

thuisbegeleiding
individueel
GGZ

**Transparant
aanbod**

sociaal psychiatrisch verpleegkundigen
werk in de wijk
eerstelijns psychologische zorg

Individueel sociaal werk in de wijk

**Modulen als bouwstenen voor
hulp- en dienstverlening**

maatschappelijk werk in verpleeghuizen

dienstverlening
revalidatie maatschappelijk werk
maatschappelijk werk

Project: Transparant aanbod individueel sociaal werk in de wijk
Opdrachtgever: MOVISIE en Inholland, lectoraat
maatschappelijk werk

Tekst: Margot Scholte, Ard Sprinkhuizen, Sonja Liefhebber,
Maaïke Kluit

Eindredactie: Russel, bureau voor schriftelijke communicatie

Vormgeving: Suggestie & illusie

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan
onder voorwaarde van de bronvermelding:

© MOVISIE / Inholland, lectoraat Maatschappelijk werk 2011

Eerste druk: augustus 2011

Individueel sociaal werk in de wijk

**Modulen als bouwstenen voor
hulp- en dienstverlening**

Voorwoord

Maatschappelijk werk is een professie. Studenten die kiezen voor maatschappelijk werk doen dat met compassie voor mensen in kwetsbare posities. Ze voelen een intrinsieke behoefte verschil te maken voor mensen die kortere of langere tijd, soms generaties lang, klem zitten. Maatschappelijk werk beweegt daarbij mee op de golven van de tijd. Het toont in zijn verschijningsvormen een weerspiegeling van de tijdgeest waar we in latere tijden soms met enige weemoedigheid of scepsis en soms zelfs gène op terugkijken. De woningopzichter die checkt of de stapeltjes netjes gevouwen in de kast liggen; de maatschappelijk werker die de barricade op gaat samen met cliënten om te protesteren tegen de woningnood; de maatschappelijk werker die gesprekstherapeutische interventies pleegt vanuit de spreekkamer.

Ik zie maatschappelijk werk graag als een overkoepelende term voor het brede palet aan welzijnsprofessionals. Daar is wel wat op af te dingen, want mede door de grote invloed van het social casework is maatschappelijk werk steeds meer komen te staan voor het probleemgerichte werken met individuen, gezinnen en (kleine) systemen. Werkten ze eerst nog voornamelijk in de wijken, bij de mensen thuis, in latere tijden zijn ze zich steeds meer gaan verschansen in de spreekkamer. Psychologen in de dop. De grote afsplitsing van maatschappelijk werk, het maatschappelijk opbouwwerk, leek na de enorme dreun van Achterhuis van het toneel verdwenen. Langzamerhand keert het echter weer terug, hoewel het de slag om een eigen beroepsopleiding met dezelfde naam heeft gemist. Ondertussen kennen we wel vele andere opleidingen in het sociale domein die getypeerd worden als vele loten aan dezelfde stam¹.

Het blijkt een divergerend proces. Na de enorme uitwaaiing aan afzonderlijke beroepen en functies en het oprekken van het domein, lijkt het tij weer wat te keren. Beroepsgroepen groeien langzamerhand weer naar elkaar toe. Integrale hulpverlening; versterken van de eigen krachten van individuen en systemen, gericht op kansen, naast het verminderen van obstakels en problemen; dichter opereren op de leefwereld van mensen: het zijn trends waarmee alle beroepen in het sociale domein te maken hebben en die leiden tot een aanpassing van werkwijzen en methoden. De verschillende beroepsgroepen komen daarmee op elkaars terrein, wat vraagt om een herbezinning op de beroepenstructuur.

Wij willen daar vanuit MOVISIE en vanuit het lectoraat maatschappelijk werk aan bijdragen. We vertrekken daarbij primair vanuit de inhoud. In dit project bezinnen we ons op het werken in de wijk, dicht op de leefwereld van mensen. Wat doen die sociale professionals eigenlijk? We sluiten aan bij ontwikkelingen die we in de praktijk zien bij onder andere de Lumens Groep (Eindhoven) en Trajekt (Maastricht). Het is een zoektocht naar de samenwerking tussen het primair kansengerichte opbouwwerk en het probleemgeoriënteerde maatschappelijk werk. Beiden gaan 'eropaf' en onderhouden door een combinatie van presentie en interventie vele relaties met bewoners, professionals en het informele circuit in buurten en wijken. Zij zijn gezamenlijk in staat om kwetsbare mensen te ondersteunen, perspectief te bieden in hun situatie en te committeren aan de mensen en de buurt of wijk waarin ze leven. Dat is niet eenvoudig. Het is vaak een immense zoektocht in de bureaucratische en institutionele wereld die we met elkaar opgetuigd hebben. De wereld van (geestelijke) gezondheidszorg, activering en arbeidstoeleiding, schuldhulpverlening, opvoeding en scholing, sociale

¹ Verwijzing naar Vele takken, een stam. Kader voor de hogere sociaalagogische opleidingen. SWP, 200

diensten enzovoort. De kunst is om door kleine acties verbintenissen tot stand te brengen met grote gevolgen. Grote gevolgen in de beleving van het individu en zijn netwerk en uiteindelijk ook voor de sociale cohesie en de sfeer in de wijk. In een evaluatieonderzoek hebben we door middel van casusreconstructies vanuit het lectoraat maatschappelijk werk licht geworpen op de werkwijze en de betekenis van maatschappelijk werkers en opbouwwerkers in wijk.

In dit project proberen we met behulp van de modulariseringsmethode greep te krijgen op wat die maatschappelijk werkers en opbouwwerkers precies doen. Welke activiteiten voeren zij uit, welke doelgroepen onderscheiden zij daarbij en wat zijn de boogde resultaten? Aan deze exercitie werkten we met panels waaraan professionals – maatschappelijk werkers en opbouwwerkers van de Lumens Groep en Trajekt – deelnamen. Hun ervaringen hebben we zo goed mogelijk vertaald in afgeronde taken, modules, en op schrift gesteld. In deze publicatie vindt u de schriftelijk weerslag hiervan. Het is geen finale exercitie, maar een stap in het proces om meer greep te krijgen op wat betekenisvolle interventies zijn in het sociaal werk in de wijk. En – vervolgens – om deze interventies ook in te kunnen bedden in een sobere samenwerkingsstructuur. Wij nodigen iedereen van harte uit de modules te bekijken, te wegen, uit te proberen en weer verder te ontwikkelen. We zijn benieuwd naar uw bevindingen. Wij zullen de verdere ontwikkeling de komende tijd ook oppakken in het programma Sociaal Werk in de Wijk (zie www.sociaalwerkindewijk.nl).

Aan de paneldiscussies namen de volgende professionals deel:

Maatschappelijk werkers:

- * Katinka Borkes
- * Roos Casemier
- * Sylvie van der Heijden
- * Hafize Karacelik
- * Marleen Simons

Opbouwwerkers:

- * Mimi Hilven
- * Walter van der Laan
- * Nancy Reneman
- * Kim Roefs
- * Jan Segerink
- * Wil Vugts

De openheid waarmee zij over hun werk praten, de kansen die ze zien, de aarzelingen en het enorme vertrouwen dat zij altijd weer uitspreken in de krachten en mogelijkheden van kwetsbare mensen hebben ons geïnspireerd. Ons vertrouwen in wat sociale professionals vermogen te betekenen is daarmee alleen maar toegenomen.

Margot Scholte

Lector maatschappelijk werk Inholland

Senior adviseur beroepsontwikkeling MOVISIE

Juli 2011

Inhoudsopgave

Deel 1: Modulariseren van het sociaal werk in de wijk

1. Inleiding	8
2. Wijkmaatschappelijk werk	12
3. Individueel opbouwwerk	14
4. De organisatie van individueel sociaal werk in de wijk	16

Deel 2: Modulen voor het sociaal werk in de wijk

1. Introductie op de modulen	21
2. Modulen Wijkmaatschappelijk werk	24
1. Aanmelding	26
2. Signaalopvolging	27
3. Outreachende intake	28
4. Informatie en advies	30
5. Praktische en materiële dienstverlening/begeleiding	31
6. Eerste hulp bij financiële problemen	32
7. Stabilisatie schuldenproblematiek	34
8. Inschakelen sociale netwerk	35
9. Structureren dagelijkse leven	36
10. Psychosociale begeleiding	37
11. Licht pedagogische hulp	38
12. Waakvlamcontacten	39
13. Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem	40
14. Hulp in acute situaties	41
15. Rapportage ten behoeve van derden	42
16. Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties	44
17. Casemanagement	46
18. Signaleren (collectiveren individuele problematiek)	47
19. Voorlichting	48

3. Modulen Individueel opbouwwerk	49
1. Contactlegging met (tijdelijk) kwetsbare bewoners	51
2. Signaalopvolging en vraagverheldering	52
3. Preventief huisbezoek	53
4. Informatie en advies	54
5. Ondersteunende advisering	56
6. Ondersteunen bij opbouwen van dagritme en dagbesteding	57
7. Ontwikkelingsgerichte ondersteuning (gericht op verheffing en emancipatie)	58
8. Motiverende ondersteuning (eventueel toeleidingstraject)	59
9. Activering (en begeleiding) naar activiteiten	60
10. Activering naar maatschappelijke inzet	61
11. Waakvlamcontacten	62
12. Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties	63
13. Lichte bemiddeling	65
14. Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem	67
15. Rapportage ten behoeve van derden	69
16. Coördinatie en afstemming individuele hulpverlening en collectieve arrangementen	71
17. Signalering (collectiveren individuele problematiek)	72
18. Kwartiermaken bij collectieve arrangementen (formeel en informeel)	73
19. Kwartiermaken bij bewoners en bewonersgroepen	75
20. Voorlichting	77

Deel 3: Bijlagen

Bijlage: Kwaliteitsstandaarden van beroepsbeoefenaren onder de Wmo	79
Literatuur	81

Deel

1

**Modulariseren van het
sociaal werk in de wijk**

1 Inleiding

Modulen en modulariseren

Sinds 2005 wordt bij het NIZW en later MOVISIE in het programma Transparant Aanbod gewerkt aan het ontwikkelen van aanbodbeschrijvingen in de vorm van modulen. Het proces om te komen tot modulen wordt modulariseren genoemd. Modulariseren is een manier om het aanbod van sociale hulp- en dienstverleners zichtbaar en overdraagbaar te maken. Modulen zijn op te vatten als 'zorg- of hulpverleningseenheden' die met elkaar de bouwstenen vormen voor het totale aanbod van een werksoort of deelsector. Een module beschrijft een aantal vaste elementen: doelgroep/indicatiecriteria, doelen, tijdsduur/frequentie, setting, activiteiten, randvoorwaarden en eventueel aanvullende informatie. Modulen zijn minder abstract dan functies², maar niet zo gedetailleerd als activiteiten, waardoor ze bruikbaar zijn voor zowel uitvoerend professionals als managers/zorgaanbieders. Een module heeft zo de kenmerken van een flexibel inhoudelijk kader. Enerzijds biedt het kader duidelijkheid, anderzijds laat het voldoende ruimte om het op een specifieke situatie af te stemmen en in te vullen.

Het gebruik van modulen in de praktijk leert dat er meer grip ontstaat op wat er in de hulp- en dienstverlening gebeurt. Het blijven echter praktijktheoretische constructen; in de praktijk van alledag zal de hulp- of dienstverlening zich zelden precies houden aan de omschrijving ervan op papier. De praktijk kan veel complexer of juist een stuk eenvoudiger zijn. In dat laatste geval hoeft er misschien maar één stap uit de module genomen te worden. Zo blijkt maar weer dat individuele hulp- en dienstverlening maatwerk is waarbij weliswaar dezelfde ingrediënten steeds weer een rol spelen, maar waarbij hulpverleners en cliënten samen bepalen wat passende hulp is in de praktijk.

Algemene werkwijze: bottom-up

In het proces van modulariseren worden de modulen bottom-up ontwikkeld. Dit gebeurt samen met ervaren praktijkwerkers. MOVISIE ontwikkelde hiervoor een werkwijze die de volgende stappen kent:

1. *Analyseren documenten.* Gestart wordt met een analyse van voor het werkveld belangrijke documenten, en documenten die door de sociale hulp- en dienstverleners voor hun eigen organisatie zijn opgesteld. Dit kunnen rapporten zijn of beschrijvingen van methoden, protocollen, functiebeschrijvingen en beroepsprofielen.
2. *Opstellen startdocument.* Op basis van deze analyse wordt een startdocument gemaakt dat uit twee delen bestaat: een contextbeschrijving met daarin een typering van de werksoort wat betreft inhoud en beleidscontext, en een groslijst van de al bekende en relevante interventies. Deze groslijst dient als eerste input voor de modulen die beschreven gaan worden.
3. *Bespreken en verder uitwerken.* Vervolgens wordt samen met ervaren en deskundige uitvoerders in een aantal gespreksronden (paneldiscussies) een beschrijving gemaakt van de activiteiten die hulpverleners in samenhang voor een bepaalde doelgroep uitvoeren: de modulen. Het zijn beknopte beschrijvingen, in principe niet langer dan één A4, elk volgens een vaste opzet (zie hiervoor bij

2 *Functie:* een functie is een globaal aangeduide, op een bepaald doel gerichte (hulp- en dienstverlenings)activiteit, zoals het bieden van informatie, begeleiding en training. Uitgaande van functies kan men programma's maken, opgebouwd uit modulen (Scholte, 2007).

'Modulen en modulariseren'). De modules worden getoetst aan het (kwaliteits)beleid van de werksoort of de deelsector.

4. *Valideren*. Ten slotte is het streven om het geheel van contextomschrijving en modules te laten valideren door direct bij het werk betrokkenen. In de meeste gevallen is dit een beroepsvereniging en eventueel een brancheorganisatie. Soms zijn dit de organisaties waar de betreffende panelleden werkzaam zijn.
5. *Verspreiden en implementeren*. Uiteindelijk ligt er dan een beschrijving die dekkend is voor de (gekozen doelgroepen van de) werksoort/deelsector die gevalideerd is – en daardoor over draagvlak beschikt – en verder kan worden verspreid en geïmplementeerd. Naar wens kan de beschrijving verder worden uitgewerkt door toevoeging van specifieke methodieken en werkprocessen.

Met deze methode is ondertussen ervaring opgedaan in vele deelsectoren van de sociale sector en de ggz. Zo zijn er modules ontwikkeld voor verschillende typen maatschappelijk werk (ggz, Algemeen Maatschappelijk Werk, medisch maatschappelijk werk, verpleeghuis maatschappelijk werk, revalidatie maatschappelijk werk en bedrijfsmaatschappelijk werk), sociaalpsychiatrisch verpleegkundigen in de eerste lijn, eerstelijnspsychologen en thuisbegeleiders (voorheen gespecialiseerde gezinsverzorging) en voor de Steunpunten Huiselijk Geweld.

Meer informatie over modules en mogelijkheden om modules in te zetten is te vinden op de themawebsite www.movisie.nl/transparantaanbod.

Sociaal werk in de wijk

Sociaal werk beweegt zich tussen de vragen, behoeften en noden van burgers enerzijds en de maatschappelijke opvattingen en wettelijke kaders anderzijds. Omdat zowel de vragen van burgers als de maatschappelijke kaders veranderen, verandert ook het sociaal werk door de tijd heen, met inachtneming van een aantal basiswaarden (Scholte, 2010). De uitdaging op dit moment in de tijd is het vormgeven van de hulp- en dienstverlening onder veranderende (wettelijke) regimes, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo, 2007), de stelselherzieningen in de AWBZ, en decentralisaties van taken en beleid naar gemeenten (zoals schuldhelpverlening, jeugdzorg, zorg voor arbeidsgehandicapten). Het centrale doel van deze verschuivingen (naast decentralisatie met daaraan gekoppelde bezuinigingsopgaven) is de verbetering van de kwaliteit van leven, het (kunnen) meedoen in de samenleving door elke burger, zowel door de kwetsbare³ als de weerbare burger. De nadruk hierbij ligt op de zorg van de burger voor zichzelf en zijn omgeving. Het gevaar bestaat dat de nadruk op kwetsbaarheid ten koste gaat van het betrekken van weerbare burgers bij de samenleving en de leefomgeving. Weerbare burgers redden zich wel, maar hoe zorg je dat ook zij breder verantwoordelijkheid nemen voor het samen leven, waarbij zij ook de kwetsbare burgers in het vizier krijgen. Hierin zal ook met samenlevingsopbouwinterventies moeten worden geïnvesteerd om te voorkomen dat de kloof tussen kansrijken en kansarmen zich verdiept.

Met de verschuivingen naar het decentrale niveau krijgen gemeenten grotere verantwoordelijkheden en bevoegdheden om deze doelstellingen te realiseren. De beslissing over welke hulp- en dienstverlening wordt aangeboden en hoe deze in de praktijk vorm krijgt, ligt op lokaal niveau. Van de burger wordt verwacht dat

3 Kwetsbare burger: burgers die risico lopen om een achterstand in de maatschappij op te lopen of in een sociaal isolement te raken, zoals chronisch zieken, hulp- en zorgbehoevende ouderen, verslaafden, dak- en thuislozen enz. (www.thesauruszorgenwelzijn.nl)

hij daar ook zelf een belangrijk stempel op zet⁴. Dat deze praktijk bijzonder weerbarstig is, zeker onder het huidige economisch en politiek gesternte, moge duidelijk zijn.

Welzijn Nieuwe Stijl

Bovengenoemde verschuivingen, waarvan de Wmo als exemplarisch voorbeeld geldt, bergen het risico in zich dat kwetsbare groepen met een klein of zwak sociaal netwerk en beperkte vaardigheden tussen wal en schip vallen. Linders (2010) wijst er in haar proefschrift op dat veel kwetsbare mensen eerder geneigd zijn te lang te wachten met het zoeken naar professionele hulp dan dat zij te vroeg hulp inschakelen. Het adagium van zelfredzaamheid dat al enkele decennia te horen is, appelleert sterk aan een diep gevoeld sentiment om voor zichzelf op te komen, hoe moeizaam dat soms ook gaat. Te zeer rekenen op eigen kracht en zelfredzaamheid van kwetsbare personen en hun sociale netwerk kan dus ook een averechts effect hebben. Niet alleen verhoogt het de drempel om hulp te vragen, het kan er ook toe leiden dat problemen zich onnodig opstapelen zodat mensen pas (terug)komen als het water ze aan de lippen staat (Scholte, 2010 p.40). De kunst is om deze mensen toch te bereiken en om naast individueel maatwerk te streven naar substitutiemechanismen om individuele zorg, hulp- en dienstverlening meer te verplaatsen naar het domein van de collectieve arrangementen en de informele sfeer. De (rijks)overheid tracht de gewenste ontwikkelingen rond de Wmo te sturen door een toepassingskader uit te werken in wat wel 'Welzijn Nieuwe Stijl/WNS' wordt genoemd.

Hierin worden acht zogenoemde *bakens* geformuleerd, kenmerken van het werken volgens Welzijn Nieuwe Stijl:

1. Gericht op de vraag achter de vraag
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger
3. Direct eropaf
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

Deze bakens van WNS vragen van beroepskrachten zoals maatschappelijk werkers en samenlevingsopbouwprofessionals een andere houding en nadruk op andere kennis en kunde. Professionals zullen meer dan voorheen zelf contacten moeten leggen met cliënten en daarbij in de directe omgeving en de leefwereld van cliënten moeten treden. Maatschappelijk werkers gaan vanuit die optiek meer de wijk in en werken outreachend in plaats van dat zij achter hun bureau blijven wachten tot de cliënt zich aandient. We noemen dit wijkmaatschappelijk werk. Voor opbouwwerk biedt het volop kansen om de deskundigheid op het gebied van participatie in te zetten voor kwetsbare burgers en te verbinden met meer op individuele problemen gerichte professionals die werkzaam zijn in achterstandswijken. We noemen dit 'individueel opbouwwerk'.

4 Ministerie van VWS (2006, 2007), Lub en Sprinkhuizen (2008, 2010), Scholte (2010) Van Dam en Vlaar (2010), De Boer en Van der Lans (2011), Scholte en Sprinkhuizen (2011).

De krachtteamaanpak

De krachtteamaanpak van de Lumens Groep in Eindhoven is een voorbeeld van een poging om invulling te geven aan het sociaal werk in de wijk, passend bij de uitgangspunten van de Wmo. De krachtteamaanpak is een werkwijze waarbij het individueel probleemgeoriënteerde welzijnswerk is gekoppeld aan samenlevingsopbouw. Getracht wordt om individuele hulp- en dienstverlening te verbinden met collectieve arrangementen op wijk, buurt- en straatniveau om individueel en sociaal functioneren, participatie en sociale samenhang te bevorderen⁵.

In de evaluatie van de krachtteamaanpak van de Lumens Groep in Eindhoven, uitgevoerd door het lectoraat maatschappelijk werk van Hogeschool Inholland, is deze werkwijze als kansrijk bestempeld voor het individugericht sociaal werk op wijkniveau. De aanpak is laagdrempelig en outreachend, gericht op het verhelpen van praktische problemen, het vergroten van de zelfredzaamheid en het versterken van de maatschappelijke participatie van kwetsbare groepen in de wijk en het vitaliseren van het sociaal weefsel.

Modulariseren sociaal werk in de wijk

Het programma *Transparant Aanbod* van MOVISIE beschrijft als gezegd de verschillende professionele bijdragen en invalshoeken van beroepsgroepen en werksoorten, om zo de samenwerking en afstemming te bevorderen. De wens bestond om ook het aanbod van sociale professionals in de wijk te beschrijven met als doel een samenhangend, sober maar afdoende aanbod op wijkniveau, in aansluiting op de Wmo. Kernbegrippen hierbij zijn: vroegtijdig, licht en gericht (Scholte, 2010; Scholte en Sprinkhuizen, 2010). We startten daartoe in dit modulariseringsproject met het beschrijven van de bijdrage van opbouwwerkers en maatschappelijk werkers gericht op individuele probleemverlichting, versterking van de zelfredzaamheid en verbetering van de maatschappelijke participatie in brede zin, zowel door als ten behoeve van kwetsbare burgers. We werkten tijdens het project samen met de professionals van de Lumens Groep die in Eindhoven volop ervaring opdoen met de krachtteamaanpak, en met opbouwwerkers en maatschappelijk werkers van Trajekt in Maastricht die met vergelijkbare taakverschuivingen bezig zijn.

Bij het modulariseren van het individueel sociaal werk in de wijk, is ervoor gekozen het aanbod van zogenoemd wijkmaatschappelijk werk en individueel opbouwwerk te beschrijven. In twee panels, één bestaande uit wijkmaatschappelijk werkers en één uit individueel opbouwwerkers, zijn eerst de afzonderlijke activiteiten in modules omschreven waarna de overlap en de gezamenlijke activiteiten zijn beschreven.

5 Zie voor een uitgebreide beschrijving van de krachtteamaanpak: Scholte en Sprinkhuizen (2010) Samen in de buurt.

2 Wijkmaatschappelijk werk

Maatschappelijk werk in algemene zin

Maatschappelijk werk richt zich van oudsher op het tot hun recht komen van personen in de wisselwerking met hun sociale omgeving (Beroepsprofiel NVMW, 2006; Scholte, 2010). De maatschappelijk werker biedt hulp en ondersteuning aan individuele cliënten en het cliëntsysteem bij een verwevenheid van materiële en immateriële problematiek. Door middel van een 'synthese van concrete hulp- en dienstverlening en procesmatige begeleiding in aansluiting op de beleavingswereld van de doelgroep' (Van der Laan, 1999), wordt enerzijds gewerkt aan het oplossen van concrete problemen en anderzijds aan het vergroten van mogelijkheden en vaardigheden om zelfstandig om te kunnen gaan met problemen. Soms werkt de maatschappelijk werker groepsgericht en maakt hij deel uit van netwerken om complexe vraagstukken over cliënten en groepen te beantwoorden. Behalve dat maatschappelijk werk directe hulpverlening biedt aan individuele cliënten en cliëntsysteem, heeft ze ook een maatschappelijk taak. Dat houdt in dat waar nodig en mogelijk ze structurele samenlevingsproblemen, problemen in samenwerking met andere professionals en organisaties en tekorten in wet- en regelgeving agendeert en adresseert.

Wijkmaatschappelijk werk: vroegtijdig, licht en gericht

Wijkmaatschappelijk werk kan gezien worden als een verbijzondering van algemeen maatschappelijk werk.

Waar AMW'ers zich de afgelopen decennia sterk teruggetrokken hebben in spreekkamers waar cliënten zich zelf aan moesten melden voor ondersteuning, daar neemt de wijkmaatschappelijk werker veel meer zelf het initiatief, veelal op basis van signalen van derden. Wijkmaatschappelijk werk werkt, met andere woorden, outreachend waarbij zo veel mogelijk wordt vertrokken vanuit de leef- en beleavingswereld van de buurtbewoners. Van der Lans (2010) omschrijft het als volgt: De wijkmaatschappelijk werker streeft naar kleinschaligheid, aanwezigheid, herkenbaarheid, vertrouwdheid en directheid.

Wijkmaatschappelijk werk neemt het voortouw bij het begeleiden van individuele buurtbewoners met een zwakke positie en/of complexe problematiek. Het ontrafelt complexe problematiek, intervenueert zelf op meerdere terreinen, waarbij een sterke nadruk ligt op praktisch en materieel vlak, regelt zaken en legt verbindingen. Wijkmaatschappelijk werk overbrugt daarbij ook wachttijden van gespecialiseerde organisaties. Het zorgt ervoor dat de problemen van bewoners stabiel blijven en waar mogelijk verminderen. Wijkmaatschappelijk werk opereert als een spin in het web, is duidelijk en communicatief naar de cliënt, de omgeving, de vrijwilligers en andere professionals. De wijkmaatschappelijk werker geeft begeleiding en ondersteuning aan de individuele cliënt of het cliëntsysteem en streeft daarbij tevens naar actieve participatie van de cliënt in de samenleving. Wijkmaatschappelijk werk streeft ernaar vroegtijdig, licht en gericht in te grijpen in het cliëntsysteem (maar wordt in de huidige praktijk nog vaak geconfronteerd met complexe problemen). Het voert interventies uit op meerdere leefgebieden en opereert dicht tegen de leefwereld van de cliënten. Waar nodig en mogelijk betreft Wijkmaatschappelijk werk het eigen netwerk van de cliënt en legt verbindingen met vrijwilligers en andere betrokken professionals. De wijkmaatschappelijk werker leidt individuele cliënten toe naar de opbouwwerker of andere functionarissen die zich met samenlevingsopbouw bezighouden. Ook werkt hij samen met de opbouwwerker aan afstemming met collectieve arrangementen op wijk- en buurtniveau om de toegankelijkheid van voorzieningen voor kwetsbare cliënten te bevorderen. Wijkmaatschappelijk werk zoekt, meer dan voorheen, oplossingen in samenwerken en samenleven met mensen om de cliënten heen, met gebruikmaking van collectieve voorzieningen en burgerinitiatief

(Scholte, 2010 p.41). Binnen de formele en informele samenwerkingsverbanden zorgt het wijkmaatschappelijk werk ervoor dat alle betrokkenen hetzelfde doel nastreven, namelijk verbetering van de leefsituatie van de cliënt. Betrokkenen laten binnen deze samenwerkingsverbanden hun eigen belang los, maar blijven gedurende het traject wel vanuit hun eigen positie werken.

3 Individueel opbouwwerk

Opbouwwerk in algemene zin

Het opbouwwerk richt zich op het stimuleren en ondersteunen van bewoners, maatschappelijke organisaties en gemeenten bij het aanpakken van sociale en fysieke vraagstukken in wijken of gebieden. Het doet dit met name waar deze aanpak niet vanzelfsprekend van de grond komt. Het opbouwwerk plant, ontwikkelt en organiseert projecten en activiteiten met bewoners en partners. Het werk vertrekt daarbij vanuit de eigen kracht van bewoners en richt zich op het verbinden van bewoners onderling en het verbinden van bewoners met instanties (Boutelier en Boonstra, 2009; Gerrits en Vlaar, 2010). Het opbouwwerk activeert burgers en geeft ze 'stem' en ondersteuning in hun relatie met instituties. Het treedt daarbij echter niet op als belangenbehartiger, maar opereert vanuit een methodische visie op de beste werkwijze (op het moment in de tijd) om een (buurt)samenleving te bewerkstelligen die op domeinen als wonen, werken, leren, veiligheid en zorg rechtvaardig en stabiel is en baat oplevert voor het individuele welzijn. Het opbouwwerk maakt daarbij met name gebruik van hulp- en dienstverlening vanuit collectieve arrangementen; voorzieningen en diensten die voor iedereen toegankelijk zijn of die gericht zijn op alle bewoners. Een belangrijk kenmerk van opbouwwerk is dat het samen met betrokkenen adequate analyses kan maken van het gebied (sociale kaart, vraaganalyse, netwerkanalyse). Contactleggingskunde is daarbij een van de centrale vaardigheden. Door het feit dat de werker 'present' is, wordt hij gekend en herkend in de buurt en kent hij de buurt vanuit de dagelijkse realiteit.

Opbouwwerk kent verschillende verschijningsvormen: categoriaal opbouwwerk (voor doelgroepen als woonwagenbewoners, jongeren, ouderen, migranten), thematisch opbouwwerk (sportopbouwwerk, opbouwwerk rond wonen (belangenbehartiging, maar ook rond veiligheid en leefbaarheid) en opbouwwerk met een specifieke territoriale insteek (bijvoorbeeld op het platteland).

Een andere benadering is om opbouwwerk in te delen naar het beoogde resultaat, bijvoorbeeld naar individueel opbouwwerk (kwetsbaarheid verminderen), verbindend opbouwwerk (sociale samenhang bevorderen) en participatief opbouwwerk (actief burgerschap stimuleren) (Trajekt, 2009). Daarnaast wordt er wel onderscheid gemaakt tussen opbouwwerk en samenlevingsopbouw. Hierbij verwijst de term opbouwwerk naar de professie en de term samenlevingsopbouw naar de functie. Aan de functie samenlevingsopbouw dragen ook andere partijen dan het opbouwwerk bij. Ten opzichte van andere professionals die gericht zijn op collectieven in de wijk als de wijkagent, de sociaal beheerder van de corporatie, de coördinator van de brede school, onderscheidt het opbouwwerk zich door zijn domeinonafhankelijke positie (Gerrits en Sprinkhuizen, 2009; Dozy, 2009; Scholte en Sprinkhuizen, 2010).

Individueel opbouwwerk: de kracht van de kwetsbare bewoner

Met de invoering van de Wmo en de stelselherzieningen in de AWBZ is nadrukkelijk de vraag aan het opbouwwerk aangereikt om de inzet van actieve burgers, mantelzorgers en vrijwilligers uit te lokken en te faciliteren en daarbij de verbinding te maken tussen het eigen netwerk van cliënten, de informele steunstructuur en de professionele dienstverlening. Daarbij zal een grotere inzet gevraagd worden om individuele vragen collectief te maken, collectief aanbod op individuele problemen te richten, de eigen kracht van de bewoner hierop aan te spreken en om integraal te werken (Profiel Opbouwwerk, 2010). Daarmee sluit het opbouwwerk aan op de eerder genoemde beweging van verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving. Opbouwwerk en samenlevingsopbouw hebben juist die participatieopdracht van oudsher als kernexpertise. De verschuivende uitdaging op dit moment in de tijd is om die kernexpertise te richten op en ten dienste te stellen van de individueel kwetsbare bewoner en zijn omgeving, zijn noden, en zijn hulpvragen (op terreinen als armoede, arbeid en inkomen, sociaal isolement, gezondheidsproblemen, onderwijsuitval, opvoedingsproblematiek, huisvesting). Kwetsbare bewoners moeten worden ondersteund bij (stappen in de richting van) deelname aan de samenleving. Dit betekent dat ook andere professionals en organisaties in het collectieve domein de gevoeligheid voor *de krachten* van kwetsbare burgers moet worden versterkt. Het opbouwwerk doet dit door activerende en initiërende professionals in te zetten die dienstbaar en aanwezig zijn, *streetwise* zijn, die vertrouwenwekkend zijn en die investeren in een-op-eenrelaties en die langdurig aanwezig zijn in een wijk. Dit vraagt om de inzet van methoden en een werkhouding die wel in het repertoire van het opbouwwerk past, maar zelden letterlijk drempeloverschrijdend wordt ingezet: huisbezoeken (gekoppeld aan bemoeizorg), driehoekscontracten en outreachende hulpverlening, portiekgesprekken, aanwezigheid/presentie en *Asset-Based Community Development*. Individueel opbouwwerk zal mensen persoonlijk moeten empoweren en hun veerkracht moeten aanspreken, in samenwerking met het wijkmaatschappelijk werk, met de wijkverpleegkundige, de wijkagent, de woonconsulent, de re-integratiecoach en met andere sociale professionals in (en buiten) de wijk. Het individueel opbouwwerk brengt daarnaast niet uitsluitend de krachtige netwerken in kaart, maar ook de problematische (en overlastgevende). Daarbij spreken zij ook nadrukkelijk organisaties en verbanden aan, zoals het Veiligheidshuis, de brede school, de sportvereniging of het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

4 De organisatie van individueel sociaal werk in de wijk

Een en een is drie

Individueel sociaal werk omvat wijkmaatschappelijk werk en individueel opbouwwerk. Zij zijn complementair omdat zij elkaar versterken door zowel de problemen aan te pakken, als kansen in verbinding met de samenleving te zien en te benutten. De wijkmaatschappelijk werker en de individueel opbouwwerker werken veelal bij een brede welzijnsorganisatie in de sociale sector. Zij zijn fysiek en zichtbaar aanwezig in een wijkcentrum of een deellocatie van waaruit zij actief zijn in de wijk. Belangrijk is dat buurtbewoners hen kennen, hen gemakkelijk kunnen vinden en gemakkelijk aan kunnen spreken, ook op een lichte en vanzelfsprekende wijze. De wijkmaatschappelijk werker en de individueel opbouwwerker zijn er vooral voor burgers in een kwetsbare positie en/of met complexe problematiek op lichamelijk, (psycho)sociaal, psychisch en/of materieel gebied. Beiden hebben te maken met een steeds groter wordende diversiteit aan culturen, generaties, etnische achtergronden, leefstijlen en maatschappelijke posities, waar zij adequaat mee om moet kunnen gaan. Dit vergt ook humor, een lichte aanzet in de benadering en een inzet op het boeken van snelle, aansprekende en concrete resultaten. Hierbij zijn ze gericht op het winnen en herstellen van vertrouwen, vanuit een houding waarbij ze op de mensen en de leefwereld gericht zijn, naast de mensen staan en met een open vizier mensen tegemoet treden. Vanuit deze grondhouding treden zij ook systemen en instituties tegemoet

De wijkmaatschappelijk werker

De wijkmaatschappelijk werker voert over het algemeen hulpverleningsgesprekken met individuele cliënten en met cliëntsystemen (echtparen, gezinnen). Daarnaast bestaat een belangrijke component van zijn werk uit het bieden van concrete hulp bij materiële problemen. Zowel psychosociale ondersteuning als hulp bij materiële problemen rond arbeid, inkomen en schulden, huisvesting, gezondheid, scholing en toegankelijkheid van voorzieningen vertrekt vanuit een empowerende invalshoek. Bij meer complexe problematiek, zoals een combinatie van psychiatrie, verslaving, overlast, verloedering en zorgmijndend gedrag, kan het wijkmaatschappelijk werk een beroep doen op meer specialistische professionals. Bij zeer moeilijk bereikbare cliënten of in crisissituaties kan hij overgaan op het inschakelen van bemoeizorg of kan hij een crisisinterventie inzetten. Daarnaast kan de wijkmaatschappelijk werker ook met groepen werken wanneer een specifiek probleem, zoals schulden, veelvuldig voorkomt in een bepaalde wijk, of wanneer de problematiek van een cliënt (of de context of de persoon van de cliënt) zich daartoe leent. Groepsgerichte interventies van de wijkgerichte maatschappelijk werker zijn cursussen, workshops of informatiebijeenkomsten. Dit soort groepsgerichte activiteiten kunnen in samenwerking met andere disciplines, waaronder de individueel opbouwwerker, worden gedaan.

De individueel opbouwwerker

De individueel opbouwwerker brengt netwerken rond de cliënt in de formele en informele sociale structuur in kaart. Hij zorgt voor toegang van de cliënt tot deze netwerken, maar zorgt ook dat de netwerken alert zijn

om zich ter beschikking te stellen voor de cliënt. Dit doet hij context-specifiek door bijvoorbeeld de school, het Centrum voor Jeugd en Gezin, de woningcorporatie, het zorgcentrum, de sportvereniging, de kerk of moskee, de winkeliersvereniging, het buurthuis en de gemeente (groenonderhoud, reiniging) in het netwerk te betrekken. Concreet zal het opbouwwerk zorgen dat zij gerichte activiteiten organiseren of diensten aanbieden voor gekende kwetsbare bewoners, vanuit empowerende beginselen. Hij zal cliënten die daar aan toe zijn eventueel ook (bege)leiden naar deze voorzieningen.

Kennis en contacten

De wijkmaatschappelijk werker en de individueel opbouwwerker onderhouden veel contacten met personen, instanties en disciplines om cliënten zo optimaal mogelijke ondersteuning en participatiekansen te kunnen bieden. Kennis van de buurt, de sociale kaart, van wet en regelgeving op het sociaal terrein (inkomen, schulden en invordering, huisvesting, toegang tot voorzieningen) en van privacywetgeving behoren dan ook tot de basiskennis van de wijkmaatschappelijk werker en de individueel opbouwwerker. De contacten kunnen liggen bij de gemeente, jeugdzorg, algemeen maatschappelijk werk, opbouwwerk, (geestelijke) gezondheidszorg, onderwijs, reclassering, opvoedondersteuning, sociale zekerheid en Arbo-diensten. De contacten worden niet passief onderhouden, maar worden actief signalerend ingezet, zowel op micro- (hoe dien je het belang van de cliënt), meso- (hoe medieer je naar de inzet van de organisatie), als op macro- (hoe signaleer je naar instituties) niveau. Vanuit het management wordt hierin verwacht dat er duidelijke afspraken worden gemaakt met de verschillende netwerkpartners, instellingen en professionals. Deze afspraken kunnen onder andere gaan over doorverwijzing, randvoorwaarden van de zorg-, hulp- en dienstverlening, overdracht, samenwerking en toeleiding. Het is belangrijk dat het management een duidelijke visie heeft, maar dat deze flexibel kan worden gehanteerd wanneer wordt gestreefd naar een gedeelde visie met andere instellingen en netwerkpartners. Het 'gunnen' vanuit een gedeeld perspectief op het belang van de cliënt en zijn omgeving is hierin een van de belangrijke sleutels.

Zichtbaarheid en transparantie

Een wezenlijk bestanddeel van de professie van het individueel sociaal werk bestaat uit het zichtbaar maken dat hun bemoeienis met cliënten in nood en bewoners die zich inzetten voor hun omgeving ertoe doet. Wijkmaatschappelijk werkers en individueel opbouwwerkers leggen rekenschap af van hun ondersteuning aan cliënten, aan professionele en vrijwillige partners, aan de gemeente als hoeder van de publieke zaak. Inrichting van sociaal werk in de wijk met sturing vanuit het perspectief van de leefwereld vraagt transparantie van bewerkstelligde resultaten. Dat vergt echter ook ontvankelijkheid van bovenliggende lagen (de organisatie, de gemeente) voor de verhalen van de professional en van de bewoners. Professionals zullen ook bewezen goede methoden in de praktijk moeten kunnen inzetten, met voldoende ambachtelijkheid om de methode te vormen naar de maatschappelijke context en de vraag van de cliënt of bewoner.

Doelgroepen

Het individueel sociaal werk (isw) komt om de hoek kijken als de problematiek van buurtbewoners complex is en zij begeleiding en ondersteuning nodig hebben op praktisch, materieel, financieel, (psycho)sociaal en/of psychisch gebied, zonder dat zij daar zelf actief om vragen. Individueel sociaal werk in de wijk is dus actief betrokken bij de meest kwetsbare cliënten en cliëntsystemen in de wijk, of vanuit het cliëntstelsel, of vanuit het niveau van de straat of de buurt. Vaak betreft dit mensen die om uiteenlopende redenen niet zelf hulp zoeken. Soms weten ze niet dat ze hulp kunnen krijgen of hebben ze het vertrouwen in hulp- en

dienstverlening verloren. Het kan ook mensen betreffen die al heel veel hulp hebben en 'shoppen' tussen de verschillende instellingen en diensten, of mensen die al heel veel hulp hebben gehad in het verleden. Vaak bestaat er een moeizame verhouding met instanties die gekenmerkt wordt door achterdocht en moeizaam verlopen trajecten, die al te vaak worden beleefd als vernederend. Achterdocht en wantrouwen die ook worden gevoed door een gering zelfrespect, het gevoel weinig tot geen controle te hebben over de omstandigheden en weinig hoop hebben in een goede afloop (en in de toekomst als geheel).

Het werken met strak afgebakende doelgroepen (de ouderen, de jongeren, Turkse bijstandsmoeders, verstandelijk gehandicapten) is voor het isw over het algemeen niet aan de orde. Er wordt geanalyseerd, gesignaleerd en ingegrepen op basis van noden, vragen van individuele burgers in hun context. Zij komen vertegenwoordigers uit de doelgroep in hun dagelijks handelen vanzelfsprekend tegen, maar gaan niet naar hen op zoek.

Werkwijzen

Individueel sociaal werk vertrekt vanuit een aantal fundamentele werkwijzen, die onafhankelijk van de ingezette methode herkenbaar terug te zien zijn in het professioneel handelen (en daarmee deel zijn van de methodiek van het sociaal werk). We lopen hier een aantal van deze belangrijke fundamenteën kort langs.

Eropaf

De kern en de kracht van individueel sociaal werk is dat ze 'eropaf gaan'. In plaats van af te wachten tot een cliënt naar de hulpverlener toe gaat, weet de isw'er dat er zaken spelen (armoede, sociale uitsluiting, opvoedingsproblemen; of kansen die er zijn om te participeren aan de samenleving) waar hij een duidelijke meerwaarde kan hebben (of zelf, of door het activeren van sociale steun, of door het inschakelen van domeinspecialisten of generalisten). Signalen kunnen daarnaast ook komen via andere frontlinieprofessionals, van andere buurtbewoners of van organisaties (woningcorporatie, politie, onderwijs, kerk, gemeente, enz.). Sommige buurtbewoners nemen zelf contact op, op aanraden van andere buurtbewoners of naar aanleiding van een eerder contact met de wijkmaatschappelijk werker of met de opbouwwerker. Hoe langer de isw'ers in een wijk opereren en daar positief gewaardeerd worden door wijkbewoners, hoe korter de lijnen en hoe gemakkelijker een contact tot stand komt.

Dienstverlening als houding en als ingang

Bij veel cliënten speelt materiële hulp- en dienstverlening een sleutelrol. Uit de casussen van de krachtteams uit *Samen in de buurt* (Scholte & Sprinkhuizen, 2010) blijkt dat er in veel gevallen sprake is van financiële problemen en/of conflicten met instanties. Cliënten houden het hoofd net wel of net niet boven water en ervaren een grote hopeloosheid. De hand die de isw'er toesteekt wordt – soms wat aarzelend – gegrepen. Opmerkelijk is dat de isw'ers aan de start weinig eisend zijn, en vooral helpen om de greep op de situatie van de cliënt weer te herstellen. Isw'ers zijn laagdrempelig en zeer toegankelijk. De isw'er neemt waar nodig de regie over en pas als 'de boel weer onder controle is' wordt het weer (gedeeltelijk) overgedragen. Empoweren – met waar nodig (lichte) dwang en drang, getypeerd als een modern-paternalistische wijze van werken – vormt de basis. De focus ligt primair bij de cliënt in zijn context, op het ondersteunen van de zelfredzaamheid en het aanleren om de eigen regie te voeren. Ook het versterken van het sociale netwerk is een focuspunt van de isw'er.

Samenwerking rondom een casus

Waar nodig schakelt de isw'er andere disciplines in. Dit kunnen sociaal raadslieden zijn, samenlevingsopbouwwerkers uit andere domeinen, maar ook maatschappelijk werkers die vanuit kantoor werken. Dat laatste gebeurt vooral bij minder complexe (psychosociale) problemen en bij cliënten van wie verwacht wordt dat zij de discipline op kunnen brengen om naar het kantoor elders in de wijk te gaan. Daarnaast zijn de lijnen kort naar andere organisaties en instellingen, zoals het reïntegratiebureau van de gemeente, maar ook thuiszorg, ggz, klantmanagers van woningcorporaties, enzovoort. Persoonlijke contacten spelen hierbij een grote rol. Een ander belangrijk pluspunt van het optreden van de isw'ers is dat zij de weg weten, de contacten hebben en de overredingskracht om zaken voor hun cliënten te regelen. Feitelijk treedt de isw'er op als 'Eerste hulp bij sociale ongelukken'. Hij stabiliseert, legt eerste noodverbanden aan, zorgt dat de vitale functies op orde zijn, voor zover binnen zijn macht, en draagt daarna over. Of aan de cliënt zelf, of aan een andere professional of functionaris, die meer gespecialiseerd is of vanuit een ander, relevant, domein opereert.

Samenhang opbouwwerk en maatschappelijk werk

De opbouwwerkers zijn de oren en de ogen in de wijk/ buurt. Zij hebben een natuurlijke plek in de wijk, omdat ze al in allerlei verbanden en groepen participeren. Zij zetten deze verbanden en groepen in om individuele buurtbewoners te versterken en om de buurt leefbaarder te maken. Daarnaast vangen zij signalen op en verwijzen ze door, wanneer een individuele buurtbewoner meer begeleiding en ondersteuning nodig heeft. Deze signalen worden doorgegeven aan de wijkmaatschappelijk werker. De maatschappelijk werker gaat dan met de individuele cliënt aan de slag. Zij brengen orde in de chaos, werken samen met de individuele cliënt aan het vergroten van de zelfredzaamheid en aan het versterken van sociale steunnetwerken van de cliënt. Het versterken van het sociale netwerk kan in de vorm van buurtparticipatie zijn en dit kan goed in samenwerking worden gedaan met de opbouwwerker. Hoewel de doelen meer individueel gericht zijn vanuit het oogpunt van de maatschappelijk werker, sluit het wel aan bij het willen vergroten van buurtparticipatie en sociale activering die de opbouwwerker wil bereiken.

Deel

2

**Modulen voor het
sociaal werk in de wijk**

1 Introductie op de modules

De modules zijn een weerslag van de activiteiten die de wijkmaatschappelijk werkers en de individueel opbouwwerkers uit (kunnen) voeren. Het is een poging om greep te krijgen op de nieuwe inhoud van het werk zodat het transparant, toetsbaar en daarmee overdraagbaar wordt. Voor de duidelijkheid moet wel vermeld worden dat modules zelden zo geordend en systematisch herkenbaar zijn in de praktijk. Het zijn meer elementen van het handelen die vaak in elkaar verweven zijn, net als de doelen waaraan vaak tegelijkertijd wordt gewerkt. De professionals handelen daarbij dikwijls 'onbewust bekwaam' en naar bevind van zaken. Loopt het iets anders dan gepland, dan is dat zo en dan vraagt dat een flexibele opstelling. Belangrijk is hierbij om het vertrouwen van bewoners niet te verliezen en om daarbij ondanks dat het soms een Echternach-processie lijkt, te blijven vertrouwen in de vermogens van bewoners en hun netwerk.

Grondhouding

De individueel sociaal werker heeft een grondhouding die wordt gekenmerkt door vanuit de leefwereld van het individu en zijn naasten te analyseren. Hij hanteert hierbij een niet veroordelende houding en staat naast de persoon. De isw'er heeft een lange adem, kan dan eens toegeeflijk zijn en dan eens eisend, al naar gelang de situatie en de persoon daarom vraagt. Hij weet het vertrouwen van mensen te winnen en hij toont zich betrouwbaar, waardoor hij zich deze gedragingen ook kan permitteren. In de kern gaat het erom professioneel te handelen in een informele sfeer. Om deze grondhouding goed invulling te (blijven) geven, is intervisie en reflectie voor de isw'ers onontbeerlijk.

Schakelmodules

We hebben modules onderscheiden van wijkmaatschappelijk werkers en van individueel opbouwwerkers. Deze sets van taken vullen elkaar aan, volgen elkaar op en worden soms gelijktijdig uitgevoerd. In de praktijk zit er overlap in hun werkzaamheden. Dit komt het meest duidelijk naar voren in wat we 'schakelmodules' noemen. Vergelijkbare modules die zowel uitgevoerd kunnen worden door wijkmaatschappelijk werkers als door individueel opbouwwerkers. In de meeste gevallen vallen deze modules niet 100% samen. Daarvoor zijn de vertrekposities en de verschillende brillen waarmee de twee groepen professionals kijken te verschillend. In de beschrijvingen van de modules hebben we dat geprobeerd tot uitdrukking te laten komen. Wanneer ze naast elkaar worden gelegd vallen de overeenkomsten, maar ook de verschillen op. In de praktijk wordt op basis van signalen die binnengekomen zijn vaak gekozen wie de taak uitvoert: degene die het contact al heeft, de verwachtingen ten aanzien van de mogelijkheden van de bewoner en de mogelijk in te zetten vervolgactiviteiten, of – heel pragmatisch – degene die op dat moment tijd heeft. Wanneer een module een schakelmodule betreft, hebben we dit achter de moduletitel opgenomen.

Basisvormen van waaruit outreachend werken vertrekt

In de modules komen verschillende basisvormen van outreachend werken tot uitdrukking. De eerste is het afgaan op signalen van derden. Dit gebeurt vaak vanuit signaleringsnetwerken of via een-op-eencontacten met andere professionals uit het circuit. Soms komen er ook signalen binnen via bekenden uit de omgeving van de bewoners. Vooral maatschappelijk werkers werken al langer op deze manier. De tweede vorm van outreachend werken is door middel van presentie; aanwezigheid in de wijk, zorgen dat je gezien en gekend wordt. Ook dan gaat het om het opvangen van signalen en het uitlokken van signalen. Vooral opbouwwerkers

zijn van oudsher gewend om present te zijn en aansluiting te zoeken met individuele en groepen bewoners. Wijkmaatschappelijk werkers hebben dat (weer) moeten leren. Zij werkten tot voor kort vooral met cliënten die zichzelf, vaak op aanraden van een derde, aanmelden. De derde vorm van outreachend werken is afgeleid en is gekoppeld aan activiteiten die een nevendoeel hebben, bijvoorbeeld het inventariseren van woonwensen van bewoners van een straat en het mobiliseren van bewonersbetrokkenheid. Dit is vooral een taak waar opbouwwerkers, al dan niet in opdracht van derden (bijv. een woningcorporatie), vanuit hun brede professie invulling aan geven. De specifieke gerichtheid op het opvangen van en vervolg geven aan individuele signalen is daarbij de toegevoegde waarde van individueel opbouwwerkers. In de focusgroepen kwam naar voren dat wijkmaatschappelijk werkers en individueel opbouwwerkers hierin heel goed samen op kunnen trekken. Het voordeel is dat de bewoners beide professionals dan meteen in samenhang kennen. Dat maakt het gemakkelijker om in een later stadium de ene of de andere professional er bij te vragen.

Ongewenste bemoeienis?

In tegenstelling tot wat wel eens gedacht wordt, ervaren bewoners de bemoeienis van isw niet als ongewenst. Ze voelen zich eerder gezien en gehoord, en zijn na een eerste – soms wat aarzelend – begin blij met de inbreng en impact die dat heeft op hun leven. Opmerkelijk is ook dat isw'ers maar weinig te maken hebben met mensen die bewust de hulpverlening buiten te deur houden. In verreweg de meeste gevallen slaagt de isw'er erin om in een eerste confrontatie contact te maken en – zo nodig – binnengelaten te worden. De isw'ers zijn dan ook contactueel ijzersterk.

Overigens merken we op dat bewoners vaak niet weten wat het onderscheid tussen beide professionals is. Zij hebben te maken met iemand die hen helpt in hun specifieke situatie. Dat wordt ervaren als maatwerk, zoals een bewoonster het vertelde tijdens een interview: 'Ze hebben een project voor me gemaakt'.

Randvoorwaarden

Isw'ers worden wel gezien als de cowboys van het sociale domein. Ze genieten veel vrijheid, bepalen hun eigen grenzen. Doordat het altijd maatwerk betreft en ze daarin creatief moeten zijn, lijken allerlei instellingsregels en afspraken voor hen niet te gelden. Het werk lijkt chaotisch en zonder systeem. Met de modulebeschrijving laten we zien dat dit relatief is. Het is zeker werk dat veel vraagt van het improvisatievermogen en het incasseringsvermogen van professionals, maar het is niet vrijblijvend. Er gelden spelregels en er zijn uitgangspunten die het methodisch handelen sturen en ervoor zorgen dat het werkt, of niet werkt. De kunst is om te sturen zonder te knellen en om te blijven leren zonder dat ervaring en routine leiden tot verstarring. Wat isw'ers nodig hebben, is een organisatie die achter hen staat, die ruimte creëert om af te wijken maar die ook stuurt en zorgt voor rugdekking. Zo'n organisatie weet de isw'ers te legitimeren in de jungle van instituties en professionals die ook allemaal een rol spelen in de wijk voor – deels – dezelfde doelgroepen. Dit gebeurt door institutionele afspraken over beleid, procedures en doorverwijzing. Waar mogelijk werken isw'ers met mandaten die hen in staat stellen dwars door instellingsgrenzen heen zaken snel te regelen waar de situatie hierom vraagt. De organisatie zorgt daarbij voor nascholing, intervisie en supervisie op zijn tijd. Werken in de wijk met soms lastige doelgroepen maakt het onvermijdelijk dat isw'ers geconfronteerd worden met de grenzen van het toelaatbare, en ook hun eigen handelen zit op het snijvlak van formele en informele structuren waardoor het soms scheert langs de grenzen van de privacy-wetgeving. Bovendien vraagt het om een goed reflectievermogen en de bereidheid het eigen handelen ter discussie te stellen. Uiteraard zijn dit soort zaken altijd van belang, maar ze spelen extra sterk in een veld waar veel van hen gevraagd wordt, maar waarbij de kaders veel minder scherp zijn omlind dan binnen de muren van de instelling.

De modules

In de modules spreken we standaard van 'hij' als we het over de professional of de bewoner hebben. We volgen hierbij de taalkundige logica. Het zal duidelijk zijn dat het zowel om mannen als om vrouwen gaat. De modules kennen een strikte opbouw:

Bij de *doelgroep* wordt benoemd welke bewoners of cliënten door de professional met de module bereikt dienen te worden. Afhankelijk van de module kan dit zeer breed zijn, maar ook strak ingeperkt. De modules voor de wijkmaatschappelijk werker zijn over het algemeen meer op het individu en zijn systeem gespitst; de modules voor de individueel opbouwwerker meer op (wijk)bewoners.

De *doelen* beschrijven telkens welke beoogde resultaten met de inzet van de module in beeld dienen te komen. Daarbij gaat het niet om een dusdanig niveau dat er direct resultaatafspraken aan opgehangen kunnen worden. De doelen zijn echter wel zodanig geformuleerd dat zowel de professional zich een idee kan vormen wat er beoogd wordt, als derden (andere professionals, management) kunnen begrijpen waartoe de specifieke inzet moet leiden. Als doelen in de praktijk niet haalbaar zijn, dan moeten de verwachtingen bijgesteld worden en zo nodig moeten andere activiteiten of modules ingezet worden.

Onder *duur en frequentie* staat hoe lang de beoogde inzet in beslag neemt en wat de frequentie van de contacten is. Soms gaat het om begrensde tijdinvesteringen. Soms is door de hoge mate van flexibiliteit en improvisatie van het isw, of door chronische ontoereikendheid van de bewoner, geen goede afbakening aan te geven (bijvoorbeeld de module Waakvlamcontacten). Over het algemeen gaat het dan om lichte leun- en steuncontacten. Als de intensiteit te hoog wordt, ligt het voor de hand om door te verwijzen naar andere hulp- en dienstverleners.

Bij *setting* wordt beschreven waar het contact of de interventie plaatsvindt. Omdat het bij deze modules grotendeels gaat om vormen van outreachende hulp- en dienstverlening is dat vaak een locatie in de leefomgeving van de bewoner of in de openbare ruimte (vind- of trefplaatsen).

De *werkwijze en activiteiten* geven een aanduiding van het handelingsrepertoire waarover de professional bij de betreffende module moet of kan beschikken. Soms zal dat om methodische handvatten gaan, die systematisch af worden gelopen. Soms gaat het ook om aanwijzingen voor exploratie of betreft het meer algemene regieaanwijzingen.

Aanvullende informatie wordt gegeven over zaken die onder de reguliere rubrieken in de modules geen logische plaats hebben.

De *randvoorwaarden* gaan voornamelijk over organisatorische randvoorwaarden. We benoemen die randvoorwaarden die expliciet gelden voor die specifieke module. In veel gevallen gelden de genoemde randvoorwaarden veel breder, maar om het kernachtig en leesbaar te houden, streven we geen volledigheid na.

2 Modulen

Wijkmaatschappelijk werk

Modulen voor de toegangsfuncties

Aanmelding en intake

1. Aanmelding	26
2. Signaalopvolging (schakelmodule)	27
3. Outreachende intake	28

Modulen voor de uitvoeringsfuncties

Concrete dienstverlening

4. Informatie en advies (schakelmodule)	30
5. Praktische en materiële dienstverlening/begeleiding	31
6. Eerste hulp bij financiële problemen	32
7. Stabilisatie schuldenproblematiek	34

Begeleiding en ondersteuning

8. Inschakelen sociale netwerk	35
9. Structurering dagelijkse leven	36
10. Psychosociale begeleiding	37
11. Licht pedagogische hulp	38
12. Waakvlamcontacten (schakelmodule)	39
13. Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem (schakelmodule)	40

Crisisinterventie

14. Hulp in acute situaties	41
-----------------------------	----

Onderzoek en rapportage

15. Rapportage ten behoeve van derden (schakelmodule)	42
---	----

Bemiddeling

16. Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties (schakelmodule)	44
--	----

Casemanagement

17. Casemanagement*	46
---------------------	----

* De termen casemanager en zorgcoördinator worden vaak door elkaar gebruikt.

Modulen voor de contextfuncties

Signalering

- | | |
|--|----|
| 18. Signalering (collectiveren individuele problematiek) (schakelmodule) | 47 |
|--|----|

Voorlichting

- | | |
|----------------------------------|----|
| 19. Voorlichting (schakelmodule) | 48 |
|----------------------------------|----|

1

Aanmelding

+ Doelgroep

- * (Professionele) derden die signalen hebben opgevangen over kwetsbare wijkbewoners met psychische, relationele, materiële of praktische problemen.
- * Kwetsbare wijkbewoners met psychische, relationele, materiële of praktische problemen die zichzelf melden.

+ Doelen

Wijkbewoners* over wie zorgen bestaan, zijn in het vizier van het wijkgericht sociaal werk.

- * Het signaal is onderzocht en het is duidelijk wat er wel of niet met het signaal moet gebeuren.
- * De aanmelder is geïnformeerd en weet wat hij eventueel zelf kan ondernemen of er is een afspraak gemaakt voor een (outreaching) intake.

+ Duur en frequentie

De aanmelding is in principe kort en eenmalig. Afhankelijk van de aard en de ernst van een signaal wordt het onderzoek zo kort mogelijk gehouden.

+ Setting

Tijdens een (signalerings)overleg, op initiatief van een bewoner (eventueel telefonisch) of tijdens een spreekuur of activiteit in de wijk. Daar waar meer informatie over het signaal te verkrijgen is.

+ Werkwijze/activiteiten

Aanmelden is het eerste gerichte contact om een wijkbewoner met wie het (vermoedelijk) niet goed gaat onder de aandacht te brengen bij de zorg, hulp- en dienstverlening. De wijkmaatschappelijk werker:

- * bespreekt met de aanmelder(s) de aanmelding: Wat is de aard van het probleem? Wie hebben er last van? Zijn er kinderen bij betrokken? Wat zijn de verwachtingen van de melder? Is het probleem al bekend bij andere hulp- en dienstverleners? Wie interveniëren al? enzovoort;
- * beslist, soms met de aanmelder(s), over vervolgacties: niets doen (eventueel *watchfull waiting*), direct ingrijpen (waaronder verwijzen of betrokken hulp- en dienstverlener(s) inregelen), signaalonderzoek of outreachende intake;
- * verzamelt, wanneer wordt besloten tot signaalonderzoek en/of een outreachende intake, informatie om het signaal helder te krijgen. Eventueel betreft de wijkmaatschappelijk werker personen uit het netwerk van de aangemelde bewoner om het signaal te verhelderen;
- * beslist na het onderzoek of de outreachende intake, of er verdere stappen gezet moeten worden, en zo ja, door wie. Hij kan dit met collega's of zijn leidinggevende bespreken; eventueel via een casusoverleg met diverse betrokkenen;
- * koppelt zijn bevindingen terug naar het team en/of de aanmelder binnen de grenzen van de privacywetgeving. Hij stelt de aanmelder gerust wanneer de aanmelding geen opvolging vraagt; zo nodig geeft hij informatie, praktische hulp en/of advies.

+ Randvoorwaarden

Er zijn protocollen over veiligheid en outreachend werken.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

2

Signaalopvolging

Schakelmodule

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners bij wie (een vermoeden van) psychische, relationele, materiële of praktische problemen bestaan en die (nog) geen aansluiting vinden bij reguliere hulpverlening.

+ Doelen

De wijkbewoner* heeft (een beginnend) vertrouwen in de wijkmaatschappelijk werker en accepteert de aangeboden hulp of wijst de aangeboden bemoeienis niet direct af.

+ Duur en frequentie

Soms is het contact met een of enkele toenaderingspogingen gemaakt en soms zijn er tijdenlang voorzichtige pogingen van toenadering nodig voordat het contact tot stand komt.

+ Setting

Bij de bewoner aan de deur of thuis, of daar waar de bewoner zich bevindt.

+ Werkwijze/activiteiten

Wanneer de bewoner over wie gereede zorg bestaat, niet uit zichzelf hulp zoekt met de wijkmaatschappelijk werker of andere hulp- en/of dienstverleners, wordt gestart met contact maken. Oprechte bezorgdheid en acceptatie van hulp staan hierbij voorop. Voor zijn eigen veiligheid zorgt de wijkmaatschappelijk werker ervoor dat anderen weten waar hij is, dat hij bereikbaar is of dat hij samen gaat met een collega of een andere professional, zoals de wijkagent of een ggz-professional.

De wijkmaatschappelijk werker:

- * zoekt de bewoner (herhaaldelijk) op en probeert eventueel met zachte drang contact te maken. Indien mogelijk wordt contact gezocht via een informele of formele persoon die de bewoner vertrouwt;
- * legt uit wat hij doet en brengt de bezorgdheid ter sprake;
- * geeft de bewoner ruimte om te reageren en sluit aan bij wensen en behoeften van de bewoner;
- * wint vertrouwen door begrip en belangstelling te tonen en verricht eventueel kleine diensten om de bewoner te verleiden tot acceptatie van de aangeboden hulp. Motiverende gespreksvoering is hierbij van cruciaal belang;
- * kan na het contact leggen overgaan tot een outreachende intake, wanneer de bewoner zich openstelt voor de geboden hulp;
- * schakelt indien nodig bemoeizorg (GGZ) in.

+ Randvoorwaarden

Er zijn protocollen over veiligheid en outreachend werken.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

3

Outreachinge intake

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met psychische, relationele, materiële of praktische problemen die (nog) geen aansluiting vinden bij reguliere hulpverlening.

+ Doelen

- * De situatie van de wijkbewoner* is verkend en er zijn voldoende aanknopingspunten voor hulp- en dienstverlening.
- * De wijkbewoner en de wijkmaatschappelijk werker hebben een plan van aanpak.
- * De wijkbewoner heeft (een beginnend) vertrouwen in de wijkmaatschappelijk werker en er ontstaat hoop op verbetering of stabilisatie van de situatie.

+ Duur en frequentie

Eén of enkele gesprekken. Vraagverheldering blijft over het algemeen tijdens het hele hulpverleningsproces aandachtspunt.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis of in een veilige omgeving waar de bewoner zich bevindt.

+ Werkwijze/activiteiten

In de outreachende intake staat het exploreren van de situatie en hulpvraag centraal. Veelal is het contact tot stand gekomen via signalen van derden en staat de wijkbewoner enigszins wantrouwend tegenover de hulpverlening. Vertrouwen winnen is dan ook van cruciaal belang. Een outreachende intake is altijd maatwerk en heeft een informeel karakter. De houding van de wijkmaatschappelijk werker is open, betrokken, vriendelijk en dienstverlenend. Voor zijn eigen veiligheid zorgt de wijkmaatschappelijk werker ervoor dat collega's weten waar hij zich bevindt en hoe zij hem kunnen bereiken. De wijkmaatschappelijk werker:

- * stelt zich voor, gaat in gesprek en luistert naar het verhaal van de bewoner. Hij brengt verkregen signalen zorgvuldig ter sprake en verkent de leefsituatie van de bewoner;
- * kan in overleg met de bewoner andere professionals of betrokkenen raadplegen. Hij vraagt hiervoor schriftelijk en anders mondeling toestemming;
- * geeft de bewoner zo nodig informatie over bijvoorbeeld financiële voorzieningen of de voedselbank om de druk enigszins van de ketel te halen. Hij zet waar mogelijk direct acties in gang ter verbetering van de situatie;
- * heeft oog voor de mogelijkheden van het eigen netwerk van de bewoner en bespreekt of zij kunnen bijdragen in het oplossen van de problemen;
- * noteert persoonsgegevens, de belangrijkste feiten, de gemaakte afspraken en of hij wel of geen toestemming heeft, tijdens het gesprek of kort daarna.

De outreachende intake gaat vaak naadloos over in andere modules.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

+ Randvoorwaarden

- * Er zijn goede afspraken over situaties die onduidelijk zijn en mogelijk gevaar opleveren voor de wijkmaatschappelijk werker, andere professionals en betrokkenen.
- * Er zijn toestemmingsformulieren voor uitwisseling van informatie tussen organisaties en professionals.



Informatie en advies

Schakelmodule

+ Doelgroep

- * Wijkbewoners met vragen over sociaal-maatschappelijke, materiële en psychosociale kwesties.
- * Wijkbewoners waarvan de wijkmaatschappelijk werker inschat dat ze met (ongevraagde) informatie en advisering geholpen of te corrigeren zijn.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft relevante informatie, advies en/of praktische hulp gekregen en kan hier zelf mee verder.
- * Indien nodig is er een vervolgspraak gemaakt om door te praten over een eventuele hulpvraag.

+ Duur en frequentie

In principe eenmalig en kortdurend.

+ Setting

Bij de bewoner thuis, tijdens een spreekuur of op een locatie in de wijk.

+ Werkwijze/activiteiten

Informatie en advisering gebeurt naar aanleiding van een vraag of situatie van een bewoner, zonder dat daar een uitgebreide intake aan vooraf gaat. De activiteit is eenmalig, hoewel een bewoner altijd terug kan komen voor aanvullende of nieuwe informatie, advies of praktische hulp. Wanneer het georganiseerde informatieoverdracht betreft, dan wordt deze taak vaak samen uitgevoerd met sociaal raadslieden/opbouwwerkers tijdens het spreekuur of een bijeenkomst. De wijkmaatschappelijk werker:

- * exploreert kort de vraag of situatie om te bepalen welke informatie en welk advies passend is. Zo nodig besteedt hij aandacht aan de 'vraag achter de vraag';
- * geeft mondelinge informatie en advisering op sociaal-maatschappelijke en psychosociale vragen of kwesties;
- * deelt folders en brochures uit en attendeert de bewoner op relevante websites over lokale voorzieningen en diensten;
- * maakt zo nodig een vervolgspraak voor een intake of uitgebreidere advisering, dan wel een (warme) verwijzing naar andere instanties en/of professionals. Zo mogelijk wordt in het laatste geval informatie meegegeven over de betreffende organisatie. Soms neemt de wijkmaatschappelijk werker zelf contact op of ondersteunt hij de bewoners door ze in zijn nabijheid contact op te laten nemen;
- * gaat zo nodig over op een andere module wanneer het om complexe of structurele problemen gaat. Bijvoorbeeld bij bewoners die de Nederlandse taal niet of nauwelijks beheersen of bij bewoners met beperkingen, die structurele ondersteuning nodig hebben.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

5

Praktische en materiële dienstverlening/begeleiding

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met praktische en/of materiële problemen.

+ Doelen

- * De praktische en/of materiële problemen van de wijkbewoner* zijn opgelost of een oplossing is in gang gezet.
- * De wijkbewoner heeft zo mogelijk praktische vaardigheden aangeleerd, waardoor zijn zelfredzaamheid is vergroot.
- * Indien er 'een vraag achter de vraag' is, dan is besproken of er vervolghulp nodig is en zijn er afspraken over vervolgvactiteiten.

+ Duur en frequentie

Duur en frequentie is afhankelijk van de aard en complexiteit van de problemen. Bij langere trajecten is de frequentie meestal laag.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis of op een locatie in de wijk.

+ Werkwijze/activiteiten

Praktische en materiële problemen zijn vaak onderdeel van complexere problematiek. Praktische en materiële dienstverlening is in de praktijk dan ook vaak een laagdrempelige manier om contact te maken met de bewoner en het vertrouwen te winnen. Deze hulp is veelal oplossingsgericht en voorwaardenscheppend. Het gaat om het regelen van allerlei (dringende) praktische zaken rondom schulden, huisvesting, het invullen van formulieren enzovoort. Vaak heeft de inzet van wijkmaatschappelijk werk een 'eerste hulpkarakter', waarbij hij zich vervolgens richt op overdracht en bemiddeling naar instanties. Waar mogelijk wordt de wijkbewoner gestimuleerd zaken zelf ter hand te nemen. De wijkmaatschappelijk werker:

- * herleidt samen met de bewoner de praktische problemen tot gespecificeerde doelen en activiteiten;
- * maakt samen met de bewoner afspraken over wie wat doet om het probleem op te lossen. Idealiter wordt een stapsgewijze aanpak gehanteerd waarbij de wijkmaatschappelijk werker in het begin het voortouw neemt en de bewoner, naarmate de hulpverlening vordert, steeds meer taken terug pakt en de verantwoordelijkheid (weer) oppakt;
- * stemt waar nodig en mogelijk de hulp af met andere hulp- en dienstverleners; eventueel wordt de module 'Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties' ingezet;
- * zoekt waar mogelijk een oplossing in het sociale netwerk van de bewoner of met inzet van vrijwilligers;
- * heeft oog voor de verwevenheid met immateriële problemen en stimuleert de bewoner ook hiervoor hulp te zoeken of te accepteren. Hiervoor kunnen andere modules ingezet worden.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

- * Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

6

Eerste hulp bij financiële problemen

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met (dreigende) problematische schulden of met problemen in het opzetten en/of onderhouden van de thuisadministratie.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* en wijkmaatschappelijk werker hebben globaal inzicht in de aard en omvang van de financiële problematiek.
- * De wijkbewoner heeft zicht op inkomsten en uitgaven en kan hierin het overzicht bewaren of hij is toegeleid naar ondersteunende (groeps)activiteiten.
- * De wijkbewoner maakt gebruik van inkomensondersteunende maatregelen.
- * De wijkbewoner zet zo nodig de eerste stappen naar schuldhulpverlening

+ Duur en frequentie

Gemiddeld drie tot vijf gesprekken in enkele weken. Tussendoor is er regelmatig (telefonisch) contact.

+ Setting

Bij de bewoner thuis of op een locatie in de wijk (in de vorm van een (groeps)activiteit).

+ Werkwijze/activiteiten

Deze module is een specificatie van de module 'Praktische en materiële dienstverlening/begeleiding'. Het werk van de wijkmaatschappelijk werker wordt in deze module getypeerd als 'eerste hulp'.

Als eerste schat de wijkmaatschappelijk werker in of de bewoner voldoende leerbaar is om zelfstandig zijn financiële administratie te voeren. Ook bekijkt de wijkmaatschappelijk werker wat er direct moet gebeuren op het gebied van schulden of wat doorverwezen kan worden. Waar mogelijk en nodig schakelt hij derden in, zoals het eigen netwerk van de bewoner, vrijwilligers of sociaal raadslieden.

De wijkmaatschappelijk werker:

- * ondersteunt de bewoner in het ordenen van inkomsten en uitgaven, budgetteren en eventueel bij het aanvragen van toeslagen en vergoedingen. Indien de situatie arbeidsintensief is, raadpleegt hij sociaal raadslieden en/of schakelt hij een vrijwilliger in;
- * bespreekt, zonder te veroordelen, het gedrag dat leidt tot de administratieve en financiële problemen. Alternatieve strategieën worden besproken en mogelijk wordt geoefend met adequaat gedrag rondom omgaan met geld en financiële administratie;
- * geeft zo nodig informatie over gespecialiseerde begeleiding en/of cursussen, zoals het klapperproject, budgetbegeleiding, hulp bij thuisadministratie of ter voorbereiding van een schuldhulpverleningstraject of bewindvoering. Hij motiveert de bewoner hiervan gebruik te maken en leidt de bewoner naar de (groeps) activiteit toe;

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Concrete dienstverlening

- * stimuleert de bewoner contact te zoeken met schuldeisers om procedures tegen de bewoner (tijdelijk) te stoppen. Hij stelt hiervoor eventueel standaardbrieven ter beschikking. Zo nodig zoekt hij zelf contact met de schuldeisers;
- * houdt contact met de bewoner als vraagbaak/steun in de rug, zo nodig zet hij de module 'Stabilisatie schuldenproblematiek' in.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

7

Stabilisatie schuldenproblematiek

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met problematische schulden, die nog niet kunnen starten met een schuldhulpverleningstraject of hieruit zijn verwijderd.

+ Doelen

- * De primaire levensbehoeften, zoals wonen, eten en de energievoorzieningen van de wijkbewoner en zijn gezin zijn geborgd.
- * De wijkbewoner heeft een realistische kijk op de stappen die gezet kunnen worden om tot een oplossing of stabilisatie van de financiële problemen te komen.
- * De wijkbewoner maakt gebruik van inkomensondersteunende maatregelen.

+ Duur en frequentie

Afhankelijk van de wachtlijsten bij bewindvoerders of andere schuldhulpverleningsinstanties. Het traject kan hierdoor maanden duren.

+ Setting

Bij de bewoner thuis of op een locatie in de wijk.

+ Werkwijze/activiteiten

Deze module is een specificatie van de module 'Praktische en materiële dienstverlening/begeleiding'. Door wachtlijsten bij bewindvoerders of andere schuldhulpverleningsinstanties duurt het soms maanden voordat een bewoner bewindvoering heeft en/of in een schuldhulpverleningstraject zit. Wanneer een bewoner uit de WSNP gevallen is – door bijvoorbeeld het niet nakomen van afspraken en door nieuwe schulden te maken – is het zaak de primaire levensbehoeften te borgen en de verwachtingen niet te hoog te stellen. De bewoner blijft vaak gedurende langere tijd onder de hoede van de wijkmaatschappelijk werker. Hij zorgt ervoor dat de schulden stabiliseren en waar mogelijk verminderen. De wijkmaatschappelijk werker:

- * onderzoekt de mogelijkheden van bewindvoering en schuldhulpverlening en regelt zo nodig een aanvraag;
- * zoekt steun voor de bewoner binnen het netwerk van de bewoner of via vrijwilligers zolang de bewoner op een wachtlijst staat voor schuldhulpverlening of bewindvoering. Hij probeert schulden te stabiliseren en de primaire levensbehoeften te borgen;
- * onderzoekt de mogelijkheden voor kinderen om zo veel mogelijk aan reguliere activiteiten deel te (blijven) nemen, zoals onderwijs, vrijetijdsvoorzieningen, bibliotheek enzovoort.
- * houdt een vinger aan de pols, wanneer de bewoner op een wachtlijst staat; bemiddelt waar nodig voor de bewoner naar instanties om primaire levensbehoeften te borgen.

+ Randvoorwaarden

- * Goede samenwerking met bewindvoerder, sociaal raadslieden en de kredietbank.
- * Geen wachtlijsten bij de kredietbank, zodat er snellere doorstroom mogelijk is.
- * Heldere taakverdeling tussen sociaal raadslieden en wijkmaatschappelijk werker.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

8

Inschakelen sociale netwerk

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met psychische, relationele, materiële, praktische of opvoedingsproblemen, die binnen hun eigen netwerk de problemen op willen lossen, verminderen of draaglijk willen maken.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft met hulp van de wijkmaatschappelijk werker zijn problemen in eigen kring besproken en de aanpak van de problemen is helder.
- * De betrokkenen, waaronder de wijkmaatschappelijk werker, weten welke rol zij hebben en wat zij moeten doen.
- * De wijkbewoner houdt de regie over zijn leven met behulp van zijn sociale netwerk.

+ Duur en frequentie

Enkele gesprekken ter voorbereiding. Daarna wordt contact gezocht met het sociale netwerk en wordt een bijeenkomst gepland. Het gehele traject kan enkele weken tot enkele maanden duren.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis of op een neutrale locatie in de wijk.

+ Werkwijze/activiteiten

Inschakelen van het eigen netwerk kan vaak op een tamelijk eenvoudige manier, bijvoorbeeld via verschillende vormen van '(familie)netwerkberaad'. Bij complexe problematiek, bijvoorbeeld wanneer de veiligheid van kinderen in het geding is en de kinderbescherming of justitie betrokken is, is een geformaliseerde aanpak gewenst. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een Eigen Kracht-conferentie en/of door het inzetten van *Signs of Safety*. Deze specifieke methode wordt uitgevoerd door daarvoor getrainde begeleiders. De rol van de wijkmaatschappelijk werker is daarbij om de bewoner te stimuleren en te ondersteunen bij het aanvragen van een Eigen Kracht-conferentie.

Bij het opzetten van een (familie)netwerkberaad kan de wijkmaatschappelijk werker:

- * informatie geven over de bedoeling en werkwijze van het (familie)netwerkberaad aan de bewoner en eventuele directbetrokkene(n);
- * bespreken wie uit het netwerk een bijdrage kan leveren aan het oplossen van problemen. Dit kan met behulp van een genogram of sociogram;
- * contact opnemen met potentiële leden, hen informeren en uitnodigen voor het netwerkberaad (dit kan hij ook samen met de bewoner doen of de bewoner doet dit alleen);
- * samen met de bewoner het netwerkberaad organiseren en voorbereiden;
- * de bijeenkomst begeleiden en helpen bij het tot stand komen van het plan van aanpak;
- * nadien laagfrequent contact houden met de bewoner en zijn netwerk. Er zijn afspraken over het monitoren en evalueren van de situatie op een later moment.

+ Randvoorwaarden

Afspraken op organisatie- en uitvoeringsniveau zijn gemaakt over het inzetten van de methoden *Signs of Safety* en/of Eigen Kracht-conferenties.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

9

Structureren dagelijks leven

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners die weinig of geen regie hebben over hun dagelijks leven, wat leidt tot psychosociale en materiële problemen of gebrek aan maatschappelijke participatie.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft greep op zijn dagelijks leven en kan, eventueel met ondersteuning vanuit zijn netwerk, vrijwilliger(s) of professional(s), zelfstandig (blijven) wonen.
- * De wijkbewoner heeft inzicht in de omstandigheden die de dagelijkse regie over het huishouden en/of zijn leven verstoren en kan hier adequaat op inspelen.
- * De wijkbewoner heeft voldoende zelfvertrouwen om een eerste stap te zetten naar maatschappelijke participatie.
- * De wijkbewoner heeft een realistische kijk op mogelijke dag-, vrijetijdsbesteding of arbeid.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld drie tot acht gesprekken. Eventueel gesprekken met het netwerk, vrijwilliger(s) of andere professional(s).

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis, op een locatie in de wijk of elders.

+ Werkwijze/activiteiten

De wijkmaatschappelijk werker verleent in deze module 'lichte' ondersteuning. Het gaat vaak om een situatie waarin de bewoner geen overzicht meer heeft in dagelijkse zaken. De bewoner weet niet meer hoe hij zonder de hulp van anderen weer in beweging kan komen of de thuissituatie op orde kan krijgen. Doel is om de dagstructuur terug te krijgen, zoals de organisatie van het huishouden en/of werk, maar ook het verkrijgen van een structurele daginvulling. De wijkmaatschappelijk werker:

- * pakt, zo mogelijk met de bewoner, snel kleine, praktische problemen aan, zodat er ruimte ontstaat voor de grotere vraagstukken;
- * inventariseert met de bewoner de knelpunten en bespreekt samen met de bewoner de nodige stappen die leiden tot meer grip op de situatie en vermindering van problemen;
- * onderzoekt samen met de bewoner de beschikbare en passende mogelijkheden rondom dag- of vrijetijdsbesteding en arbeid. Hij motiveert en activeert de bewoner hier naartoe;
- * stelt samen met de bewoner specifieke doelen op die uiteindelijk tot zinvolle dag- of vrijetijdsbesteding of arbeid leiden;
- * verwijst door, wanneer het gaat om een complex en/of structureel probleem waar intensievere begeleiding voor nodig is.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

10

Psychosociale begeleiding

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met psychosociale problemen.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft zijn hart gelucht en voelt zich erkend.
- * De wijkbewoner heeft meer zelfvertrouwen en een realistische kijk op mogelijkheden en beperkingen – ook van het eigen netwerk – in de gegeven situatie.
- * De wijkbewoner weet bij wie hij terecht kan voor vervolghulpverlening.
- * De wijkbewoner heeft zich meer adequaat gedrag eigen gemaakt.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf gesprekken, vaak na een langere aanlooperperiode waarin andere modules centraal staan. Soms is er telefonisch of e-mailcontact met de bewoner.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis of tijdens andere activiteiten op locatie in de wijk.

+ Werkwijze/activiteiten

Met het groeien van het vertrouwen en het meer openstellen van de bewoner naar de wijkmaatschappelijk werker, kunnen psychosociale problemen aan de orde komen. Psychosociale begeleiding komt daarom vaak tijdens andere modules of activiteiten op gang. De wijkmaatschappelijk werker verleent vooral 'eerste hulp'. Voor een deel van de bewoners zal het (in eerste instantie) al voldoende zijn dat de wijkmaatschappelijk werker hen ziet en hoort. De wijkmaatschappelijk werker:

- * neemt de tijd en ruimte om de bewoner zijn (levens)verhaal te laten vertellen en motiveert de bewoner om aan zijn psychosociale problemen te werken;
- * onderzoekt samen met de bewoner welke (gedrags)alternatieven er zijn om de situatie te veranderen of te leren accepteren. Leren en oefenen van nieuw gedrag kan onderdeel uitmaken van deze module;
- * stelt met de bewoner waar mogelijk gespecificeerde doelen op om aan de psychosociale problemen te werken;
- * zet (zo nodig) specifieke modules in;
- * verwijst de bewoner door wanneer deze zelfstandig naar het AMW of naar gespecialiseerde hulp kan.

+ Aanvullende informatie

- * De wijkmaatschappelijk werker werkt enerzijds aan probleemverlichting, waarbij veranderingen in de omgeving centraal staan. Anderzijds werkt hij aan cognitie-, emotie- en gedragsbeïnvloeding.
- * De wijkmaatschappelijk werker hanteert elementen van verschillende methoden, bijvoorbeeld taakgericht werken, KOT, EPT, systeemgericht werken, oplossingsgericht werken of krachtgericht werken.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

11

Licht pedagogische hulp

+ Doelgroep

Wijkbewoners die in hun rol als opvoeder concrete problemen ervaren of bij wie gesignaleerd wordt dat zij hulp kunnen gebruiken bij de opvoeding, maar die in eerste instantie zelf geen hulpvraag hebben.

+ Doelen

- * De opvoeders* zijn zich meer bewust van hun visie op opvoeden en de betekenis en consequenties daarvan.
- * De opvoeders hebben zich opvoedvaardigheden eigen gemaakt waarmee ze actuele problemen het hoofd bieden, en er is zichtbaar een gedragsverandering opgetreden.
- * De opvoeders hebben meer zelfvertrouwen in hun rol als opvoeder.
- * Het gezinssysteem functioneert meer adequaat.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf tot acht gesprekken. Eventueel ook contact per telefoon of e-mail.

+ Setting

Bij het gezin thuis.

+ Werkwijze/activiteiten

De wijkmaatschappelijk werker verleent in deze module 'lichte' ondersteuning. Bij complexe problemen verwijst hij door. Wanneer de wijkmaatschappelijk werker het idee heeft dat het bespreekbaar maken van signalen ertoe kan leiden dat hij het contact met de opvoeders verliest, kan ervoor gekozen worden de opvoedondersteuning direct uit te besteden.

De wijkmaatschappelijk werker:

- * bespreekt en onderzoekt samen met het gezinssysteem** de ervaren problemen die leiden tot (enkele) werkpunten;
- * geeft de opvoeders informatie over de invloed van opvoeding op de ontwikkeling van kinderen;
- * reikt de opvoeders concrete opvoedingstips en handelingsalternatieven aan. Dit kan ook het inschakelen van het netwerk, vrijwilligers, het consultatiebureau of het CJG betekenen;
- * stimuleert nieuw gedrag en laat het gezinssysteem het goede voorbeeld zien;
- * motiveert waar nodig de opvoeders om opvoedingscursussen te volgen en/of hulp van specifieke instanties te aanvaarden. Hij bewaakt hierin het goede contact met de opvoeders en realiseert een warme overdracht;
- * kan bij ernstige zorgen over het gezinssysteem, eventueel in overleg met de gedragswetenschapper, een zorgmelding doen. De reden voor een zorgmelding bespreekt hij van tevoren met de opvoeders. Hij doet dit pas als andere methodieken, zoals *Signs of Safety*, niet werken.

+ Randvoorwaarden

Duidelijke afstemming en afspraken over samenwerking en doorverwijzing met het CJG.

* Overal waar 'de opvoeders' staat, kan het ook over één opvoeder gaan.

** Als kinderen oud genoeg zijn, betreft de wijkmaatschappelijk werker hen bij het hulpverleningstraject.

12

Waakvlamcontacten

Schakelmodule

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners die op gezette tijden lichte ondersteuning nodig hebben om terugval te voorkomen.

+ Doelen

De wijkbewoner* voelt zich gezien en gesteund, wat bijdraagt aan de stabiliteit en terugval voorkomt.

* De wijkbewoner heeft voldoende vertrouwen om bij terugval wederom een beroep te doen op de wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker.

+ Duur en frequentie

Weinig intensief en laagfrequent (telefonisch) contact, mede afhankelijk van het sociale netwerk en andere stabiliserende en ondersteunende factoren. Soms is er sprake van een vaste frequentie (eens per maand of per 6 weken) om een vinger aan de pols te houden.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis en soms op een locatie in de wijk, bijvoorbeeld tijdens bijeenkomsten waar de wijkbewoner aanwezig is.

+ Werkwijze/activiteiten

Kwetsbare bewoners zullen, soms door generatie-overerfd copinggedrag, soms doordat zij in een omgeving verkeren waarin verkeerd voorbeeldgedrag dominant is, soms door beperkte psychische en sociale capaciteiten, vaak bloot worden gesteld aan factoren die verslechtering, terugval, afhaken of opleving uitlokken. De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker is present en laat merken dat hij er is als het nodig is. Hij doet dat door:

- * actief licht contact te zoeken en te houden met de bewoner en op gezette tijden even langs gaan;
- * een vertrouwensrelatie in te stand houden en belangstelling te blijven tonen;
- * tijdens contact knelpunten en achteruitgang en vooruitgang te signaleren;
- * netwerken om de bewoner alert te houden en regelmatig te checken of het goed gaat;
- * direct in te grijpen en oplossingsgericht te handelen in noodsituaties, bijvoorbeeld door hand-en-spandiensten te verrichten of deskundigen in te schakelen.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

13

Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners met een beperkt sociaal netwerk, die niet of moeilijk in staat zijn om hun netwerk op te bouwen en/of te versterken.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* is gemotiveerd om (functionele) sociale contacten aan te gaan.
- * De wijkbewoner heeft de informatie en kennis om zelf op zoek te gaan naar nieuwe contacten.
- * De wijkbewoner is in staat om zelf nieuwe contacten te leggen en te onderhouden.
- * De wijkbewoner kan terugvallen op een ondersteunend netwerk.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf tot tien gesprekken in een periode van enkele maanden tot een half jaar.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis.

+ Werkwijze/activiteiten

In beginsel onderzoekt de wijkmaatschappelijk werker waarom de bewoner weinig contacten heeft en motiveert de bewoner daarna om contacten aan te gaan. Dit kan door (ontbrekende) sociale vaardigheden bespreekbaar te maken en/of door ontmoetingsmogelijkheden aan te reiken. Zo nodig worden vrijwilligers ingezet of wordt samengewerkt met een opbouwwerker. De wijkmaatschappelijk werker neemt afstand als de eerste successen zichtbaar worden. Hij krijgt dan een meer coachende rol. De wijkmaatschappelijk werker:

- * geeft informatie, advies en tips over het opbouwen van contacten;
- * bespreekt met de bewoner belemmeringen bij het aangaan en onderhouden van contacten;
- * breekt, zo nodig en waar mogelijk, blokkades af en motiveert de bewoner om een sociale vaardigheidscursus te doen of om te oefenen in contactuele vaardigheden;
- * introduceert eventueel de opbouwwerker en maakt afspraken met hem om al dan niet samen met de bewoner te zoeken naar nieuwe (ondersteunende) contacten en/of bezigheden;
- * regelt praktische ondersteuning als dit nodig is.

+ Aanvullende informatie

Aandachtspunt is het (multi)culturele aspect en het onderkennen van culturele verschillen.

+ Randvoorwaarden

Kennis over (informele netwerken in) de wijk.

- * Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

14

Hulp in acute situaties

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners die in een situatie verkeren waarin direct actie noodzakelijk is, zoals bij dreigende huisuitzetting, uithuisplaatsing kinderen enzovoort. De hulp wordt ingezet op verzoek van wijkbewoners of andere, al dan niet professionele, betrokkenen.

+ Doelen

- * De acute problematiek van de wijkbewoner* is aangepakt.
- * De situatie loopt voor de wijkbewoner en zijn directe omgeving niet (verder) uit de hand.
- * De wijkbewoner heeft zicht op vervolgstappen of vervolghulpverlening, waarmee de nodige (op elkaar afgestemde) hulpverlening wordt gerealiseerd.

+ Duur en frequentie

Hulp in acute situaties duurt zo kort als mogelijk en zo lang als noodzakelijk. Soms duurt de crisishulpverlening slechts één uur, soms wel acht uur, mogelijk verspreid over meerdere dagen.

+ Setting

Doorgaans bij de bewoner thuis of daar waar de acute situatie zich voordoet.

+ Werkwijze/activiteiten

De hulp van de wijkmaatschappelijk werker richt zich op ondersteuning van de bewoners en het verminderen van paniek. De hulp is kortdurend, intensief en meestal directief. De wijkmaatschappelijk werker zet de noodzakelijke stappen om de situatie voor de bewoner hanteerbaar te maken, door bewoners te kalmeren of opvang te regelen. Zijn taak is niet om kosten wat het kost woninguitzetting of uithuisplaatsing van kinderen alsnog te voorkomen. In gevaarlijke of gewelddadige situaties schakelt de wijkmaatschappelijk werker de politie in. Aan deze module gaat geen intake vooraf; informatie wordt ter plekke verzameld om de noodzakelijke stappen te zetten. In specifieke situaties wordt gewerkt volgens een protocol. De wijkmaatschappelijk werker:

- * maakt een snelle scan om de situatie te analyseren;
- * probeert de boel te temperen en kalmeert de betrokkenen;
- * zet stappen om acute zaken te regelen, zoals opvang van kinderen;
- * maakt afspraken om op een rustiger moment verder te praten;
- * draagt zorg voor adequate vervolghulpverlening als de eerste paniek voorbij is. Hij regelt de overdracht aan reguliere hulpverlening;
- * schakelt in geval van acute psychiatrische problematiek de crisisdienst van de ggz in;
- * houdt na de crisis contact met de bewoner tot de rust is teruggekeerd of totdat een oplossing in gang is gezet.

+ Randvoorwaarden

- * Er zijn protocollen over veiligheid en outreachend werken.
- * Kennis van de informele netwerken in de wijk.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Schakelmodule

+ Doelgroep

- * Medewerkers van (maatschappelijke) organisaties, civil society of gemeente die informatie over (tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners nodig hebben voor een te verlenen dienst of activiteit.
- * Kwetsbare wijkbewoners die om een rapportage vragen om een dienst bij een andere instantie of organisatie uit de civil society te (kunnen) regelen.

+ Doelen

- * De aanvrager van de rapportage heeft relevante informatie en/of advies gekregen.
- * Partners op tactisch en operationeel niveau kunnen op basis van de gegeven informatie starten met hun hulp- en dienstverlening en/of deze aanpassen.

+ Duur en frequentie

Een of enkele contacten en rapportagetijd. De doorlooptijd is uiterlijk een tot twee weken en zo mogelijk korter, afhankelijk van de aard en hoeveelheid informatie die wordt gevraagd.

+ Setting

Gewoonlijk bij de bewoner thuis*, op een locatie in de wijk of telefonisch. Het schrijven van het rapport gebeurt in de werkomgeving van de wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker.

+ Werkwijze/activiteiten

Verzoeken om rapportage worden vaak via een overleg of via de bewoner aan de wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker gericht. In principe is schriftelijk toestemming nodig van de bewoner voor de rapportage. Het is belangrijk dat de vraag en het doel van de rapportage helder zijn. Afhankelijk van de vraag bevat de rapportage de volgens aspecten:

- * persoonsgegevens;
- * schets van de actuele leefsituatie;
- * de probleemsituatie of de kansrijke situatie en de gevolgen of mogelijkheden voor participatie;
- * de probleemhantering of de mogelijkheden voor de bewoner;
- * de balans tussen draagkracht en draaglast van de bewoner en zijn omgeving.

De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker:

- * oriënteert zich op de vraag en het doel van de rapportage. Hij stelt zich hierbij vragen als: Wiens belangen zijn gemoeid? Is de privacy in het geding? Is toestemming van de bewoner nodig? Zijn er anderen betrokken die informatie gevraagd moet worden?
- * overlegt zo nodig met aanvrager hoe en wanneer de rapportage geleverd moet worden; maakt een analyse en taxatie op basis van de informatie. Hij toets bij de bewoner en collega's/leidinggevende of de informatie goed overkomt;
- * maakt de bewoner duidelijk wat de consequenties zijn van de rapportage, voor hij rapporteert.

* Overall waar 'de bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

✚ **Randvoorwaarden**

- * Er zijn convenanten of afspraken waardoor privacygevoelige gegevens kunnen worden gedeeld.
- * Indien het belang van de bewoner en/of privacy in het geding is, kan de wijkmaatschappelijk werker/
individueel opbouwwerker gemotiveerd weigeren mee te werken.

16

Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties

Schakelmodule

+ Doelgroep

- * Kwetsbare wijkbewoners die onvoldoende hun wensen en behoeften duidelijk kunnen maken naar instanties van wie zij ondersteuning, informatie en/of advies nodig hebben.
- * Kwetsbare wijkbewoners die in conflict zijn met een instantie waardoor ze hun rechten niet goed kunnen verwezenlijken.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* kent de mogelijkheden en onmogelijkheden van zijn wensen en behoeften met betrekking tot de mogelijkheden van de instantie.
- * De belangen van de bewoner zijn duidelijk gecommuniceerd naar de betreffende instantie en er is duidelijkheid over de uitkomst of vervolgacties.
- * De wijkbewoner heeft vaardigheden in de omgang met instanties, zodat hij een volgende keer zelf contact kan zoeken en zijn probleem of behoefte voor kan leggen.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld een of twee voorbereidende gesprekken met de bewoner, gevolgd door een of meer gesprekken met de instantie door en/of met de bewoner en een korte evaluatie met de bewoner. Duur is afhankelijk van de complexiteit van de problematiek.

+ Setting

De voorbereiding vindt plaats bij de bewoner thuis of op een locatie in de wijk. Het gesprek met instanties is telefonisch of op de locatie van de instantie.

+ Werkwijze/activiteiten

De wijkmaatschappelijk werker geeft de bewoner zo veel mogelijk verantwoordelijkheid in het verzamelen van relevante informatie en het communiceren over zijn wensen en behoeften naar de instantie. De wijkmaatschappelijk werker:

- * brengt met de bewoner diens wensen en behoeften in kaart;
- * ondersteunt de bewoner waar nodig bij het opzoeken van relevante informatie en motiveert de bewoner om zelf contact op te nemen met de instantie over zijn vraag of benodigde hulp;
- * bereidt samen met de bewoner het gesprek met de instantie voor. Hij stimuleert de bewoner zelf het woord te voeren;

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Bemiddeling

- * spreekt met de bewoner af wanneer hij de instantie bezoekt of belt. De wijkmaatschappelijk werker neemt indien nodig zelf contact op of gaat mee naar de instantie;
- * evalueert het gesprek of bezoek met de bewoner: Wat ging er goed of fout? Is de uitkomst of het vervolg duidelijk? Hoe gaat de bewoner hiermee verder?
- * houdt een vinger aan de pols wanneer een vervolgtraject met de instantie plaatsvindt om ervoor te zorgen dat de communicatie en samenwerking goed blijft.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met complexe problematiek, waarbij diverse hulpverleners nodig zijn.

+ Doel

De wijkbewoner* heeft doelmatige en efficiënte (op elkaar afgestemde) hulpverlening.

+ Duur en frequentie

Afhankelijk van de problematiek en actuele situatie kan een kortdurende, intensieve vorm van casemanagement worden ingezet. Een langer durend, minder intensief traject wordt ingezet wanneer de afstemming ook continue monitoring vereist.

+ Setting

Overleg met de bewoner, is bij de bewoner thuis. Contact met het professionele en/of het sociale netwerk en ketenpartners vindt plaats op een locatie in de wijk, telefonisch of per e-mail.

+ Werkwijze/activiteiten

Casemanagement wordt doorgaans aangevraagd op verzoek van andere hulpverleners of gebeurt op initiatief van de wijkmaatschappelijk werker als er signalen zijn dat de hulpverlening niet goed verloopt.

De wijkmaatschappelijk werker:

- * bespreekt met de bewoner de gewenste hulp en de afstemming op de verschillende onderdelen van het hulpverleningstraject. Samen maken zij een voorstel;
- * legt contact met de betrokken hulpverleners en instanties en nodigt hen uit voor een gezamenlijk overleg (bij voorkeur met de bewoner). In dit overleg wordt het voorstel van de bewoner gepresenteerd en besproken. Er worden afspraken gemaakt over wie wat doet en hoe daarover wordt gecommuniceerd;
- * coördineert het traject en draagt zorg voor de opbouw van een (gezamenlijk) dossier;
- * houdt overzicht over de situatie van de bewoner, de ingezette activiteiten op alle deelgebieden en bewaakt de continuïteit hiervan;
- * rapporteert op gezette tijden aan de partners over zijn bevindingen en regelt desgewenst een afstemmingsoverleg (bij voorkeur met de bewoner);
- * laat de rapportages aan de bewoner lezen indien deze niet bij het overleg is. Hij biedt hem ruimte om hierop te reageren en voegt zijn reactie toe aan de rapportage.

+ Aanvullende informatie

De wijkmaatschappelijk werker kan zelf een deel van de (praktische) hulp uitvoeren. Dit kan helpen om de band met de bewoner te versterken en het beperkt het aantal betrokken hulpverleners.

+ Randvoorwaarden

- * Een netwerk in de lokale infrastructuur.
- * De bewoner moet goedkeuring geven over de informatie die wordt gerapporteerd.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

18

Signalering (collectiveren individuele problematiek)

Schakelmodule

+ Doelgroep

Collega's, management, ketenpartners, netwerkpartners, opdrachtgevers, financiers, bestuurders, beleidsmakers.

+ Doelen

Structurele tekorten en misstanden maar ook kansen en mogelijkheden met feiten onderbouwd agenderen bij partners in de uitvoering en beleidsmakers, teneinde deze aan de kaak te stellen, zo mogelijk op te heffen of te benutten.

+ Duur en frequentie

Voortdurend; volgens afspraak met partners periodiek rapportages opstellen. Per rapportage gemiddeld 16 uur, afhankelijk van zwaarte en omvang.

+ Setting

Rapportage vanuit kantoor. Communicatie en publiciteit tijdens keten- of netwerkoverleggen, intern en extern. Eventueel ook in media in overleg met partners.

+ Werkwijze/activiteiten

De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker is alert op signalen die wijzen op veranderingen in de doelgroep, structurele tekorten in wet- en regelgeving en structurele problemen of kansen in het aanbod of de samenwerking op wijkniveau of hoger. Hij rapporteert over deze bevindingen binnen zijn eigen organisatie zodat er gecoördineerd actie ondernomen kan worden.

De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker:

- * verzamelt systematisch problemen, kwesties en krachten bij bewoners en hun omgeving of op basis van eigen observaties;
- * beoordeelt op basis van de verzamelde informatie of er sprake is van structurele, individu-overstijgende problemen, tekorten of kansen en mogelijkheden.

Zo nodig vindt een uitgebreider signaleringsonderzoek plaats vanuit de organisatie. Hierbij wordt er actie ondernomen langs de volgende lijnen:

- * analyse van urgentie van actie op basis van relevantie, frequentie, ernst, specificiteit, haalbaarheid en draagvlak;
- * actie uitzetten (zoals discussie, coalitievorming, attenderen, bekritisieren, aanklagen).

+ Randvoorwaarden

De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker is geschoold in praktijkgericht onderzoek en/of wordt hierbij ondersteund.

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare buurtbewoners en bewoners in de (fysieke en sociale) omgeving van kwetsbare wijkbewoners (groepsgewijs). Professionals, organisaties en vrijwilligers, formele en informele netwerken.

+ Doel

Buurtbewoners, professionals, organisaties en formeel en informeel netwerk hebben informatie ontvangen over een bepaald thema, een problematiek, een aanpak, en/of mogelijkheden van voorzieningen op het gebied van sociale en fysieke omgeving (onderhoud, veiligheid), gezondheid, leren, arbeid en inkomen, dagbesteding en vrije tijd.

+ Duur en frequentie

Een voorlichtingsactiviteit is over het algemeen eenmalig en wordt zo nodig op gezette tijden herhaald. Soms maakt de voorlichtingsactiviteit deel uit van een groter opgezet programma waarin ook andere professionals participeren.

+ Setting

Voorlichting wordt gegeven op een locatie die voor de doelgroep weinig drempels kent en die een goed bereik garandeert. Soms vindt de voorlichting bij bewoners thuis plaats.

+ Werkwijze of activiteiten

De voorlichting richt zich op de mogelijkheden die er zijn om kwetsbare bewoners te ondersteunen op het niveau van de buurt en deel te nemen aan de samenleving. De voorlichting wordt verzorgd op eigen initiatief, of op vraag of signalen van derden. Waar mogelijk wordt samenwerking gezocht met (ervarings)deskundigen. De wijkmaatschappelijk werker/individueel opbouwwerker:

- * zoekt in de voorbereiding naar manieren om de voorlichting zo veel mogelijk af te stemmen op het niveau en de (informatie)behoefte van de doelgroep;
- * verdiept zich zo nodig in de materie en/of zoekt ter zake deskundige en aansprekende personen;
- * zet bij de werving zo nodig social media en/of bij de doelgroep aansluitende strategieën in;
- * maakt bij de voorlichting gebruik van bij de doelgroep passende materialen en technieken en sluit in taalgebruik aan bij de doelgroep;
- * houdt in de gaten of de informatie begrepen wordt en bewaakt de kwaliteit;
- * biedt ruimte voor extra informatie na afloop, op het niveau van de doelgroep.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

3 Modulen Individueel opbouwwerk

Modulen voor contactlegging en signalering

Contactlegging en vraagverheldering

- | | |
|--|----|
| 1. Contactlegging met (tijdelijk) kwetsbare bewoners (schakelmodule) | 51 |
| 2. Signaalopvolging en vraagverheldering (schakelmodule) | 52 |
| 3. Preventief huisbezoek | 53 |

Modulen voor de uitvoeringsfuncties

Informatie en advies

- | | |
|--|----|
| 4. Informatie en advies (schakelmodule) | 54 |
| 5. Ondersteunende advisering (procesgericht) | 56 |

Activering en ondersteuning

- | | |
|---|----|
| 6. Ondersteunen bij opbouwen van dagritme en dagbesteding | 57 |
| 7. Ontwikkelingsgerichte ondersteuning (gericht op verheffing en emancipatie) | 58 |
| 8. Motiverende ondersteuning (eventueel toeleidingstraject) | 59 |
| 9. Activering (en begeleiding) naar activiteiten | 60 |
| 10. Activering naar maatschappelijke inzet | 61 |
| 11. Waakvlamcontacten (schakelmodule) | 62 |

Individuele belangenbehartiging, bemiddeling en netwerkvorming

- | | |
|--|----|
| 12. Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties (schakelmodule) | 63 |
| 13. Lichte bemiddeling | 65 |
| 14. Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem (schakelmodule) | 67 |

Rapportage en agendering

- | | |
|--|----|
| 15. Rapportage ten behoeve van derden (schakelmodule) | 69 |
| 16. Coördinatie en afstemming individuele hulpverlening en collectieve arrangementen | 71 |

Modulen voor de contextfuncties

Signalering

- | | |
|--|----|
| 17. Signalering (collectiveren individuele problematiek) (schakelmodule) | 72 |
|--|----|

Kwartiermaken

- | | |
|--|----|
| 18. Kwartiermaken bij collectieve arrangementen (formeel en informeel) | 73 |
| 19. Kwartiermaken bij bewoners en bewonersgroepen | 75 |

Voorlichting

- | | |
|----------------------------------|----|
| 20. Voorlichting (schakelmodule) | 77 |
|----------------------------------|----|

1

Contactlegging met (tijdelijk) kwetsbare bewoners

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners.

+ Doelen

- * De individueel opbouwwerker kent kwetsbare wijkbewoners in de wijk.
- * Kwetsbare wijkbewoners kennen de individueel opbouwwerker en weten hoe, waar en waarvoor ze de individueel opbouwwerker kunnen benaderen.
- * De bewoner* voelt zich gezien en gehoord.

+ Duur en frequentie

Duur van de (eerste) contactlegging is wisselend, van 10 tot 45 minuten.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten.

+ Werkwijze/activiteiten

Deze module is een specificatie van 'Contactlegging met wijkbewoners' door het reguliere opbouwwerk. Contactlegging met wijkbewoners is breder en kan aan deze module vooraf gegaan zijn. In dat geval wordt er gereageerd op signalen van kwetsbaarheid en/of een gevoel dat er meer te bereiken is. De individueel opbouwwerker:

- * vangt zelf of via zijn netwerk signalen op over een kwetsbare bewoner;
- * benadert deze bewoner om kennis te maken en een eerste indruk te krijgen van de situatie. Hij schat vooraf de veiligheidsrisico's in en handelt naar bevind van zaken;
- * stelt zich voor en maakt een praatje met de bewoner over gemakkelijk toegankelijke onderwerpen zoals het weer, de kinderen, de straat;
- * nodigt de bewoner uit om zijn verhaal te doen;
- * heeft waar nodig informatie en advies en/of nodigt de bewoner uit mee te doen aan een (straat)activiteit of de voorbereidingen hiervan;
- * stelt zich vanaf het eerste contact dienstverlenend en actiegericht op; de contactlegging kan gepaard gaan met het uitvoeren van kleine diensten;
- * vertelt waar de bewoner hem kan bereiken.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er is beleid in de organisatie omtrent het handelen in potentieel onveilige situaties.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

2 Signaalopvolging en vraagverheldering

Schakelmodule

+ Doelgroep

Wijkbewoners waar individuele participatieproblemen gesignaleerd zijn en/of die overlast in de (semi-) openbare ruimte veroorzaken.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* en de individueel opbouwwerker hebben een beter inzicht in de problemen en de oplossingsmogelijkheden.
- * De wijkbewoner en individueel opbouwwerker hebben afspraken gemaakt over eventuele vervolgacties.

+ Duur en frequentie

Maximaal drie contacten van 1 uur. Rapportage en overdracht telkens anderhalf maal de duur van het gesprek.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner of op vindplaatsen (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.).

+ Werkwijze/activiteiten

Er is contact gelegd met de bewoner en nu gaat het erom te onderzoeken wat er aan de hand is. Er wordt onderzocht of individueel opbouwwerk een helpende hand kan bieden door het versterken van de cliënt op de verschillende leefgebieden in relatie tot participatieproblematiek en/of overlast.

De individueel opbouwwerker:

- * ontrafelt samen met de bewoner de probleemsituatie en knelpunten. De volgende vragen vormen een leidraad: Wat zijn de belangrijkste knelpunten/problemen en/of waardoor wordt de overlast veroorzaakt? Kan participatie op een of meerdere levensgebieden hierbij een oplossing bieden?
- * verkent samen met de bewoner diens sterke kanten, talenten en mogelijkheden in relatie tot zijn wensen en toetst dit aan een mogelijk aanbod;
- * is alert op kleine stapjes die direct gezet kunnen worden om de situatie te verbeteren en/of de overlast te verminderen of op te heffen.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

3

Preventief huisbezoek

+ Doelgroep

Wijkbewoners die in een risicovol deel van een wijk wonen of wijkbewoners die tot een specifieke doelgroep behoren en gebiedsgericht benaderd kunnen worden (bijv. 75-plussers).

+ Doelen

- * De wijkbewoner* en de sleutelfiguren uit de doelgroep kennen de individueel opbouwwerker en weten waarvoor zij bij hem terecht kunnen.
- * De individueel opbouwwerker kent kwetsbare wijkbewoners en heeft mogelijke vervolgacties gepland.

+ Duur en frequentie

Enmalig. Het huisbezoek duurt gemiddeld 45 minuten tot een uur. Verwerking (verslaglegging en terugkoppeling (intern en extern): 75 minuten.

+ Setting

Bij de bewoner thuis. Vaak worden preventieve huisbezoeken met een of meerdere andere professionals uitgevoerd. Soms ook met vrijwilligers.

+ Werkwijze en activiteiten

Preventief huisbezoek is gericht op het leggen/herstellen van het contact met bewoners in een (deel van de) wijk waar – vaak al langere tijd – problemen zijn. Preventief huisbezoek wordt vaak geïnitieerd met andere partijen (corporatie, wijkagent, zorginstelling, regulier opbouwwerk) en kent meerdere doelen. De individueel opbouwwerker gebruikt het preventief huisbezoek om individueel kwetsbare mensen te leren kennen of op te sporen, en zo nodig toe te leiden naar passende hulp- en dienstverlening. De individueel opbouwwerker:

- * voert een licht en soms directief kennismakingsgesprek, waarbij het winnen van vertrouwen een belangrijk ingrediënt is;
- * luistert naar het verhaal van de bewoner, de eventuele problemen en behoeften die de bewoner ervaart en onderkent de kracht en kansen;
- * verkent de situatie en verheldert vragen van de buurtbewoner op basis van een checklist (afhankelijk van gebied, doelgroep en doel, gericht samengesteld);
- * maakt afspraken en handelt actiegericht, waardoor meteen resultaten zichtbaar zijn en de druk van de ketel wordt gehaald ('doorpakken'). Een en ander is mede afhankelijk van de opdracht die ten grondslag ligt aan de huisbezoeken.

De signalen tijdens de preventieve huisbezoeken worden, indien nodig, systematisch vertaald en opgepakt. Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.



Informatie en advies

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Kwetsbare) wijkbewoners (risicogroepen) met een (latente) vraag over hun sociale en fysieke omgeving (onderhoud, veiligheid), gezondheid, leren, arbeid en inkomen, dagbesteding of voorzieningen.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft relevante informatie, advies en/of praktische hulp gekregen en kan hier zelfstandig mee verder.
- * De wijkbewoner heeft, indien nodig en/of gewenst, een afspraak voor een vervolgesprek (eventueel door andere professionals, vrijwilligersorganisaties of intermediairen) om de vraag uitgebreider te onderzoeken en/of te beantwoorden.

+ Duur en frequentie

Telkens eenmalig.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt. Eventueel via website of social media.

+ Werkwijze en activiteiten

Informatie en advies wordt gegeven naar aanleiding van een (latente) vraag van een bewoner. Er vindt geen intake plaats. Het is een eenmalige activiteit, hoewel een bewoner altijd terug kan komen voor aanvullende of nieuwe informatie, praktische hulp of advies. De individueel opbouwwerker:

- * voert soms een korte vraagexploratie uit om te beoordelen waar de vraag vandaan komt: is er een vraag achter de vraag?
- * ontlokt de vraag bij redelijk vermoeden;
- * beantwoordt zo mogelijk de vraag;
- * geeft mondelinge informatie en advies over (wijk)activiteiten, ingrepen in de omgeving of relevante informatie over diensten rond levensgebieden voor de kwetsbare bewoner;
- * deelt folders en brochures uit over lokale voorzieningen en diensten;
- * attendeert de bewoners op relevante websites en social media.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

+ Aanvullende informatie

Informatie en advies kan soms tijdens collectieve activiteiten, groepsactiviteiten, worden aangeboden, maar is altijd individueel gericht. Indien gericht op collectieven, zie module 20: Voorlichting.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

5 Ondersteunende advisering (procesgericht)

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met een (latente) vraag over hun sociale en fysieke omgeving (onderhoud, veiligheid), gezondheid, leren, arbeid en inkomen, dagbesteding of voorzieningen.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* is op weg geholpen zijn doelen op een of meer leefgebieden te realiseren.
- * De wijkbewoner heeft vaardigheden geleerd om, eventueel met hulp van zijn omgeving, informatie te vergaren en daarmee of daarnaar te handelen.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld drie tot vier contacten van 30 minuten gedurende een half jaar.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze en activiteiten

Naast directe advisering stimuleert en ondersteunt de individueel opbouwwerker de wijkbewoner om zelf stappen te zetten om de probleemoplossingsvaardigheden van de bewoner te vergroten.

De individueel opbouwwerker:

- * helpt de bewoner te verduidelijken wat hij wil bereiken;
- * adviseert bij het opstellen van realistische doelen, een plan van aanpak en een tijdsplanning;
- * verleent eenvoudige hand- en spandiensten;
- * reikt door voorbeeldgedrag te vertonen de benodigde vaardigheden aan de bewoner aan;
- * verwijst, indien mogelijk, naar lichte (protoprofessionele of vrijwillige) hulp en diensten.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

6

Ondersteunen bij opbouwen van dagritme en dagbesteding

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners zonder passende dagbesteding, die moeite hebben om een geaccepteerd dag- en nachtritme aan te houden (en mogelijk hierdoor overlast veroorzaken).

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft een passende dagbesteding die voldoende structuur biedt voor een geaccepteerd dag- en nachtritme.
- * De wijkbewoner veroorzaakt minder overlast (indien van toepassing).

+ Duur en frequentie

Een of meerdere contacten en eventueel introducerende begeleiding naar een voorziening of activiteit.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze/activiteiten

Een stabiel dag- en nachtritme is belangrijk om deelname aan de samenleving door kwetsbare wijkbewoners op een opbouwende wijze in te vullen. Het hanteren van motiverende gesprekstechnieken en voorbeeldgedrag is hierbij belangrijk. De individueel opbouwwerker:

- * verkent de knelpunten en mogelijkheden van de bewoner bij het invullen van dagbesteding;
- * zoekt met de bewoner een passende dagbesteding en/of leidt de bewoners naar activiteiten toe;
- * stimuleert en motiveert de bewoner om structureel deel te (blijven) nemen aan deze dagbesteding;
- * draagt stapsgewijs de verantwoordelijkheden voor deelname aan de dagbesteding over aan de bewoner;
- * stimuleert ontmoeting en de opbouw van (steun)netwerken tijdens de activiteiten;
- * damt eventuele overlast in door gericht overleg en actie met omwonenden en professionals;
- * verzorgt warme overdracht van de buurtbewoner naar dagbestedingsaanbod door derden.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

De organisatie geeft in haar beleid ruimte om bewoners 'achter de vordes te zitten' (qua tijd en bemoeizucht/zorg).

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

7

Ontwikkelingsgerichte ondersteuning (gericht op verheffing en emancipatie)

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft meer zelfvertrouwen en een realistische kijk op mogelijkheden en beperkingen rond stijngsmogelijkheden (arbeid, onderwijs, wonen, als individu en lid van een categorie).
- * De wijkbewoner heeft een begin van controle over en greep op zijn leven herwonnen, kan eigen keuzes maken en heeft toegang tot de hulpbronnen om die keuzes uit te voeren.
- * De wijkbewoner heeft (mede op basis van de vorige twee doelen) een eerste stap gezet op weg naar sociale stijng (onderwijs, arbeid, wooncarrière), het opbouwen van startkwalificaties of persoonlijke ontwikkeling en ontplooiing (naastgelegen ontwikkelingsniveau).

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf contacten van 45-60 minuten.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze en activiteiten

Ontwikkelingsgerichte ondersteuning sluit aan bij de eigen kracht en de drijfveren van de bewoner.

Er wordt gekeken naar realistische doelen, waarbij de kracht van het eigen netwerk wordt benut of versterkt.

Er wordt enerzijds gewerkt aan het opheffen van belemmeringen, waarbij veranderingen in de omgeving centraal staan. Anderzijds wordt er gewerkt aan gedragsbeïnvloeding.

De individueel opbouwwerker:

- * onderzoekt samen met de wijkbewoner zowel het aandeel van de omgeving als diens eigen aandeel in de ervaren belemmeringen in relatie tot sociale stijng;
- * stelt samen met de wijkbewoner doelen en plant kleine stappen die de wijkbewoner motiveren door te gaan;
- * werkt planmatig en methodisch aan het verwerklijken van de gespecificeerde doelen;
- * sluit aan bij datgene waar de cliënt concreet tegenaan loopt, stelt doelen bij en improviseert en zet waar nodig voor specifieke problemen een andere module in;
- * stimuleert het leren van vaardigheden door het tonen van voorbeeldgedrag, spiegelen en samen oefenen van nieuw gedrag.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

8

Motiverende ondersteuning (eventueel toeleidingstraject)

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners die (op deelterreinen) de hoop hebben laten varen, teleurgesteld zijn en geen vertrouwen meer hebben in zichzelf, in hulpverleners, instituties en de samenleving.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* heeft meer vertrouwen gekregen in zijn eigen handelen.
- * De wijkbewoner is gemotiveerd voor hulpverlening en ondersteuning door generalistische of gespecialiseerde zorg.
- * De wijkbewoner weet zich te handhaven tegenover instituties, stapt daar zelfstandig op af.

+ Duur en frequentie

Circa vijf contacten. Regelmatig opzoeken van de cliënt, afhankelijk van de zwaarte van de problematiek. Het contact wordt aangehouden zolang als het nodig is om vertrouwen te winnen.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze/activiteiten

Belangrijk is bewoners zover te krijgen dat ze weer vertrouwen hebben om 'mee te doen' en eventueel de hulpverlening accepteren die het meest passend is voor hun problematiek. Naast motiverende gespreksvoering zijn humor en een lichte toon cruciaal, alsmede het hebben van geduld en vertrouwen. De bewoner moet het gevoel krijgen controle over de eigen situatie te hebben.

De individueel opbouwwerker:

- * geeft de bewoner tijdens spontane gesprekjes inzicht in mechanismen waardoor het vertrouwen is geschaad en hoe het herwonnen kan worden;
- * biedt eenvoudige voor de bewoner betekenisvolle ondersteuning, zoals doen wat hij zegt, regelmatig langsgaan en kijken hoe het gaat en ondersteunen waar het nodig is;
- * zet in op kleine stapjes, haalbare doelen en resultaten boeken, ook al zijn ze klein;
- * maakt gebruik van humor om de situatie te verlichten;
- * ondersteunt de cliënt naar hulpverlenende instanties en introduceert hulpverlenende instanties bij de cliënt. Zorgt dat hierbij een 'tweede klap' wordt vermeden.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij de wijkmaatschappelijk werker, een andere hulp- of dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Afspraken op management- en uitvoeringsniveau over het nakomen van afspraken met professionals en organisaties waarnaar wordt toegeleid.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

9

Activering (en begeleiding) naar activiteiten

+ Doelgroep

Kwetsbare wijkbewoners met ruimte voor deelname aan activiteiten.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* weet aan wat voor soort activiteiten hij kan deelnemen.
- * De wijkbewoner heeft aantoonbaar meer activiteiten/bezigheden of concrete plannen daartoe ontplooid.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf contacten over een periode van enkele maanden, wisselend in duur. Vervolgens zo nodig enkele malen aanwezig zijn bij de activiteit.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze/activiteiten

Naar aanleiding van een specifieke of latente behoefte wordt de bewoner gemotiveerd om deel te nemen aan activiteiten. Motiverende gesprekstechnieken spelen een belangrijke rol, voornamelijk om de bewoner te stimuleren erop uit te gaan. De individueel opbouwwerker:

- * motiveert de bewoner om na te denken over passende activiteiten;
- * reikt de bewoner mogelijkheden aan en helpt met het vinden en selecteren van een passende activiteit die voldoende 'opbrengt';
- * brengt zo nodig mensen met dezelfde interesses en behoeften met elkaar in contact;
- * is zo nodig aanwezig bij en ondersteunt de bewoner bij de eerste contactlegging;
- * draagt hierbij zorg voor een veilige en vertrouwde sfeer en een goede leeromgeving tijdens de activiteiten;
- * zorgt voor voorbeeldgedrag tijdens de activiteit.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Aanvullende informatie

Afhankelijk van de specifieke fysieke, mentale of sociale krachten en beperkingen kunnen de activiteiten in de nabije omgeving (gebiedsgericht, vertrouwde omgeving: school, moskee, sportvereniging enz.) worden gezocht.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overall waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

10

Activering naar maatschappelijke inzet

+ Doelgroep

(Kwetsbare) wijkbewoners die in staat zijn zich in te zetten voor andere bewoners en/of voor hun omgeving.

+ Doelen

De wijkbewoner* zet zich in voor andere bewoners en/of hun omgeving en ontleent daaraan plezier en zelfvertrouwen.

+ Duur en frequentie

Varieert van een eenmalig contact tot meerdere contacten, afhankelijk van de omvang van de mogelijke maatschappelijke inzet en het georganiseerde karakter ervan.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze en activiteiten

Kwetsbare wijkbewoners zitten vaak in een situatie waarin zij vooral van anderen steun en/of diensten ontvangen. Door ze te stimuleren tot maatschappelijke inzet ontstaat er een situatie van wederkerige steun die meer gelijkwaardigheid kent en waaraan de wijkbewoner zelfvertrouwen en plezier ontleent. De kunst is hierbij om ambitieus te zijn en de meerwaarde voor de bewoner én voor de samenleving in het oog te houden. De individueel opbouwwerker:

- * kent de behoeften van organisaties en bewonersinitiatieven;
- * kent de behoeften van de bewoner op het gebied van maatschappelijke inzet en stimuleert de bewoner zo nodig om zich in te zetten voor andere bewoners of lotgenoten;
- * brengt de bewoner in contact met passende initiatieven;
- * ondersteunt de bewoner bij het realiseren van maatschappelijke inzet. Dit kan o.a. door te helpen met het formuleren van realistische doelen, het maken van een plan van aanpak en toeleiding;
- * brengt bewoners met dezelfde behoeften en wensen met elkaar in contact;
- * ondersteunt de bewoner bij het inzichtelijk maken van zijn competenties en krachten;
- * ondersteunt zo nodig bij communicatie en pr en levert zo nodig lichte logistieke steun.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

11

Waakvlamcontacten

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Kwetsbare) wijkbewoners die op gezette tijden lichte ondersteuning nodig hebben om terugval te voorkomen.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* voelt zich gezien en gesteund, wat bijdraagt aan de stabiliteit en terugval voorkomt.
- * De wijkbewoner heeft voldoende vertrouwen om bij terugval wederom een beroep te doen op de individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker.

+ Duur en frequentie

Weinig intensief en laagfrequent (telefonisch) contact, mede afhankelijk van het sociale netwerk en andere stabiliserende en ondersteunende factoren. Soms is er sprake van een vaste frequentie (eens per maand of per 6 weken) om een vinger aan de pols te houden.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt; via social media.

+ Werkwijze/activiteiten

Kwetsbare bewoners zullen, soms door generatie-overerfd copinggedrag, soms doordat zij in een omgeving verkeren waarin verkeerd voorbeeldgedrag dominant is, soms door beperkte psychische en sociale capaciteiten, vaak bloot worden gesteld aan factoren die verslechtering, terugval, afhaken of opleving uitlokken. De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker is present en laat merken dat hij er is als het nodig is. Hij doet dat door:

- * actief licht contact te zoeken en te houden met de bewoner en op gezette tijden even langs gaan;
- * een vertrouwensrelatie in te stand houden en belangstelling te blijven tonen;
- * tijdens contact knelpunten en achteruitgang en vooruitgang te signaleren;
- * netwerken om de bewoner alert te houden en regelmatig te checken of het goed gaat;
- * direct in te grijpen en oplossingsgericht te handelen in noodsituaties, bijvoorbeeld door hand-en-spandiensten te verrichten of deskundigen in te schakelen.

Indien de situatie daar aanleiding toe geeft, zet de individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

12

Belangenbehartiging en bemiddeling naar instanties

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Kwetsbare) wijkbewoners die onvoldoende hun wensen en behoeften duidelijk kunnen maken naar instanties van wie zij ondersteuning, informatie en/of advies nodig hebben.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* kent de mogelijkheden en onmogelijkheden van zijn wensen en behoeften met betrekking tot de mogelijkheden van de instantie.
- * De belangen van de bewoner zijn duidelijk gecommuniceerd naar de betreffende instantie en er is duidelijkheid over de uitkomst of vervolgacties.
- * De wijkbewoner heeft vaardigheden in de omgang met instanties, zodat hij een volgende keer zelf contact kan zoeken en zijn probleem of behoefte voor kan leggen.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld een of twee voorbereidende gesprekken met de bewoner, gevolgd door een gesprek met de instantie door en/of met de bewoner en een korte evaluatie met de bewoner.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner of bij een informatie- en adviespunt. De setting met de instantie is afhankelijk van het type instantie.

+ Activiteiten en werkwijze

Communicatieproblemen zijn vaak een belangrijke verstoring in de relatie tussen (kwetsbare) mensen en instanties. Hierdoor kan het voorkomen dat bewoners niet krijgen waar zij behoefte aan hebben en/of waar zij recht op hebben. De individueel opbouwwerker probeert dit te voorkomen door voorbeeldgedrag en door de bewoner vaardigheden te leren om op te komen voor zijn belangen op een effectieve en geaccepteerde wijze. De individueel opbouwwerker:

- * brengt samen met de bewoner diens wensen en behoeften m.b.t. de instantie helder in kaart;
- * ondersteunt de bewoner zo nodig bij het opzoeken van relevante informatie – eventueel via het internet of andere media (eventueel op locatie (bibliotheek));
- * neemt zo nodig contact op met de instantie om informatie en advies op te vragen over de desbetreffende vraag van de bewoner;
- * bereidt samen met de bewoner het gesprek met de instantie voor en oefent zo nodig samen het gesprek, waarbij de bewoner gestimuleerd wordt zelf het woord te voeren;
- * spreekt met de bewoner af wanneer deze de instantie zal bezoeken/bellen;

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Individuele belangenbehartiging, bemiddeling en netwerkvorming

- * vraagt zo nodig een vrijwilliger of iemand uit het sociale steunnetwerk mee te gaan met de bewoner en gaat in het uiterste geval zelf mee;
- * evalueert het gesprek/bezoek samen met de bewoner: Wat ging er goed of fout? Is de uitkomst duidelijk en hoe kan de bewoner hiermee verder?

Indien de situatie aanleiding geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Randvoorwaarden

Basiskennis van sociaaljuridische dienstverlening.

13

Lichte bemiddeling

+ Doelgroep

(Kwetsbare) wijkbewoners die verwickeld zijn in lichte conflicten binnen het eigen netwerk of met derden buiten hun netwerk in de eigen leefomgeving, en die niet in staat zijn daar op eigen kracht uit te komen.

+ Doelen

- * Vroegtijdig aanpakken van conflicten in het (steun)netwerk van de wijkbewoner* in de eigen leefomgeving, mede om het conflict hanteerbaar te houden of escalatie te voorkomen.
- * De wijkbewoner heeft het conflict met betrokkenen uitgepraat en/of is tot een oplossing gekomen die voor alle partijen acceptabel is.
- * De wijkbewoner kan omgaan met lichte conflicten en kan deze zelf oplossen.

+ Duur en frequentie

Wanneer het zich aandient. Maximaal twee of drie contacten.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt. Soms nadrukkelijk in een neutrale omgeving.

+ Werkwijze/activiteiten

Bij lichte bemiddeling gaat het vaak om conflicten die door bewoners niet zelf opgelost kunnen worden vanwege onmacht of inadequate copingstrategieën. De individueel opbouwwerker neemt altijd een neutrale positie in. De individueel opbouwwerker:

- * herkent signalen van latente conflicten en probleemsituaties en grijpt in een zo vroeg mogelijk stadium in;
- * oriënteert zich op de overlastsituatie, verkent en verheldert de problematiek, brengt rust, kalmeert en brengt ordening aan in de vragen en behoeften van bewoners;
- * benoemt en benadrukt gemeenschappelijke belangen;
- * creëert een veilige situatie met de verschillende partijen om te praten over het conflict of de probleemsituatie en daagt betrokkenen uit om gezamenlijk te zoeken naar een oplossing;
- * reikt strategieën aan bewoners aan om conflicten zelf hanteerbaar te houden.

+ Aanvullende informatie

De individueel opbouwwerker heeft een belangrijke rol bij vroeg, licht en gericht ingrijpen bij lichte problematiek. Eén stadium verder, of in situaties waar de opbouwwerker niet neutraal kan zijn, wordt dit overgedragen naar buurtbemiddeling. Bij meervoudige problematiek zoals agressie en (huiselijk) geweld, alcohol en drugs worden derden ingeschakeld (wijkagent, ggz).

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

+ Randvoorwaarden

- * Kennis van gesprekstechnieken die aansluiten bij conflicthantering, zoals circulair bevragen.
- * Kennis van groepsdynamica en copingstrategieën.
- * Kennis van wet- en regelgeving en algemene plaatselijke verordeningen (APV's).

14

Opbouwen en versterken van een informeel netwerk rond en met het cliëntsysteem

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners met een beperkt sociaal netwerk, die niet of moeilijk in staat zijn om hun netwerk op te bouwen en/of te versterken.

+ Doelen

- * De wijkbewoner* is gemotiveerd om (functionele) sociale contacten aan te gaan.
- * De wijkbewoner heeft de informatie en kennis om zelf op zoek te gaan naar nieuwe contacten.
- * De wijkbewoner is in staat om zelf nieuwe contacten te leggen en te onderhouden.
- * De wijkbewoner kan terugvallen op een ondersteunend netwerk.

+ Duur en frequentie

Gemiddeld vijf tot tien contacten, verspreid over een periode van enkele maanden tot een half jaar.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Werkwijze/activiteiten

De individueel opbouwwerker richt zich op het opbouwen en versterken van het netwerk en niet op achterliggende problematiek. Door ziekte of life-events kan er op momenten opnieuw moeten worden geïnvesteerd in het netwerk. De opbouwwerker is hierop alert. De individueel opbouwwerker:

- * inventariseert samen met de bewoner het huidige sociale netwerk en de kwaliteit ervan;
- * inventariseert met de bewoner behoeften en wensen voor een adequaat netwerk;
- * formuleert samen met de bewoner doelen en maakt afspraken hoe ze gerealiseerd kunnen worden;
- * stimuleert de bewoner actief sociale verbanden aan te gaan, reikt vaardigheden aan en brengt hem in situaties waar contacten op een natuurlijke wijze ontlokt worden;
- * stimuleert de bewoner om cursussen te volgen (groepswork);
- * regelt praktische ondersteuning waar dit nodig is.

Indien de situatie aanleiding geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in. Zo mogelijk bespreekt hij dit al met de bewoner.

+ Aanvullende informatie

Aandachtspunt is het (multi)culturele aspect en het onderkennen van culturele verschillen.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

+ Randvoorwaarden

Deskundigheid op het terrein van specifieke problemen van bewoners (bijv. chronische psychiatrische problematiek), eventueel op te halen bij andere disciplines.

15

Rapportage ten behoeve van derden

Schakelmodule

+ Doelgroep

- * Medewerkers van (maatschappelijke) organisaties, civil society of gemeente die informatie over (tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners nodig hebben voor een te verlenen dienst of activiteit.
- * (Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners die om een rapportage vragen om een dienst bij een andere instantie of organisatie uit de civil society te (kunnen) regelen.

+ Doelen

- * De aanvrager van de rapportage heeft relevante informatie en/of advies gekregen.
- * Partners op tactisch en operationeel niveau kunnen op basis van de informatie van deze informatie starten met hun hulp- en dienstverlening en/of deze aanpassen.

+ Duur en frequentie

Een of enkele contacten en rapportagetijd. De doorlooptijd is uiterlijk een tot twee weken en zo mogelijk korter, afhankelijk van de aard en hoeveelheid informatie die wordt gevraagd.

+ Setting

In de privéomgeving van de bewoner*, op een locatie in de wijk of telefonisch. Het schrijven van het rapport gebeurt in de werkomgeving van de individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker.

+ Werkwijze/activiteiten

Verzoeken om rapportage worden vaak via een overleg of via de bewoner aan de individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker gericht. Er is in principe schriftelijk toestemming nodig van de bewoner voor de rapportage. Het is belangrijk dat de vraag en het doel van de rapportage helder zijn. De individueel opbouwwerker houdt, onder andere ten behoeve van rapportages, bewonersdossiers bij. Afhankelijk van de vraag bevat de rapportage de volgens aspecten:

- * persoonsgegevens;
- * schets van de actuele leefsituatie;
- * de probleemsituatie of de kansrijke situatie en de gevolgen of mogelijkheden voor participatie;
- * de probleemhantering of de mogelijkheden voor de bewoner;
- * de balans tussen draagkracht en draaglast van de bewoner en zijn omgeving.

De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker:

- * oriënteert zich op de vraag en het doel van de rapportage. Hij stelt zich hierbij vragen als: Wiens belangen zijn gemoeid? Is de privacy in het geding? Is toestemming van de bewoner nodig? Zijn er anderen betrokken die informatie gevraagd moet worden?
- * overlegt zo nodig met aanvrager hoe en wanneer de rapportage geleverd moet worden;

* Overall waar 'de bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Rapportage en agendering

- * maakt een analyse en taxatie op basis van de informatie. Hij toets bij de bewoner en collega's/leidinggevende of de informatie goed overkomt;
- * maakt de bewoner duidelijk wat de consequenties zijn van de rapportage, voor hij rapporteert.

+ Randvoorwaarden

Er zijn convenanten of afspraken waardoor privacygevoelige gegevens kunnen worden gedeeld. Indien het belang van de bewoner en/of privacy in het geding is, kan de individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker gemotiveerd weigeren mee te werken.

16

Coördinatie en afstemming individuele hulpverlening en collectieve arrangementen

+ Doelgroep

Collega's, ketenpartners, netwerkpartners, civil society, (tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners.

+ Doelen

Opbouwen van korte lijnen tussen collega's en netwerkpartners in de onderscheiden (individuele en collectieve) circuits zodat de wijkbewoner*, indien mogelijk en/of noodzakelijk, toegeleid kan worden naar en gebruik kan maken van of deel kan nemen aan collectieve arrangementen enerzijds en individuele hulpverlening anderzijds.

+ Duur en frequentie

Gericht en periodiek om korte lijnen op te bouwen. Tussentijds en nadien ondersteuning om korte lijnen te onderhouden. Afhankelijk van de problematiek en de richting van de ondersteuningsvraag (ind-col of col-ind) kan het traject kortdurend intensief of langduriger extensief zijn.

+ Setting

Contacten met de bewoner in de privé-omgeving van de bewoner; op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt. Contacten met professionals of civil society op locatie in de wijk, telefonisch, per e-mail enzovoort.

+ Werkwijze/activiteiten

De individueel opbouwwerker verkent de kansen, mogelijkheden en obstakels om individuele hulpverlening en collectieve arrangementen in de wijk gericht met elkaar te verknopen. Vervolgens brengt hij de betrokken professionals met elkaar in contact en brengt kansrijke mogelijkheden voor collectieve alternatieven of ondersteuning bij individuele problematiek onder de aandacht. De individueel opbouwwerker houdt hierbij zo scherp mogelijk het belang van de bewoner in het oog (leefwereldperspectief). De individueel opbouwwerker:

- * is constant alert op substitutiemogelijkheden van individuele hulpverlening naar collectieve arrangementen;
- * verkent de mogelijkheden voor substitutie in het concrete werkgebied (strategisch, tactisch, inhoudelijk);
- * bespreekt de mogelijkheden voor benodigde samenwerking en afstemming met professionals en vertegenwoordigers van de civil society en zorgt dat er goede afspraken gemaakt worden en bewaakt de continuïteit daarvan;
- * bespreekt met de bewoner de gewenste hulp, activiteiten en diensten. Samen maken zij een activiteitenplan;
- * houdt overzicht over de situatie van de bewoner, de ingezette activiteiten door partners en bewaakt de continuïteit;
- * zorgt eventueel ook voor toeleiding van collectieve arrangementen naar individuele hulpverlening (bewaakt tweerichtingsverkeer).

+ Randvoorwaarden

Er zijn uren beschikbaar, ook bij de deelnemende professionals, voor het onderhoud van korte lijnen.

* Overal waar 'de (wijk)bewoner' staat, kan het ook over meerdere bewoners of een gezinssysteem gaan.

Signalering (collectiveren individuele problematiek)

Schakelmodule

+ Doelgroep

Collega's, management, ketenpartners, netwerkpartners, opdrachtgevers, financiers, bestuurders, beleidsmakers.

+ Doelen

Structurele tekorten en misstanden maar ook kansen en mogelijkheden met feiten onderbouwd agenderen bij partners in de uitvoering en beleidsmakers, teneinde deze aan de kaak te stellen, zo mogelijk op te heffen of te benutten.

+ Duur en frequentie

Voortdurend; volgens afspraak met partners periodiek rapportages opstellen. Per rapportage gemiddeld 16 uur, afhankelijk van zwaarte en omvang.

+ Setting

Rapportage vanuit kantoor. Communicatie en publiciteit tijdens keten- of netwerkoverleggen, intern en extern. Eventueel ook in media in overleg met partners.

+ Werkwijze/activiteiten

De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker is alert op signalen die wijzen op veranderingen in de doelgroep, structurele tekorten in wet- en regelgeving en structurele problemen of kansen in het aanbod of de samenwerking op wijkniveau of hoger. Hij rapporteert over deze bevindingen binnen zijn eigen organisatie zodat er gecoördineerd actie ondernomen kan worden.

De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker:

- * verzamelt systematisch problemen, kwesties en krachten bij bewoners en hun omgeving of op basis van eigen observaties;
- * beoordeelt op basis van de verzamelde informatie of er sprake is van structurele, individu-overstijgende problemen, tekorten of kansen en mogelijkheden.

Zo nodig vindt een uitgebreider signaleringsonderzoek plaats vanuit de organisatie. Hierbij wordt er actie ondernomen langs de volgende lijnen:

- * analyse van urgentie van actie op basis van relevantie, frequentie, ernst, specificiteit, haalbaarheid en draagvlak;
- * actie uitzetten (zoals discussie, coalitievorming, attenderen, bekritisieren, aanklagen).

+ Randvoorwaarden

De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker is geschoold in praktijkgericht onderzoek en/of wordt hierbij ondersteund.

18

Kwartiermaken bij collectieve arrangementen (formeel en informeel)

+ Doelgroep

De voorzieningen, diensten en (vrijwilligers)organisaties op bestuurlijk, organisatorisch en operationeel niveau die in principe een aanbod kunnen hebben voor (tijdelijk) kwetsbare (wijk)bewoners.

+ Doelen

- * Voorzieningen, diensten en organisaties en de daar werkzame professionals en vrijwilligers hanteren een positieve beeldvorming en positieve bejegening ten aanzien van (tijdelijk) kwetsbare (wijk)bewoners en creëren kansen en mogelijkheden voor hen.
- * (Tijdelijk) kwetsbare (wijk)bewoners voelen zich welkom bij voorzieningen en organisaties en bij professionals of vrijwilligers, en ervaren geen belemmeringen en weerstand.

+ Duur en frequentie

Meerdere gesprekken of bijeenkomsten op verschillende niveaus met betrokkenen in organisaties om hen te adviseren en te begeleiden.

+ Setting

Bij verschillende voorzieningen, diensten en organisaties of op locatie. Individueel en groepsgewijs.

+ Werkwijze/activiteiten

Collectieve voorzieningen, diensten en (vrijwilligers)organisaties zijn vaak niet ingesteld om kwetsbare bewoners te laten participeren. Het betreft hier ook organisaties met een sterke vrijwillige component als sportverenigingen, culturele verenigingen en zelforganisaties van etnische minderheden. Vaak is dit geen onwil, maar is er niet over nagedacht, en soms beïnvloedt beeldvorming de gedachten hierover. De individueel opbouwwerker probeert dit door gerichte activiteiten te beïnvloeden en de mogelijkheden voor participatie voor kwetsbare individuen te vergroten. De individueel opbouwwerker:

- * gaat met voorzieningen, organisaties en diensten in gesprek over hun beeldvorming en bejegening op het gebied van kwetsbare burgers;
- * probeert beeldvorming en bejegening te beïnvloeden door de talenten en mogelijkheden van kwetsbare burgers te benadrukken en te laten zien;
- * geeft een gezicht aan de kwetsbare bewoners door ontmoetingen te laten plaatsvinden tussen burger en organisatie, voorziening en dienst (inzet ervaringsdeskundigen);

Kwartiermaken

- * denkt met de voorziening, organisatie en dienst mee over het aanbod dat zij kunnen creëren voor kwetsbare bewoners en het realiseren van de ondersteuning die zij daarbij eventueel nodig hebben. De individueel opbouwwerker zorgt dat het aanbod aansluit op de vraag en behoeften;
- * benadrukt in gesprekken de mogelijkheden van de kwetsbare bewoner maar is ook helder en duidelijk over de beperkingen en aanpassingen die nodig zijn;
- * geeft informatie en advies in verschillende fasen van het tot stand komen van een passend aanbod.

+ Randvoorwaarden

Strategisch en tactisch kunnen communiceren met verschillende geledingen binnen een organisatie: uitvoering, management, bestuurders.

+ Doelgroep

Bewoners en/of bewonersgroepen in de (fysieke en sociale) omgeving van kwetsbare wijkbewoners.

+ Doelen

- * Beeldvorming van bewoners en bewonersgroepen over kwetsbare wijkbewoners is realistisch en negatieve beeldvorming is weggenomen.
- * (Buurt)bewoners zijn ontvankelijk voor de rol die zij zelf kunnen spelen om kwetsbare wijkbewoners een veilige en vertrouwde omgeving te bieden.
- * (Tijdelijk) kwetsbare wijkbewoners voelen zich welkom en met begrip en respect ontvangen in de omgeving.

+ Duur en frequentie

Proces met blijvende aandacht voor uitsluiting en insluiting. Gerichte, kortdurende acties bij urgente kwesties. Projectmatige, gestructureerde aanpak bij transities in de bevolkingssamenstelling.

+ Setting

Individueel en/of groepsgewijs. Startend doorgaans in de directe leefomgeving van de bewoners. Vervolgens op vindplaatsen in de wijk (school, sportvereniging, kerk, supermarkt, openbare ruimte enz.); tijdens deelname aan activiteiten; bij een informatie- en adviespunt.

+ Activiteiten en werkwijzen

Kwartiermaken bij buurtbewoners kan zowel betrekking hebben op het bieden van een geborgen plek voor individuele kwetsbare bewoners als voor groepen (bijvoorbeeld groepswonen voor licht verstandelijk gehandicapten). De individueel opbouwwerker kan gebruik maken van methoden als maatjesprojecten, kwartiermakersfestivals, vriendendiensten, multiloog-bijeenkomsten, wijktafels, portiekgesprekken enzovoort. De individueel opbouwwerker:

- * voert zo nodig een draagkrachtanalyse uit van de buurt of bewonersgroepen;
- * staat open voor en luistert naar de mening en visie van bewoners (de ontvangende partij);
- * verstrekt informatie en geeft inzicht aan bewoners en bewonersgroepen over de complexe situatie van kwetsbare bewoners;
- * onderzoekt waar eventuele weerstanden van bewoners (van beide zijden) vandaan komen en maakt dit bespreekbaar;
- * zet onderhandelingsvaardigheden strategisch in, zonder daarbij draagkrachtproblemen en het absorptievermogen van kwetsbare buurten uit het oog te verliezen;
- * organiseert en begeleidt zo nodig een gezamenlijke kennismaking tussen kwetsbare bewoners en buurtbewoners;
- * organiseert in beperkte mate praktische zaken en lost praktische knelpunten op, afhankelijk van de aard, mogelijkheden en behoefte van de buurt.

Indien de situatie aanleiding geeft, zet de individueel opbouwwerker vervolgmogelijkheden in en/of schakelt hij een andere dienstverlener, het sociaal netwerk of de civil society in.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Schakelmodule

+ Doelgroep

(Tijdelijk) kwetsbare buurtbewoners en bewoners in de (fysieke en sociale) omgeving van kwetsbare wijkbewoners (groepsgewijs). Professionals, organisaties en vrijwilligers, formele en informele netwerken.

+ Doel

Buurtbewoners, professionals, organisaties en formeel en informeel netwerk hebben informatie ontvangen over een bepaald thema, een problematiek, een aanpak, en/of mogelijkheden van voorzieningen op het gebied van sociale en fysieke omgeving (onderhoud, veiligheid), gezondheid, leren, arbeid en inkomen, dagbesteding en vrije tijd.

+ Duur en frequentie

Een voorlichtingsactiviteit is over het algemeen eenmalig en wordt zo nodig op gezette tijden herhaald. Soms maakt de voorlichtingsactiviteit deel uit van een groter opgezet programma waarin ook andere professionals participeren.

+ Setting

Voorlichting wordt gegeven op een locatie die voor de doelgroep weinig drempels kent en die een goed bereik garandeert. Soms vindt de voorlichting bij bewoners thuis plaats.

+ Werkwijze of activiteiten

De voorlichting richt zich op de mogelijkheden die er zijn om kwetsbare bewoners te ondersteunen op het niveau van de buurt en deel te nemen aan de samenleving. De voorlichting wordt verzorgd op eigen initiatief, of op vraag of signalen van derden. Waar mogelijk wordt samenwerking gezocht met (ervarings)deskundigen. De individueel opbouwwerker/wijkmaatschappelijk werker:

- * zoekt in de voorbereiding naar manieren om de voorlichting zo veel mogelijk af te stemmen op het niveau en de (informatie)behoefte van de doelgroep;
- * verdiept zich zo nodig in de materie en/of zoekt ter zake deskundige en aansprekende personen;
- * zet bij de werving zo nodig social media en/of bij de doelgroep aansluitende strategieën in;
- * maakt bij de voorlichting gebruik van bij de doelgroep passende materialen en technieken en sluit in taalgebruik aan bij de doelgroep;
- * houdt in de gaten of de informatie begrepen wordt en bewaakt de kwaliteit;
- * biedt ruimte voor extra informatie na afloop, op het niveau van de doelgroep.

+ Randvoorwaarden

Er zijn geen specifieke randvoorwaarden.

Deel

3

Bijlagen

Bijlage:

Kwaliteitsstandaarden van beroepsbeoefenaren onder de Wmo

Er zijn verschillende instrumenten die de vakbekwaamheid van beroepskrachten in de zorg- en dienstverlening op peil houden. Zo zijn er beroepsprofielen en competentieprofielen die beschrijven wat een beroepskracht moet kunnen en kennen om zijn vak uit te oefenen. In het beroepsprofiel van de opbouwwerker (MOVISIE, 2010) en de maatschappelijk werker (MOVISIE, 1996) zijn zowel basiscompetenties beschreven als vakspecifieke competenties.

De kwaliteitskenmerken in de *Handreiking Professioneel Ondersteunen* is een nieuw instrument voor doorontwikkeling en aanscherping van de gevraagde professionele kwaliteit in de Wmo. Dit moet nog doorwerken in de gevraagde competenties van beroepskrachten. Deze vertaalslag wordt komend jaar gemaakt.

Kwaliteitsstandaarden professionals

Bij een goede kwaliteit van leven, hoort ook een goede kwaliteit van dienstverlening. Voor de uitvoering van professionele dienstverlening koopt de lokale overheid diensten in van professionele aanbieders of financiert zij instellingen op het gebied van zorg en welzijn. Een belangrijke vraag hierbij is steeds welke kwaliteit de organisaties bieden.

De belangrijkste kwaliteitseisen die we aan zorg-, hulp- en dienstverlening kunnen stellen in het Wmo-veld zodat alle burgers kwalitatief volwaardig kunnen participeren in de samenleving zijn:

- * respectvol bejegenen
- * eigen regie versterken
- * integraal benaderen
- * ontwikkelingsgericht ondersteunen
- * resultaatgericht ondersteunen

Aan elke kwaliteitsstandaard zijn kwaliteitskenmerken toegevoegd.

Respectvol bejegenen

Dit komt tot uiting in de communicatie tussen de professional en mensen met ondersteuningsvragen. Het interactieve karakter start bij een respectvolle behandeling waarbij de ander zich écht gehoord en begrepen voelt, op een manier die recht doet aan mensen met ondersteuningsvragen en aan de professional.

Eigen regie versterken

Mensen met een ondersteuningsvraag willen de regie over hun eigen leven hebben. Zelfredzaam zijn, initiatief nemen, eigen keuzes maken en beschikken over keuzemogelijkheden en faciliteiten hebben te maken met invloed hebben op en verantwoordelijk zijn voor de eigen situatie. Daarnaast gaat het erom dat mensen hun talenten, capaciteiten en vaardigheden (her)ontdekken, versterken en zo mogelijk kunnen inzetten.

Integraal benaderen

Diverse professionals, partijen en interdisciplinaire teams zijn vaak betrokken bij het geven van informatie,

advies en ondersteuning. De vragen, wensen en behoeften van mensen vormen echter altijd het vertrekpunt. Voorzieningen, diensten en producten moeten met elkaar een samenhangend aanbod vormen, gericht op een zo groot mogelijke zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie van mensen. Dit vraagt goede samenwerking en afstemming.

Ontwikkelingsgericht ondersteunen

Mensen met een ondersteuningsvraag willen, waar mogelijk, perspectief zien in de stappen die worden doorlopen om hun doelen te bereiken. Vastgesteld moet worden welke mogelijkheden mensen hebben en welke hulpbronnen nodig zijn om die doelen te kunnen verwezenlijken. Mensen krijgen de gelegenheid om de benodigde vaardigheden op te doen en er worden interventies ondernomen.

Resultaatgericht ondersteunen

Dit betekent dat de professional in dialoog helder, concreet en realistisch doelen formuleert binnen een kader dat samenhang toont, waarin er oog is voor de lange termijn en hij optimaal zijn deskundigheid gebruikt. Daarnaast vraagt resultaatgericht werken dat praktische, snelle steun geboden wordt zodat mensen in staat zijn op eigen kracht of met op maat gerichte ondersteuning in een zo optimaal mogelijke leefsituatie te functioneren.

Uit: Van Dam, C. en P. Vlaar (2010). *Handreiking professioneel ondersteunen. Kwaliteitskenmerken van dienstverlening in de Wmo*. Utrecht: MOVISIE

Literatuur

Boutelier en Boonstra (2009)

Van presentie tot correctie. Een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.

Gerrits, F. en P. Vlaar (2010)

Competentieprofiel opbouwwerker. Utrecht: MOVISIE

Lans, J. van der (2010)

Eropaf! De nieuwe start van het sociaal werk. Amsterdam: uitgeverij Augustus

Lub, V. en A. Sprinkhuizen (2008)

Trendrapport Wmo 2008: de uitvoering van de Wmo in beeld. Utrecht: MOVISIE

Lub, V. en A. Sprinkhuizen (2010)

Trendrapport Wmo 2010: Het spel op het maatschappelijk middenveld. Utrecht: MOVISIE

Scholte, M en P. Vlaar (2006)

Competentieprofiel van de maatschappelijk werker. Utrecht: NIZW Beroepsontwikkeling

Scholte, M. (2007)

Transparant aanbod AMW. Modulen als bouwstenen voor de hulpverlening. Utrecht: MOVISIE

Scholte, M. (2010)

Oude waarden in nieuwe tijden. Over de kracht van maatschappelijk werk in de 21ste eeuw. Haarlem: Hogeschool Inholland

Scholte, M. en A. Sprinkhuizen (2010)

Samen in de buurt. Perspectieven voor bundeling van wijkmaatschappelijk werk en opbouwwerk aan de hand van casusreconstructies in de krachtwijken van Eindhoven. Haarlem: Hogeschool Inholland

MOVISIE is hét landelijke kennisinstituut en adviesbureau voor maatschappelijke ontwikkeling. We bieden toepasbare kennis, adviezen en oplossingen bij de aanpak van sociale vraagstukken op het terrein van welzijn, participatie, zorg en sociale veiligheid. In ons werk staan vijf actuele thema's centraal: huiselijk & seksueel geweld, kwetsbare groepen, leefbaarheid, mantelzorg en vrijwillige inzet. Onze ambitie is daadwerkelijk te investeren in een krachtige samenleving waarin burgers zoveel mogelijk zelfredzaam kunnen zijn.

Het lectoraat maatschappelijk werk van Hogeschool Inholland is een bijzonder lectoraat dat gefinancierd wordt door het J.W. Renkgelinkfonds. Het lectoraat doet onderzoek naar het (brede) maatschappelijk werk onder het regime van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) met speciale aandacht voor de materiële dienstverlening.

De implementatie van werkwijzen in de praktijk om daadwerkelijk te komen tot effectieve hulp- en dienstverlening waar de doelgroepen van de Wmo, cliënten, gemeenten en de maatschappij als geheel baat bij hebben, heeft speciale aandacht.



Kennis en advies voor
maatschappelijke ontwikkeling

mantelzorg

kwetsbare groepen

vrijwillige inzet

huiselijk en seksueel geweld

leefbaarheid

De serie *Transparant aanbod* beschrijft het aanbod van de sector welzijn en maatschappelijke dienstverlening in transparante taal. Zo kunnen beroepskrachten in deze sector eenvoudig en duidelijk onder woorden brengen wat hun werk inhoudt en welke diensten zij leveren. Wat heeft een discipline te bieden, voor wie, met welke doelen, op welke manier en met welke beoogde resultaten?

In opdracht van de MOgroep, de NVMW en anderen heeft MOVISIE beschrijvingen gemaakt van een aantal beroepsgroepen. Organisaties gebruiken *Transparant aanbod* bij het geven van voorlichting, het promoten van het werk en afstemming met collega's en cliënten. Daarnaast helpt het bij het beschrijven én versimpelen van werkprocessen én professionalisering van de beroepsgroep.

Transparant aanbod bevat modulebeschrijvingen van onder andere het werk van maatschappelijk werkers, sociaal werk in de wijk, sociaal psychiatisch verpleegkundigen en eerstelijnspsychologen.

Meer informatie vindt u op www.movisie.nl/transparantaanbod.