



*Is het mogelijk om mensen te begeleiden vanuit gelijkwaardigheid en tegelijkertijd beslissingsbevoegdheid te hebben?*

**Citydeal: basale problemen vragen om meer handelingsruimte voor professionals.**

*met medewerking van Antoniek Vermeulen, projectleider City Deal gemeente Utrecht*

**Om mensen adequaat te kunnen ondersteunen, ook op het gebied van armoede, schulden en wonen, hebben buurtteams vaak te weinig handelingsruimte. Medewerkers raken verstrikt in een woud van regels, wetten en voorzieningen. Meer ruimte om te doen wat nodig is, is dus gewenst. Wat betekent dat voor de rol van de buurtteammedewerkers? Wat betekent die ruimte in de praktijk?**

Sinds de decentralisatie van het sociaal domein hebben de meeste gemeenten sociale wijkteams in het leven geroepen om mensen die het (tijdelijk) niet meer zelf redden te ondersteunen. Mensen worden laagdrempelig en dichtbij huis begeleid door één generalistisch sociaal werker op alle gebieden van het leven. Een hele verbetering. In de oude situatie kregen sommige gezinnen wel tien tot vijftien verschillende hulpverleners over de vloer. Sociaal werkers worden in hun nieuwe generalistische rol zeer gewaardeerd door de cliënten omdat zij als professional naast hen gaan staan en meedenken over de soms ingewikkelde situatie waarin men terecht gekomen is. Eén aanspreekpunt is een stuk overzichtelijker. Toch lukt het op sommige gebieden nog niet om daadwerkelijk problemen goed op te lossen. Sociaal werkers krijgen vaak te maken met de complexiteit van een versnipperde systeemwereld van voorzieningen, regelingen, verordeningen en wetten. Het bemoeilijkt en vertraagt de ondersteuning. Mensen kunnen daardoor niet altijd adequaat geholpen worden waardoor problemen escaleren, met meer ellende en hoge maatschappelijke kosten tot gevolg.

### **Inclusieve Stad**

Dat moest anders kunnen, vonden Leeuwarden, Enschede, Utrecht, Eindhoven en Zaanstad. Vorig jaar tekenden zij samen met drie ministeries de City Deal 'Inclusieve Stad'. De deal moet leiden tot nieuwe manieren van ondersteuning voor kwetsbare huishoudens waar de hulp stukt door verschillende wet- en regelgeving die soms ook nog met elkaar botsen. Buurtteams vormen de kern van deze aanpak die daarbij nauw samenwerken met de gemeente en andere instanties zoals de belastingdienst, Zilveren Kruis en de woningbouwcoöperaties. De ambitie: sociaal werkers meer ruimte geven om te doen wat nodig is om het effect van de ondersteuning aan mensen en gezinnen met complexe problemen te vergroten.

### **Verschuivende rol**

Wat betekent die grotere ruimte voor buurtteams in de praktijk? Aan de basis van iedere ondersteuning van een huishouden met meerdere problemen ligt een ondersteuningsplan: een plan dat de sociaal werker samen met het huishouden opstelt. Daarin zijn de problemen in hun samenhang in kaart gebracht en worden oplossingen bedacht die aansluiten bij de mogelijkheden en de voorkeuren van het huishouden. Als de gekozen oplossing niet binnen de bestaande regelgeving gerealiseerd kan worden, kan de sociaal werker voorstellen of zelfs besluiten (afhankelijk van de ruimte die hij heeft) om een uitzondering op de regels te maken. Van de sociaal werker wordt dan wel verwacht dat hij aantoont dat de gekozen oplossing tot een groot commitment en inzet van het gezin zelf leidt en/of hoge maatschappelijke kosten voorkomt. Daarmee verschuift de rol van de professional, zegt Janine Wagenveld, buurtteammedewerker in de Utrechtse wijk Ondiep Pijlswaer waar met de Citydeal wordt geëxperimenteerd. “Vroeger stond je als professional meer achter de bewoner en tegenover de instanties, toen gingen we meer naast de bewoner staan en in de Citydeal schuiven we meer op naar de rol van mediator tussen gezin en instanties. Dat maakt mijn werk prettiger; ik werk oplossingsgericht, zakelijker, minder vanuit een tegenstelling in belangen.”

### **Expert in levenskunst**

Wat moet de sociaal werker 2.0 kunnen? Ten eerste is kennis vereist. Kennis over ondersteuningsmogelijkheden en de bijbehorende instanties en regelgeving is cruciaal om voor elke situatie een geschikte oplossing te kunnen bedenken. Aan de andere kant is het ondoenlijk om het overzicht te behouden over de veelheid van voorzieningen die ook nog eens permanent aan verandering onderhevig is. In praktijk komt het erop neer dat sociaal werkers vooral handig moeten zijn in het organiseren van kennis. Als tweede helpt het als professionals het ook als hun taak zien, sterker nog, het zelfs een interessant onderdeel van hun vak vinden, om met instanties samen te werken. En als zij bereid zijn ook door de bril van de instanties naar de situatie van het gezin te kijken. Het combineren van kennis over de gezinssituatie met kennis over de regelingen en voorzieningen blijkt cruciaal om tot maatwerkoplossingen te komen. Korte lijnen onderhouden dus. Als derde heb je als werker een bepaalde attitude nodig en moet je over een aantal competenties beschikken.

Buurtteammedewerker Quintus Thies: “Ik denk dan aan vasthoudendheid en vastberadenheid, niet snel opgeven dus. En je moet oplossingsgericht zijn en de inhoud centraal zetten, ook als je soms een onenigheid hebt met iemand van een instantie. Contact maken is erg belangrijk, niet alleen met je cliënt maar ook met de mensen van instanties met wie je iets voor elkaar wilt krijgen. Je moet de mens zien achter het systeem. Feitelijk moet je ook naar de systeemwereld outreachend werken: zoek net zolang tot je de juiste persoon gevonden hebt. Zelfreflectie, steeds weer nadenken over je eigen rol, je eigen mogelijkheden, vind ik hierbij ook heel belangrijk. Eigenlijk moet je een expert in levenskunst zijn. Maar ja dat word je niet zo maar. “

### **Streetwise**

Andere vereisten: kostenbewustzijn. Als een maatwerkoplossing hoge maatschappelijke kosten voorkomt, maakt zo'n oplossing meer kans van slagen bij instanties. Iets dat door buurtteammedewerker Trees Altena wordt onderstreept. “Door de Citydeal heb ik een huishouden kunnen helpen waarin een vrouw op basis van de kostendelersnorm gekort werd omdat haar moeder bij haar kwam wonen. Dat leek me onterecht omdat met de komst van oma veel

maatschappelijke kosten konden worden uitgespaard: haar kleinzoon hoefde niet in een pleeggezin en zij kon haar dochter ondersteunen bij het opkrabbelen uit een depressie. Ik heb deze casus voorgelegd aan het citydealoverleg. Daar is de oplossing gevonden dat voor oma een uitkering werd aangevraagd. En daarna is de kostendelersnorm toegepast”.

Of, zoals Quintus Thies het formuleert: “Van ons als professionals wordt steeds meer verwacht dat we een microvisie op de cliënt en zijn omgeving combineren met een macrovisie op de hele systeemwereld. Je moet je dan wel goed bewust zijn van het hele krachtenveld waar binnen je opereert en daar respectvol mee om gaan. Zo moet je dan ook zicht krijgen op de omvang van de beschikbare middelen en moet je om kunnen omgaan met de schaarste van deze middelen. Ik zou dat graag in nauwe samenspraak doen met bijvoorbeeld mensen van Werk & Inkomen. Zo’n systeemwereld is natuurlijk ook niet helemaal voor niets opgetuigd en daar kennen zij veel beter de fijne kneepjes van dan wij als buurtteam. Maar het is dan wel aan ons om uitzonderingen te onderbouwen, met feiten die wij als sociaal werkers kunnen vertellen aan instanties”.

Buurtteammedewerkers hebben een schakelrol tussen cliënt en instanties. Ze zijn dus eigenlijk ‘streetwise’ onderhandelaars: met instanties krijgen ze eerder een uitzondering gerealiseerd als ze kunnen aantonen dat het huishouden zich zelf óók inspant om tot een oplossing te komen. En andersom kan een mooie maatwerkoplossing die door een instantie wordt geboden de stimulans voor een huishouden zijn om er echt voor te gaan. Want, zo leert de ervaring, in de praktijk blijkt het oplossen van complexe problemen in de leefsituatie pas echt mogelijk als ook het huishouden zelf daarvoor een grote inspanning levert.

### **Citydeal Inclusieve stad**

*De vijf gemeenten wezen elk een ‘regelarme wijk’ aan waarin zij experimenteren met vernieuwende manieren om sociaal werkers meer ruimte te geven om te doen wat nodig is. Is er bijvoorbeeld een andere benadering mogelijk van mensen met langdurige schulden bij landelijke uitvoeringsinstanties als CJIB en de Belastingdienst? Wat is het effect als mensen hun schuld niet met geld aflossen -want dat hebben zij niet- maar door werkzaamheden te verrichten voor hun buurt of buurtgenoten? En hoe belangrijk is het dat sociale professionals kunnen beschikken over een flexibel budget dat zij snel en slagvaardig kunnen inzetten waar nodig? Op basis van de uitkomsten komen de vijf gemeenten eind 2017 met aanbevelingen voor een structurele vernieuwing die nodig is om het effect van de ondersteuning aan mensen met complexe problemen verder te vergroten.*