

Toeval bestaat niet

Tijd voor een goede samenwerking tussen wijkteams en actieve bewoners



Colofon

Auteur(s): Sterre ten Houte de Lange en Annette van den Bosch
Redactie: Annemarie van de Berg
Vormgeving: Taluut, Utrecht
Foto: Marc Bolsius

Overname van informatie uit deze publicatie is toegestaan onder voorwaarde van de bronvermelding.
© IWW december 2016



Dit is een uitgave van Integraal Werken in de Wijk. In dit landelijk programma Integraal Werken in de Wijk bundelen Movisie, het Nederlands Centrum Jeugdgezondheid, Nederlands Jeugdinstituut, Trimbos-instituut, Vilans en de Werkplaatsen Sociaal Domein de krachten om samen met professionals en beleidsmakers kennis en expertise over integraal werken te ontwikkelen en toegankelijk te maken.

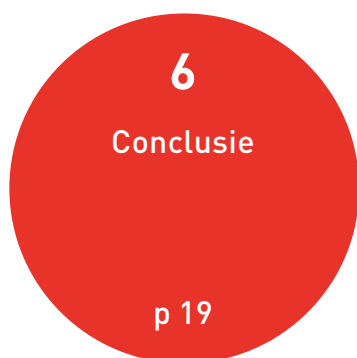
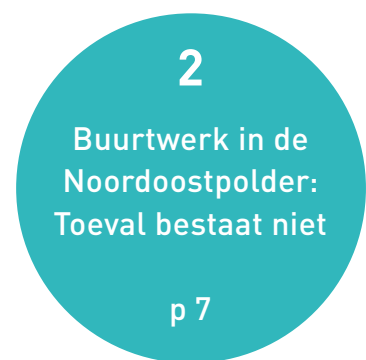
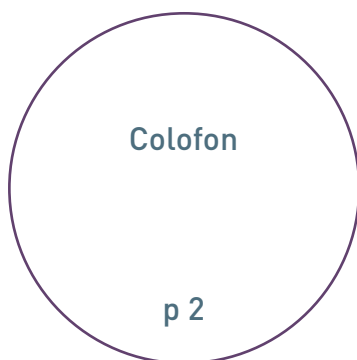
Jeugd

In deze publicatie zijn geen voorbeelden opgenomen van sociale (wijk) teams die nauw samenwerken met jongeren. Ondanks onze zoektocht is het niet gelukt een dergelijk voorbeeld te vinden. Mochten deze voorbeelden er wel zijn, dan roepen we u nadrukkelijk op die te melden via info@integraalwerkenindewijk.nl.

De mensen op de foto op de cover komen niet voor in de verhalen in de publicatie.



Inhoud





Inleiding

Samenwerking tussen sociale (wijk)teams en buurtbewoners en buurtinitiatieven wordt als een van de oplossingen gezien om preventief en wijkgericht werken goed vorm te kunnen geven. Tegelijkertijd zien we dat juist deze taken achterblijven in de ontwikkeling van sociale (wijk)teams. Voor deze publicatie hebben we gezocht naar goede voorbeelden van teams die aangeven dat samenwerking tussen actieve bewoners en het sociaal (wijk)team goed verloopt. Het resultaat: vier verhalen over de waarde van gewone gesprekken, over kracht zien in kwetsbare mensen en over als team je plan trekken, samen met bewoners.

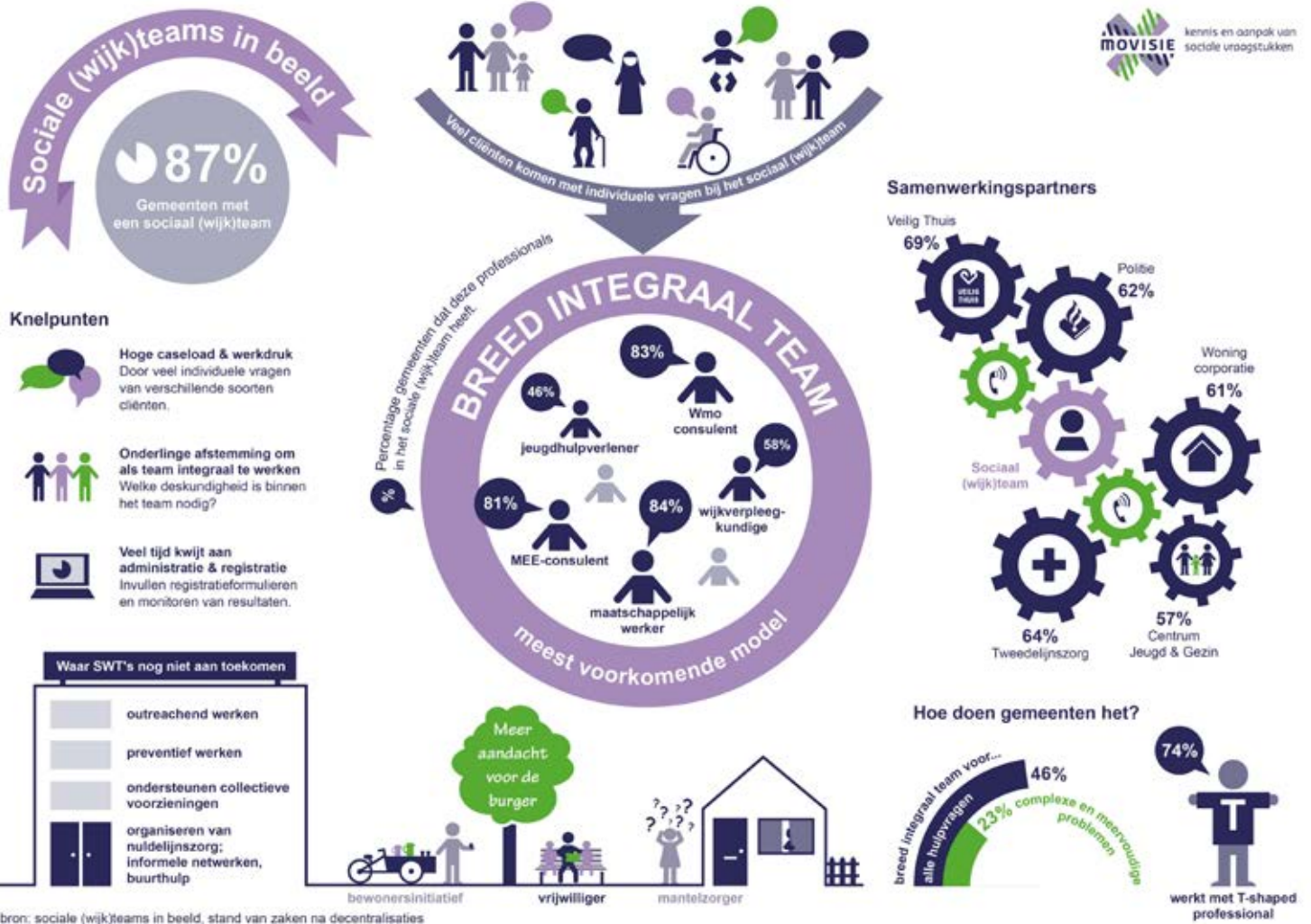
Meer nadruk op individuele hulp dan op samenlevingsopbouw

De afgelopen jaren heeft een zeer groot aantal gemeenten sociale (wijk)teams ingericht om invulling te geven aan de ambitie van de transformatie van het sociaal domein (Hilhorst & van der Lans, 2016) om zorg voor jeugd en gezin vorm te geven, ondersteuning dicht bij de burger te organiseren, hen beter en eerder te helpen en zodoende zwaardere en duurdere zorg te voorkomen. Eind 2015 had zelfs 87 procent van alle Nederlandse gemeenten een of meer sociale (wijk)teams. In ongeveer driekwart van de sociale (wijk)teams zijn jeugd en gezin specifiek genoemd binnen de opdracht. In 35 procent van de gemeenten zijn (aparte) jeugdteams ingericht.

Uit de [laatste landelijke peiling](#) (Arum & Schoorl, 2016) naar de stand van zaken van de sociale (wijk)teams blijkt dat er een trend is om meer aandacht te geven aan individuele zorg- en hulpverlening en dat er minder prioriteit ligt bij preventief en wijkgericht werken. In 2014 gaf 15 procent van de gemeenten aan dat 'samenlevingsopbouw: versterken van de onderlinge steun en betrokkenheid van burgers' een van de belangrijkste doelen was van het wijkteam. Eind 2015 was dat gedaald naar 8 procent.

Bovendien zien we dat juist taken op het gebied van het versterken van buurten en wijken en netwerken in de wijk achterblijven: 92 procent van de gemeenten geeft aan dat de sociale teams nog onvoldoende toekomen aan taken zoals het ondersteunen en faciliteren van collectieve voorzieningen in de wijk (38 procent), het versterken van de buurt en het betrekken van nuldelijnszorg (onder andere mantelzorgers en vrijwilligers) (43 procent) en/of preventief werken / vroegsignalering (38 procent).





Sociale (wijk)teams in beeld. Bron: Arum & Schoorl, 2016.

Versterken van lokale netwerken blijft achter

De sociale wijkteams hebben blijkbaar hun handen vol aan alleen al het op de nieuwe, wijkgerichte wijze organiseren van de zorg en ondersteuning rond kwetsbare mensen (zie ook: Oude Vrielink, Van der Kolk & Klok, 2014). Dat is een zorgwekkende situatie als we bedenken dat de centrale ambitie van de transformatie is het versterken van bewoners, (het vergroten van) de inzet van vrijwilligers en mantelzorgers en preventief werken. Het achterliggende idee hierbij was en is dat het 'kennen' van de wijk(bewoners), het versterken van de betrokkenheid tussen bewoners onderling en het versterken van de (pedagogische) civil society er mede aan bijdraagt dat bewoners eerder en sneller geholpen worden en er minder (snel) beroep op duurdere zorg gedaan hoeft te worden.

Bestaande praktijken van goede samenwerking

In de praktijk komen we een aantal voorbeelden tegen van gemeenten die bewoners betrekken bij het sociale wijkteam (Sok, 2016). Zo werkten in Bergen bewoners met gemeente en sociaal werkers aan wijkanalyses en hebben zij gezamenlijk bekeken welk type wijkteam het beste bij de geformuleerde opgaven past. In Zaanstad 'adopteerde' de seniorenraad op eigen initiatief wijkteams. Bij elk wijkteam kijkt een raadslid mee naar het functioneren van dat team en onderzoekt de raad hoe cliënten de ondersteuning van het team ervaren. In Nijmegen werkt men met Stips, waar vragen voor de wijkteams binnenkomen en waar bewoners, ondersteund door professionals, de eerste antwoorden op vragen proberen te geven. In

Utrecht leerde de buurtteams door 'de bril van de informele zorg' te kijken door een training te volgen bij medewerkers van vrijwilligersorganisaties. Ten slotte worden ervaringsdeskundigen ook steeds vaker bij het sociaal werk betrokken (Van Bergen, Poll, Van der Werf & Willemsen, 2015). Het buurtteam Kanaleneiland Zuid (Utrecht) heeft een ervaringsdeskundige die tijdens casuïstiekbesprekingen het cliëntperspectief vertegenwoordigt.

Goede samenwerking nader bekeken

Bovenstaande voorbeelden laten zien dat samenwerking met buurtbewoners op heel veel manieren vorm kan krijgen. Echter, wat er mist in deze voorbeelden, is hoe zo'n samenwerking tot stand is gekomen, en welke factoren daarbij van invloed waren. Welke invloed heeft de gemeente en de gemeentelijke opdracht? Welke werkwijze en organisatievorm zien we in het team? Welke expertise is er in het team aanwezig? Wie nemen het voortouw in het samenwerken met wijkbewoners en buurtinitiatieven?

Om antwoorden te vinden op van deze vragen gingen wij op zoek naar sociale teams die aangeven dat de samenwerking met vrijwilligers en burgerinitiatieven goed verloopt en waar preventieve interventies hoog op de agenda staan. We vonden vier gemeenten: Noordoostpolder, Nijmegen, Haarlem en Overbetuwe. In deze publicatie vindt u het verslag van de gesprekken die wij voerden met teamleden van sociale teams uit deze gemeenten. Doordat de 'good practices' zo afhankelijk zijn van de context, hebben we ervoor gekozen om per casus, dat wil zeggen per gemeente, een sprekend verhaal te schrijven over hoe de samenwerking bij hen gaat.

In het verhaal van Emmeloord lezen we hoe de buurtwerker ervoor zorgt dat het toeval geholpen wordt, waardoor buurtbewoners elkaar makkelijker weten te vinden. In het verhaal van Nijmegen wordt duidelijk wat een opbouwwerker precies doet en hoe dat verschilt van een hulpverlener. Dit voorbeeld laat de meerwaarde zien van actief aanwezig zijn in de wijk. Het voorbeeld uit Haarlem laat zien hoe de expertise van een opbouwwerker alle teamleden kan verrijken in hun nieuwe manier van (generalistisch) werken en dat voor deze ontwikkeling tijd en geduld nodig is. En ten slotte heeft de gemeente Overbetuwe een vrijwillige medewerker in het sociaal team. Dit verhaal laat zien hoe dat kan en wat dat voor effect heeft op het werk van het team.

In het laatste hoofdstuk zetten we de lessen die deze verhalen ons leren op een rij. We geven voor sociale teams een aanzet om tot een (betere) samenwerking met actieve bewoners en buurtinitiatieven te komen.



2

Buurtwerk in de Noordoostpolder: toeval bestaat niet

Het buurtwerk in Emmeloord, Noordoostpolder, heeft goede ervaringen met de samenwerking met wijkbewoners. De belangrijkste troef van de Emmeloordse buurtwerkers blijkt te zijn: tijd vrijmaken om contacten in de buurt aan te leggen en te onderhouden. Dan blijken toevallige contacten in de buurt lang zo toevallig niet.

Geen toeval

Een van de vooraanstaande doelen van de transformatie van het sociaal domein was: hulp dichterbij, informeel, en vanuit het eigen netwerk realiseren. Maar voor sommige mensen is het netwerk klein en is die goedwillende buurman moeilijk te vinden. De buurtwerkers in de Noordoostpolder helpen juist die mensen aan de juiste contacten. Buurtwerker Wytse Wierda: 'In Espelervaart klaagde de buurt over een man die zijn tuin niet goed onderhield. Volgens het oude werken zouden we daar bemoeizorg op afsturen en er met een groep professionals over vergaderen. In plaats daarvan ben ik een paar keer koffie bij hem gaan drinken. Ik ontdekte dat hij best iets aan zijn tuin wilde doen, maar gewoon een beetje een stug type is. Toevallig kende ik iemand in zijn buurt die werkloos is, maar voorheen in de groenvoorziening actief was. Iemand die best de tuin van deze stugge buurman wilde onderhouden.'

'Hij zegt nou wel "toevallig", maar dat is het nou juist niet!' vult teamleider Wietse de Boer aan. 'Dat is namelijk precies wat wij doen: het bij elkaar harken van talenten en vragen van de buurtbewoners.' De buurtwerkers zijn een groot deel van hun tijd zichtbaar aanwezig in de wijk, hebben talloze schijnbaar inefficiënte contacten, stellen mensen uit de buurt aan elkaar voor, en zo ontstaan er 'als vanzelf' samenwerkingsverbanden.

Een duurzame plek in wijkteam en buurt

Deze manier van samenlevingsopbouwwerk bestond al voor de transitie. Toen welzijnsgroep Carrefour in Noordoostpolder invulling ging geven aan Welzijn Nieuwe Stijl, ontwikkelde ze het buurtwerk. Waar ze zich voorheen richtten op doelgroepen – jongeren, ouderen – lag nu meer de focus op buurten en het verbinden van de burgerkracht die daar al is. Tegelijkertijd maakte de gemeente een start met het vormgeven van de decentralisaties. Carrefour was een partner waar de gemeente niet omheen kon, en kreeg zo een duurzame plaats in de toegang van zorg en ondersteuning van de gemeente Noordoostpolder. Carrefour werd onderdeel van het sociale wijkteam, dat in Noordoostpolder het 'Doen!-team' heet. Het Doen!-team bestaat uit buurtwerkers, een wijk- en een jeugdverpleegkundige, een maatschappelijk werker



en klantmanagers van de gemeente. Eens per week komen ze samen om casussen te bespreken en delen ze met elkaar signalen uit de wijk.

De buurtwerkers zelf zitten met één been in het Doen!-team en met één been in de samenleving. Ze werken letterlijk de helft van de tijd aan individuele casuïstiek voor het Doen!-team, en zijn de andere helft bezig met samenlevingsopbouw in de wijk. Op die manier verbinden ze de vergadertafel met de straat en vice versa.

In hun wijk of buurt ontmoeten ze weer andere samenwerkingspartners: bewoners, burgerinitiatieven, dorpsbelangen en wijkplatforms. Als buurtwerker maken ze ook onderdeel uit van het team Integraal Gebiedsgericht Werken, dat verder bestaat uit de gebiedsregisseur van de gemeente, een iemand van de politie en iemand van de woningbouwvereniging. Waar het Doen!-team zich vooral richt op zorg- en welzijnsvragen achter de voordeur, gaat het Integraal Gebiedsgericht Werk-team over vraagstukken buiten die voordeur, over leefbaarheidsvraagstukken dus.



Vroeger organiseerden we alles zelf. Voetbaltoernooien, dat soort dingen. Maar we proberen ons nu echt vooral te richten op wat er uit de wijk komt en ondersteuning te bieden bij wat mensen zelf willen ondernemen.



Ondersteunen van actieve bewoners

De opdracht van de gemeente aan Carrefour is om buurtinitiatieven en actieve burgers te ondersteunen met als doel de participatie en samenredzaamheid van inwoners te bevorderen om zo de inzet van professionele zorg voor te zijn of te verminderen. 'Vroeger organiseerden we alles zelf. Voetbaltoernooien, dat soort dingen. Maar we proberen ons nu echt vooral te richten op wat er uit de wijk komt en ondersteuning te bieden bij wat mensen zelf willen ondernemen. Zodat we ons op een gegeven moment ook kunnen terugtrekken en mensen het zelf kunnen voortzetten,' vertelt De Boer.

Een toonaangevend voorbeeld van zo'n buurtinitiatief dat uit de mensen zelf kwam, is het [buurthuis Espelervaart](#), vrijwillig en zelfstandig opgezet door het wijkplatform. Vooral de gedreven aanpak van voorzitter en voormalig zendeling Alex Schooneveld zorgde in het buurthuis voor een stabiel netwerk van zo'n dertig vrijwilligers.

De functie van het buurthuis is om bewoners met elkaar in contact te brengen en de leefbaarheid in de wijk te bevorderen. 'Bewoners moeten hun verhaal kwijt kunnen. Een belangrijke rol van de vrijwilligers is dan ook luisterend oor zijn. Een aantal vrijwilligers kan dat goed, die vragen we er te zijn tijdens de inloop', vertelt Schooneveld.

Aanvankelijk werkte het buurthuis zonder hulp van het sociale wijkteam, maar na een inspirerend bezoek aan Almere zocht Schooneveld contact met Wierda. In Almere had hij namelijk kennisgemaakt met de Wijkwinkel, een buurthuis waar het sociale wijkteam ook bij betrokken was. Dat wilde hij ook. Samen met buurt-



werker Wierda bedacht hij een manier om dat in Espelervaart vorm te geven. Ze vonden twee vrijwilligers die tijdens de tweewekelijkse koffieochtenden vragen kunnen beantwoorden. Na een bijspijker cursus van Wierda over de sociale kaart van de Noordoostpolder, konden ze met z'n tweeën veel vragen beantwoorden en de mensen doorverwijzen naar het juiste loket. Wierda: 'Als ze er niet uitkomen bellen ze me op en denk ik met ze mee. Eén keer per maand is er nu open inloop met koffie waarbij de buurtwerker, de wijkagent, iemand van de gemeente en iemand van de woningbouwvereniging aanwezig zijn om vragen te beantwoorden en signalen op te pikken.'

Signalerende functie en eenzame burgers betrekken

Die signalerende functie is belangrijk en werkt twee kanten op. Het kan voor Wierda een teken zijn om iemand eens op te zoeken, of voor Schooneveld om er alert op te zijn een luisterend oor te bieden.

Naast wakend oog in de buurt, is het buurthuis voor Wierda ook een plek om eenzame mensen weer aansluiting te laten maken met de samenleving. 'Ik had bijvoorbeeld vanuit mijn Doen!-team-activiteiten contact met een oudere dame. Ze was slecht ter been en kwam niet vaak meer buiten. Ze had weinig contact met andere mensen, afgezien van haar mantelzorgende dochter. Ze wilde wel naar het eetcafé van het buurthuis, maar ze had geen vervoer. Op een avond waarop ik toch naar het buurthuis ging, heb ik haar opgepikt. Zoals ik al had verwacht was daar iemand die aanbood haar na afloop weer naar thuis te brengen en de volgende keer op te halen. De vrouw komt nu regelmatig in het buurthuis, en is helemaal opgebloeid. Dat is ook fijn voor haar dochter, die zich zorgen maakte.'



Eén keer per maand is er nu open inloop met koffie waarbij de buurtwerker, de wijkagent, iemand van de gemeente en iemand van de woningbouwvereniging aanwezig zijn om vragen te beantwoorden en signalen op te pikken.'



Investering in sociaal netwerk

Doordat Wierda de tijd krijgt om met bewoners in gesprek te zijn over hun wensen en vragen, is hij goed op de hoogte van allerlei initiatieven. Hij verbindt buurtbewoners die behoefte hebben aan gezelschap of ondersteuning aan die initiatieven. Doordat de vrijwilligers, dankzij de begeleiding van Wierda, de vragen uit de wijk semiprofessioneel kunnen oppakken, wordt de druk op het wijkteam verlicht. Door de investering in het sociale netwerk van de wijk, doordat Wierda 'de hele ochtend kan koffieleuten in het buurthuis', wordt de onderlinge zorg in de wijk sterker. En dat helpt het sociale team om de individuele vragen samen met het aanwezige netwerk op te lossen.



3

Nijmegen: Een welzijnsantwoord op zorg- en hulpvragen

In de wijkteams in Nijmegen leren de hulpverleners en de opbouw-
werker wederzijds van elkaar. Hierdoor werken de teamleden
niet alleen wijkgericht, maar zijn ze ook fysiek in de wijk aanwezig.
Hoe werkt dat?

Met een open blik de wijk in

Om kennis te maken met de wijk ging het hele wijkteam twee jaar geleden, op initiatief van opbouwwerker, de wijkregisseur en de woningcorporatie, de buurt in (een wijkscan). Na analyse was gebleken dat de leefbaarheid in dat gedeelte van de buurt sterk achterbleef bij de gehele wijk. Ze belden bij tweehonderd huizen aan en kwamen bij 101 achter de voordeur. Hoewel de hulpverleners voorstelden om alleen bij de huizen langs te gaan waar een hulpvraag bekend was, drong opbouwwerker Wessel Zwartsenberg van het team Hatert aan om langs alle huizen te gaan. 'Ik heb geleerd om een wijk in te gaan op zoek naar potentie in plaats van problemen.' Dus ging het team met een open vragenlijst op pad: hoe beleeft u de buurt? Zwartsenberg: 'Er kwamen naast zorgvragen ook veel ideeën uit voor de buurt. Uit de antwoorden bleek dat een heleboel mensen zich eenzaam voelen, en er zijn ook een hoop zorgvragen gevonden.' In kleinere projectgroepen wordt nu gewerkt aan de vragen en signalen.

Datzelfde horen we terug bij opbouwwerker en teamleider Erni Venhovens van het team Dukenburg: 'Het is belangrijk om in de wijk te zijn als je iets voor bewoners wilt betekenen.' In Dukenburg voerden werkers gesprekken met bewoners over vragen als: hoe kun je, ondanks je beperking, van betekenis zijn voor anderen, voor de wijk? Het was een heel langzaam proces waaruit het project *Helpende handen* is gegroeid, waarin bewoners met en bewoners zonder beperking elke maand samen koken en eten. 'Toen een buurtgenoot in het ziekenhuis raakte, werd er bijvoorbeeld snel een bezoekschema opgesteld. Dat is een mooi voorbeeld van de betrokkenheid die er in zo'n project ontstaat', zegt Venhovens.

Potentieel van de buurt opsporen

In Nijmegen is in elk wijkteam een opbouwwerker aangenomen voor zestien uur in de week. Tegelijkertijd wordt er van alle wijkteamleden gevraagd dat ze een bijdrage leveren aan de leefbaarheid van de wijk en het versterken van de buurt. Samenlevingsopbouw, buurtondersteuning en opbouwwerk staan in het Nijmeegse sociaal werk dus hoog op de agenda. De vraag is dan: als alle sociaal werkers aan opbouw moeten werken, waarom moet je dan ook nog een opbouwwerker in het team hebben?



Zwartsenberg is al twintig jaar opbouwwerker en sinds ruim vier jaar wijkteamlid in de voormalige Vogelaarwijk Hatert. 'Wat ik doe is het ondersteunen van bewonersinitiatieven en het faciliteren van bewonersgroepen. Het contact dat ik heb met bewoners vindt plaats in een spontane, meer informele situatie. Ik werk vanuit de ABCD-methode. Dat wil zoveel zeggen als dat mijn focus ligt op het opsporen van het potentieel van een buurt, van de krachten van mensen. Mijn collega's zijn meer gericht op individuele hulpvragen die een oplossing vereisen. Dan ervaar je de wijk op een andere manier.' Venhovens geeft aan: 'Voordat ik in het wijkteam zat, had ik geen idee dat "het gesprek aangaan" een competentie was. Ik stapte op mensen af en vroeg wat hen bezighield. Niet vanuit een hulpverlenersachtergrond, maar vanuit talenten. Dat is blijkbaar niet voor iedereen vanzelfsprekend.'



Het is niet alleen maar "u vraagt, wij draaien". Een opbouwwerker is er om bewoners te faciliteren, maar wel met oog voor het grotere geheel. Daar hoort begrenzen en structureren bij als de situatie daarom vraagt.



Bewoners sturen de agenda

'Het is voor mijn collega's uit het sociale wijkteam soms lastig te bevatten wat ik precies doe. Wat helpt is mensen meenemen in een inspirerend voorbeeld', zegt Zwartsenberg. 'We hebben hier in Hatert bijvoorbeeld een buurtmoestuin. Een aantal bewoners wilde dat, dus ik heb gezocht naar een stuk grond in de wijk. Maar eenmaal een plek gevonden zijn die bewoners zelf aan de slag gegaan. Als het kan vind ik dat bewoners het runnen van die tuin uiteindelijk helemaal zelf moeten doen. Dan is het niet mijn project, maar hun project. Als opbouwwerker moet je steeds weer je agenda opnieuw richten. Je laat de invulling van je agenda afhangen van wat bewoners willen doen, niet wat jij voor ogen hebt met een wijk. Als ze aan mij vragen wat ik als opbouwwerker ga doen, dan zeg ik: ik haal de vraag bij de bewoners op. Ik zeg niet vooraf: "ik wil daar en daar uitkomen". Want het is hun verhaal, hun interesse.'

Deze manier van denken komt precies overeen met de doelstellingen van de transitie: doen wat nodig is, aansluiten bij de vraag en belevingswereld van de bewoners. Door een opbouwwerker in het team te hebben die opgeleid is om op die manier over zijn werk en de wijk na te denken, kan aan deze doelen handen en voeten gegeven worden. Zwartsenberg heeft vanuit zijn werk ook gevoeligheid ontwikkeld voor de mate waarin je als professional meegaat met de plannen van de bewoners: 'Het is niet alleen maar "u vraagt, wij draaien". Een opbouwwerker is er om bewoners te faciliteren, maar wel met oog voor het grotere geheel. Daar hoort begrenzen en structureren bij als de situatie daarom vraagt. Soms moet ik ingrijpen of moet ik kiezen welke initiatieven ik help. Dat is de professionele afweging die ik moet maken. Welke bewoners hebben mijn hulp echt nodig en zijn tegelijkertijd bezig voor het grotere belang van de buurt of wijk?'

Soms zijn er incidenten, of vervelende voorvallen. Dan ben ik het aanspreekpunt als bewoners er zelf niet uitkomen. Vooral als het gaat om mensen met een rug-



zakje. In de moestuin was er bijvoorbeeld een man die andere vrijwilligers begon te bedreigen. Mensen die helemaal niet bang uitgevallen zijn, durfden niet meer bij de moestuin te komen. Ik heb hem gevraagd zijn gedrag te veranderen. Uiteindelijk heeft hij toen zelf de conclusie getrokken om weg te gaan.'



Ik heb verstand van groepsgerichte aanpak, zij van hulpverlening. Die combi zorgt ervoor dat één en één drie is.



Zorg- en hulpvragen krijgen vaker een welzijnsantwoord

Opbouwwerkers zijn gewend signalen bij elkaar te brengen. 'Als ik binnen een paar weken een aantal keer hoor: alleenstaande moeder, kleine kinderen, vraag ik direct of mijn collega's eraan gedacht hebben om deze vrouwen met elkaar in contact te brengen, zodat ze elkaar misschien kunnen steunen. Dat kan een deel van de oplossing voor hun individuele vragen zijn', zegt Venhovens. Door de samenwerking tussen individuele ondersteuners en opbouwwerkers in één wijkteam, kunnen veel hulpvragen (deels) opgelost worden door de cliënten in contact te brengen met reeds bestaande buurtinitiatieven, informele netwerken of met elkaar. Er wordt minder snel aan een formele dagbesteding gedacht wanneer een hulpverlener op de hoogte is van buurthuisactiviteiten. Via de opbouwwerker krijgen buurtinitiatieven vaker te maken met vrijwilligers met een rugzakje, maar deze mensen worden daarmee wel vaker informeel en op een laagdrempelige manier geholpen. Zwartsenberg: 'Een collega die Wmo-consultant is, had een paar cliënten met interesse in de moestuin. Daar was ook iemand bij die op de "groenschool" had gezeten. Zo iemand had ik anders nooit gevonden.'

Zo zorgt de samenwerking in het team ervoor dat de hulpverleners en de opbouwwerkers cliënten met elkaar kunnen 'uitwisselen'. Zwartsenberg: 'Ik heb verstand van groepsgerichte aanpak, zij van hulpverlening. Die combi zorgt ervoor dat één en één drie is. De samenwerking levert voor mij een ander soort initiatieven en activiteiten op, die aan de andere kant weer aansluiten bij bepaalde doelgroepen. Veel zorg- en hulpvragen krijgen hierdoor een welzijnsantwoord.'



4

Haarlem: Een brede blik biedt andere oplossingen

In Haarlem zijn alle wijkteams toegerust met een deskundige op het gebied van samenlevingsopbouw. Deze opbouwwerkers hebben onder andere de taak hun teamleden, die meer gewend zijn aan individuele aanpak, mee te nemen in hun werkwijze. Ze ontwikkelen onder andere het 'Bakkie in de Wijk' om bewoners beter te leren kennen.

De brede blik

De basis voor de werkwijze van het wijkteam Noord-Zuid in Haarlem is gelegd met de training *DichtErBij*. Deze training is gericht op de kennis, vaardigheden en houding die de sociale professional nodig heeft om preventief te werken en aan te sluiten bij wat een cliënt (nog) kan, met of zonder hulp van zijn sociale netwerk. Opbouwwerker Eva van der Randen was betrokken bij de keuze voor deze training: 'Het begint bij het bewustzijn van de medewerker. Het vergt een brede blik om te kijken vanuit wat iemand kan en wil. Dat is essentieel voor het wijkteam. Als opbouwwerker ben ik dat meer gewend.' Van der Randen is opbouwwerker bij welzijnsorganisatie Dock en sinds de oprichting in 2015 lid van het sociale wijkteam Noord-Zuid. Vanuit haar expertise pakt zij binnen het team de opbouwwerkachtige werkzaamheden op, en tegelijkertijd draagt ze aan haar collega's over hoe ook zij preventief en collectief kunnen werken. 'Het voelt af en toe wel dubbel: ik neem het werk mee in mijn team, en ik neem het team mee in mijn werk.' Haar collega's in het team zijn een maatschappelijk werker, een ambtenaar Wmo en Werk & Inkomen, een wijkverpleegkundige, een sociaal raadsman en een medewerker cliëntondersteuning. Zij zijn van oudsher meer thuis in het inspelen op individuele hulpvragen. Ieder teamlid werkt achttien uur per week in het sociale wijkteam en de rest van hun contract voor de moederorganisatie. Samen geven ze vorm aan de wijkgerichte aanpak.

Collectief kan bijdragen aan individueel

Het team heeft het eerste jaar nadrukkelijk gewerkt aan die brede blik. Bij het opstarten van het team hebben ze een sociale kaart gemaakt. En 'netwerk' staat wekelijks als agendapunt op de teamvergadering. De insteek is altijd: wat kan en wil het team doen aan wijkgerichte activiteiten, en waar wil iemand op aansluiten? Van der Randen vertelt ook de laatste ontwikkelingen in het aanbod van vrijwilligersorganisaties en legt met name verbindingen met dagbesteding, activering, opvoedondersteuning, welzijn op recept en maatjesprojecten. Daarnaast wordt ze steeds vaker gevraagd om als verbindende wijkpartner aan te sluiten bij overleggen over het thema leefbaarheid. Op deze manier vervult ze een communicatierol in het team en tussen het team en de omgeving.



‘De basis van wijkgericht werken is het bouwen aan een netwerk, de bewoners kennen, weten welke organisaties en activiteiten er zijn, het koppelen van bewoners aan activiteiten en aan elkaar. En niet te vergeten: aandacht voor wat iemand wel kan en wil.’ Volgens Van der Randen kan het collectieve deel bijdragen aan het oplossen van een individuele hulpvraag. Om aan te kunnen sluiten bij wat iemand kan en wil, heb je (kennis van) dat netwerk nodig. Door iemands wens te verbinden aan een ander of aan een activiteit, werk je aan het vergroten van iemands participatie en welzijn. Zo was er een mevrouw die door schulden een laag zelfbeeld had en weinig naar buiten durfde. Door haar naar vrijwilligerswerk te begeleiden waarin zij anderen tot steun kan zijn en als vraagbaak fungeert voor anderen, voelt zij zich nu een stuk sterker en beter in staat aan haar problemen te werken.



De basis van wijkgericht werken is het bouwen aan een netwerk, de bewoners kennen, weten welke organisaties en activiteiten er zijn, het koppelen van bewoners aan activiteiten en aan elkaar. En niet te vergeten: aandacht voor wat iemand wel kan en wil.



Manieren om te bouwen aan het netwerk in de wijk

Contacten leggen en een netwerk opbouwen kost tijd. Ook al ervaren ze druk, de wijkteamleden willen er tijd voor maken om met elkaar te blijven leren en de wijk in te gaan. Van der Randen: ‘Het is zaak dat we ons niet gek laten maken. Het helpt als er al structuren zijn in de wijk. In Noord-Zuid bevindt zich een aantal buurten waar die nagenoeg ontbreken.’ Enerzijds zoekt het team verbinding met professionals en vrijwilligers die contact met bewoners hebben. Zo organiseert Van der Randen samen met de kerken een bijeenkomst in de wijk om kennis te maken en te vertellen over de rol van het wijkteam. Ook zijn er bijeenkomsten met fysiotherapeuten, zodat zij cliënten met vragen die verder gaan dan het eigen werkveld kunnen doorverwijzen.

Anderzijds richt het team zich op de wijkbewoners zelf. Bijvoorbeeld door bij te dragen aan De Buurtcamping. Dat is een breed, landelijk uitgevoerd initiatief waarbij bewoners van verschillende steden stadsparken een weekend lang omtoveren tot buurtcamping. Door aanwezig te zijn op de buurtcamping Nelson Mandelapark Haarlem Noord, heeft het wijkteam kennisgemaakt met bewoners en hebben ze actieve buurtbewoners ontmoet. Contact zoeken met bewoners is niet voor alle leden van het team even vanzelfsprekend of makkelijk. Van der Randen ziet het als haar rol om haar collega’s ‘mee te nemen in de waarde van het gesprek’.

Bakkie in de Wijk

Van der Randen heeft daarom halverwege dit jaar samen met de andere teamleden een aanpak ontwikkeld om als team kennis te maken met bewoners in de wijken: het ‘Bakkie in de Wijk’. Dat heeft het team Noord-Zuid nu twee keer gedaan. Op een tijdstip dat werd aangekondigd in een huis-aan-huisflyer, trok het hele wijkteam met een campingtafeltje en kannen koffie en thee een wijk in. In duo’s



werd huis aan huis aangebeld om zich voor te stellen en het gesprek aan te gaan over wat de buurtbewoner vindt van de wijk, of hij het team kent, wat er speelt. Bewoners werden ter plekke uitgenodigd om een bakkie te komen doen.



Het 'Bakkie in de Wijk' is een mooie start om zicht te krijgen op welke bewoners mogelijk een hulpvraag hebben, en welke krachten er in de buurt aanwezig zijn.



Van tevoren heeft Van der Randen het team goed voorbereid: hoe stel je je voor, waar ga je het gesprek over aan? Hoe sluit je aan bij wat de bewoner je vertelt? Achteraf heeft het team samen gekeken welke informatie er uit de buurt is opgehaald. Wat is de waarde van de gesprekken, welk beeld is er ontstaan, wat is het effect geweest, welke concrete vragen en aanknopingspunten zijn er gehoord?

'De eerste keer was ik redelijk nerveus om aan te bellen en wisten we niet goed wat we ervan moesten verwachten. De tweede keer is dat al een stuk makkelijker', vertelt Tom Reedijk die als sociaal raadsman in het team zit. 'Het 'Bakkie in de Wijk' is een mooie start om zicht te krijgen op welke bewoners mogelijk een hulpvraag hebben, en welke krachten er in de buurt aanwezig zijn. Ik kwam laatst bij een Marokkaanse mevrouw met autisme. Zij wilde graag een Nederlandse taal cursus volgen, maar komt daar vanwege haar Portugese paspoort niet voor in aanmerking. Vroeger had ik dan niet echt een oplossing gehad, maar nu heb ik haar aan een taalmaatje kunnen koppelen. Door breed naar een wijk en haar bewoners te kijken, zijn we minder gefocust op het probleem of de hulpvraag, en zie je eerder andere oplossingen.'



5

Overbetuwe: Vrijwilligers in sociale kernteams

De sociale kernteams van het Gelderlandse Overbetuwe weten de samenwerking met burgers tot stand te brengen met een bijzondere troef: vrijwilligers. De vrijwilligers staan in verbinding met de inwoners van de gemeente en daarmee verlagen ze voor hen de drempel naar de kernteams.

Kernteams met professionals en vrijwilligers

Overbetuwe is een bijzondere gemeente in de provincie Gelderland. De gemeente telt circa 46.000 inwoners, is opgebouwd uit dertien kernen en heeft een oppervlakte van 115 km. Door de geografie van de gemeente wordt er gesproken over 'sociale kernteams' in plaats van wijkteams. De gemeente heeft ongeveer twee jaar geleden zes kernteams samengesteld met in totaal negen professionals uit vier moederorganisaties (MEE, maatschappelijk werk, welzijnswerk en het RIBW). En het bijzondere is dat in elk van deze teams een of twee vrijwillige medewerkers actief zijn. De teams streven ernaar om uit elke kern een vrijwilliger in een van de teams te hebben.

Basisopdracht is verbindingen leggen

'De kernteams hebben de opdracht om de schakel te zijn tussen inwoners en gemeente, en om problemen en mogelijkheden te signaleren', vertelt ontwikkelmanager en regisseur Oscar Strijker. Strijker geeft leiding aan alle teams, en begeleidt deze naar meer zelfstandig functioneren. Het doel van de teams staat verwoord in de nota *Vorming sociale kernteams Overbetuwe*: 'De informele en formele zorg op lokaal niveau beter verbinden en inwoners in een vroeg stadium helpen om zo onnodig zwaardere zorg en ondersteuning te voorkomen.' Strijker: 'Om hier vorm aan te geven, hebben we vanaf oktober 2014 vrijwillige medewerkers uit de kernen gewonnen voor de kernteams. Zij zijn als geen ander bekend met de lokale instellingen, activiteiten, bewoners en verenigingen. Zij weten waar wel of juist niet bij aangesloten kan worden.' Hoewel een achtergrond in de zorg en welzijn een pre is, zijn het nadrukkelijk geen beroepskrachten. Strijker: 'De meerwaarde van de vrijwilligers zit niet in hun know how of professionele achtergrond, het zit 'm in hun verbinding met de mensen, het sociale netwerk. De achtergrond van de vrijwillige medewerkers varieert van een brandweerachtergrond tot en met een administratieve achtergrond in de bouwwereld.'

Meerwaarde door verbinding met de samenleving

De samenwerking met vrijwillige medewerkers verlaagt voor dorpsbewoners de drempel naar de kernteams. De vrijwillige medewerkers zijn bijvoorbeeld aanwezig bij spreekuren. Hun grootste bijdrage is misschien wel dat zij veel mensen met kleine en grotere vragen bereiken, doordat zij actief zijn in hun gemeenschap, kerken of ver-



enigingen. Voor moeilijke vragen of vragen in de taboesfeer zijn vrijwillige medewerkers soms een makkelijkere eerste gesprekspartner dan een beroepskracht. Strijker: 'Natuurlijk zijn er ook dingen die je liever niet met een vrijwilliger bespreekt. Zeker niet als die tevens je buurvrouw is. Daar letten we wel op. Die dorpen zijn immers heel klein. Vanuit een van de kernen in Overbetuwe kwam de vraag om een vrijwilliger uit een andere kern. Zij leert nu de actieve bewoners kennen en de verenigingen in die gemeente, maar ze woont er niet. Dat kan ook. Je moet daar ook pragmatisch in zijn.'

Om hun taak in het kernteam goed te kunnen uitoefenen, krijgen de vrijwilligers cursussen aangeboden zoals gesprekvaardigheden of groepsvorming. Strijker blijft hierbij scherp kijken naar de functie van de vrijwilliger: 'Ik heb ook verschillende keren de vraag gekregen naar een bijspijkerkursus zorg en welzijn. Maar dat doen we expres niet. Ze zijn geen maatschappelijk werker en hoeven dat ook niet te worden.' In de samenwerking met beroepskrachten ontwikkelen ze een gezamenlijk kader waarbinnen kennis wordt opgedaan.

Vrijwillige medewerkers zijn wezenlijk anders dan beroepskrachten

De vrijwillige medewerkers werken formeel acht uur per week voor het kernteam. Maar door hun verbondenheid met de gemeenschappen in de kernen waar ze wonen, komt het geregeld voor dat hun werk meer dan de afgesproken uren beslaat. Carla Otter-Haket, vrijwillige medewerker uit het wijkteam Elst-Oost, vertelt: 'Nu mensen weten dat ik in het kernteam zit, komen ze ook tijdens de koffie na de kerkdienst naar me toe met vragen. Dan luister ik wel naar hen, maar als ik hen echt moet helpen, vraag ik ze bij me terug te komen op een moment waarop ik voor het kernteam werk.'



Ik heb ook verschillende keren de vraag gekregen naar een bijspijkerkursus zorg en welzijn. Maar dat doen we expres niet. Ze zijn geen maatschappelijk werker en hoeven dat ook niet te worden.



Door de significante bijdrage aan het wijkteam rijst de vraag of de rol van de vrijwilligers niet betaald zou moeten zijn. Strijker denkt van niet: 'Als we de vrijwilligers allemaal een contract van acht uur in de week zouden geven, verandert de dynamiek van het team enorm. De omgang met vrijwilligers is toch wezenlijk anders dan de omgang met professionals. Er worden andere dingen verwacht. Maar ik sluit niks uit.'

Snelle doorloop

De motivatie van de vrijwillige medewerkers voor dit werk is zeer uiteenlopend. De een doet het om iets te doen te hebben na zijn pensioen, de ander kan (tijdelijk) geen werk vinden, een derde vindt het fijn om naast een parttime baan maatschappelijk betrokken te zijn, en een vierde doet het om werkervaring op te doen. Een vaak gehoorde 'klacht' over vrijwillige medewerkers is dat ze maar relatief



kort betrokken zijn. Mensen die intensief vrijwilligerswerk doen, doen dat meestal in een bepaalde periode van hun leven. Ze zijn herstellende van een langdurige ziekte of zitten tijdelijk zonder werk. Hoe zorg je voor stabiliteit in een sociaal team met zo'n snelle doorloop van medewerkers?

Strijker herkent dit, maar is er heel pragmatisch over: 'Ach ja, wellicht is dat een gegeven, maar als de vrijwilligers een korte periode betrokken zijn, is dat ook goed. In het begin hadden we een jonge meid die vrijwilliger wilde zijn. Als ze er drie maanden bij is, is dat toch ook prima? Dan heeft ze toch drie maanden een enorme bijdrage geleverd. Uiteindelijk is ze een jaar gebleven. Nu heeft ze een fulltime baan elders. Overigens werken we voor professionals ook met jaarcontracten. Als alles voor beide partijen goed zit, wordt het contract verlengd, maar het is toch goed om elk jaar te evalueren of we nog goed bij elkaar aansluiten. En het hoeft niet zo te zijn dat ze na een jaar allemaal weg zijn. Komend jaar gaan alle teamleden door, op één na.'



Als de vrijwilligers een korte periode betrokken zijn, is dat ook goed.



De gemeenschap op de been

Het unieke aan de vrijwillige medewerkers in de teams is dat ze leven in het gebied waarin ze werken en bekend zijn met de gemeenschap. Dit resulteert in nieuwe thema's voor het kernteam. In Elst verviel bijvoorbeeld de beschikking voor huiswerkbegeleiding. Een aantal ouders had daar problemen mee en kwam bij het kernteam. Na drie verschillende individuele vragen zei de vrijwilliger van het team: hier moet iets aan gebeuren. Ze nam contact op met de ouders en de school, en probeert nu de partijen 'aan elkaar te knopen'. En in Andelst merkte de vrijwilliger op dat er iets moest gebeuren met het verzorgingshuis, de huisartsen en de jongeren. Ze kreeg de gemeenschap op de been, letterlijk, want inmiddels is er een wandelclub waar ook jongeren bij worden betrokken.





Conclusies

Welke conclusies kunnen we trekken uit de gesprekken met de gemeenten Noordoostpolder, Nijmegen, Haarlem en Overbetuwe? De werkzame factoren die we bij de gemeenten zijn tegengekomen, hebben we op een rij gezet. Daarbij kijken we naar de volgende samenhangende elementen: de context waarin de teams opereren, de werkwijze, het type professionals en hun competenties.

Context: steun van de gemeente cruciaal

Uit de vier verhalen leren we dat de ambitie van de gemeente met betrekking tot preventief werk en collectieve voorzieningen van doorslaggevend belang is. In de vier gemeenten die we bezochten, gaf de gemeente nadrukkelijk de opdracht om te werken aan preventie en samenlevingsopbouw. Gemeenten hebben een duidelijke ambitie geformuleerd over het bevorderen van participatie en eigen kracht, meer informele oplossingen, dichterbij de mensen, en doen wat nodig is. De gemeenten Nijmegen, Haarlem en de Noordoostpolder kozen ervoor om hier vorm aan te geven door in de teams buurtwerkers of opbouwwerkers aan te stellen. In Overbetuwe is de keuze gemaakt om vrijwilligers in de teams te betrekken. Zonder deze steun van de gemeente is goede samenwerking tussen het wijkteam en bewoners en burgerinitiatieven wellicht ook mogelijk, maar niet zo vanzelfsprekend als in bovengenoemde gemeenten.

Wat gemeenten zou kunnen helpen om goede samenwerking voor elkaar te krijgen, is een actievere houding hierin van welzijnsinstellingen. Een sprekend voorbeeld is Nijmegen, waar Carrefour al bij de invoering van Welzijn Nieuwe Stijl anticipeerde op de transformatie en overgang van doelgroepenbeleid naar buurtwerk. Zo werd het welzijnswerk een belangrijke partner in de gemeente en eerder aangemerkt om deel te nemen aan het sociale team.

Opdracht van het team expliciet gericht op samenlevingsopbouw

In het verlengde van de gemeentelijke opdracht liggen de doelstellingen van het sociale (wijk)team. In de vier voorbeelden zien we dat deze opdracht expliciet gericht is op het ondersteunen van actieve bewoners, het versterken van netwerken, en het faciliteren van burgerinitiatieven of collectieve activiteiten. Zulke (formele) doelstellingen bieden ondersteuning aan teamleiders in de samenstelling en aansturing van de teams en zijn een steun in de rug voor de teamleden om tijd en ruimte te maken voor het samenwerken met actieve bewoners.



Leggen van verbindingen

De sociale teams in de gemeenten die we bezochten hebben nadrukkelijk tijd vrijgemaakt voor samenlevingsopbouw. In sommige wijkteams, zoals in Nijmegen, zijn opbouwwerkers gevrijwaard van individuele casuïstiek. Maar meestal besteedt een aangewezen teamlid een deel van zijn of haar werktijd aan samenlevingsopbouw, naast andere taken. Dit teamlid stimuleert de andere teamleden om aandacht te (blijven) besteden aan 'de brede blik en het leggen van verbindingen'.

Expliciet tijd vrijhouden voor samenlevingsopbouw is belangrijk om deze preventieve activiteiten gaande te houden. Zo gaf opbouwwerker Wessel Zwartsenberg aan dat naarmate de caseload toenam, voornamelijk bij herbeschikkingen na de transformatie, het werken aan samenlevingsopbouw meer in de knel kwam.

Organisatievorm: verbinders in het team

Vervolgens is de vraag: hoe zijn de teams opgebouwd en welk effect heeft dit op samenwerken met actieve bewoners en buurtinitiatieven? Sociale (wijk)teams zijn meestal samengesteld uit professionals met verschillende expertises en deskundigheid, zeker de brede sociale teams. Zoals in de infografic in de inleiding te zien is, bevatten de teams meestal een maatschappelijk werker (in 84 procent van de gemeenten), een Wmo-consulent (in 83 procent van de gemeenten), een MEE-consulent (81 procent), een wijkverpleegkundige (58 procent) en een jeugdhulpverlener (46 procent) (Arum & Schoorl, 2016). Opvallend is dat hier geen opbouwwerker bij staat.

In onze voorbeelden, waar samenlevingsopbouw een expliciete opdracht is, zijn aan de teams juist wel verbinders toegevoegd: opbouwwerkers (in de Noordoostpolder, Haarlem en Nijmegen) en/of vrijwillige medewerkers (Overbetuwe). Zij werken vanuit hun eigen ervaring en expertise aan samenlevingsopbouw en nemen de andere teamleden mee in hun werkwijze. Zij werken (volledig of een deel van hun werktijd) als verbinder tussen bewoners en als verbinder tussen het team en de bewoners. In de volgende twee paragrafen beschrijven we hoe opbouwwerkers en vrijwilligers het 'werken met bewoners en initiatieven' tot uitvoering brengen.

Door opbouwwerkers meer samenwerking met bewoners

Van alle professionals in het sociale domein lijkt de opbouwwerker een buitenbeentje. Hun werk wordt vaak ondergewaardeerd en/of niet goed begrepen (Binnendijk, 2016). Daarom was onze eerste vraag: wat doen ze dan precies? Het primaire werk van opbouwwerkers is het ondersteunen van buurtinitiatieven. Dit heeft verschillende kanten. Soms helpen ze bij het opstarten van projecten. Soms wijzen ze de initiatiefnemers op een geldpotje. Soms raken ze betrokken bij een bestaand initiatief om de verbinding te leggen met de systeemwereld (instellingen en voorzieningen). Dit gebeurde bijvoorbeeld bij het buurthuis in Espel, Noordoostpolder. Soms helpen ze groepsprocessen te begeleiden.

Samenlevingsopbouwwerkers zijn specialist in het verbinden van mensen. Hun werkt bestaat vaak uit heel veel 'praatjes' met buurtbewoners, partners en collega's in de wijk en winkeliers. Op die manier leggen ze op een heel laagdrempelige en informele manier een enorm netwerk in de wijk aan. Als er dan een vraag komt van een van die spelers in de wijk, weet de opbouwwerker precies iemand die daarbij kan helpen. Net als met het voorbeeld uit de Noordoostpolder waarbij een



wat stugge buurman die zijn tuin slecht onderhoudt door opbouwwerker Wierda voorgesteld wordt aan een buurtbewoner die vroeger in de plantsoendienst werkte.

Tijd en vrijheid

Bovendien zijn opbouwwerkers door deze manier van werken bij uitstek de uitvoerders van de kern van de transformatie, namelijk om meer via het informele netwerk en meer in de informele sfeer op te lossen. Dit opbouwen van netwerken kost wel tijd. De opbouwwerkers hebben tijd en vrijheid nodig om hun werk te kunnen doen. Hun 'praatjes' zijn niet in een systeem in te voeren als consulten met direct effect. In de teams met opbouwwerkers die goed hun werk kunnen doen, is in die vrijheid voorzien.

Een belangrijk element van het opbouwwerk is de 'omgekeerde benadering' van welzijnswerk. Opbouwwerkers zijn bezig om netwerken te verstevigen vóór er problemen zijn. Het zijn verbinders die kijken naar de potentie van een wijk en haar bewoners. Dit werk is dus per definitie preventief en collectief. De invloed die de opbouwwerkers in het team hebben, is dat ze hun collega's mee kunnen nemen in hun werkwijze en brede blik. Opbouwwerkers bekijken een wijk heel anders dan professionals die meer individuele hulp verlenen. Nu in de transformatie de informele hulp, het eigen netwerk van mensen, de kracht van de bewoners en de wijk, zo centraal staat, is het enorm nuttig om alle sociale teamleden ook meer te leren hoe je de kracht van een wijk leert kennen. Een aansprekende manier waarop dit gebeurt is bijvoorbeeld het 'Bakkie in de Wijk' in Haarlem en de wijkscan in Nijmegen.

Praatje op straat

Het is zeer aannemelijk dat generalistische wijkteamleden een opbouwwerkachtige denkwijze kunnen aanleren. Maar het blijft lastig om te schakelen tussen problemen oplossen enerzijds, en netwerken bouwen voordat er problemen zijn anderzijds. Vooral omdat de eerste taak urgenter lijkt dan de tweede. Zoals een aantal van de opbouwwerk-respondenten zegt: 'Voor je het weet maak je je druk over je wachtlijst, en schiet het samenlevingsopbouwwerk erbij in'. Dat blijkt ook uit het eerder genoemde onderzoek naar wijkteams van Arum en Schoorl (2016).

Wat we veel opbouwwerkers horen zeggen, is 'ik ben geen hulpverlener'. Hulpverlener zijn heeft een aantal voordelen, je kunt mensen helpen en zorg bieden, maar sommige mensen ervaren een drempel om hulp te vragen, 'die gaat vertellen wat ik moet doen'. Terwijl ze wel hulp nodig hebben. Zomaar een gewoon praatje op straat, in de buurt, kan een laagdrempelige toegang tot het wijkteam zijn.

Door vrijwilligers laagdrempeligheid en aansluiting bevorderd

Naast opbouwwerkers, kunnen vrijwilligers in het team een bijdrage leveren aan een betere samenwerking tussen het sociale team en bewoners en burgerinitiatieven. De samenwerking tussen de professionals en de vrijwilligers in Overbetuwe, verrijkt de thema's waar het team mee aan de slag gaat. Door met vrijwilligers samen te werken, wordt voor bewoners de drempel naar het sociale team verlaagd. Om gesprekken te kunnen voeren met cliënten hoeven de vrijwilligers overigens niet per se in het wijkteam te zitten. In Nijmegen worden de meeste vragen aanvankelijk beantwoord door vrijwilligers van het Stip, en in het buurthuis van Espelevaart (Noordoostpolder) zijn de vrijwilligers het eerste aanspreekpunt



voor bewoners. Ook hier werd benadrukt dat door vrijwilligers de eerste intake te laten doen, de toegang tot het sociale team als laagdrempeliger wordt ervaren. In het wijkteam in Overbetuwe is de voornaamste taak van vrijwilligers om op de hoogte te komen en blijven van burgerinitiatieven en actieve bewoners en verenigingen. Dit zorgt ervoor dat alles wat er al gebeurt in een buurt bekend wordt bij de formele zorg, zodat deze er gebruik van kan maken. Teamleider Oscar Strijker zei over buurtinitiatieven en collectiviteiten: 'Er gebeurt al heel veel in de gemeente. Maar een groot deel daarvan is impliciet. Door de samenwerking tussen de vrijwilligers in het wijkteam en de actieve bewoners, worden dit soort activiteiten expliciet. Met als gevolg dat er meer mensen aansluiting vinden bij die initiatieven.'

Hulpverlening en samenlevingsopbouw in één team verrijken elkaar

Een belangrijke bevinding van deze verkenning is dat de wisselwerking tussen opbouwwerkers en/of vrijwilligers en de andere teamleden een echte verrijking is voor de ondersteuning van en de samenwerking met (wijk)bewoners en burgerinitiatieven. Door verschillende achtergronden, standpunten en expertises in een team bij elkaar te brengen, kunnen de doelen van de transformatie beter worden waargemaakt. Er wordt niet alleen naar een zorg- of hulpvraag gekeken, maar er worden vanuit een bredere blik, vanuit de kracht en mogelijkheden van mensen, verbindingen gezocht, op een informelere manier en meer samen met het sociale netwerk in een wijk.

Door verschillende expertises binnen een wijkteam te combineren, krijgen zorg- en hulpvragen vaker een welzijnsantwoord, zoals opbouwwerkers uit Nijmegen en Haarlem het verwoordden. Oplossingen met burenhulp, buurthuizen of buurtactiviteiten zijn goedkoper dan het leveren van specialistische hulp, indien dit mogelijk is. In Nijmegen en de Noordoostpolder heeft deze verbinding ertoe geleid dat eenzaamheid gesignaleerd is en samen met de bewoners is aangepakt.

Toegang makkelijker

Daarnaast is het verlagen van de drempel tot het sociale wijkteam een terugkerend thema. Informele gesprekken met een sociaal werker die in een wijk rondloopt, of met vrijwilligers die (intake)gesprekken houden, kunnen nieuwe hulpvragen opleveren die anders niet gesignaleerd worden. De toegang tot het team wordt makkelijker.

Een opbouwwerker of vrijwilliger in het team levert een andere kijk op een wijk. Opbouwwerkers kunnen door hun opleiding en expertise, naast het ontsluiten van de kracht van de burgers, ook hun teamgenoten leren om meer preventief en collectief te denken over een wijk. Teams met opbouwwerkers en/of vrijwilligers weten beter wat er in een wijk speelt, en kennen niet alleen de problemen, maar zijn ook op de hoogte van de kracht van de wijk en weten deze te benutten.



Literatuurlijst

Arum, S. & Schoorl, R. (2016). *Sociale (wijk)teams in beeld. Stand van zaken na decentralisaties*. Utrecht: Movisie. [Pdf te downloaden van Movisie.nl](#).

Bergen, A.M. van, Poll, A; Werf, M. van der & Willemsen, E. (2015). *Ervaringsdeskundigheid in de wijk*. Hoe organiseer je het? Utrecht: Movisie. [Pdf te downloaden van Movisie.nl](#).

Binnendijk, W. (2016). Opbouwwerk: laat zien waar je voor staat. Op [Buurtwijs.nl](#): 18 november 2016.

Hilhorst, P. & Lans, van der (2016). 'Terug naar de bedoeling De lokroep van de decentralisaties', p 105-188. In: Kruiter, A.J., Bredewold, F. & Ham, M. (2016) *Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt Kroniek van een verandering*. Amsterdam: Van Gennep.

Oude Vrielink, M., Kolk, H. van der & Klok, P.J. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams*. Den Haag: Platform31. [Pdf te downloaden van Platform31.nl](#).

Sok, K. (2016), Burgerbetrokkenheid. Hoe benutten sociale teams hun kennis, kunde en inzet? In: *Maatwerk*, nr. 3, p. 14-16. [Beknopte versie te lezen op Movisie.nl](#).

