkracht*
- *Actief burgerschap*
- *Privacy*

Slotvragen

Wat wilt u ons nog meegeven of teruggeven met betrekking tot het thema wederkerigheid? Wat neemt u zelf mee of wat heeft u nog gemist?

Afsluiting

- Bedanken
- Vragen/opmerkingen
- Extra vragen/opmerkingen kunnen later nog gemaild worden
- Samenvatting onderzoek opsturen

Ondersteunende open vragen

1. De instelling

- Wat is de visie van de instelling op wederkerigheid?
- Is er sprake van wederkerigheid tussen collega's? En tussen collega's en hulpvragers? Hoe kan dit er uit gaan zien? Of hoe ziet dit er al uit?
- Welke gevolgen heeft wederkerigheid op het beleid van de instelling? Staan de beleidsbepalers, oftewel de directie, open voor wederkerigheid?
- Kan de gehele organisatie (beleids- en uitvoerend niveau) gaan werken met wederkerigheid?
- Welke positie kan of gaat de instelling innemen wanneer wederkerigheid wordt toegepast in de instelling en bij burgers onderling (in de buurt)?
- Hoe gaat de instelling om met het ongedwongen karakter van wederkerigheid? Kan het vertrouwen op de zelfredzaamheid van de burger of wil/moet het controle uit oefenen? (teruggetrokken rol van de professional)

2. De sociaal werker zelf

- Werkt u op dit moment met een vorm van wederkerigheid? (Welke vorm?)
- Wat betekent wederkerigheid voor uw manier van werken?
- Hoe kan u wederkerigheid implementeren in uw aanpak en uw benadering richting burgers?
- Beschikt u over een netwerk waar de burger gebruik van kan maken? Hoe ziet dit netwerk er uit? Kan u deze onderhouden- vergroten- verbeteren e.d.?
- Wat betekent wederkerigheid voor uw relatie met uw hulpvragers/burgers en met de buurt? (Denk aan de balans van vertrouwen en controle)
- Wat vindt u van het ongedwongen karakter van wederkerigheid (Intrinsieke motivatie, geven zonder terug te verwachten?)
- Denkt u dat wederkerigheid haalbaar is? (Waarom wel/niet?)

3. De buurt

- Wat kan wederkerigheid betekenen voor het samenleven in de buurt?
- Wat kan wederkerigheid betekenen voor het contact van de burgers onderling?
- Welke plaatsen zijn er waar burgers wederkerigheid in kunnen zetten?
- Hoe kunnen deze plaatsen gecreëerd worden? Wat is uw rol daarbij?

4. De individuele burger/hulpvrager

- Wat kan wederkerigheid betekenen voor het netwerk van de burger?
- Welke invulling kan wederkerigheid geven aan de balans tussen draaglast en draagkracht van de burger?
- Actief burgerschap is meedoen in de maatschappij. Hoe kan dit er voor de burger uit zien met betrekking tot wederkerigheid?
Inleiding: Om hulp vragen, zeker persoonlijke hulp, betekend dat de burger iemand moet toelaten in zijn persoonlijk leven.
- Heeft de burger nog privacy wanneer wederkerigheid wordt toegepast/ingevoerd?