

uitgeverij
coutho

Dichterbij

www.coutinho.nl/dichterbij

Met de code in dit boek heb je toegang tot je online studiemateriaal. Dit materiaal bestaat uit hulpmiddelen, ondersteunend materiaal en tips voor verder lezen. Om je studiemateriaal te activeren heb je onderstaande code nodig. Ga naar **www.coutinho.nl/dichterbij** en volg de instructies.

Dichterbij

Wegen en overwegen in het sociaal werk

Onder redactie van:

Heleen van Deur
Margot Scholte
Ard Sprinkhuizen

Met medewerking van:

Hanneke Felten
Fons Klaase
Guido van de Luitgaarden
Jurriaan Omlo
Kees Penninx
Anita Roodenburg

uitgeverij | C
coutinho

bussum 2018

Deze publicatie is mogelijk gemaakt door Stichting Innovatie Alliantie.

© 2013 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2013, tweede oplage 2018

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Grafisch Ontwerpbureau NEO & CO, Velp

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0382 7

NUR 752

Voorwoord

Sociaal werk is meer dan enig andere werksoort in het sociale domein de laatste jaren in een stroomversnelling geraakt. De invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) in 2007 bleek niet meer dan een voorbode van de grote verschuivingen die er in de verzorgingsstaat gaande zijn. De zogenoemde transitie in de institutionele sectoren als de zorg (AWBZ, ggz), de jeugdzorg en arbeid en inkomen bewegen allemaal van de tweede lijn (gespecialiseerde zorg op afstand) naar de eerste lijn (generalistische zorg dichtbij), en naar een groot beroep op de eigen kracht van burgers en de spankracht van de 'civil society'. Zowel de beweging van de tweede lijn naar de eerste lijn als het beroep op de civil society spreekt het sociaal werk direct aan op zijn kerntaken: het verbinden van kwetsbare burgers met elkaar, met de samenleving en met maatschappelijke organisaties, om hen te ondersteunen op momenten dat het niet goed gaat.

In deze beweging is ook het project Dichterbij te plaatsen. Dichterbij gaat over een andere inrichting van de (startfase van) hulp- en dienstverlening. Toen ik in het begin van de jaren negentig aan de slag ging met het ordenen van de intake-procedure in het maatschappelijk werk, was de opdracht nog relatief eenvoudig. Er was sprake van een duidelijk gedefinieerde professional (de maatschappelijk werker) in een af te bakenen context (de spreekkamer). Die vanzelfsprekendheden zijn inmiddels (terecht) vervlogen. Daarover gaat Dichterbij.

Dichterbij is niet alleen een noodzakelijk antwoord op de nieuwe maatschappelijke eisen en de bezuinigingen. Het sluit aan bij het gedachtegoed zoals ik dat in 2010 uiteengezet heb in mijn lectorale rede, en ook bij alles wat we de afgelopen jaren in publicaties en tijdens spreekbeurten betoogd hebben. De huidige ontwikkelingen raken aan de kernwaarden van sociaal werk en aan wat sociaal werk van oudsher wil betekenen voor kwetsbare groepen in de samenleving. Dichterbij is bij uitstek gericht op de scharnierfunctie van de sociaal werker tussen eerste en tweede lijn 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, al dan niet opgezet en onderhouden met behulp van 'burgerkracht', zijn daarbij een noodzakelijke voorwaarde. Sociaal werk kan daarbij gezien worden als voorwaardenscheppend, dienstverlenend en helpend, maar ook als thermometer voor de overheid. Soms als luis in de pels, soms tegendraads, maar altijd 'meestribbelend' met de vragen en opdrachten van de huidige tijd.

In dit boek zijn teksten van verschillend kaliber verzameld: achtergronden, een werkproces, een aantal beschouwingen over relevante onderwerpen en ontwikkelingen. Op een website zijn ondersteunende materialen verzameld: checklists en verwijzingen naar andere websites met specifiekere informatie over bepaalde thema's. Dichterbij is een werkwijze die voortgekomen is uit een tweejarig ontwikkeltraject dat samen met het werkveld (beroepsvereniging en werkveldorganisaties) en een groot aantal hogescholen is opgebouwd. In vijf pilotinstellingen is in het tweede jaar van het project veel geoefend en nagedacht. Aan de hand van deze ervaringen en met behulp van breder verzamelde feedback is de werkwijze aangepast en herschreven. Steeds duidelijker werd dat Dichterbij meer is dan alleen een werkwijze voor de startfase. De cyclische manier van werken die in Dichterbij bepleit wordt, omvat het hele hulp- en dienstverleningstraject. Het is een planmatige werkwijze die gecombineerd kan worden met tal van methoden die de basis vormen van sociaal werk. In dit boek ligt de focus op de startfase, omdat planmatig werken daar een speciale functie heeft, namelijk het opbouwen van een werkrelatie met de cliënt(en) en zijn/hun netwerk en het greep krijgen op de situatie. Informatie verzamelen vraagt in deze fase extra aandacht, hoewel het ook belangrijk blijft wanneer de hulp- en dienstverlening op gang gekomen is.

Wat we de afgelopen twee jaar geleerd hebben is dat de nieuwe opdracht van sociaal werk niet alleen draait om een andere houding van sociaal werkers (deels meer 'outreaching', deels meer 'coachend', maar ook met meer 'dwang en drang'). Het gaat ook om het afwegen van (morele) dilemma's, om het invullen van reflectieve professionaliteit, om het omgaan met andere, en soms meer complexe problematieken en cliëntsystemen. Dichterbij reikt ingrediënten aan om dit proces vorm te geven. De professional heeft hierbij meer vrijheid dan voorheen. Hij of zij bepaalt wat op welk moment relevant is om te doen. Strakke richtlijnen en protocollen passen daar niet bij. Daarbij zij aangetekend dat de nieuwe werkwijze niet het eindpunt is, maar juist het begin van een noodzakelijke verschuiving in het hulp- en dienstverleningsproces waar sociaal werkers, hun cliënten én de context waarin zij verkeren (gemeenten, maatschappelijke partners, civil society) mee aan de slag moeten.

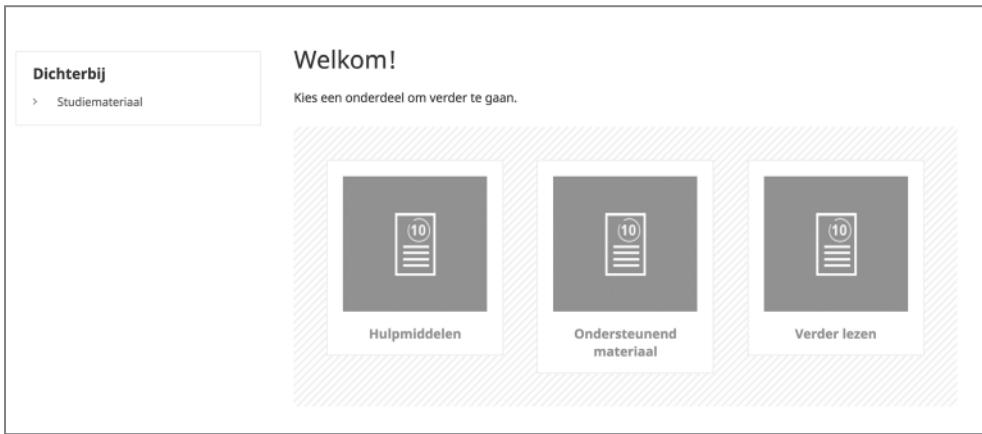
Dichterbij, het project en deze publicatie, zouden niet mogelijk zijn geweest zonder het grote enthousiasme en de inzet van alle betrokkenen, de toetsing aan de realiteit van alle wilde ideeën, de vele voorbeelden uit de praktijk die zijn aangedragen. Het zijn de vele sociale professionals en de organisaties voor maatschappelijke ondersteuning die Dichterbij hebben gemaakt tot een werkwijze die de komende jaren de noodzakelijke omslag in het werk zal kunnen ondersteunen. Daarvoor wil ik alle betrokkenen erg bedanken.

Margot Scholte, september 2013

Website

www.coutinho.nl/dichterbij

Bij dit boek hoort een website met extra materiaal. Hierop vind je de hulpmiddelen om te signaleren en door te vragen op deelgebieden bij specifieke problemen (zie ook deel 3B in het boek). Daarnaast staat op de website extra materiaal, zoals brainstormtips en -oefeningen, en zijn er tips voor verder lezen te vinden.



Inhoudsopgave

Inleiding

15

DEEL 1 De methodiek Dichterbij

1	Achtergronden en context	19
	<i>Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen</i>	
1.1	Inleiding	19
1.2	Andere tijden, andere vragen	19
1.3	De nieuwe rol van de sociaal werker	22
1.4	De nabije professional in Dichterbij	24
1.5	Dichterbij in de praktijk	25
2	De methodiek	27
	<i>Heleen van Deur en Ard Sprinkhuizen</i>	
2.1	Inleiding	27
2.2	Theoretische bouwstenen	29
2.2.1	Empowerment	29
2.2.2	Wederkerigheid	30
2.2.3	Moreel handelen	31
2.3	Doelstellingen	31
2.4	De vijf werkprincipes	33
2.4.1	Werkprincipe 1 ■ Organiseer ondersteuning dicht bij de leefwereld van de cliënt	35
2.4.2	Werkprincipe 2 ■ Empower alle betrokkenen door het maken van verbindingen	38
2.4.3	Werkprincipe 3 ■ Begin met eenvoudige, lichtvoetige en korte acties	42
2.4.4	Werkprincipe 4 ■ Gebruik professionaliteit op een creatieve manier	46
2.4.5	Werkprincipe 5 ■ Werk aan de hand van het cyclisch werkproces	48

3	Het cyclisch werkproces	51
	<i>Heleen van Deur</i>	
3.1	Inleiding	51
3.2	Het cyclisch werkproces	51
3.2.1	Wat is een cyclisch werkproces?	51
3.2.2	Waarom een cyclisch werkproces?	53
3.2.3	Een activerend proces	53
3.2.4	De rol van de professional in het cyclisch werkproces	54
3.2.5	De redeneertrant van de cliënt	54
3.3	Rapportage met behulp van het cyclisch werkproces	55
4	De zes taken van het cyclisch werkproces	57
	<i>Heleen van Deur</i>	
4.1	Inleiding	57
4.2	De zes taken	58
4.2.1	Taak 1 ■ Het tot stand komen van het contact tussen cliënt en hulpverlener	58
4.2.2	Taak 2 ■ Het verkennen van de situatie	63
4.2.3	Taak 3 ■ Het afwegen van de situatie	67
4.2.4	Taak 4 ■ Het verkennen van wensen en oplossingen	71
4.2.5	Taak 5 ■ Het uitwerken en bijstellen van plannen en acties	77
4.2.6	Taak 6 ■ Het evalueren en/of afsluiten	81

DEEL 2

Bouwstenen van de praktijktheorie

5	Een kansrijke aanpak – Empowerment als denk- en handelingskader	85
	<i>Jurriaan Omlo</i>	
5.1	Ontkrachten van eigen kracht	85
5.2	Drie lagen van empowerment	86
5.2.1	Individueel niveau (micro)	87
5.2.2	Collectief niveau (meso)	87
5.2.3	Politiek-maatschappelijk niveau (macro)	88
5.3	Drie nieuwe opgaven voor sociaal werkers	88
5.3.1	Het versterken van het psychologisch kapitaal door het bevorderen van eigen regie	88

5.3.2	Het versterken van het sociaal kapitaal door het aanwenden van krachtbronnen in de eigen omgeving	90
5.3.3	Het versterken van het maatschappelijk kapitaal door het vergroten van macht om veranderingen door te voeren	90
5.4	Krachtenperspectief, presentie met respect voor autonomie en partnerschap	91
5.4.1	Krachtenperspectief	92
5.4.2	Presentie en respect	92
5.4.3	Partnerschap	93
5.5	Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn?	93
5.6	Mensen helpen door zelfstandigheid te bevorderen	96
6	Als de geholene helper wordt – Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk van het sociaal werk	97
	<i>Kees Penninx</i>	
6.1	Inleiding	97
6.2	Wat is wederkerigheid?	98
6.3	Wederkerigheid en de participatiesamenleving: actief burgerschap	99
6.4	Wederkerigheid als kernthema in de beroepspraktijk	99
6.5	Wederkerigheid: altijd goed?	103
7	Dichter bij goed werk? – Over sociaal werk, normativiteit en waarheidsmacht	105
	<i>Fons Klaase</i>	
7.1	Inleiding	105
7.2	De taal van Welzijn Nieuwe Stijl: participatie en meedoen	106
7.3	De kansarme, de kwetsbare en de zelfredzame burger	107
7.4	De theorie van disciplineren en waarheidsmacht van Michel Foucault	109
7.5	Specialisten en generalisten	110
7.6	Taalontregeling en taalverrijking	111
8	Online en 'in real life' dichter bij elkaar – Van wijkdenken naar netwerkdenken	113
	<i>Guido van de Luitgaarden</i>	
8.1	Inleiding	113
8.2	Geografisch bepaald beleid en de geografisch onbepaalde burger	114
8.3	De virtueel nabije professional	115
8.4	Een virtueel professioneel netwerk?	116
8.5	Randvoorwaarden voor hybride hulpverlening	117

9	In de praktijk brengen – Investeren in implementeren	119
	<i>Heleen van Deur</i>	
9.1	Inleiding	119
9.2	Bestaande verbetermethoden in het sociaal werk	120
9.2.1	Casusbespreking	120
9.2.2	Intervisie	121
9.2.3	Teamoverleg	122
9.2.4	Ketenoverleg	123
9.2.5	Deskundigheidsbevordering, scholing, training	123
9.3	De Doorbraakmethode: verbetering door kleinschalige experimenten	124
9.3.1	Testen met PDSA's	125
9.3.2	Experimenteren met andere vernieuwingen	128

DEEL 3

Hulpmiddelen van Dichterbij

Inleiding	
<i>Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen</i>	131

A	Hulpmiddelen voor het verzamelen van basisinformatie	133
	Inleiding	133
1	Persoonsgegevens	135
1.1	Basislijst persoonsgegevens	135
2	De situatie in beeld brengen	137
2.1	Leefgebiedenlijst	138
2.1.1	Overzicht leefgebieden	138
2.1.2	Toelichting hanteren leefgebiedenlijst	138
2.1.3	Thema's per leefgebied	138
2.2	Lijst gespreksthema's	145
2.2.1	Overzicht gespreksthema's	145
2.2.2	Toelichting hanteren gespreksthema's	145
2.2.3	Gespreksthema's met vraagsuggesties	147
2.3	Participatielijst	150
2.3.1	Toelichting hanteren participatiethema's	150
2.3.2	Overzicht participatiethema's	151
2.3.3	Voorbeeld lokale participatielijst	153

2.4	Methoden om sociale netwerken in kaart te brengen	154
2.4.1	De netwerkcirkel	154
2.4.2	Het genogram	156
2.4.3	Het ecogram	157

B	Hulpmiddelen om te signaleren en door te vragen op deelgebieden bij specifieke problemen	159
----------	---	------------

	Inleiding	159
--	------------------	------------

BIJLAGEN

1	Een typologie van balansverstoringen	163
2	PDSA-storyboard	171

	Literatuur en websites	174
--	-------------------------------	------------

	Register	178
--	-----------------	------------

	Over de auteurs	182
--	------------------------	------------

Inleiding

Met Dichterbij hebben we getracht een methodiek te maken die past bij de maatschappelijke opdrachten waarvoor sociaal werk zich de komende jaren gesteld ziet. Een methodiek die in eerste instantie is gericht op een andere inrichting van de eerste fase van hulp- en dienstverlening, als vervanging van de traditionele in-takemethodiek. Doordat het denken en doen in deze methodiek veel natuurlijker samenkomen (er is geen scherp onderscheid meer tussen de diagnose, het opstellen van een 'behandelplan', de uitvoering en het volgen ervan) is de methodiek in de praktijk ook gaan functioneren als een denk- en handelingsmodel voor sociaal werk in bredere zin. Meer 'de straat op', meer aandacht voor de eigen kracht van mensen, meer gericht op wederkerigheid. We hebben ook getracht invulling te geven aan het begrip 'ruimte voor de professionals' door handreikingen te doen voor de inrichting van een werkproces dat zich natuurlijk voegt naar het professioneel handelen. Deze methodiek staat dan ook in een aantal betekenissen 'dichterbij': dicht bij de burgers en hun leefwereld, maar ook dicht bij de professionals. En de methodiek heeft de bedoeling om de professionals 'erbij' te houden. Niet in de betekenis dat zij boven op de burger zitten, hun initiatief beperken of overnemen, maar wel dat zij alert zijn, de vinger aan de pols blijven houden.

Dit boek bestaat uit drie delen, elk met een eigen karakter. Het eerste deel is gewijd aan de inhoudelijke en methodische opbouw van Dichterbij. Daarbij wordt de methodiek eerst in haar context geplaatst (hoofdstuk 1). Tegen welke achtergronden heeft Dichterbij zich ontwikkeld, met welke maatschappelijke opdrachten heeft Dichterbij zich te verstaan? In het tweede hoofdstuk werken we de bouwstenen van de methodiek verder uit. We gaan in op de praktijktheorie van Dichterbij, de doelstellingen die we met Dichterbij willen bereiken en de werkprincipes die we daarbij inzetten. In hoofdstuk 3 besteden we aandacht aan het cyclisch werkproces waarmee Dichterbij in de dagelijkse praktijk wordt gehanteerd. Dit werkproces wordt in het vierde hoofdstuk verder uitgewerkt, waarbij elk van de zes onderscheiden taken uitgebreid aan bod komt. De inrichting van dit werkproces is overigens – het is goed om dit telkens weer te benadrukken – niet bedoeld als blauwdruk of protocol. Het is zo ingericht dat het zich door de sociaal werker in de dagelijkse praktijk laat 'kneden' naar het eigen professionele inzicht.

Het tweede deel bestaat uit vijf beschouwingen die telkens een theoretisch of praktisch concept bij de methodiek uitdiepen. Jurriaan Omlo bespreekt 'empowerment' als fundamenteel concept, waarbij hij laat zien dat het daarbij om meer gaat dan alleen om het tamboereren op eigen kracht. Kees Penninx vestigt

de aandacht op wederkerigheid als sleutelbegrip om cliënten en burgers in beweging te krijgen én (weer en meer) eigenwaarde te laten verwerven. Fons Klaase gaat in op de normatieve basis van het 'nieuwe' sociaal werk en betoogt dat de 'waarheid', mocht die al bestaan, niet alleen te vinden is in de beleidstaal, maar vooral ook schuilt in het dagelijks handelen en in de dagelijkse gebeurtenissen waarmee de sociaal werker in aanraking komt. De beschouwing van Guido van de Luitgaarden over online hulpverlening laat zien welke kansen én welke beperkingen er zijn door hulp- en dienstverlening op een 'hybride' wijze in te richten. De toegevoegde waarde van online hulpverlening en sociale media ligt ook in het samenspel met andere vormen van hulp en ondersteuning, zo betoogt hij. Dichterbij is een methodiek die zich ontwikkelt in een veld dat sterk in beweging is. Dat vraagt veel aandacht voor implementatie en ondersteuning van professionals. In de laatste beschouwing richt Heleen van Deur de schijnwerper op een aantal ondersteunende manieren om grote veranderingen bij professionals en in hun organisaties te laten landen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om meer traditionele verbetermethoden als intervisie en casusbesprekingen, maar ook om het inzetten van de zogenoemde 'Doorbraakmethode'.

Het derde deel van dit boek bestaat uit een aantal concrete gereedschappen waarmee Dichterbij in de dagelijkse praktijk ondersteund kan worden. Daarbij focussen we vooral op de startfase van de hulp- en dienstverlening, en die van de eerste contacten. De instrumenten die we hiertoe aanreiken hebben we zo ingevuld dat het makkelijk wordt om zo veel mogelijk aansluiting te vinden bij de leefwereld van burgers, waar zich niet uitsluitend problemen aan zullen dienen, maar ook krachten besloten liggen. De hulpmiddelen om basisinformatie te verzamelen zijn opgenomen in dit boek; de hulpmiddelen om te signaleren en door te vragen bij specifieke problemen zijn te vinden op de website www.coutinho.nl/dichterbij.

We hebben de methodiek verder zo veel mogelijk geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk van de organisaties waarmee we Dichterbij hebben ontwikkeld. We hopen dat dat bijdraagt aan het praktijkgerichte karakter van de methodiek. Want in de praktijk, daar moet het uiteindelijk gebeuren.

DEEL 1

De methodiek Dichterbij

1 **Achtergronden en context**

Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen

1.1 Inleiding

In dit hoofdstuk schetsen we de achtergronden en context waarin Dichterbij ontwikkeld is en wordt. We beginnen met een korte introductie op de veranderende maatschappelijke opdrachten en wetgevende kaders waartoe sociaal werk zich verhoudt. Vervolgens werken we in twee paragrafen enige implicaties voor de professionaliteit van sociaal werkers uit: welke competenties vergt dat van hen, en hoe vertaalt zich dat in het professionele handelen en de positionering? We besluiten het hoofdstuk met een korte introductie op twee thema's die sterk met Dichterbij verbonden zijn. Het eerste thema omvat de gevolgen van ontwikkelingen in de sociale media voor hulp- en dienstverlening en de vertaling daarvan in zogenoemde hybride hulpverlening. Het tweede thema betreft het feit dat Dichterbij zich afspeelt in een snel veranderende context, wat veel aandacht vraagt voor de flexibiliteit en het onderhoud van de methodiek. Op beide onderliggende thema's wordt in de beschouwingen in deel 2 (hoofdstukken 8 en 9) dieper ingegaan.

1.2 Andere tijden, andere vragen

In de tweede helft van de twintigste eeuw is onze maatschappij in snel tempo veranderd. Grote trends als automatisering, individualisering, vergrijzing en ontgroening, verkleuring en globalisering scheppen aan de ene kant mogelijkheden, maar aan de andere kant vragen ze ook veel van de kwaliteiten en het (sociaal, cultureel, economisch en psychologisch) kapitaal van burgers. Mensen die niet mee kunnen in de ontwikkelingen krijgen het moeilijker. Enerzijds is er minder laaggeschoold werk beschikbaar – en zijn er steeds meer hoger gekwalificeerde concurrenten (diploma-inflatie) of goedkoper werkende concurrenten van elders uit de Europese Unie. Anderzijds zal een aantal mensen moeilijker kunnen voldoen aan de steeds hogere eisen die de maatschappij stelt op vele andere terreinen. Daarbij komt dat de maatschappelijke bereidheid om iemand een vangnet te bieden afneemt. Marc Bovens (Bovens & Wille, 2011) signaleert in dit licht de 'nieuwe kloof' tussen hoger en lager opgeleiden, waarbij de laatsten steeds meer uitgesloten lijken te raken van 'het goede leven'. Van Ewijk (2010) spreekt over

‘sociale onhandigheid’ die steeds grotere groepen mensen nekt, omdat persoonlijke eigenschappen (waaronder intellectuele en bureaucratische vaardigheden) en sociale netwerken almaar belangrijker worden om mee te kunnen komen, terwijl steeds minder geaccepteerd wordt dat mensen ‘een vlekje’ hebben. Hierdoor worden in toenemende mate mensen uitgesloten, wordt de toegankelijkheid tot voorzieningen beperkt en neemt hun kwetsbaarheid toe.

Het terugdringen, voorkomen en stabiliseren van kwetsbaarheid is van oudsher een belangrijke opdracht van het sociaal werk. Dat gebeurt bijvoorbeeld door mensen beter toe te rusten zodat hun zelfredzaamheid toeneemt, of door hun (concrete) steun en hulp te bieden, of door ervoor te zorgen dat ze gebruikmaken van voorzieningen waar ze recht op hebben en die noodzakelijk zijn om het hoofd boven water te houden. Daarnaast gebeurt dit door het signaleren en agenderen van maatschappelijke problemen en misstanden. Het betreft een combinatie van individuele hulp- en dienstverlening, zorg, samenlevingsopbouw en maatschappelijke agendering met als doel de kwaliteit van leven en de belangen van mensen aan de onderkant van de samenleving zo goed mogelijk te borgen en daarmee sociale stijging en binding mogelijk te maken. Dit doel dient niet uitsluitend het belang van de individuele bewoner die het (tijdelijk) niet meer rooit. Het gaat uitdrukkelijk ook om opgaven die de samenleving als geheel raken: het ondersteunen van sociaal-economische participatie, sociale integratie en sociale stabiliteit (Sprinkhuizen & Scholte, 2012). De uitdaging voor de komende jaren is om de opdracht van sociaal werk opnieuw vorm te geven in een context waarin we te maken hebben met economische teruggang en bezuinigingen.

Het wordt inmiddels algemeen onderkend dat de wijze waarop het systeem van zorg, welzijn en maatschappelijke dienstverlening is ingericht niet goed (meer) werkt. Het gaat daarbij deels om de financiële last, die onevenredig zwaar op de nationale boekhouding drukt. Zo is de groei van de zorg in de tweede lijn het afgelopen decennium met zo’n 10 procent per jaar toegenomen en besteden we circa 12 procent van ons nationaal inkomen aan zorg. Naast de financiële druk, die de komende jaren bij ongewijzigd beleid alleen maar zal toenemen, is de organisatie van zorg- en hulpverlening onderwerp van discussie. We hebben een complex ingerichte sociale infrastructuur met vele organisaties, vele typen professionals en een divers aanbod voor uiteenlopende doelgroepen en (deel)problemen. Deze veelheid aan aanbod en de grote versnippering hebben nadelen. Zo kan het gebeuren dat er enerzijds (te) veel overlap is, terwijl er anderzijds gaten vallen (Scholte, 2010; Sprinkhuizen & Scholte, 2012; Roodenburg et al., 2010). Aanbod sluit soms niet aan bij wat mensen nodig hebben en de flexibiliteit voor maatwerk ontbreekt. Niet alleen voor burgers is het moeilijk overzicht te hebben en de juiste hulp te vinden, ook voor professionals is het lastig. Een bijkomend probleem is dat er te veel nadruk ligt op specialistische en dure zorg, en veel sociaal-maatschappelijke problemen (dreigen te) worden gemedicaliseerd. Daarbij

worden burgers steeds meer in een cliënten- of consumentenrol gedrongen, met de nadruk op de eigen verantwoordelijkheid. Om deze complexiteit te keren is een omslag nodig in zowel organisatie als handelen. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) vatte deze benodigde omslag – die inmiddels breed ingang heeft gevonden bij beleidsmakers, bestuurders en wetenschappers – bondig samen in een noodzakelijke beweging van ‘verzorgen en verzekeren naar verbinden en verheffen’ (WRR, 2006).

In de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die in 2007 werd ingevoerd, werd de kiem gelegd voor het adagium ‘Iedereen doet mee’, dat duidelijk terug te zien is in de huidige transities in de AWBZ-gefinancierde zorg, de jeugdzorg, het passend onderwijs en de regelingen rond beschutte arbeid en het beheersbaar houden van risico’s op de arbeidsmarkt (Participatiewet). Deze ‘transities’ worden wel getypeerd als de omvorming van ‘verzorgingsstaat naar participatiesamenleving’. In het ideaalbeeld van die participatiesamenleving nemen mensen meer dan voorheen verantwoordelijkheid voor hun eigen welzijn en voor dat van hun medemensen en verwachten ze niet voor elk probleem een oplossing of voorziening van de (lokale) overheid. Zij belichamen een samenlevingsvisie waarin een krachtige sociale structuur (gemeenschap), zelfredzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en eigen verantwoordelijkheid de boventoon voeren (Regeerakkoord Kabinet Balkenende II (2003-2006), Ministerie van Algemene Zaken, 2003). Er wordt een krachtig appel gedaan op burgers en middenveldpartijen in de civil society. De burgers en hun eigen netwerk komen centraal te staan. Daar waar zij er niet in slagen hun eigen problemen op te lossen, zouden vrijwilligers in moeten springen: informele hulpverlening vanuit de eigen kring of vanuit meer of minder georganiseerde burgerverbanden. Collectieve voorzieningen kunnen hierbij een rol spelen. Individuele professionele hulp- en dienstverlening komt pas daarna in beeld en is sterk gericht op het ondersteunen en bevorderen van de zelfredzaamheid van de burger en zijn netwerk.

De richting waarin sociaal werk zich onder deze veranderende maatschappelijke opdrachten dient te ontwikkelen, is benoemd en geconcretiseerd in het uitvoeringskader *Welzijn Nieuwe Stijl/WNS* (2010). De acht bakens uit WNS gelden hierbij inmiddels als richtinggevend voor sociaal werk in het brede sociale domein (zie kader 1.1).

Kader 1.1

Bakens Welzijn Nieuwe Stijl

- gericht op de vraag achter de vraag;
- gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
- direct eropaf;
- formeel en informeel in optimale verhouding;
- meer collectief dan individueel;
- integraal werken;
- niet vrijblijvend, maar resultaatgericht;
- gebaseerd op ruimte voor de professional.

1.3 De nieuwe rol van de sociaal werker

De zoektocht naar een andere en passende invulling van sociaal werk die past bij de veranderende maatschappelijke opdracht leidt in de tweede- en eerste-lijnszorg naar meer generalistische professionals, naar zorg dichtbij en vroeg, licht en gericht ingrijpen. In deze lijn wordt er inmiddels ook vaak gewerkt met sociale teams. De RVZ (2012) bracht het advies uit over 'Regie aan de poort', met een pleidooi voor multidisciplinaire basiszorgteams – met in ieder geval huisartsen, wijkverpleegkundigen en maatschappelijk werkers – die in de wijk een lichte zorginfrastructuur bieden en burgers ondersteunen om hun problemen zelf aan te pakken. Vergelijkbare pleidooien zijn terug te vinden in recente publicaties van bijvoorbeeld de RMO (2012) over de jeugdzorg, en in de beleidsbrief 'Van systemen naar mensen' (februari 2013) van minister Schippers en staatssecretaris Van Rijn van het Ministerie van VWS.

De veranderingen betekenen deels een breuk met het verleden. Zowel in de hulp- en dienstverlening, in het bredere welzijnswerk als in de tweedelijnszorg gaat het om het vinden van een nieuw evenwicht, waarin sociale professionals een sleutelrol spelen.

Van professionals wordt verwacht dat zij enerzijds meer naar de achtergrond treden en zich meer faciliterend en dienstverlenend opstellen. Anderzijds zouden zij de zeer kwetsbare burgers nu 'echt' de helpende hand moeten reiken en hun een stevige basis moeten bezorgen. Van professionals wordt steeds meer verwacht dat zij kwetsbaarheid en onaangepastheid vroegtijdig signaleren en initiatieven nemen om ervoor te zorgen dat mensen niet verkommeren en geïsoleerd raken. Veel meer dan voorheen gaat het erom dat sociaal werkers het sociale weefsel in onderlinge samenhang zien en versterken: zowel individuen als groepen, buurten, gemeenschappen en organisaties. Hier-

bij past een doortastende houding waarbij zo nodig (lichte) drang en dwang toegepast wordt om mensen in beweging te krijgen.

Aan het regelmatige, nabije en alledaagse karakter van hulp die in het sociale netwerk of in een buurt aanwezig is, wordt veel kracht toegeschreven in de nieuwe aanpak. De 'hulpkracht' die mensen in een buurt voor elkaar kunnen aanwenden is veelzijdig. Ze kan bestaan uit simpele klusjes voor elkaar doen, een luisterend oor bieden aan mensen die een moeilijke tijd meemaken, lotgenotencontacten, gezamenlijk cursussen doen op allerlei gebied, het aanbieden van werk door ondernemers, ruildiensten van roerend goed, het organiseren van gezellige bijeenkomsten, een gezamenlijke aanpak bij zware problematiek, goed woningbeleid van corporaties enzovoort. De professional heeft oog voor deze omgevingsaspecten, pakt kansen, legt verbindingen en maakt de betekenis die mensen voor elkaar kunnen hebben – ook als zij kwetsbaar zijn – zichtbaar en productief.

Veel meer dan voorheen komt de professional ook in de leefwereld van burgers. Hij signaleert problemen en hij wordt door anderen – zowel professionals als burgers – gewezen op mensen met wie 'het niet goed gaat' of die met een steuntje in de rug meer van hun leven kunnen maken. Om poolshoogte te kunnen nemen en om mensen te ondersteunen, moet de professional contact leggen en vertrouwen winnen. Hij moet vanuit een brede deskundigheid zien waar de kansen en mogelijkheden liggen. Hij moet formele en informele zorg kunnen verbinden en collectieve voorzieningen kunnen aanwenden om individuele situaties te verbeteren. Een vertaling van deze opdracht is te vinden in de basiscompetenties, waarover de 'Wmo-professional' moet beschikken, en die door de branche welzijn en maatschappelijke dienstverlening zijn ontwikkeld (Vlaar, Kluft & Liefhebber, 2012). De sociaal werker in de Wmo:

- spreekt burgers en hun omgeving aan op hun eigen kracht;
- inspireert en is creatief;
- is zichtbaar, aanspreekbaar en gaat op mensen af;
- luistert actief;
- beweegt zich in uiteenlopende leef- en systeemwerelden;
- versterkt netwerken en samenwerking;
- verbindt burgers en netwerken;
- weet zijn professionele ruimte te gebruiken;
- doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen;
- brengt burgers in beweging.

Deze competenties zijn relatief globaal, en worden dan ook op verschillende wijzen verder aangevuld, bijvoorbeeld met een aantal bekwaamheden die noodzakelijk zijn om passende en effectieve hulp- en dienstverlening te kunnen bieden (Scholte, Sprinkhuizen & Zuithof, 2012):

- Competente professionals zijn ‘normatieve en reflectieve professionals’. Het gaat om kritische reflectie op de situatie van de cliënt en zijn omgeving, maar ook op het eigen handelen en de mogelijkheden die de samenleving biedt.
- Competente professionals weten aan te sluiten bij overtuigingen van de cliënt en zijn netwerk. Zij zijn een geloofwaardige en vertrouwenwekkende gesprekspartner en kunnen zo nodig ook corrigerend optreden.
- Competente professionals werken methodisch. Dat betekent dat zij planmatig en doelgericht werken volgens uitvoerbare en geloofwaardige procedures waarbij flexibiliteit en maatwerk centraal staan.
- Competente professionals hebben oog voor de context, dat wil zeggen voor praktische, materiële en maatschappelijke factoren. Ze kunnen kansen en bedreigingen die de situatie van de cliënt en zijn omgeving beïnvloeden inschatten en daarnaar handelen in de individuele situatie, maar ook door systematisch signaleren (Scholte, Felten & Sprinkhuizen, 2013).
- Competente professionals kunnen goed samenwerken met en afstemmen op andere actoren die invloed hebben op de situatie van de cliënt en zijn omgeving. Dat betreft ook de civil society met bewoners, verenigingsleven, kerk en moskee en het bedrijfsleven.

Kenmerkend voor deze competenties is dat ze zijn ingekleurd naar twee typen professionals: zij die zich vooral richten op individuen en hun sociale netwerk (hulpverlening) en zij die zich meer richten op groepen in de samenleving en het functioneren van buurten en wijken (voorzieningen, sociale verbanden) zelf (samenlevingsopbouw). Dichterbij is ontwikkeld om deze twee typen professionals te ondersteunen in de startfase van hulp- en dienstverlening, met een accent op de hulpverleningskant van sociaal werk. Daarmee is de methodiek bij uitstek geschikt voor de breed georiënteerde sociaal werkers, of ‘generalisten’ die een centrale rol spelen in de huidige en toekomstige maatschappelijke opdracht die vanuit het sociaal beleid wordt geformuleerd.

1.4 De nabije professional in Dichterbij

Hoewel we ons met Dichterbij in eerste instantie richtten op handvatten voor de opstartfase, werd in de pilots al snel duidelijk dat de methodiek verder reikt dan het opstarten van de hulp- en dienstverlening. In tegenstelling tot voorheen spreken we dan ook niet meer over de ‘intakefase’. Dat suggereert te veel een afgeronde fase waarin informatie verzamelen over de cliëntsituatie voorafgaat aan een hulp- en dienstverlenende fase; het aloude principe van ‘eerst denken, dan doen’. Denken en doen gaan in Dichterbij hand in hand. De professional is daarbij een ‘nabije professional’ die de omgeving van de cliënt kent en die letterlijk *dichterbij* komt om vroegtijdig, licht en gericht ondersteuning te bieden waar nodig. Door aan de start meteen kleine acties in gang te zetten en de cliënt – en zijn naasten