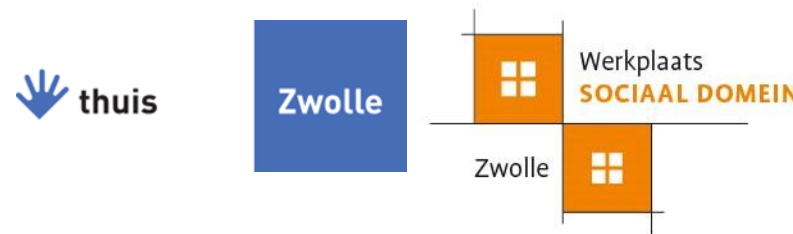


Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa heeft in 2018 en 2019 onderzoek gedaan naar het collectief werken door sociale wijkteams in Zwolle. Aan de hand van een bundeling van drie vooronderzoeken (een literatuuronderzoek, een kwantitatief vooronderzoek en een kwalitatief vooronderzoek) is in samenwerking met de gemeente Zwolle dit hoofdonderzoek tot stand gekomen dat bestaat uit een serie diepte-interviews met veertien Zwolse professionals en een focusgroepspraak met expertleden.

In het rapport komt naar voren dat het belangrijk is dat in discussies over ‘collectief werken’, duidelijk is wat men eronder verstaat. In een nieuw model hebben de onderzoekers het werk van professionals in kaart gebracht, bestaande uit een assenstelsel met als horizontale as Individueel - Collectief en als verticale as Informeel- Formeel. Vooral het bundelen van individuele hulpvragen zou meer gedaan kunnen worden, vinden professionals voor zichzelf en nog meer voor het team als geheel. Als zij – niet gehinderd door enige praktische belemmering – hun gewenste positie aangeven, dan is dat meer op het kruispunt van beide assen, waarmee aangegeven wordt dat zowel Individueel en Collectief met elkaar in balans zijn als ook Informeel en Formeel. Het team als geheel zou in de toekomst nog iets meer collectief en informeel willen opereren.

Verder blijkt uit dit onderzoek dat sociaal werkers kansen zien in de samenwerking met het voorliggend veld omdat daar partijen actief zijn die expertise hebben op het gebied van collectief werken. Een belemmering om collectief samen te werken kan zijn dat – onder andere ingegeven door de hoge werkdruk en meer affiniteit met een individuele insteek - hulpvragen momenteel voornamelijk individueel opgepakt worden. Benodigde kennis en vaardigheden om collectief te kunnen werken, wijken niet wezenlijk af van ‘algemeen’ maatschappelijk werk; hooguit dat de houding (*mind-set*) meer gericht kan zijn op mogelijkheden te (willen) zien om daadwerkelijk collectief te werken.

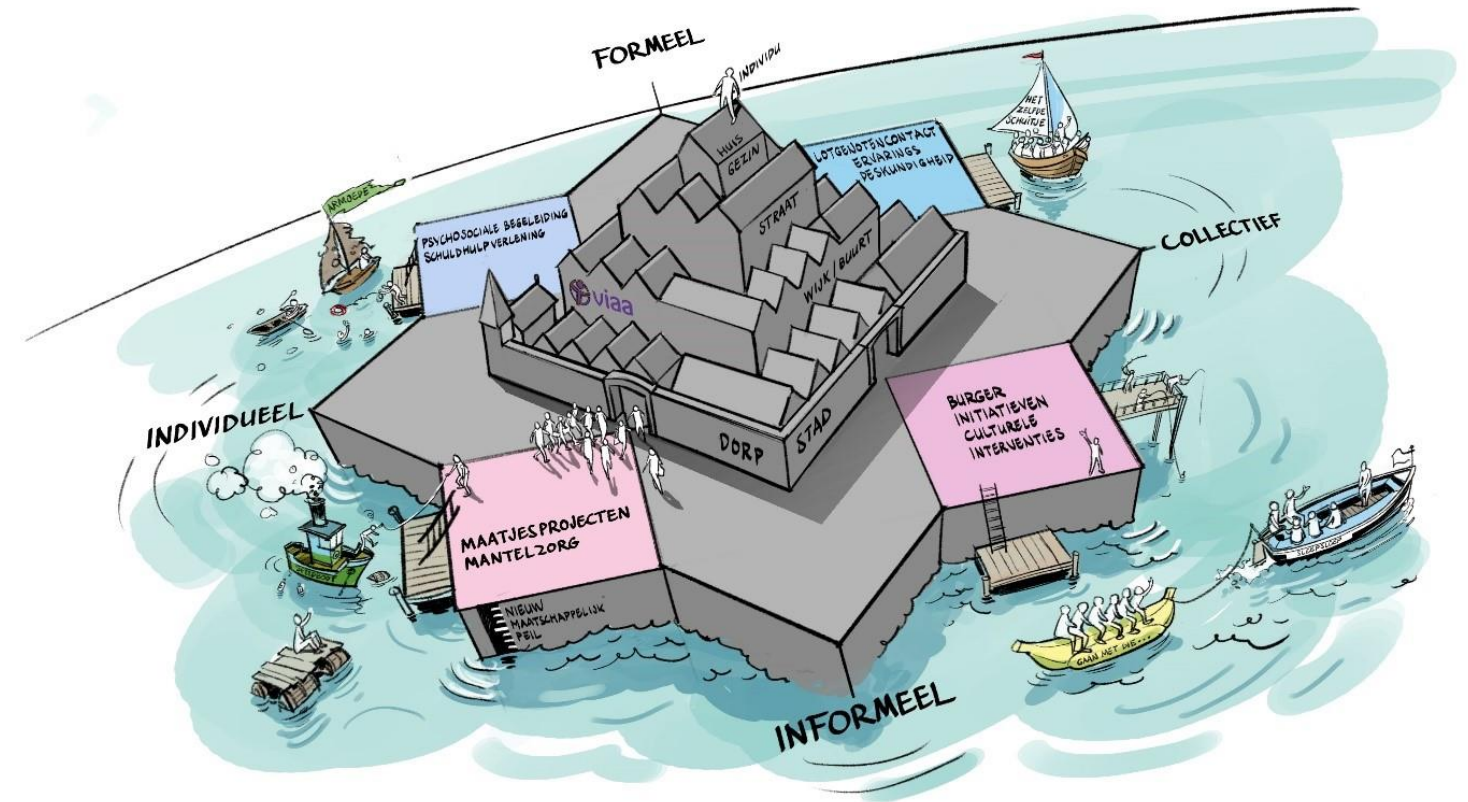


ISBN 978-90-75545-89-0



Collectief en individueel werken in balans: hoe werkt het?

Onderzoeksrapportage over de huidige (dis)balans tussen collectief en individueel werken door sociale wijkteams in Zwolle



Drs. C. Teekman, E van Kampen M HCSW, E. Pruim Msc & Dr. M. Algera
Viaa, Centrum voor Samenlevingsvraagstukken

COLLECTIEF EN INDIVIDUEEL WERKEN IN BALANS: HOE WERKT HET?

Onderzoeksrapportage over de huidige (dis)balans tussen collectief en individueel werken door sociale wijkteams in Zwolle

Drs. C. Teekman
E. van Kampen M HCSW
E. Pruim MSc
Dr. M. Algera

Juni 2019



Collectief en individueel werken in balans: hoe werkt dat?

Onderzoeksrapportage over de huidige (dis)balans tussen collectief en individueel werken door sociale wijkteams in Zwolle

Uitgevoerd door Centrum voor Samenlevingsvraagstukken in opdracht van de gemeente Zwolle

Uitgevoerd door:

Drs. C. Teekman

E. van Kampen M HCSW

E. Pruijm MSc

Dr. M. Algera

Met medewerking van S. Boersma

Juni 2019

Afbeelding omslag: R. Troostheide (2019)

Redactie: I. Gorissen-Bügel en M. Zantinge

Vormgeving en lay-out: M. Zantinge

Viaa

Postbus 10030

8000 GA ZWOLLE

038 - 425 55 42



Dit werk valt onder een [Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Woord vooraf

Het woord 'collectiveren' is een echte tongbreker. Je kunt er ook over twisten of het een mooi woord is. Sommigen associëren het met de wijze waarop in de oude Sovjet Unie economie en landbouw waren georganiseerd. En dat is niet bepaald positief bedoeld. De Dikke van Dale kent deze betekenis ook toe aan collectiviseren. Maar Van Dale vermeldt ook nog een tweede betekenis: het vooropstellen van de gemeenschap in plaats van het individu. Die tweede betekenis ligt ook in het verlengde van de Latijnse oorsprong van begrippen als 'collectief', 'collectie' en 'collecte', namelijk verzamelen en bijeenbrengen. In dat laatste schuilt ook de inzet van collectiviseren voor sociaal wijkteams, namelijk het verzamelen, bijeenbrengen, verenigen van mensen om aan de oplossing van sociale problemen te werken. Om met de Amerikaanse socioloog C. Wright Mills te spreken: *to translate private troubles into public issues*. Het gaat om het vinden van (nieuwe) collectieve oplossingen die bijdragen aan het versterken van (kwetsbare) individuen, groepen en gemeenschappen.

In dit rapport laten de onderzoekers overtuigend zien dat sociaal werkers in de wijkteams de noodzaak van collectiviseren onderschrijven, dat ze er aan willen werken, maar ook tal van belemmeringen ervaren. Dat sociaal werkers aangeven naar een optimale samenhang tussen individueel en collectief werken te streven, is hoopvol. Dat ze belemmeringen ervaren en soms koudwatervrees moeten overwinnen, laat zien dat collectief werken in de recente geschiedenis ondergesneeuwd is. Het sociaal werk heeft in dat opzicht andere tijden gekend. Vooral in de begintijd van het sociaal werk – aan het eind van de negentiende eeuw – waren een individuele en een collectieve benadering in het sociaal werk meer met elkaar verweven. Jane Addams en Mary Richmond de Amerikaanse voorvrouwen van het sociaal werk, vertrokken weliswaar beiden vanuit een tegenovergesteld uitgangspunt.

Addams dacht bij het *settlementswork* in Hull House in Chicago vanuit collectieve arrangementen. Bij het *social casework* van Richmond lag de start in de aanpak van de concrete, acute sociale problemen die individuele mensen belemmeren. Maar de voorvrouwen naderden elkaar en beschouwden de perspectieven van individueel werk en gemeenschapswerk als samenhangend en aanvullend.

Addams en Richmond en hun onderlinge toenadering bieden inspiratie voor hedendaagse sociaal werkers in wijkteams. De onderzoekers borduren voort op de door Addams en Richmond ingeslagen weg. Ze laten zien dat individueel en collectief werken niet altijd even gemakkelijk bij elkaar komen. Het is zoeken en experimenteren om tot werkzame combinaties te komen. Ook in dat opzicht volgen ze Addams en Richmond. Belangrijk is om vast te stellen dat sociaal werkers niet alle facetten van het individueel en collectief werken kunnen beheersen, maar ze kunnen wel kennis nemen van verschillende werkwijzen en in gezamenlijkheid – zowel binnen als buiten de wijkteams – zoeken naar optimale combinaties van individueel en collectief.

In één opzicht hoop ik dat de onderzoekers ongelijk krijgen. De onderzoekers zijn pessimistisch over de mogelijkheid om op de opleidingen sociaal werk de combinatie van individueel en collectief werken tot zijn recht te laten komen. Ze gaan er daarbij vanuit dat individueel en collectief werken in het deelprofiel welzijn en samenleving aan bod moeten komen. Dat zou echter een gemiste kans zijn voor de hogeschole. Individueel en collectief werken vormen samen de brede basis van het sociaal werk. Geest en ziel van de gehele opleiding tot sociaal werker zouden in het teken moeten staan van zowel een individueel als een collectief perspectief.

Marcel Spierts, onderzoeker en publicist

Inhoud

Woord vooraf	3
Samenvatting	11
Summary	17
Hoofdstuk 1 Achtergrond van onderzoek naar collectivisering	23
1.1 <i>Inleiding</i>	23
1.2 <i>Aanleiding</i>	23
1.3 <i>Probleemstelling</i>	24
1.4 <i>Hoofd- en deelvragen</i>	25
1.5 <i>Deelonderzoeken</i>	25
Hoofdstuk 2 Methodologische inkadering van onderzoek naar collectivisering	27
2.1 <i>Inleiding</i>	27
2.2 <i>Literatuuronderzoek</i>	27
2.3 <i>Kwantitatief vooronderzoek</i>	27
2.4 <i>Kwalitatief vooronderzoek</i>	27
2.4.1 <i>Populatie en steekproef</i>	28
2.4.2 <i>Meetinstrument</i>	28
2.4.3 <i>Analyse</i>	28
2.4.4 <i>Betrouwbaarheid en validiteit</i>	28
2.5 <i>Diepte-interviews</i>	29
2.5.1 <i>Populatie en steekproef</i>	29
2.5.2 <i>Meetinstrumenten</i>	29
2.5.3 <i>Analyse</i>	30
2.5.4 <i>Betrouwbaarheid en validiteit</i>	31
2.6 <i>Samenvatting</i>	33
Hoofdstuk 3 Onderzoekresultaten literatuuronderzoek	35
3.1 <i>Inleiding</i>	35

3.2	<i>Achtergrondanalyse collectief werken op landelijk en lokaal niveau</i>	35
3.2.1	Collectief werken en het landelijke beeld	35
3.2.2	Collectief werken en het landelijke beeld	36
3.3	<i>Hoe wordt 'collectief werken' gedefinieerd?</i>	37
3.3.1	Stap 1: Aanverwante begrippen	38
3.3.2	Stap 2: Verschillende vormen van collectiviteit	39
3.3.3	Stap 3: Verschillende definities van een collectieve benadering	39
3.4	<i>Wanneer collectieve oplossingen bieden?</i>	42
3.5	<i>Welke kennis, houding en vaardigheden hebben sociaal werkers nodig?</i>	48
3.5.1	Ontwikkelingen binnen het sociaal werk op het gebied van competenties	48
3.5.2	(Individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden	49
3.5.3	Aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk	50
3.5.4	Het doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen	51
Hoofdstuk 4	Onderzoeksresultaten vooronderzoek	53
4.1	<i>Inleiding</i>	53
4.2	<i>Kwantitatief vooronderzoek</i>	53
4.2.1	Resultaten eenmalige items over collectiviteit	53
4.2.2	Resultaten jaarlijkse items over collectiviteit	54
4.3	<i>Kwalitatief vooronderzoek</i>	55
4.3.1	Inleiding	56
4.3.2	Hoe wordt 'collectivisering' eigenlijk gedefinieerd door het werkveld?	56
4.3.3	Wat zijn enkele voorbeelden van de collectieve benadering?	56
4.3.4	Hoe doe je dat nou: collectivisering?	57
4.3.5	Wie werkt er mee in de collectieve benadering?	59
4.3.6	Wat komt er kijken bij collectivisering?	60
4.3.7	Wat kan collectief werken belemmeren?	61
Hoofdstuk 5	Onderzoeksresultaten diepte-interviews en focusgroep	63
5.1	<i>Inleiding</i>	63
5.2	<i>Wat wordt verstaan onder 'collectivisering'?</i>	63
5.2.1	Inleiding	63
5.2.2	Definitie 'collectief werken' volgens geïnterviewden	63
5.2.3	Herkenning van in dit onderzoek gehanteerde definitie	64
5.3	<i>Wanneer is de collectieve aanpak van hulpvragen wel of niet geschikt?</i>	67

5.3.1	Inleiding.....	67
5.3.2	Voorbeelden uit de recente praktijk.....	67
5.3.3	(Contra)indicaties voor collectivisering.....	67
5.4	<i>Op welke punten in het hulpverleningsproces is collectief werken mogelijk en met wie?</i>	69
5.4.1	Inleiding.....	69
5.4.2	Aangrijpingspunten voor collectivisering tijdens hulpverleningsproces.....	70
5.4.3	Collectieve en individuele aanpak binnen een casus.....	72
5.4.4	Rol partners bij collectieve aanpak van hulpvragen	72
5.5	<i>Hoe positioneert men zichzelf en het team aangaande collectivisering?</i>	74
5.5.1	Inleiding.....	74
5.5.2	Positiebepaling sociaal werkers Zwolle.....	75
5.5.3	Verschillen tussen de professionals	80
5.5.4	Is beweging richting collectief werken gewenst?	81
5.6	<i>Kansen en belemmeringen voor collectief werken</i>	82
5.6.1	Inleiding.....	82
5.6.2	Kansen voor collectief werken	82
5.6.3	Belemmeringen voor collectief werken	84
5.7	<i>Welke kennis, houding en vaardigheden zijn nodig voor collectief werken</i>	87
5.7.1	Inleiding.....	87
5.7.2	Kennis.....	88
5.7.3	Houding.....	89
5.7.4	Vaardigheden	90
5.8	<i>Focusgroepbijeenkomst met expertgroep Collectiviteit</i>	92
5.8.1	Inleiding.....	92
5.8.2	Positiebepalingen collectivisering door expertgroep Collectiviteit	93
5.8.3	Reactie expertgroep Collectiviteit op positionering geïnterviewden	94
5.8.4	Benodigde kennis, vaardigheden en houding volgens expertgroep Collectiviteit.....	94
Hoofdstuk 6	Conclusies, discussie en aanbevelingen	97
6.1	<i>Inleiding</i>	97
6.2	<i>Conclusies</i>	97
6.3	<i>Discussie</i>	105
6.3.1	Bespreking conclusies	105
6.3.2	Evaluatie methode van onderzoek	107
6.4	<i>Aanbevelingen</i>	108
6.4.1	Inhoudelijke aanbevelingen	108
6.4.2	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	110

Bibliografie	111
---------------------------	------------

Bijlagen	115
-----------------------	------------

<i>Bijlage 1: Interviewleidraad diepte-interviews</i>	<i>115</i>
---	------------

<i>Bijlage 2: Codeboom diepte-interviews</i>	<i>120</i>
--	------------

<i>Bijlage 3: Zwolse praktijkvoorbeelden van collectief werken.....</i>	<i>122</i>
---	------------

<i>Bijlage 4: Proces van aanmelding en hulp</i>	<i>124</i>
---	------------

<i>Bijlage 5: Proces van aanmelding en hulp</i>	<i>125</i>
---	------------

<i>Bijlage 6: Competenties collectiviteit vanuit diverse bronnen</i>	<i>126</i>
--	------------

Figuren

Figuur 1 – Gemiddelde positiebepaling op basis van interviews.....	14
--	----

Figure 2 – Average position based on interviews	20
---	----

Figuur 2.1 – Proces van analyse (Boeije, 2014)	31
--	----

Schema 2.1 – Overzicht van deelvragen, opbrengsten, methodiek, periode en analyse.....	33
--	----

Tabel 3.1 – Bakens Welzijn Nieuwe Stijl (Bussemaker, 2010)	35
--	----

Figuur 3.1 – Model (naar Binkhorst, 2016)	42
---	----

Figuur 3.2 - Hulpverleningsmodel Scholte & Sprinkhuizen (2017)	43
--	----

Figuur 3.3 – Hulpverleningsmodel landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk (2017)	43
---	----

Figuur 3.4 – Hulpverleningsmodel Scholte (2018).....	44
--	----

Figuur 3.5 – Uitgangspunt sociale wijkteams in Zwolle in 2015	45
---	----

Figuur 3.6 – Positie Zwolse sociale wijkteams 2015-2017	47
---	----

Tabel 3.2 – Sociale Actie Nieuwe Stijl (Scholte, Marie Kamphuislezing, 2018)	52
--	----

Figuur 4.1 – Het collectief benaderen van individuele problemen is van meerwaarde voor de huidige manier van werken (N=78)	53
--	----

Figuur 4.2 – Ik voel me voldoende competent om individuele hulpvragen collectief op te pakken (N=75)	54
--	----

Figuur 4.3 – In de ontwikkeling van meer groepswork als oplossing voor individuele hulpvragen, is het noodzakelijk dat er meer verbinding wordt gelegd met het voorliggend veld, zoals het welzijnswerk (N=78)	54
--	----

Figuur 4.4 – Ik ben op de hoogte van de aanwezige talenten en kennis bij inwoners in de wijk (N=75)	54
---	----

Figuur 4.5 – Bij een hulpvraag van een inwoner probeer ik bij reeds bestaande burgerinitiatieven aan te sluiten (N=75)	55
--	----

Figuur 4.6 – Het inzetten op en ondersteunen van (burger)initiatieven is een onderdeel van mijn werk (N=75).....	55
--	----

Figuur 4.7 – Ik probeer hulpvragen van inwoners aan elkaar te verbinden (N=75)	55
--	----

Kader 5.1 – In dit onderzoek gebruikte definitie van collectivisering.....	65
--	----

Tabel 5.1 – Genoemde stappen als aangrijpingspunt voor collectivisering	71
---	----

Tabel 5.2 – Sociale kaart c.q. samenwerkingspartners bij collectivisering	73
---	----

Figuur 5.1 – Assenstelsel met voorbeelden van hulpaanbod	74
Figuur 5.2 – Positie professionals momenteel.....	75
Figuur 5.3 – Positie sociaal wijkteam momenteel	76
Figuur 5.4 – Positie professionals gewenst.....	77
Figuur 5.5 – Positie sociaal wijkteam gewenst	79
Tabel 5.3 – Kennis, vaardigheden en houdingsaspecten benodigd voor collectivisering.....	88
Figuur 5.6 – Huidige collectiviseringspositie van Zwolse sociale wijkteams volgens expertgroep.....	93
Figuur 5.7 – Gewenste collectiviseringspositie van Zwolse sociale wijkteams volgens expertgroep.....	94
Tabel 5.4 – Overzicht benodigde kennis, vaardigheden en houding volgens expertgroep	95
Figuur 6.1 – Gemiddelde positiebepaling op basis van interviews.....	100
Figuur 6.2 – Positionering van team op basis van de huidige werkzaamheden en de gewenste positie	101
Tabel 6.1 – Overzicht van benodigde kennis, vaardigheden en houding	104
Tabel 6a – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit literatuur	126
Tabel 6b – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit interviews met professionals	127
Tabel 6c – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit focusgroep (expertgroep Collectiviteit)	128
Tabel 6d – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit kwalitatief vooronderzoek (Suzanne Boersma)	128

Samenvatting

Het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa heeft in 2018 en 2019 onderzoek gedaan naar het collectief werken door sociale wijkteams in Zwolle. Uit eerder onderzoek bleek dat Baken 5 van Welzijn Nieuwe Stijl (Bussemaker, 2010), die over een doordachte balans tussen collectief en individueel werken gaat, in de praktijk onvoldoende uit de verf komt. De hoofdvraag van het onderzoek luidde als volgt:

Kunnen de individuele hulpvragen van inwoners in het sociaal wijkteam meer collectief benaderd of opgelost worden? Welke competenties hebben de sociaal werkers van het sociaal wijkteam (nodig) om meer collectief te werken en wat zijn hierin de kansen en belemmeringen?

Aan de hand van een bundeling van drie vooronderzoeken (een literatuuronderzoek, een kwantitatief vooronderzoek en een kwalitatief vooronderzoek) en één hoofdonderzoek, dat uit een serie diepte-interviews met veertien Zwolse professionals en een focusgroeps gesprek met expertleden bestond, worden de deelvragen beantwoord.

- Deelvraag 1: Wat wordt verstaan onder een collectieve benadering van een hulpvraag van de inwoner?
- Deelvraag 2: Bij welke specifieke situaties en omstandigheden kan er op collectieve wijze gereageerd worden op de individuele problematiek?
- Deelvraag 3: Waar plaatsten professionals zich op het continuüm Individueel versus Collectief respectievelijk Informeel versus Formeel en wat zijn hun wensen voor de toekomst hieromtrent?
- Deelvraag 4: Op welk moment in contact met een inwoner (vanaf de aankomst van de hulpvrager bij het sociaal wijkteam) kan een collectieve interventie overwogen worden en welk soort interventie zou dat kunnen zijn?
- Deelvraag 5: Welke kansen en belemmeringen ervaren sociaal werkers uit het sociaal wijkteam bij het toepassen van een collectieve benadering?
- Deelvraag 6: Welke kennis, houding en vaardigheden van de sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam kunnen verder ontwikkeld worden om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen?

Het literatuuronderzoek verkent beelden en definities van het begrip 'collectief werken'. Al gauw bleek dat die nogal divers zijn, met allerlei aanverwante begrippen en verschijningsvormen. Het is méér dan multidisciplinair werken of groepsactiviteiten, zoals de geïnterviewden

aanvankelijk aangeven. De onderzoekers hebben een nieuwe werkdefinitie opgesteld op basis van andere definities. Ook tijdens het kwalitatieve vooronderzoek en de diepte-interviews komt deze diversiteit naar voren. De in dit onderzoek gehanteerde definitie luidt als volgt:

Collectief werken is een aanpak van wijkteamprofessionals met drie doelen

1. (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten);
2. aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk;
3. (waar mogelijk) voorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen.

Alle drie doelen in de bovenstaande definitie worden door de geïnterviewde professionals herkend, maar vooral doel 1 (individuele hulpvragen collectief beantwoorden) wordt in de praktijk gerealiseerd. Aan doel 3 (meer het activistische element van social work) komt men doorgaans niet toe. Doel 2 zit daar tussenin.

Er circuleren diverse modellen om het werk van sociale professionals in kaart te brengen. De onderzoekers hebben daaruit een nieuw model ontwikkeld, bestaande uit een assenstelsel met als horizontale as Individueel – Collectief en als verticale as Informeel – Formeel (zie figuur 3.6), waarbij informeel als netwerkzorg en buurtinitiatieven opgevat moet worden en formeel als zorg en hulp verstrekt door professionals.

Om de gedachten te bepalen: genoemde voorbeelden van collectief werken liggen op het gebied van:

- trainingen (zoals sociale vaardigheidstrainingen);
- het bevorderen van sociaal contact (bij bijvoorbeeld eenzaamheid: georganiseerde gemeenschappelijke bezigheden);
- gericht op specifieke doelgroepen in de wijk (ouders, statushouders, inwoners met een psychiatrische stoornis).

Uit eerder onderzoek van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (Teekman et al., 2018), waarvan een selectie als kwantitatief vooronderzoek in dit rapport is opgenomen, bleek dat de meerderheid van Zwolse professionals meerwaarde ziet in het collectief werken. Minder dan een op de vijf voelt zich echter geheel competent om collectief te werken. Zowel uit de literatuur als uit de diepte-interviews en het focusgroeps gesprek komt naar voren dat collectief werken voor een belangrijk deel generieke kennis, houding en vaardigheden vergt, die elke sociale professional hoort te hebben. Kennis van de sociale kaart is van belang, alsook van groepsdynamica. Als vaardigheden worden aangemerkt:

- het verbinden van mensen aan elkaar (professionals onderling en inwoners onderling) en van vraag aan divers aanbod;
- het organiseren en leiden van een groepsbijeenkomst;
- goede gespreksvaardigheden, waarover de collectief werkende professional moet beschikken.

Qua attitude wordt geopperd dat zulke professionals flexibel zijn en affiniteit hebben met de doelgroep waarmee en waarvoor ze werken.

Uit het kwalitatieve vooronderzoek blijkt dat er niet zozeer specifieke methodieken worden toegepast, wat niet uitsluit dat er systematisch en doelgericht gewerkt wordt en waar van toepassing geprobeerd wordt aan te sluiten bij reeds bestaande burgerinitiatieven.

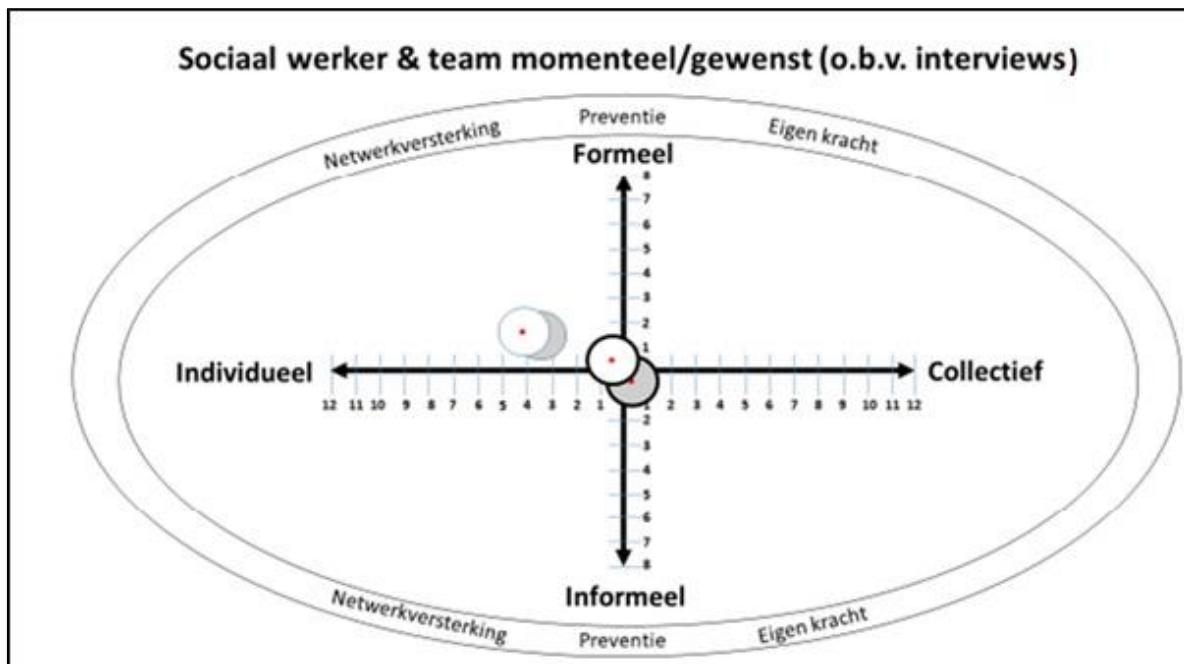
Collectief werken wordt in de praktijk vorm gegeven in de samenwerking met andere (welzijns)professionals, met vrijwilligers en met het voorliggend veld. Daarin kunnen tal van belemmeringen spelen, volgens geïnterviewden tijdens het kwalitatieve vooronderzoek en in het hoofdonderzoek. Deze zijn globaal gezien gelegen op het vlak van:

- de aard van de individuele caseload, die de ruimte om collectief te (gaan leren) werken goeddeels inperkt;
- de aard van de doelgroep (schroom);
- de aard van de professional, die veelal van origine meer gericht is op individuele hulpverlening.

Gelukkig worden er ook veel kansen en mogelijkheden gezien door professionals om collectief te werken. De opbrengst van de diepte-interviews laat tal van (nieuwe) opties zien, qua thematiek en doelgroepen. Men vindt dat die door henzelf moeten worden ontwikkeld dan wel in samenwerking met andere partners aangeboden kunnen worden. Het moet meer in het denkpatroon van professionals zelf komen, vinden ze, waarbij zichtbaarheid van het team en de wens om meer aan preventie te doen, argumenten zijn. Hoewel collectief werken (uiteindelijk) mogelijk tijdbesparend is, moet er erkenning zijn dat collectivisering niet voor iedereen is weggelegd.

Door professionals worden tijdens de diepte-interviews zowel indicaties genoemd waarin collectief werken heel adequaat zou kunnen zijn, alsook contra-indicaties, die cases impliceren waarin beter individueel gewerkt kan worden. Het is aan de sociale professional om de juiste inschatting te maken voor de ene of de andere insteek in het specifieke geval van deze inwoner.

Als het hele proces van aanmelding van de hulpvraag tot en met de afsluitende evaluatie in kaart wordt gebracht en professionals vervolgens wordt gevraagd aan te geven welke stap(pen) zij aangrijpingspunten zien voor collectief werken, dan blijkt dat eigenlijk bij elk van de negen onderscheiden stappen mogelijk te zijn. Sommigen vinden dat je niet te vroeg collectief moet insteken, om eerst (individueel) de vraag (achter de vraag) te verhelderen, anderen vinden het moment van evaluatie te laat. De aanmelding bij de Bureaudienst (stap 2; zie bijlage 4), de toewijzing van de caseload aan afzonderlijke professionals (stap 3) en ook de afweging van de inzet van (eigen) middelen (netwerk, eigen kracht, andere zorgaanbieders) lijken de meest geschikte momenten om collectief werken te overwegen.



Figuur 1 – Gemiddelde positiebepaling op basis van interviews

Professionals is gevraagd zich te positioneren in het eerder genoemde assenstelsel (Figuur 1). Als het gaat om hun eigen huidige plaatsbepaling, dan komen de geïnterviewde professionals uit op overwegend individueel werken in een formele context (wit rondje met dunne rand). Ook hun team schatten zij momenteel gemiddeld op ongeveer diezelfde positie in (grijs rondje met dunne rand).

Als zij – niet gehinderd door enige praktische belemmering – hun gewenste positie aangeven (wit rondje met dikke rand), dan is dat meer op het kruispunt van beide assen, waarmee aangegeven wordt dat zowel Individueel en Collectief met elkaar in balans zijn (zoals Baken 5 verlangt) als ook Informeel en Formeel.

Volgens het gewenste perspectief zou het team als geheel (grijs rondje met dikke rand) nog iets meer collectief en informeel moeten opereren in de toekomst dan zij zichzelf zouden zien doen (wit rondje met dikke rand). Tussen sociale wijkteams en tussen de verschillende specialisaties van de sociaal werkers onderling zijn wel verschillen aan te geven, maar de groepen zijn te klein om op zulke analyses al te stellige gevolgtrekkingen te baseren.

In het focusgroepsgebesprek met expertleden, die zich vooral richten op collectiviteit, komt naar voren dat zij de caseloads van de Zwolse teams iets individueler inschatten dan de professionals zelf doen. Het grootste verschil zit 'm echter in de gewenste situatie: die zou volgens de expertgroep overwegend collectief moeten zijn, maar duidelijk ook veel méér formeel. Uit al de

toekomstgerichte positiebepalingen komt dus een verschuiving richting het collectieve naar voren, zij het dat professionals die meer in balans zien met het individuele, en de expertgroep de balans meer laat doorslaan naar het collectieve.

Het rapport sluit af met de algehele conclusie dat het van belang is dat in discussies over 'collectief werken' duidelijk is wat men eronder verstaat. Vooral het bundelen van individuele hulpvragen zou meer gedaan kunnen worden, vinden professionals voor zichzelf en nog meer voor het team als geheel. Benodigde kennis en vaardigheden om collectief te kunnen werken, wijken niet wezenlijk af van 'algemeen' maatschappelijk werk; hooguit dat de houding (*mind-set*) meer gericht kan zijn op mogelijkheden te (willen) zien om daadwerkelijk collectief te werken. Daarnaast is de werkdruk een belemmerende factor.

Verder worden de bevindingen van kritische kanttekeningen voorzien in de discussie en wordt een aantal aanbevelingen geven op inhoudelijk, beleidsmatig en onderzoekstechnisch vlak.

Summary

In 2018 and 2019 the Centre for Societal Issues has done research on working collectively by social neighbourhood teams in Zwolle. Earlier research showed that a well-considered balance between collective and individual working, has been insufficiently reflected in practice.

The main question of this study was as follows:

Can the individual requests for help from residents in the social neighbourhood team be approached or resolved more collectively? What competencies do the social workers of the social neighbourhood team (need) have to work more collectively and what are the opportunities and obstacles in this?

Based on a bundle of three preliminary studies (a literature study, a quantitative preliminary study and a qualitative preliminary study) and one main study, the following sub-questions are answered.

- Sub-question 1: What is meant by a collective approach to a resident's request for help?
- Sub-question 2: In which specific situations and circumstances can collective responses be applied to the individual problems?
- Sub-question 3: Where did professionals place themselves on the Individual versus Collective or Informal versus Formal continuum and what are their wishes for the future?
- Sub-question 4: At what point in contact with a resident (from the first moment of contact with the social neighbourhood team) can a collective intervention be considered and what kind of intervention could that be?
- Sub-question 5: What opportunities and obstacles do social workers from the social neighborhood team experience when applying a collective approach?
- Sub-question 6: What knowledge, attitude and skills of social workers within the social neighbourhood team can be further developed to be able to approach individual requests for help collectively?

The literature study explores images and definitions of the concept of 'collective work'. It soon became apparent that they are quite diverse, with all sorts of related

concepts and manifestations. This diversity also emerges during qualitative preliminary research and in-depth interviews. The definition used in this study is as follows:

Collective working is an approach of neighbourhood team professionals with three goals

1. connect (individual) requests for help from residents from which a collective offer can be formed (or where something existing can be connected to);
2. connecting to basic facilities in the neighbourhood, realizing prevention and / or promoting the social functioning of residents, possibly in their network;
3. (where possible) understanding system, social or community issues.

All three goals in the above definition are recognized by the interviewed professionals, but mainly goal 1 (answering individual requests for help collectively) is realized in practice. Goal 3 (more the activist element of social work) is usually not achieved. Goal 2 is in between.

There are various models for mapping out the work of social professionals. The researchers have developed a new model from this, consisting of a coordinate system with the horizontal axis Individual - Collective and the vertical axis Informal - Formal (see Figure 3.6), whereby informally should be understood as network care and neighborhood initiatives and formally provided as care and assistance by professionals.

The examples of collective work mentioned are in the area of:

- training courses (such as social skills training courses);
- promoting social contact (in the case of loneliness for example: organized communal activities);
- aimed at specific target groups in the neighborhood (parents, status holders, residents with a psychiatric disorder).

Previous research by the Center for Societal Issues (Teekman et al., 2018), a selection of which has been included in this report as quantitative preliminary research, has shown that the majority of Zwolle professionals see added value in working collectively. However, fewer than one in five feel fully competent to work collectively. Both from the literature and from the in-depth interviews and the focus group discussion, it emerges that working collectively requires a generic knowledge, attitude and skills that every social professional should have. Knowledge of the social map is important, as well as group dynamics. The following are considered skills:

- connecting people to each other and demand to diverse supply;
- organizing and leading a group meeting;
- good conversation skills, which the collective working professional must have.

In terms of attitude, it is suggested that such professionals are flexible and have affinity with the target group for which they work. The qualitative preliminary research shows that specific methodologies are not used so much, which does not exclude systematic and targeted work and where appropriate attempts are made to align with existing citizen initiatives.

Working collectively is given shape in practice in collaboration with other (welfare) professionals, with volunteers and with the field in question. Numerous obstacles can play a role in this, according to interviewees during the qualitative preliminary investigation and in the main investigation. These are globally located in terms of:

- the nature of the individual caseload, which largely limits the space to (learn how to) work collectively;
- the nature of the target group;
- the nature of the professional, who is originally more focused on individual assistance.

Fortunately, many opportunities and possibilities are also seen by professionals for working collectively. The results of the in-depth interviews show numerous (new) options, in terms of theme and target groups. It is believed that they should be developed by themselves or offered in collaboration with other partners. It must come more into the thinking pattern of professionals themselves, they think. Visibility of the team and the desire to give more attention to prevention is important here. Although collective work may (ultimately) be time-saving, there must be recognition that collectivization is not for everyone.

During the in-depth interviews, professionals mention both indications in which collective work could be very adequate, as well as contraindications, which imply cases in which it is better to work individually. It is up to the social professional to make the correct assessment for one or the other approach in the specific case of this resident.

If the entire process from registering the request for help up to and including the final evaluation is mapped out and professionals are then asked to indicate which step(s) could be the starting points for collective work, then it appears that it is actually possible for each of the nine distinct steps to be. Some feel that you should not collectively approach the issue too early, to first clarify (individually) the question, others find the moment of evaluation too late. The registration with the Office Service (step 2; see appendix 4), the allocation to the caseload of individual professionals (step 3) and also the consideration of the use of (own) resources (network, own strength, other care providers) seem the most suitable moments to consider working collectively.

Social worker & team current/desired position

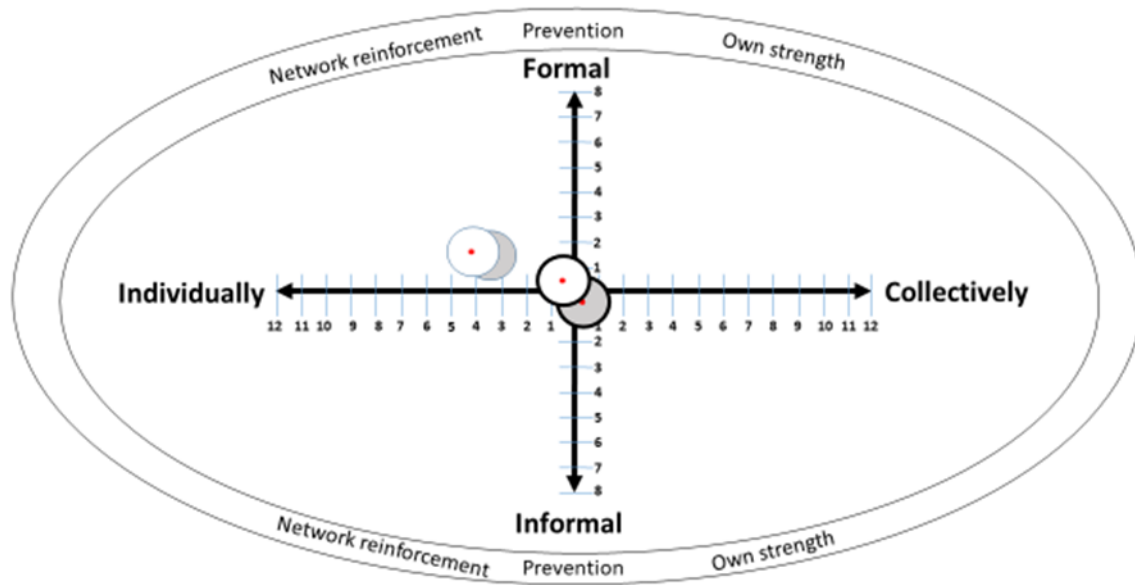


Figure 2 – Average position based on interviews

Professionals have been asked to position themselves in the aforementioned coordinate system (Figure 2). When it comes to their own current positioning, the professionals interviewed come up with predominantly individual work in a formal context (white circle with a thin border). They also currently estimate their team at about the same position on average (gray circle with a thin edge).

If they - without being hindered by any practical obstruction - indicate their desired position (white circle with a thick edge), then that is more at the intersection of both axes, indicating that both Individual and Collective are in balance with each other (such as Beacon 5 as well as Informal and Formal).

According to the desired perspective, the team as a whole (gray circle with a thick border) should operate a little more collectively and informally in the future than

they would see themselves doing (white circle with a thick border). Differences can be indicated between social neighborhood teams and between the various specializations of social workers, but the groups are too small to draw too firm conclusions from such analyzes.

In the focus group discussion with professionals for whom working collectively is a focus, it appears that they estimate the caseloads of the Zwolle teams somewhat more individually than the professionals themselves do. However, the biggest difference lies in the desired situation: according to the expert group, this should be predominantly collective, but clearly also much more formal.

The report concludes with the general conclusion that it is important that in discussions about "collective work" it is clear what is meant by it. In particular, bundling individual requests for help could be done more, professionals believe for themselves and even more for the team as a whole. The knowledge and skills required to work collectively do not differ materially from "general" social work; at most, that the attitude (mind set) can be more focused on seeing (wanting to) see opportunities for actually working collectively. In addition, the workload is an impeding factor. Furthermore, the findings of critical comments are provided for in the discussion and a number of recommendations are made in terms of content, policy and research.

Hoofdstuk 1 Achtergrond van onderzoek naar collectivisering

1.1 Inleiding

Sinds de transitie in het sociale domein staat collectivisering van het aanbod aan welzijnsactiviteiten hernieuwd in de schijnwerpers. Er is in de afgelopen jaren veel over geschreven en onderzocht. Zo blijkt tijdens het schrijven van dit rapport een ander onderzoek uit te wijzen dat de sociale wijkteams in Amsterdam, die streven naar een optimale samenwerking tussen professionals en wijkbewoners, casework en community werk weer uit elkaar willen halen (Metze & Von Meyenfeldt, 2019). Gemeenten staan op een kruispunt als het gaat om de vraag of er naast casework ook ruimte is om verbindingen te leggen tussen formele en informele ondersteuners, en of dit wel of niet een taak van het sociaal wijkteam is. Bij de start van de sociale wijkteams was Baken nummer 5 van Welzijn Nieuwe Stijl (Bussemaker, 2010) belangrijk voor de koersbepaling; het gaat in dat baken om een doordachte balans tussen het collectief dan wel individueel beantwoorden van hulpvragen. Inmiddels worden we door de praktijk ingehaald en is de vraag of de gekozen koers van opdeling – de sociale wijkteams, het individuele casework en andere welzijnspartijen het wijkopbouwwerk – in Amsterdam het voorland is voor andere gemeenten. Het geeft in ieder geval voldoende beweging in het sociale domein waar de onderzoekers van dit rapport er nog een ‘schepje’ bovenop doen over de situatie in de Zwolse sociale wijkteams.

Zoals met collectivisering in dit rapport wordt bedoeld op het in gezamenlijkheid aanbieden (bundelen) van

- bevorderen van sociale en economische gelijkheid;
- bevorderen van de waardigheid en eigenwaarde van mensen;
- werken aan een omgevingsgerichte en gemeenschappelijke duurzaamheid;
- versterken van erkenning van het belang van persoonlijke relaties.

welzijnsaanbod, zo is dit rapport zelf eigenlijk ook op te

vatten als een bundeling, in dit geval van een aantal deelonderzoeken naar collectiviteit. De onderzoeksvragen die leidend waren voor de diverse onderdelen in dit rapport, worden in het verdere van *hoofdstuk 1* uitgewerkt. Het onderwerp van *hoofdstuk 2* betreft de beschrijving van de methodiek van de verschillende deelonderzoeken. In *hoofdstuk 3* wordt verslag gedaan van een uitgebreid literatuuronderzoek, terwijl de resultaten van verscheidene deelonderzoeken in *hoofdstukken 4 en 5* centraal staan. Het rapport wordt in *hoofdstuk 6* afgesloten met de conclusies en een discussie van de bevindingen, uitmondend in een aantal aanbevelingen.

1.2 Aanleiding

De roep tot collectief werken wordt veel gehoord in het sociaal domein. Waar het maatschappelijk werk zich in de loop der jaren ontwikkeld heeft tot een individu-gericht beroep, wordt de laatste twee decennia meer gevraagd om oog te hebben voor de sociale context van de hulpvrager. Dat is zichtbaar in de internationale definitie van social work (IFSW, 2014):

“Sociaal werk is een praktijkgerichte professie en een academische discipline die maatschappelijke verandering, sociale cohesie en de emancipatie en zelfstandigheid van mensen bevordert. Principes van sociale rechtvaardigheid, mensenrechten, collectieve verantwoordelijkheid en respect voor diversiteit staan centraal in het sociaal werk. Versterkt door theorieën van sociaal werk, sociale wetenschappen, geesteswetenschappen en relevante lokale kennis, stimuleert het sociaal werk mensen en instituties om uitdagingen in het leven aan te gaan en het welzijn van individu en samenleving te verbeteren”.

Op basis van deze definitie heeft een aantal internationale organisaties voor sociaal werk (IFSW, IASSW & ICSW, 2014) doelstellingen geformuleerd:

Meer oog hebben voor de sociale context houdt in dat een sociaal werker niet alleen zicht heeft op de directe leefomgeving (het informele en formele netwerk) van de hulpvrager, maar ook zicht heeft op wat er speelt op meso- en macroniveau. Het is dan ook niet verwonderlijk dat bij het stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe stijl collectiviteit een prominente rol kreeg. Overigens werd in de begeleidende brochure van het stimuleringsprogramma de haalbaarheid van de balans tussen collectief en individueel met de nodige voorzichtigheid gebracht (VWS, 2010).

Sinds de transitie in 2015 zijn grofweg vier op de vijf gemeenten overgestapt naar (sociale) wijkteams (Van Arum & Van den Enden, 2018). Doel hiervan was om hulpvragen meer integraal en dichtbij de inwoner te kunnen beantwoorden. Met de inrichting op gebiedsniveau (wijk, buurt, dorp) werden sociaal werkers tevens geacht meer collectief op te pakken. Uit landelijk onderzoek naar sociale wijkteams blijkt echter dat zaken als signalering (5 procent) en ondersteunen en faciliteren van collectieve voorzieningen (2 procent) opvallend weinig worden genoemd (Van Arum & Van den Enden, 2018).

Sinds een aantal jaar doet het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken onderzoek naar het reilen en zeilen van sociale wijkteams in de provincie Overijssel en met name in de gemeenten Zwolle, Ommen-Hardenberg en Steenwijkerland. In de volledige breedte worden de sociaal werkers uitgevraagd: hoe bevalt het werk hen, waar houden ze zich mee bezig, wat voor ontwikkelingen in het werk kunnen ontwaard worden? Ook op dit lokale niveau is het duidelijk zichtbaar: collectief werken wordt in de sociale wijkteams weinig toegepast (Teekman, Pruim & Algera, 2018). Hiervoor worden verschillende redenen aangedragen: ten eerste zijn sociaal werkers niet gewend om te denken aan collectiviteit. Daarnaast is er sprake van een grote caseload en werkdruk; dat maakt het lastig tijd vrij te maken. Sociaal werkers ervaren dat de aard van de hulpvragen niet altijd geschikt is om op een collectief niveau op te pakken.

De Zwolse sociale wijkteams hebben een ontwikkeling doorgemaakt. In 2015 is gekozen voor een integraal team dat alle drie wetten (Wet Maatschappelijke Ondersteuning, Jeugdwet en Participatiewet) uitvoert. De teams bestonden destijds uit professionals van De Kern (Algemeen Maatschappelijk Werk), Wmo-medewerkers (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) en participatiemedewerkers vanuit de gemeente, MEE, JBOV (Jeugdbescherming Overijssel) en Travers (Welzijn). Later maakte Travers geen onderdeel meer uit van de sociale wijkteams. Daarmee is een specifiek gedeelte van de expertise op het collectieve niveau buiten de sociale teams geplaatst. Toch zijn er de laatste tijd voorbeelden bekend waar sociaal werkers (hulp)vragen samenbundelen en groepswerk vormgeven om van en met inwoners te leren. In welke mate dit binnen de Zwolse sociale wijkteams plaatsvindt en op welke manier bewoners hiervan gebruik kunnen maken, is echter onbekend.

1.3 Probleemstelling

Op internationaal, nationaal en lokaal niveau wordt duidelijk gemaakt dat professionals in het sociale domein collectief moeten kunnen denken en werken. Met de inrichting van (sociale) wijkteams hebben veel gemeenten deze taak belegd bij sociaal werkers die in deze teams plaatsnamen. Uit zowel landelijk (Van Arum & Lub, 2014; Hilhorst & Van der Lans, 2016; De Waal, 2016; Van Arum & Van den Enden, 2018) als lokaal onderzoek (Teekman et al., 2015; Teekman et al., 2016; Teekman et al., 2017; Teekman et al., 2018) blijkt dat dit nog niet van de grond komt. Toch zijn er initiatieven zichtbaar die hoopvol stemmen. Onduidelijk is hoe de sociaal werkers in de Zwolse sociale wijkteams tegenover de opdracht tot collectief werken staan, in hoeverre zij hieraan kunnen en willen voldoen, welke kansen en belemmeringen zij ervaren en wat zij nodig hebben om dit te kunnen uitvoeren.

1.4 Hoofd- en deelvragen

Het centrale thema van dit rapport is collectivisering in de sociale wijkteams in Zwolle. Vanuit verschillende invalshoeken wordt dit thema aangevlogen.

De hoofdvraag is:

Kunnen de individuele hulpvragen van inwoners in het sociaal wijkteam meer collectief benaderd of opgelost worden? Welke competenties hebben de sociaal werkers van het sociaal wijkteam (nodig) om meer collectief te werken en wat zijn hierin de kansen en belemmeringen?

De deelvragen zijn specifiek:

1. Wat wordt verstaan onder een collectieve benadering van een hulpvraag van de inwoner?
2. Bij welke specifieke situaties en omstandigheden kan er op collectieve wijze gereageerd worden op de individuele problematiek?
3. Waar plaatsten professionals zich op het continuüm Individueel versus Collectief respectievelijk Informeel versus Formeel en wat zijn hun wensen voor de toekomst hieromtrent?
4. Op welk moment in contact met een inwoner (vanaf de aankomst van de hulpvrager bij het sociaal wijkteam) kan een collectieve interventie overwogen worden en welk soort interventie zou dat kunnen zijn?
5. Welke kansen en belemmeringen ervaren sociaal werkers uit het sociaal wijkteam bij het toepassen van een collectieve benadering?
6. Welke kennis, houding en vaardigheden van de sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam kunnen verder ontwikkeld worden om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen?

1.5 Deelonderzoeken

De deelonderzoeken die in deze bundel aan de orde komen, zijn:

- a. een literatuuronderzoek naar diverse theoretische concepten aangaande collectivisering (hoofdstuk 3);
- b. een kwantitatief vooronderzoek onder Zwolse professionals van sociale wijkteams over enkele aspecten van collectief werken (2018) (hoofdstuk 4);
- c. een kwalitatief vooronderzoek door Suzanne Boersma (Viaa-student Social Work), waarbij in 2018 een aantal sociale professionals werkzaam in diverse welzijnsorganisaties en sociale wijkteams in de provincie Overijssel geïnterviewd is (hoofdstuk 4);
- d. een serie diepte-interviews over collectivisering met medewerkers van Zwolse sociale wijkteams met een focusgroeps gesprek in het verlengde daarvan (2019) (hoofdstuk 5).

In dit rapport worden – om de respondenten te anonimiseren – alle sociale professionals aangeduid met de vrouwelijke vorm.

Hoofdstuk 2 Methodologische inkadering van onderzoek naar collectivisering

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt toegelicht welke methodologische grondslagen de diverse deelonderzoeken kennen. De eerste drie deelonderzoeken zijn op te vatten als vooronderzoek, waarvan dankbaar gebruik gemaakt is in (de voorbereiding op) het hoofdonderzoek: de diepte-interviews met een aansluitend focusgroeps gesprek. Voor zover van toepassing worden hierna bij elk deelonderzoek de populatie en steekproef, meetinstrumenten, analyse en betrouwbaarheid en validiteit beschreven.

2.2 Literatuuronderzoek

Voorafgaand aan de interviews heeft een literatuuronderzoek plaatsgevonden. Daarbij is ingegaan op wat verstaan wordt onder een collectieve benadering bij een hulpvraag. Er is gebruik gemaakt van meerdere databanken. Schriftelijke bronnen zijn verkregen via de mediatheek van hogeschool Viaa. In beide gevallen is gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode. Om ervoor te zorgen dat de informatie over de verschillende onderwerpen zo compleet mogelijk beschreven werd, zijn er verschillende zoekopdrachten gebruikt. Voorbeelden hiervan zijn: collectief werken, collectiviteit, integraal werken, collectivisering, collectieve aanpak en collectieve samenhang. De betrouwbaarheid van de bronnen is getoetst door te kijken naar de plaats en datum van de bron. Daarmee is selectief gekeken naar de bruikbaarheid en actualiteit. Een overzicht van aangehaalde literatuur is te vinden in de literatuurlijst.

2.3 Kwantitatief vooronderzoek

In het kwantitatieve onderzoek dat tot en met 2018 jaarlijks bij de sociaal werkers in Zwolle, Ommen-Hardenberg en Steenwijkerland is afgenomen, zijn in de laatste editie een aantal extra vragen opgenomen met collectiviteit als thema. Met het oog op het huidige onderzoek zijn voor drie vragen

enkel de Zwolse sociaal werkers geselecteerd, gezien zij de populatie van dit collectiviseringsonderzoek vormen. Ook is de professionals middels deze methode de open vraag voorgelegd over welke vaardigheden sociaal werkers beschikken en welke zij nog nodig hebben. Deze vraag is per abuis aan professionals uit Ommen-Hardenberg voorgelegd en daarmee niet aan de Zwolse populatie. Omdat de professionals uit Ommen-Hardenberg niet tot de onderzoeksgroep behoren, zijn deze uitkomsten niet in het resultatenhoofdstuk meegenomen. Omdat deze data toch waardevol bleken, is de informatie die eruit naar voren kwam, gebruikt in het theoretisch kader.

Tot slot is een aantal vragen geselecteerd dat standaard al in het jaarlijkse, kwantitatieve onderzoek opgenomen was en collectief werken als thema had en derhalve geschikt is voor dit onderzoek naar collectivisering. Hierbij zijn alleen de data van de Zwolse professionals geselecteerd en die van de twee andere gemeenten buiten beschouwing gelaten.

Voor meer (achtergrond)informatie over het kwantitatieve onderzoek wordt verwezen naar Teekman et al. (2018).

2.4 Kwalitatief vooronderzoek

In de periode november 2017 tot maart 2018 heeft een derdejaars student Maatschappelijk Werk & Dienstverlening, Suzanne Boersma, stagegelopen bij het lectoraat Centrum voor Samenlevingsvraagstukken van Hogeschool Viaa. In deze periode heeft zij onderzoek gedaan naar collectiviteit. Dit onderzoek heeft de stagiaire na het afnemen van interviews moeten afbreken. Omdat de inhoud van de interviews relevant en bruikbaar is, is dit als vooronderzoek in dit rapport opgenomen.

In haar voorbereidende literatuurstudie is, onder begeleiding van een van de onderzoekers van het lectoraat, getracht antwoord te geven op de vraag wat collectief werken behelst. Daarbij is met name Nederlandse literatuur geraadpleegd. Deze literatuur loopt uiteen van

studieboeken geschreven voor bacheloropleidingen op het gebied van sociaal werk, tot onderzoeken die gedaan zijn in het Nederlandse werkveld. Er is verkend wat aanpalende begrippen zijn van collectief werken. Elementen van deze literatuurstudie zijn opgenomen in de theoretische verkenning in dit rapport (zie hoofdstuk 3).

2.4.1 Populatie en steekproef

Er zijn acht interviews gehouden met professionals werkzaam bij verschillende organisaties in de provincie Overijssel. Het gaat – in alfabetische volgorde – om Focus, Hart voor Zwolle, Leger des Heils, Sociaal (wijk)team (2x), Travers Welzijn, Wijz en Welzijn Mensenwerk. De meeste respondenten zijn werkzaam in Zwolle. Twee van hen hebben een ander werkgebied, namelijk in Deventer en regio Meppel. De respondenten vervullen functies die zich binnen hetzelfde spectrum bevinden, doch uiteenlopend van aard zijn: van sociaal werker tot opbouwwerker. De respondenten zijn geselecteerd uit het netwerk van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Voorwaarde was dat zij zich op enige manier bezighielden met collectief werken, of hierover vanuit hun functie iets konden vertellen.

2.4.2 Meetinstrument

Onder begeleiding van een van de onderzoekers van het lectoraat is door de stagiaire gebruik gemaakt van een semigestructureerd interview.

In februari 2018 hebben deze acht interviews plaatsgevonden. De interviews kennen een semigestructureerd karakter, doordat er uitgegaan is van een interviewschema waarin ruimte was om af te wijken van de structuur. De interviews duurden maximaal een uur. Ze zijn opgenomen met behulp van een voicerecorder en letterlijk uitgewerkt.

2.4.3 Analyse

Doordat de stagiaire haar onderzoek moest afbreken, zijn de data in een later stadium geanalyseerd door onderzoekers van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken. Hierbij is gebruik gemaakt van het programma Atlas Ti. Twee onderzoekers hebben afzonderlijk van elkaar een codeboom opgesteld op basis van het langste transcript. Vervolgens zijn deze twee codebomen geïntegreerd tot één samengestelde codeboom. Hiermee is de interbeoordelaarsbetrouwbaarheid gewaarborgd. Op basis van deze codeboom is axiaal gecodeerd.

2.4.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Er is gewerkt aan validiteit doordat er gebruik is gemaakt van beproefde instrumenten, zoals de literatuurstudie en semigestructureerde interviews. Er is op verschillende momenten in dit onderzoek gebruik gemaakt van ‘peer evaluation’. Een van de onderzoekers is uitgesloten van het afnemen van interviews, gezien deze persoon zowel onderzoeker als medewerker van een van de Zwolse sociale wijkteams is. Interviews zijn opgenomen en ad verbatim uitgewerkt. Er is sprake van een meervoudige onderzoeksopzet. Deze drie zaken komen niet alleen de validiteit, maar ook de betrouwbaarheid ten goede. Wat betreft de steekproef moet op het gebied van validiteit enige voorzichtigheid betracht worden. Doordat de respondenten zijn geselecteerd uit het netwerk van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, is hier slechts in beperkte mate rekening gehouden met variatie dekkende generaliseerbaarheid (Smaling, 2009). De resultaten zijn om die reden in een apart hoofdstuk opgenomen, om zuiverheid in de presentatie van onderzoeksgegevens te behouden.

2.5 Diepte-interviews

Het onderzoeksvoorstel voor de diepte-interviews is in juni 2018 voorgelegd aan de opdrachtgever, gemeente Zwolle, meer specifiek: de sociale wijkteams binnen deze gemeente. Daarmee is het voorwerk voorafgaand aan het voeren van de gesprekken gestart. De uitvoering van dit onderzoeksdeel is gestart in september 2018 en afgerond in april 2019.

2.5.1 Populatie en steekproef

De populatie van dit onderzoek bestaat uit alle sociaal werkers die actief zijn bij de sociale wijkteams in Zwolle. De gemeente Zwolle kent vijf sociale wijkteams, die elk meerdere wijken bedienen. De teams zijn verdeeld in Noord, Oost, Zuid, West en Midden. De sociaal werkers van de sociale wijkteams hebben door de bank genomen drie specialisaties: Wmo, jeugd en participatie. Hiermee is in de steekproef rekening gehouden. Om tot een gelijke verdeling te komen zowel wat betreft teams als wat betreft specialisatie, is gekozen een doelgerichte steekproef toe te passen. Per team is per specialisatie een sociaal werker willekeurig gekozen. Op deze manier zijn er per team drie sociaal werkers geselecteerd, elk met (in principe) specialisatie Wmo, jeugd of participatie. Daarmee kwam het totaalaantal geselecteerde sociaal werkers op vijftien.

In de fase van interviews afnemen heeft één professional zich afgemeld voor het onderzoek. Twee van de geïnterviewden hebben kort voorafgaand aan hun interviews aangegeven het interview gezamenlijk te willen geven; dit in het kader van tijdsbesparing. Dat de praktijk altijd minder overzichtelijk is dan die op papier schijnt, bleek in de analysefase, toen bekend werd dat sommige sociaal werkers twee specialisaties hadden en een enkeling zelfs als allrounder te boek stond.

Al met al zijn veertien Zwolse sociaal werkers geïnterviewd. Idealiter zou zijn gekozen om het interviewen pas te beëindigen als het saturatiepunt bereikt is. Saturatie houdt in dat het interviewen geen nieuwe informatie meer oplevert. Om pragmatische redenen is ervoor gekozen om van tevoren een vast aantal respondenten te selecteren.

Een belangrijke reden betrof de werkbelasting van sociaal werkers, voor wie het vaak een uitdaging bleek om tijd vrij te maken. Een positief neveneffect is dat de planning beter hanteerbaar was: de interviews konden in een van tevoren vastgesteld tijdsframe worden ingepland. Het gefixeerde aantal te interviewen professionals heeft, zoals eerder aangegeven, ook te maken met het streven naar een evenredige verdeling naar team en specialisatie.

Voor de interviews was vijf kwartier uitgetrokken. De interviews vonden plaats in december 2018 en januari 2019.

Nadat de veertien respondenten zijn geïnterviewd, heeft op 5 maart 2019 een focusgroeps-bijeenkomst plaatsgevonden. Ook hier is voor een pragmatische aanpak gekozen omwille van de tijd. Binnen de Zwolse sociale wijkteams bestaat een expertgroep die zich bezighoudt met collectiviteit. Er is door hen tijd in een bestaand overleg vrijgemaakt om het focusgroepsgebesprek plaats te laten vinden. Twee leden van de expertgroep Collectiviteit hebben zich teruggetrokken uit deze focusgroep. Eén van hen is opdrachtgever van het onderzoek, de andere is als extern kenniskringlid, verbonden aan het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken, mede-onderzoeker. De focusgroep duurde ruim dertig minuten en zes respondenten waren aanwezig.

2.5.2 Meetinstrumenten

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van semigestructureerde interviews en een focusgroepsbijeenkomst. Daarmee is triangulatie toegepast. Met triangulatie wordt bedoeld dat er meer dan één dataverzamelingsmethode wordt gebruikt om de centrale vraagstelling te beantwoorden (Verhoeven, 2018).

Semigestructureerde interviews

Voorafgaand aan de interviews is door de onderzoekers een interviewschema samengesteld (bijlage 1). Per deelvraag (zie § 1.4) is een aantal interviewvragen opgesteld. Bij de eerste deelvraag is de in het literatuuronderzoek vastgestelde definitie van collectivisering aan de professionals voorgelegd.

Bij de derde deelvraag is de professionals gevraagd om een button te plaatsen op het (voor dit onderzoek aangepaste) assenstelsel van Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017). Daarmee kon gevisualiseerd worden wat de huidige en gewenste positie is van zowel de respondent als het team waarin de respondent werkzaam is, als het gaat om collectivisering.

Bij de vierde deelvraag is de professionals een weergave van het aanmeldingsproces van hulpvragers bij het sociaal wijkteam voorgelegd (zie bijlage 4), met de vraag waar in dat proces mogelijkheden tot collectief werken gezien werden. Bij de tweede, vijfde en zesde deelvraag zijn louter open vragen gesteld.

Binnen het interview was er zowel voor de interviewer als de respondent ruimte om af te wijken van het interviewschema. Dit kon bijvoorbeeld door een andere volgorde te kiezen, verdiepende vragen te stellen, of door het verhaal van de respondent te volgen. Deze manier van interviewen wordt semigestructureerd genoemd (Verhoeven, 2018).

Focusgroep

Het doel van de focusgroepsbijeenkomst was een verdiepingsslag te maken van de uitkomsten van het onderzoek, door die voor te leggen aan de zes leden van de expertgroep Collectiviteit. Deze expertgroep heeft deelnemers uit alle vijf sociale wijkteams van Zwolle. Om deze focusgroepsbijeenkomst te registreren is gebruik gemaakt van de directe membercheck (Verkooijen, 2017). Twee onderzoekers waren aanwezig: een van hen leidde de bijeenkomst, de andere onderzoeker typte de antwoorden letterlijk uit in een tekstbestand. Dit bestand werd middels een beamer geprojecteerd, waardoor de respondenten mee konden kijken en direct konden checken of hun uitspraken goed werden genoteerd. Er bestond de mogelijkheid om verwoordingen aan te passen.

2.5.3 Analyse

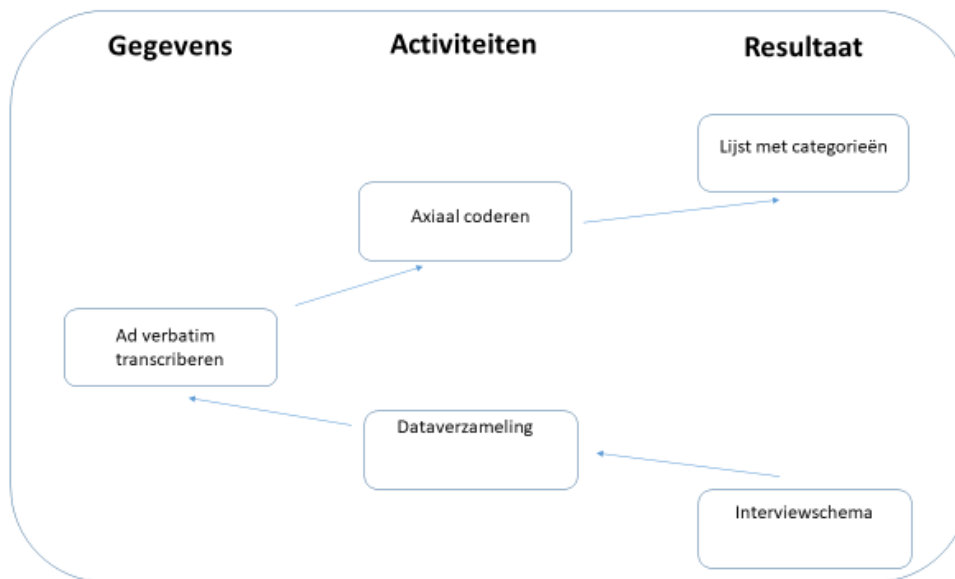
Semigestructureerde interviews

De interviews zijn opgenomen en ad verbatim getranscribeerd. Dat wil zeggen dat de geluidsopnamen letterlijk (woordelijk)

zijn uitgewerkt. Vervolgens zijn deze bestanden geüpload in het programma Atlas Ti. Dit programma wordt gebruikt om gegevens kwalitatief te analyseren. Om dit te doen, werd uitgegaan van een codeboom. Drie onderzoekers hebben afzonderlijk een codeboom geconstrueerd, deels op geleide van de interviewleidraad (zie bijlage 1). Op basis van die drie bomen is tot een gezamenlijke codeboom gekomen. Hiermee is recht gedaan aan interbeoordelaarsobjectiviteit. Doordat er uitgegaan wordt van de bevindingen van meerdere onderzoekers, worden persoonlijke voorkeuren zoveel mogelijk vermeden.

Met behulp van de codeboom is axiaal gecodeerd. Het doel van axiaal coderen is om de codes te integreren rond de centrale categorieën: de assen (Boeije, 2014). Daarin is ruimte gehouden voor het aanpassen van de codeboom. Drie onderzoekers hebben ieder één interview gecodeerd middels de opgestelde codeboom. Op basis hiervan zijn enkele codes uit de boom verwijderd (deze werden niet gebruikt) of toegevoegd (er bleken relevante passages in de interviews die niet onder de gecreëerde codes geschaard konden worden). Dit proces wordt ook wel iteratie genoemd (Doorewaard, Kil & Van de Ven, 2016). De onderzoekers vragen zich regelmatig af of de juiste keuzes gemaakt zijn. Dit betekent vaak weer opnieuw beginnen. Daarmee is feitelijk sprake van een nieuwe ronde dataverzameling.

In de codeboom is ruimte gehouden voor 'bijvangst': daarin konden citaten opgenomen worden die wellicht niet rechtstreeks met de hoofd- of deelvragen van het onderzoek te maken hadden, maar wel relevant bleken. Met de nieuwe codeboom (zie bijlage 2) zijn de overige interviews vervolgens geanalyseerd, resulterend in een lijst met categorieën. Deze lijst met categorieën vormden de basis voor het resultatenhoofdstuk (5). Het proces van analyse alhier beschreven is schematisch weergegeven in figuur 2.1.



Figuur 2.1 – Proces van analyse (Boeije, 2014)

Assenstelsel

In de interviews is de professionals gevraagd om een button te plaatsen op het assenstelsel zoals door Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017) opgesteld en door de Viaa-onderzoekers aangepast aan de Zwolse situatie. Met het oog op collectivisering werd gevraagd dit in vier situaties te doen, resulterend in een button op het assenstelsel op de plaats van:

- de huidige situatie van de sociaal werker;
- de huidige situatie van het team (volgens de respondent);
- de gewenste situatie voor de sociaal werker;
- de gewenste situatie voor het team (volgens de respondent).

Van de vier positiebepalingen op het assenstelsel werden per respondent foto's gemaakt. Deze vier assenstelsels zijn vervolgens geanalyseerd door de plaats van de button van iedere sociaal werker te bepalen en op basis daarvan een gemiddelde positie te berekenen.

De bepaling van de coördinaten is nogal ambachtelijk verricht. Als eerste is er aan het assenstelsel een schaalverdeling toegevoegd, met op het kruispunt van beide assen de Oorsprong en links en rechts respectievelijk boven en onder maatstrepen. Daarna is de situatie op de foto zo zorgvuldig mogelijk nagebootst en met een liniaal nagemeten op welk punt het midden van de button zich bevond. Vervolgens zijn voor het berekenen van een gemiddelde positie alle x-coördinaten bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal respondenten; evenzo de y-coördinaten. Vermenigvuldigingen zouden problemen opleveren als een punt precies op een as zou liggen (vermenigvuldigen met 0 levert altijd 0 op), terwijl het optellen van de x- en y-coördinaat per respondent ook geen heilzame weg was, omdat scores elkaar dan konden wegdrukken.

2.5.4 Betrouwbaarheid en validiteit

Interne validiteit

Om de interne validiteit te waarborgen, zijn verschillende middelen ingezet. Er is gebruik gemaakt van systematische

analyses. De interviews zijn opgenomen en er zijn aantekeningen gemaakt tijdens deze interviews. Er zijn momenten geweest in het onderzoek dat de begripsvaliditeit onder druk stond. Werd er nog wel gemeten wat men wilde meten? Dat was het geval bij de begripsdefinitie van collectief werken. Doordat enkele respondenten een ander beeld hierbij hadden, werden andere voorbeelden aangehaald dan waar onderzoekers naar op zoek waren. Dit werd bestreden door de begripsdefinitie van het onderzoek erbij te halen. Op deze manier werd alsnog getracht om uit te gaan van dezelfde begripsduiding. Daarnaast is het mogelijk dat respondenten sociaal wenselijke antwoorden gaven. Dit is zoveel mogelijk getracht te voorkomen door goed door te vragen.

Externe validiteit

Zoals beschreven, is ervoor gekozen om per sociaal wijkteam drie respondenten te selecteren, met ieder een andere achtergrond (Wmo, jeugd, participatie). Hiermee is sprake van variatie dekkende generaliseerbaarheid. In de steekproef is rekening gehouden met de meest relevante verschillen in de populatie, maar niet per se in dezelfde getalsmatige verhoudingen als in de populatie. Het gaat anders gezegd niet om statistische representativiteit, maar om variatie dekkende representativiteit als basis voor generaliseerbaarheid (Smaling, 2009). Remmers & Groenland (2006) noemen als voorbeeld drie tot vijf interviews of groepsdiscussies per cel. Door drie interviews per sociaal wijkteam af te nemen, voldoet dit onderzoek aan deze voorwaarden, zij het minimaal.

Betrouwbaarheid

Verschillende interventies hebben bijgedragen aan de betrouwbaarheid van het onderzoek. Er is gezorgd voor een zo uitgebreid mogelijke beargumentering van de probleemstelling en onderzoeksopzet. Deze is besproken met de opdrachtgever van het onderzoek. De methoden en stappen die zijn gezet, zijn goed geregistreerd. Interviews zijn met behulp van een voicerecorder opgenomen en vervolgens ad verbatim uitgetypt. Het analyseproces is door meerdere onderzoekers uitgevoerd en meerdere malen doorlopen.

2.6 Samenvatting

In schema 2.1 wordt een deel van bovenstaande informatie aangaande de diverse deelonderzoeken nog eens overzichtelijk naast en onder elkaar gezet.

Deel-vraag	Doel(en)/beoogde uitkomst	Methode + periode dataverzameling	Methodiek(en) data-analyse
1	Begripsdefinitie collectief werken & inzicht in visie op collectief werken van sociaal werkers	Literatuurstudie (sep-dec 2018) + interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwalitatief: deductieve content analyse d.m.v. codeboom
2	Inzicht in handelen van sociaal werkers	Literatuurstudie (sep-dec 2018) + interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwalitatief: deductieve content analyse d.m.v. codeboom
3	Inzicht in positionering van professionals op assenstelsel	Interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwantitatieve analyse
4	Inzicht in handelen van sociaal werkers	Interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwalitatief: deductieve content analyse d.m.v. codeboom
5	Inzicht in kansen en belemmeringen bij een collectieve aanpak	Interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwalitatief: deductieve content analyse d.m.v. codeboom
6	Handvatten voor sociaal werkers	Vooronderzoek (nov 2017-mrt 2018) + literatuurstudie (sep-dec 2018) + interviews (dec 2018 & jan 2019)	Kwalitatief: deductieve content analyse d.m.v. codeboom

Schema 2.1 – Overzicht van deelvragen, opbrengsten, methodiek, periode en analyse

Hoofdstuk 3 Onderzoeksresultaten literatuuronderzoek

- efficiëntere omgang met middelen;
- collectief aanbod wordt als prettiger en beter ervaren;
- sterke signaleringsfunctie;
- preventieve werking.

3.1 Inleiding

In het theoretisch kader van dit rapport wordt geprobeerd vanuit de vakliteratuur alvast een theoretisch antwoord op een aantal deelvragen (zie § 1.4) te formuleren. In hoofdstuk 6 worden deze bevindingen gelegd naast de onderzoeksresultaten vanuit de empirie (hoofdstuk 4 en 5), waaruit moet blijken of beide bronnen (literatuur en empirie) met elkaar overeenstemmen, elkaar aanvullen of wellicht tegenspreken.

In § 3.2 wordt eerst een achtergrondanalyse gegeven van collectief werken op landelijk en lokaal niveau. Daarna volgt in § 3.3 tot en met § 3.5 de beantwoording van de deelvragen 1, 2 en 6 (zie § 1.4; zie schema 2.1) vanuit de literatuur. De drie andere deelvragen worden alleen aan de hand van de verhalen vanuit het Zwolse werkveld beantwoord (zie hoofdstuk 4 en 5).

3.2 Achtergrondanalyse collectief werken op landelijk en lokaal niveau

3.2.1 *Collectief werken en het landelijke beeld*

De transitie van de zorg in 2015, waarbij de gemeente verantwoordelijk werd voor de uitvoering van drie wetten (Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet en Participatiewet), werd gevolgd door de transformatie van de zorg waarbij uitgangspunten van ‘normaliseren, eigen kracht en zelfredzaamheid en versterken van verantwoordingsrelaties tussen burgers’ (Movisie, 2018) startpunten werden van het nieuwe werken. Het nieuwe werken zou plaats moeten vinden vanuit integrale (sociale)

wijkteams in de wijk en gericht zijn op ‘individuele’ aanpakken maar ook op het verbinden van hulpvragen van bewoners in de wijk. Movisie (2018) noemt vier voordelen van een collectieve benadering:

De wijze waarop deze tegengestelde en tegelijkertijd samenhangende benadering in de wijk vorm zou krijgen, staat centraal in het baken ‘doordachte balans van collectief en individueel’. Dit baken werd genoemd in het stimuleringsprogramma ‘Welzijn Nieuwe Stijl’ dat oorspronkelijk liep van 2010 – 2012 (Bussemaker, 2010).

Bakens 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

Tabel 3.1 – Bakens Welzijn Nieuwe Stijl (Bussemaker, 2010)

In de begeleidende brochure bij Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010) komt naar voren dat de financiering van individuele oplossingen voor problemen van inwoners in onze verzorgingsstaat steeds meer onder druk komt te staan. Het ontwikkelen van meer collectieve aanpakken zou daarom onvermijdelijk zijn. Daarnaast staat in de brochure omschreven dat de negatieve gevolgen van de individualisering van de samenleving steeds meer zichtbaar worden. Een collectieve aanpak zou daarmee niet alleen goedkoper, maar in veel gevallen ook beter zijn. Hier zijn twee perspectieven zichtbaar: collectief werken vanuit financieel oogpunt en vanuit een ideologisch oogpunt. Dat

het geen gemakkelijke opgave zou zijn om meer collectief te werken, maakte VWS in de brochure al duidelijk:

“Het zal niet vanzelf gaan om deze bakens altijd op de juiste plaats en tijd en in de juiste dosering toe te passen. De praktijk zal dit leren. Kortom, Welzijn Nieuwe Stijl is ook een leerproces. Hoe zal bijvoorbeeld de verschuiving van individueel naar collectief verlopen of de transitie van hulpverlener naar ondersteuner en faciliteerder? Wordt de gewenste cultuuromslag ook bij de burger werkelijk gerealiseerd?” (Ministerie van VWS, 2010, p. 16)

Om de beoogde balans tussen collectief en individueel werken te realiseren, zullen sociaal werkers hun zorg- en ondersteuningsaanbod op een andere manier moeten inrichten. Dit betekent niet alleen hulpvragen vooral méér collectief te benaderen (en minder individueel), ook zullen professionals op zoek moeten gaan naar slimme combinaties van collectieve en individuele benaderingen ('arrangementen op maat') en naar collectieve benaderingen die ook op individueel niveau meerwaarde hebben (Binkhorst, 2016).

Landelijk is er een trend te zien dat het gebruik van Baken 5 door professionals (het vinden van balans tussen collectief en individueel) niet tot nauwelijks van de grond komt. Om tot een balans te komen, zullen sociale wijkteams, meer dan nu het geval is, zich zoveel mogelijk moeten richten op het collectief benaderen van zorg of hulpverlening, alvorens men kiest voor een individuele benadering (Binkhorst, 2016). De sociale wijkteams blijken een blinde vlek te hebben voor het collectief kijken (Hilhorst & Van der Lans, 2016). Het is bepaald nog geen gewoonte om bijvoorbeeld lotgenoten bij elkaar te brengen en elkaar te laten ondersteunen. Hofman & De Boer (2017) schreven in een column dat sociale wijkteams druk zijn met individuele hulpverlening en dat ze aan de collectieve functies niet toekomen. Terwijl dat nu net de taken waren waarin de nieuwe werkwijze zich zou moeten onderscheiden van de oude.

In het onderzoek 'Sociale (wijk)teams opnieuw uitgelicht' van Movisie (2018) wordt een landelijk beeld geschetst van hoe de sociale (wijk)teams ervoor staan. In een drietal

trends schetst Movisie dat de complexiteit van casuïstiek toeneemt, het preventief werken en de vroeg signalering een ondergeschoven kindje is en de professionals niet voldoende toekomen aan outreachend werken en alle doelgroepen te bereiken in de wijk. De (wijk)teams lijken zich voornamelijk te richten op het bieden van passende individuele zorg en ondersteuning, om van daaruit ernstigere problematiek en onveilige situaties te voorkomen. Casusregie, vraagverheldering en het maken van een plan met de hulpvrager zijn de werkzaamheden die momenteel de meeste tijd kosten. Het ondersteunen en faciliteren van collectieve voorzieningen wordt bij de werkzaamheden die de meeste tijd kosten nauwelijks genoemd (Movisie, 2018).

3.2.2 Collectief werken en het landelijke beeld

Op lokaal niveau is een vergelijkbaar beeld zichtbaar. Vanaf de start in 2015 heeft de Werkplaats Sociaal Domein regio Zwolle de ontwikkelingen gevolgd door het afnemen van een jaarlijkse (kwantitatieve) vragenlijst onder medewerkers en teamleiders van sociale teams in Zwolle en Elburg, Ommen-Hardenberg en Steenwijkerland. In deze jaarlijkse onderzoeken (Uit de Startblokken, 2015; In de Running, 2016; Laveren door het Midden, 2017; Koers houden, 2018) was collectiviteit steeds een van de thema's. In januari 2015 werd bij de start van de teams opgemerkt dat sociaal werkers nog veel met randzaken bezig waren maar dat ze hoopvol gestemd waren en ze veel verbeteringen verwachtten in de toekomst (Teekman et al., 2015). In dit onderzoek kwam naar voren dat de bakens Welzijn Nieuwe Stijl (Bussemaker, 2010) die het meest werden gebruikt, vooral gericht waren om de eigen kracht van individuele inwoners te versterken maar dat er nog weinig gebruik werd gemaakt van meer collectieve oplossingen. Van Arum & Lub (2014) kwamen tot dezelfde conclusie toen zij schreven dat sociale (wijk)teams voornamelijk werden ingezet als middel tot activering en zelfredzaamheid van inwoners en in veel mindere mate werden gezien als middel om tot betere afstemming te komen tussen sociaal werkers, inzetten van sociale netwerken en voor ontschotting in het sociale domein.

Een jaar later waren de torenhoge ambities om met teams, dichtbij de inwoner, te werken al iets getemperd. De wil was er, maar de gehoopte veranderingen door het wijkgericht werken in sociale (wijk)teams waren nog niet terug te zien in de uitkomsten van dit onderzoek (Teekman et al., 2016). Zichtbaar werd dat een ‘first order change’ (oppervlakkige verandering van structuur, regels en procedures) ingezet was, maar dat de professionals nog niet toe waren aan een ‘second order change’ (fundamentele verandering in overtuigingen en werkwijze). Er werd geschreven dat er op het gebied van de inzet van informele netwerken of een collectieve aanpak in de wijk nauwelijks progressie was geboekt. Een deel van de sociaal werkers gaf aan alleen toe te komen aan de meeste noodzakelijke individuele voorzieningen (Teekman et al., 2016).

In 2017 werd geconcludeerd dat het sociaal werk complexer was geworden binnen een politieke context waar belangen van inwoners, maar ook van lokale overheid gediend moesten worden. De overwegingen die sociaal werkers dagelijks moesten nemen, zorgden ervoor dat zij moesten ‘laveren door het midden’ zoals de titel van dit onderzoek ook aangaf (Teekman et al., 2017). Wel werd er dit jaar op vier van de acht bakens een gematigd positieve verbetering gezien. Het ging hier om Baken 3 (direct eropaf), Baken 4 (formeel en informeel in optimale verhouding), Baken 5 (doordachte balans van collectief en individueel) en Baken 6 (integraal werken). In ditzelfde jaar werden sociaal werkers geïnterviewd waaruit naar voren kwam dat het denken in collectief aanbod nog onvoldoende tussen de oren zat. Sociaal werkers gaven aan dat zij beter waren in individuele cases en in het begeleiden van kleinere systemen, en volgens hen leenden niet alle (hulp)vragen zich voor een collectieve aanpak. Ook werd er in dit jaar aangegeven dat de prioriteit niet altijd bij het collectief werken lag maar men eerst moest zorgen dat ‘het normale werk’ gebeurde en dat men dan later hopelijk toekwam aan een stap richting collectiviteit. Tevens zouden inwoners niet altijd met elkaar matchen tijdens een collectieve activiteit of kwamen er weinig inwoners op af en was er te weinig continuïteit.

Daarnaast werd de noodzaak soms minder gevoeld, omdat er ook al andere instellingen waren die collectieve zaken in

de wijk oppakten (Teekman et al., 2017). De knelpunten die in dit onderzoek naar voren kwamen, werden een jaar later in het onderzoek van Movisie (2018) bevestigd. Werkdruk, de zwaarte van de problematiek en hoge caseload met lange wachtlijsten zorgen ervoor dat een leidende rol in het ondersteunen van inwoners en vrijwilligers bij het organiseren van collectieve voorzieningen een ondergeschoven kindje was gebleven (Movisie, 2018).

Er werd in 2017 een bestuurlijk besluit genomen om alle opbouwwerkers uit de Zwolse sociale wijkteams te halen. Dit was het moment waarop de natuurlijke verbinding tussen enerzijds sociaal werkers met als aandachtspunt inwoners met (hulp)vragen en anderzijds sociaal werkers met als aandachtspunt verbindingen leggen tussen inwoners in de wijk, buiten de sociale wijkteams werd geplaatst.

In 2018 kwam, op basis van wat de sociaal werkers zelf aangaven, naar voren dat zij steeds beter konden aansluiten bij de vraag van individuele inwoners en bij hun mogelijkheden. Sociaal werkers wilden hun eigen specialisme blijven inzetten en scoorden zichzelf op generalistische competenties hoger dan voorgaande jaren. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat sociaal werkers, zowel zij die zich ‘specialist’ noemden als zij die zich ‘generalist’ noemden, op tien transitiecompetenties een significante groei lieten zien over de afgelopen jaren. Nieuwsgierig zijn, analyseren van situaties en kwesties en overtuigingskracht en lef hebben stonden in de top 3. Ook in 2018 bleven de onderwerpen preventie, signalering en collectief werken aandachtspunten die net als de voorgaande jaren weinig verandering lieten zien. Bij een kleine meerderheid van de sociaal werkers stonden burgerinitiatieven op hun radar en verbonden zij weleens hulpvragen van inwoners aan elkaar (Teekman et al., 2018).

3.3 Hoe wordt ‘collectief werken’ gedefinieerd?

Deelvraag 1 luidt: *Wat wordt verstaan onder een collectieve benadering van een hulpvraag van de inwoner?*

In de inleiding is reeds aangegeven dat er veel aandacht is in het werkveld voor collectief werken. Verschillende gremia

hechten belang aan collectief werken. Maar wat wordt daar precies onder verstaan? Dat wordt in deze paragraaf uitgewerkt. Voordat we bij een eenduidige begripsdefinitie uit kunnen komen, moet er eerst een aantal stappen doorlopen worden.

Aanverwante begrippen die deels een overlap hebben met collectiviteit moeten benoemd en onderscheiden worden. Er moet onderscheid gemaakt worden in verschillende vormen van collectiviteit, zoals collectief aanbod, collectieve voorziening, collectieve benadering, collectieve arrangementen, etc.

Door verschillende definities van collectiviteit naast elkaar te leggen, kan van daaruit ofwel de meest geschikte definitie gekozen worden, ofwel een nieuwe overkoepelende definitie samengesteld worden.

3.3.1 Stap 1: Aanverwante begrippen

Als er op een collectief niveau ingestoken wordt, komt men automatisch met meerdere partijen, zienswijzen, uitgangspunten en methodieken in aanraking. Deze partijen, zienswijzen, uitgangspunten en methodieken hebben deels overlap met wat 'collectief werken' betekent. Om begripsverwarring te voorkomen, worden deze begrippen eerst toegelicht. Besproken wordt wat het met collectief werken te maken heeft. Daarmee wordt tevens (impliciet) aangegeven wat het onderscheidt van collectief werken. Daarna kan overgegaan worden tot stap 2. Aanverwante begrippen zijn onder andere:

- integraal werken;
- netwerkgericht werken;
- empowerment;
- sociale inclusie;
- eigen kracht;
- actief burgerschap;
- opbouwwerk.

Drie jaar geleden constateerde de Inspectie van het Ministerie van SZW (2016) dat er geen duidelijke definitie is van het begrip *integraal werken*. Er kan vanuit beleidsperspectief worden gekeken, vanuit

organisatieperspectief, uitvoeringsperspectief, maar ook vanuit het perspectief van de klant. In grote lijnen kan echter aangegeven worden dat integraal werken inhoudt dat een professional breed kan kijken naar een hulpvraag en deze hulpvraag integraal (dat wil zeggen: in samenwerking met andere sociaal werkers in één aansluitend aanbod) kan aanbieden (Van der Meij & Luttik, 2018).

Netwerkgericht werken houdt in dat sociaal werkers bij een hulpvraag proberen in te schatten wie in het netwerk een bijdrage zou kunnen leveren. Een netwerk is een verzameling van betekenisvolle mensen om een persoon dat dienstdoet als ondersteuningsbron voor het eigen welzijn en welbehagen (Steyaert, 2012). De professional gaat met de hulpvrager en het netwerk aan de slag om de oplossing in het netwerk te vinden.

De volgende twee begrippen (empowerment en sociale inclusie) hebben als overeenkomst dat zij niet bereikt kunnen worden zonder inzet van inwoners en sociaal werkers. *Empowerment* is een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen grip krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en wel via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie (Regenmortel, 2009). *Inclusie* wordt in de Van Dale gedefinieerd als "insluiting, het tegenovergestelde van exclusie." Met *sociale inclusie* wordt bedoeld dat iedereen mee kan doen naar eigen wens en vermogen, ongeacht beperking of achtergrond.

De twee begrippen die hierop volgen (eigen kracht en actief burgerschap) hebben de inwoner als uitgangspunt. Meestal verwijst *eigen kracht* naar talenten en mogelijkheden van mensen om zelf oplossingen te vinden voor problemen. Vaak wordt benadrukt dat ook mensen met beperkingen talenten en mogelijkheden hebben en dat daarvoor onvoldoende aandacht is. Door hieraan ruimte en aandacht te geven, kunnen mensen hun eigen kracht benutten en vergroten (Movisie, 2013) Bij een tekort aan eigen kracht kan de inwoner aankloppen bij een professional. *Actief burgerschap* wil zeggen dat de kracht en inzet voornamelijk van inwoners zelf verwacht wordt. Het ministerie van OCW (2005) definieert actief burgerschap als de bereidheid en

het vermogen om deel uit te maken van een gemeenschap en daar een actieve bijdrage aan te leveren.

Opbouwwerk richt zich op het verbeteren van de woon- en leefomstandigheden van buurt- en wijkbewoners door onder meer de invloed van de bewoners bij het verbeteren van de leefbaarheid van hun woonomgeving te versterken (Dozy, 2008).

Alle bovenstaande begrippen hebben raakvlakken met collectiviteit, maar kennen ook een duidelijk onderscheid. Nu dit duidelijk is gemaakt, kan overgegaan worden naar de tweede stap van deze deelvraag: een onderscheid maken in verschillende vormen van collectiviteit.

3.3.2 *Stap 2: Verschillende vormen van collectiviteit*

In het werkveld bestaan verschillende definities waarbij het woord ‘collectiviteit’ op directe of indirecte wijze betrokken is. Binkhorst (2016) benoemt drie van deze definities.

Voorzieningen en verbanden buiten zorg- en welzijnsdomein
Hieronder worden alle voorzieningen of verbanden verstaan waarvan inwoners gebruik maken die geen directe functie hebben binnen het zorg- en welzijnsdomein. Wel kunnen deze voorzieningen en verbanden een dergelijke functie vervullen. Enkele voorbeelden hiervan zijn: sport- en hobbyverenigingen, vormen van vrijwilligerswerk, kerken, actiegroepen, etc.

Collectieve voorziening

In veel gemeenten wordt onder ‘collectieve voorziening’ verstaan: het aanbod van diensten of activiteiten dat bedoeld is voor een groep mensen met specifieke kenmerken. De voorziening dient makkelijk toegankelijk te zijn en is gericht op maatschappelijke ondersteuning, jeugdhulp of participatie.

Collectieve arrangementen

Het vormen van collectieve arrangementen heeft betrekking op het niet aanbieden van een standaardvoorziening aan een inwoner met een zorgvraag, maar een pakket aan oplossingen dat aansluit bij de individuele situatie. Ook kan het gaan om een combinatie van collectieve en individuele voorzieningen (Stavenuiter, Van Dongen, & Van den Toorn,

2012). Het gaat hierbij idealiter om maatwerk, daarom spreekt de VNG vooral over arrangementen, in plaats van voorzieningen (De Boer, 2010).

Bovenstaande drie definities hebben het aanbod als uitgangspunt, of dat nu door de gemeente of door andere partijen georganiseerd is. In dit onderzoek spreken we van collectief werken. Door te spreken van ‘werken’ wordt uitgegaan van de professional. In hoeverre pakt de professional problematiek op een collectief niveau aan? Varianten op de term ‘collectief werken’ kunnen zijn: collectieve benadering, collectieve aanpak, collectieve werkwijze, collectieve interventie.

3.3.3 *Stap 3: Verschillende definities van een collectieve benadering*

Veel definities van een collectieve benadering zijn er niet te vinden. Schrijvers lijken uit te gaan van een vanzelfsprekendheid, iedereen weet immers wat een collectieve benadering is? De Mönnink spreekt in zijn boek ‘De gereedschapskist van de sociaal werker’ over macro-support. Hij verstaat daaronder: ‘*Een door de cliëntgroep als steun ervaren structurele voorziening op het vlak van praktisch-materiële zaken, waaronder huisvesting, werk en geld, gezondheid, voedsel, kleding, kinderopvang, onderwijs en vervoer*’ (De Mönnink, 2016, p. 435). Verder bestaat er weinig consensus over welke definitie van een collectieve benadering gehanteerd moet worden. Exemplarisch hiervoor is het programma Welzijn Nieuwe Stijl. In Welzijn Nieuwe Stijl wordt aangegeven dat collectieve arrangementen, vroegtijdig en preventief ingrijpen en de eigen kracht van de inwoner en gemeenschappen voorop staan (VWS, 2010). Het begrip collectiviteit wordt echter niet gespecificeerd in Welzijn Nieuwe Stijl.

In verschillende artikelen wordt wel, zoals ook hier in stap 2 is gedaan, een onderscheid gemaakt tussen een collectief aanbod (dat wat de gemeente heeft) en collectief werken (dat wat de sociaal werkers doen). In dat wat er over collectief werken geschreven wordt, kunnen twee vormen onderscheiden worden:

1. individuele hulpvragen worden aan elkaar verbonden, door bijvoorbeeld een groepsaanbod te ontwikkelen;
2. individuele hulpvragen van een vergelijkbaar niveau worden verwezen naar reeds bestaande collectieve voorzieningen, zoals een buurtactiviteit in een wijkgebouw.

Movisie (z.d.) noemt een aantal activiteiten die onder een collectieve benadering vallen. In deze voorbeelden zijn beide bovenstaande onderscheidingsvormen zichtbaar:

- informatie- en adviesbijeenkomsten;
- trainingen/groepsbijeenkomsten over een specifiek thema zoals opvoeden, weerbaarheid of gezondheid;
- een website met veel gestelde vragen en bijpassende antwoorden;
- een vrijwilligerspool, bijvoorbeeld voor vervoer in plaats van taxivervoer;
- een campagne over een veilige wijk;
- een algemene voorziening ter vervanging van individueel maatwerk.

Die collectieve activiteiten kunnen op hun beurt weer antwoord geven op individuele vragen naar begeleiding of ondersteuning. Korenvaar & Barekamp (2016) komen tevens tot een rij activiteiten die te maken hebben met collectiviteit. Ook in deze voorbeelden zijn beide onderscheidingsvormen te herkennen:

- eigen kracht benut door collectieve aanpak;
- duurzame oplossing door mensen met elkaar te verbinden;
- meer binding in buurten en wijken, sociale inclusie;
- inspraak in de eigen leef- en woonomgeving (regie);
- benutten van sociaal kapitaal, burgerinitiatieven;
- participatie als oplossing voor persoonlijke problematiek;
- verbinding tussen sociaal werkers, individuele problematiek en sociaal werkers in het collectief.

Bovenstaande opsommingen van activiteiten en uitgangspunten geven een idee van wat collectief werken behelst. Er kan echter nog niet gesproken worden van een definitie. In het rapport 'Van collectief naar individueel en andersom' staat wel een definitie weergegeven: *"Het beantwoorden van hulpvraag via een collectief aanbod. Een voorbeeld is het groepsmaatschappelijk werk. Ook kan een algemene voorziening, zoals een wijkcentrum het antwoord zijn op een collectieve vraag."* (Movisie, 2013a, p. 1). Binkhorst (2016, p.7) is nog vollediger:

"Deze werkwijze kunnen we daarmee typeren als een 'benaderingswijze' of 'aanpak' van wijkteamprofessionals met als tweeledig doel enerzijds (individuele) hulpvragen van bewoners met elkaar te verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarop kan worden aangesloten) en anderzijds, als gevolg daarvan, aansluiting te vinden op basisvoorzieningen in de wijk, selectieve en algemene preventie te realiseren ten behoeve van burgers, diens sociale netwerk en onderlinge ondersteuners."

Het mooie aan deze laatste definitie is dat alle drie stappen erin zichtbaar zijn. De aanverwante begrippen (stap 1) zijn nodig om de benaderingswijze vorm te geven. Er wordt gebruik gemaakt van verschillende vormen van collectiviteit (stap 2). En tot slot combineert men de uitgangspunten van het verzamelen van individuele vragen en het verwijzen naar collectief aanbod (stap 3).

Toch ontbreekt er nog iets aan de definitie. De nadruk ligt veel op de aanpak, het handelen van de professional. Voordat een professional tot dit handelen kan overgaan, is het belangrijk dat hij of zij zicht heeft op wat er in de maatschappij leeft, welke systemische achtergronden invloed hebben op de hulpvraag en wat daaraan (of daarmee) gedaan kan worden. Daarmee wordt recht gedaan aan first order en second order changes (Waters, Marzano & McNulty, 2004). First order changes zijn te herkennen in de eerste twee doelen: het verbinden van hulpvragen van inwoners en het aansluiten op basisvoorzieningen in de wijk. Als dat lukt, kan een fundamentele verandering in overtuigingen en werkwijzen gerealiseerd worden (second order change): niet alleen het doorzien van, maar ook een

antwoord geven op systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen. Dit is ook wat Scholte in haar Marie Kamphuislezing (2018) betoogt. Het is van belang om niet alleen aan de gevolgen van structurele problematiek te werken, maar ook te werken aan beleidsverandering en maatschappijhervorming.

Als we de informatie van Binkhorst (2016) en Scholte (2018) combineren en rekening houden met first en second order changes, komen wij tot de volgende definitie:

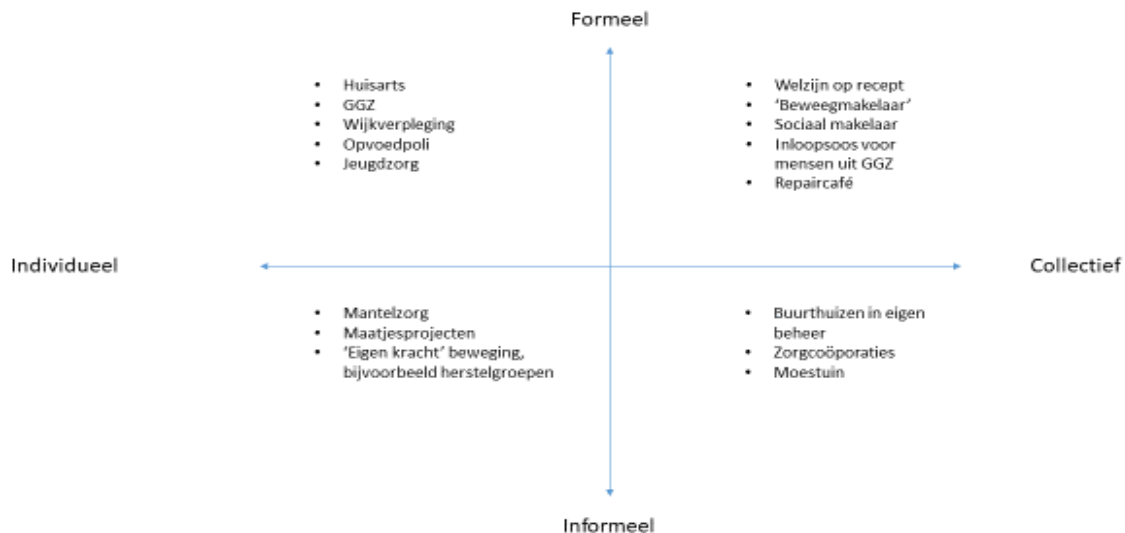
Collectief werken is een aanpak van wijkteamprofessionals met drie doelen:

- (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten);
- aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk;
- (waar mogelijk) voorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen.

3.4 Wanneer collectieve oplossingen bieden?

Deelvraag 2 luidt: *Bij welke specifieke situaties en omstandigheden kan er op collectieve wijze gereageerd worden op de individuele problematiek?*

Om deze deelvraag te kunnen beantwoorden, is het van belang in te schatten hoe collectief werken in de Zwolse sociale wijkteams georganiseerd is. Daarom wordt daar in deze paragraaf dieper op ingegaan. We gebruiken hiervoor het model van Binkhorst (2016), dat is weergegeven in figuur 3.1, en passen deze vervolgens aan op de Zwolse situatie. In hoofdstuk 5 wordt verder uitgediept bij welke specifieke situaties en omstandigheden er op collectieve wijze gereageerd kan worden.



Figuur 3.1 – Model (naar Binkhorst, 2016)

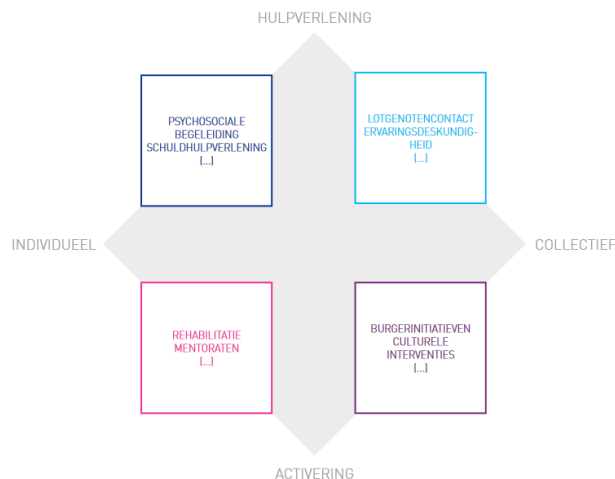
Binkhorst schetst een horizontale individueel-collectieve as en een verticale formeel-informele as. Hierdoor ontstaan vier kwadranten. Per kwadrant noemt hij enkele voorbeelden. Dit model kent veel overlap met het model van Scholte & Sprinkhuizen (2017), zichtbaar in figuur 3.2.



Figuur 3.2 - Hulpverleningsmodel Scholte & Sprinkhuizen (2017)

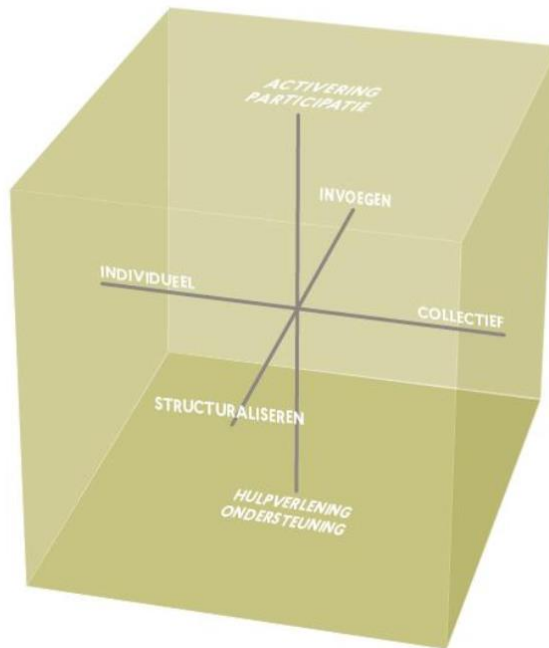
Ook Scholte & Sprinkhuizen komen tot een horizontale en verticale as, waardoor vier kwadranten ontstaan. Het verschil met Binkhorst is de verticale as: die heet niet formeel – informeel, maar activering, participatie – hulpverlening, ondersteuning. Een tweede verschil is het uitgangspunt van Scholte & Sprinkhuizen (2017). Zij stellen dat de sociaal werker zich in het midden van deze kwadranten bevindt en actief moet kunnen zijn op alle vier kwadranten.

In het landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk (Garnier, 2017) is een model zichtbaar dat eenzelfde structuur kent (figuur 3.3). De assen zijn overeenkomstig met het model van Scholte & Sprinkhuizen (2017). In dit model worden echter per kwadrant geen specifieke voorbeelden, maar meer algemene beschrijvingen ter illustratie genoemd.



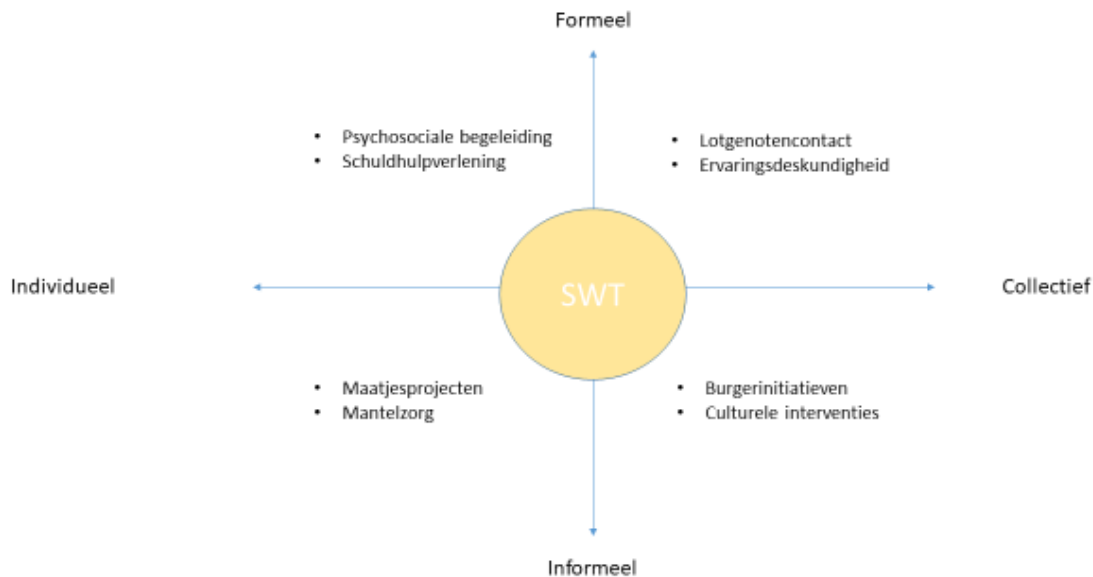
Figuur 3.3 – Hulpverleningsmodel landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk (2017)

Er zijn zodoende drie modellen te vinden die een poging doen het werkveld van de sociaal werker te schetsen. Deze zijn vergelijkbaar, en ook gangbaar te noemen, gezien één van de drie modellen voorkomt in het landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk (Garnier, 2017). Er is echter recent een model ontwikkeld waaraan nog een dimensie is toegevoegd (Scholte, 2018; zie figuur 3.4). Er is in dit model geen sprake van twee, maar drie assen. De nieuwe, derde, as kent 'invoegen' en 'structuraliseren' als uitersten. Hiermee bedoelt Scholte dat sociaal werkers moeten werken aan de gevolgen van structurele problematiek (invoegen), maar ook moeten werken aan beleidsverandering en maatschappijhervorming (structuraliseren).



Figuur 3.4 – Hulpverleningsmodel Scholte (2018)

Op basis van bovenstaande modellen hebben wij een nieuw model geconstrueerd (zie figuur 3.5), dat het beste de Zwolse werkomgeving van de sociaal werker weergeeft ten tijde van de start van de sociale wijkteams. We hebben ervoor gekozen uit te gaan van een tweedimensionaal model, zodat we duidelijker kunnen weergeven waar het sociaal wijkteam zich destijds bevond. In de beschrijving zullen we toelichten in hoeverre er sprake was van activiteit op de as Invoegen – Structuraliseren.



Figuur 3.5 – Uitgangspunt sociale wijkteams in Zwolle in 2015

Bij de start van sociale wijkteams in Zwolle in 2015 werd aangegeven dat sociaal werkers generalisten zijn die van alle markten thuis moeten zijn. Daarom is het sociaal wijkteam in het centrum van het model geplaatst: op alle kwadranten moet de medewerker uit de voeten kunnen. Dit is overeenkomstig met de brede basis die Scholte & Sprinkhuizen schetsen (2017). Dit is in Zwolle echter al snel losgelaten: men kwam tot het inzicht dat dit wel erg veel van medewerkers vroeg, en het bovendien ten koste kon gaan van het specialisme van de betreffende medewerkers.

De oplossing werd gevonden in generalisme als team. Individuele sociaal werkers hoeven niet alles te kunnen, het is juist een kracht dat eenieder een specialisme heeft en men als team zodoende alle vragen kan beantwoorden. In het onderzoek van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken (Teekman et al., 2015; Teekman et al., 2016) bleek dat sociaal werkers met name bezig waren met invoegen (werken aan de gevolgen van structurele problematiek, first order change), en nog niet

toekwamen aan structuraliseren (werken aan beleidshervorming, maatschappijverandering, second order change). Hierin staan de Zwolse sociale wijkteams niet alleen. Uit onderzoek onder 242 gemeenten door Movisie (Van Arum & Van den Enden, 2018) blijkt dat minder dan 14% aangeeft dat zij het als een taak ziet van het sociaal wijkteam om collectieve voorzieningen te faciliteren en ondersteunen. Hierbij geeft opvallend genoeg 41% van de gemeenten aan dat zij onvoldoende toekomt aan collectief werken. Met andere woorden: de wens is er wel, de praktijk nog niet. De nadruk ligt op individuele begeleiding. Het werk van sociale wijkteams is voornamelijk probleemgestuurd (Van Arum & Van den Enden, 2018). Gerelateerd aan het model, zou daarmee de inschatting gemaakt kunnen worden dat het werk zich met name in het kwadrant linksboven (formeel-individueel) bevindt.

Dat is in Zwolle niet anders (figuur 3.6). Meerdere onderzoeken van het Centrum voor Samenlevingsvraagstukken bevestigen dit beeld. In het jaarlijks onderzoek kwam steeds opnieuw naar voren dat

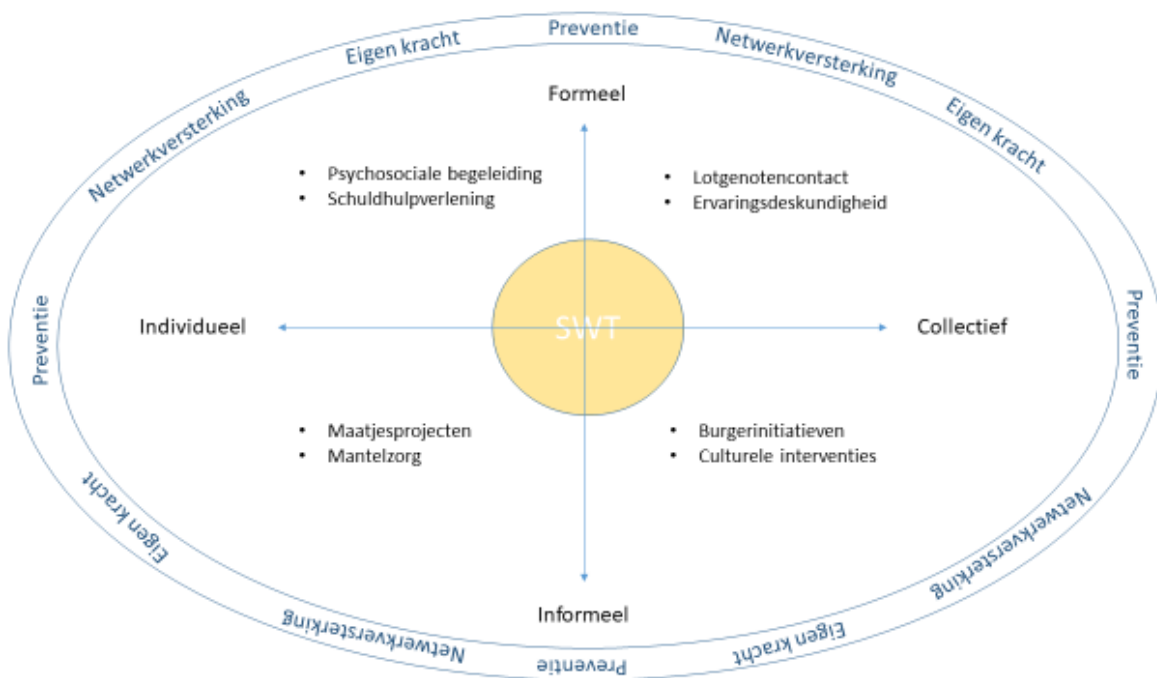
Baken 5 'Doordachte balans van collectief en individueel werken' het minst werd toegepast door de Zwolse sociaal werkers (Teekman et al., 2015; Teekman et al., 2016; Teekman et al., 2017; Teekman et al., 2018). Sociaal werkers hebben aangegeven dat zij het moeilijk vinden om voorzieningen in collectieve vorm aan te bieden. Dit terwijl de sociaal werkers wel de meerwaarde van collectief werken zien: het werken aan preventie wordt genoemd, als ook het contact tussen lotgenoten dat kan ontstaan. In 2017 (Teekman et al.) zijn werkers van de sociale wijkteams geïnterviewd over collectief werken. In dat onderzoek werden drie redenen gevonden waarom de sociaal werkers hier nog niet aan toekwamen:

- het denkpatroon van sociaal werkers, die nog niet gewend zijn te denken aan collectiviteit;
- de aard van de hulpvragen;
- randvoorwaarden.

Enkele sociaal werkers gaven aan zich meer thuis te voelen bij individuele hulpverlening dan te werken in collectiviteit. Sommige sociaal werkers vinden het vanuit hun werkverleden of moederorganisatie moeilijk om het spreekuur te laten en juist de buurt in te trekken voor collectieve activiteiten. Daarnaast leenden sommige hulpvragen zich naar de mening van sociaal werkers minder voor een collectieve oplossing dan andere. Door een aantal

sociaal werkers werd genoemd dat verslavingsproblematiek en geldzorgen zich meer zouden lenen voor een individuele aanpak, terwijl eenzaamheidsvragen meer geschikt zijn om in groepsverband op te pakken. Tot slot gaven sociaal werkers aan dat niet aan alle randvoorwaarden voldaan werd om collectief te kunnen werken. Gebrek aan tijd werd veel genoemd, maar ook gebrek aan kennis van de sociale kaart werd naar voren gebracht (Teekman et al., 2017).

Een kwalitatieve probleemanalyse is van belang om in te schatten of een collectieve oplossing al dan niet geschikt is. Het belang van een kundige probleemanalyse voor het efficiënt oplossen van problemen is cruciaal (Ruijsenaars, 2003; Van Kampen & Braun, 2016). Naast het feit dat de werkers niet in het midden op het assenstelsel staan weergegeven, is een tweede verschil dat in figuur 3.6 een ring is toegevoegd aan het model van Binkhorst. Deze drie begrippen zijn terug te zien in het gehele sociale domein. Dit zijn de begrippen: eigen kracht, preventie en netwerkversterking. Deze begrippen spelen een grote rol spelen in de collectieve benadering van sociaal werkers. Deze begrippen zijn niet specifiek tot een van de kwadranten te rekenen. Het zijn begrippen die, wellicht in meerdere of mindere mate, in elke kwadrant toegepast worden.



Figuur 3.6 – Positie Zwolse sociale wijkteams 2015-2017

Samenvattend kan gesteld worden dat in de eerste jaren van de Zwolse sociale wijkteams medewerkers meer gewend zijn om op een individueel dan op een collectief niveau te werken. Daarnaast handelen zij meer in het formele dan het informele circuit. Dat maakt dat de sociale wijkteams met name handelen in het individuele-formele kwadrant (zie figuur 3.6). Dit sluit aan bij het landelijke beeld. Zwolse sociaal werkers zijn in de eerste jaren meer bezig geweest met first order changes (invoezen) dan second order changes (structuraliseren). Redenen hiervoor zijn zowel bij de werkers zelf (wennen aan een andere

manier van werken) als buiten de werkers (gefaciliteerd worden om anders te werken) te vinden. Daarnaast noemen sociaal werkers dat sommige hulpvragen zich meer lenen voor een individuele aanpak dan een collectieve.

In hoeverre de medewerkers van het sociaal wijkteam op dit moment actief zijn met structuraliseren, welke hulpvragen zij collectief dan wel individueel oppakken, en in welk kwadrant zij nu geplaatst zouden kunnen worden, zal op basis van dit onderzoek beantwoord worden, en komt derhalve in hoofdstuk 5 aan de orde.

3.5 Welke kennis, houding en vaardigheden hebben sociaal werkers nodig?

Deelvraag 6 luidt: *Welke kennis, houding en vaardigheden van de sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam kunnen verder ontwikkeld worden om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen?*

In de vragenlijst in het onderzoek 'Koers houden' (Teekman et al., 2018) is aan sociaal werkers werkzaam in Zwolle en Ommen-Hardenberg voorgelegd welke vaardigheden zij inzetten op het gebied van collectief werken. Het woord 'verbinding' komt in de antwoorden het meest naar voren. Ook woorden die daar direct mee te maken hebben, komen veel terug: netwerken, laagdrempelig kunnen zijn, samenwerken, overleggen. Een tweede thema dat uit de antwoorden te destilleren valt, is 'ondernemen'. Aanverwante begrippen als out of the box denken, organiseren en daadkracht passen daarbij. 'Gespreksvaardigheden' is tot slot als derde thema zichtbaar. Luisteren, motiverende gespreksvoering en aansluiten worden hierbij genoemd. Met dit derde thema wordt duidelijk dat het onmogelijk is om vaardigheden te noemen die exclusief nodig zijn voor het werken op een collectief niveau. Dat wordt ook zichtbaar in overige, uiteenlopende, antwoorden. Eén van de professionals noemt zelfs dat 'alle maatschappelijk werk vaardigheden' nodig zijn.

In deze paragraaf gaan we dan ook niet op zoek naar vaardigheden die exclusief benodigd zijn voor collectief werken. Veel van de vaardigheden zijn ook voor andere vormen van maatschappelijk werk heel geschikt om in te zetten. Daarentegen zijn we wél op zoek naar vaardigheden die goed passen bij collectief werken. Meer algemene vaardigheden zoals gespreksvaardigheden of empathisch vermogen zullen in deze paragraaf dan ook niet genoemd worden.

Daarbij dient tevens aangetekend te worden dat het onmogelijk is om uitputtend te zijn. Het is goed mogelijk om tot een overzicht aan vaardigheden te komen die goed

passen bij collectief werken, maar onmogelijk om tot een overzicht te komen dat volledig is en niet meer aangevuld kan worden.

3.5.1 Ontwikkelingen binnen het sociaal werk op het gebied van competenties

Er heeft de afgelopen jaren niet alleen in het werkveld, maar ook in de beroepsopleidingen een grote verandering plaatsgevonden. De opleidingen MWD, SPH, Pedagogiek en CMV zijn samengevoegd tot de nieuwe opleiding Social Work. In het landelijk opleidingsdocument voor Sociaal Werk (Garnier, 2017) wordt de samensmelting van de verschillende beroepsgroepen die het sociaal werk behelst duidelijk omschreven. Het sociaal werk wordt ingedeeld in drie profielen:

- Sociaal Werk – Welzijn en Samenleving;
- Sociaal Werk – Zorg;
- Sociaal Werk – Jeugd.

Er wordt omschreven dat in het profiel Welzijn en Samenleving de oorspronkelijke 'oude' werkgebieden van Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) en Culturele Maatschappelijke Vorming (CMV) bij elkaar komen. De uitersten van de oorspronkelijke opleidingen en beroepen MWD en CMV zijn terug te vinden als respectievelijk individuele hulpverlening en collectieve activering. Hierin ligt een risico besloten: in de andere twee profielen hoeft slechts één voormalige opleiding zijn weg te vinden, bij Zorg is dat Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) en bij Jeugd is dat Pedagogiek. Het zal een uitdaging zijn om zowel individueel als collectief voldoende aandacht te geven. Dit is echter wel een duidelijk doel. In het beroepscompetentieprofiel van de sociaal werker (Van der Meij & Luttink, 2018) wordt beschreven dat sociaal werk zich richt op ondersteuning en gedragsverandering bij het individu en zijn (sociale) netwerken, groepen en samenlevingsverbanden. De sociaal werker wordt geacht zowel individueel als collectief te kunnen handelen.

Bij de beantwoording van deelvraag 1 is tot de volgende begripsdefinitie gekomen (zie § 3.3.3):

Collectief werken is een aanpak van werkers van sociale wijkteams met drie doelen:

- (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten);
- aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk;
- (waar mogelijk) doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen.

Het verdere van deze paragraaf is opgebouwd aan de hand van bovenstaande drie doelen. In § 3.5.2 wordt uitgewerkt welke competenties nodig zijn voor doel 1, in § 3.5.3 voor doel 2 en in § 3.5.4 voor doel 3.

3.5.2 (Individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden

Dit eerste doel kan opgeknipt worden in twee subdoelen. Per subdoel wordt aangegeven wat het behelst en wat er aan kennis, houding en vaardigheden benodigd is om hieraan te kunnen werken.

Hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden

Als een sociaal werker merkt dat hij in zijn dagelijkse praktijk veel gelijksoortige hulpvragen binnenkrijgt, kan hij overwegen deze hulpvragen met elkaar te verbinden. Zo is het mogelijk om een groepsaanbod te ontwikkelen. Er worden vier vormen van groepswerk onderscheiden (Vansevenant, Driessens & Regenmortel, 2014):

- vrijblijvende bijeenkomsten: informeel leren;
- klassikaal groepswerk/onderwijs: formeel leren;
- interactief groepswerk: formeel (project)leren;
- participatief groepswerk: non-formeel leren.

Het vormen van een collectief aanbod

Als een groepsaanbod ontwikkeld is, zal de sociaal werker hiermee aan de slag gaan. Volgens Vansevenant, Driessens & Regenmortel (2014) is er een aantal specifieke competenties nodig voor de professional die een collectieve groepsinterventie begeleidt:

- een positieve basishouding ten aanzien van groepsleden. Het op de hoogte zijn van motiverende gesprekstechnieken en weerstand verlagende principes, zodat de veiligheid van de groep optimaal is;
- spilfiguur bij creëren en behouden van de groep. De groepsdynamica en de groepssfeer bewaken. Het kunnen maken van duidelijke werkafspraken, die in overleg met de groep tot stand komen. Dit is de basis van een werkbare en veilige setting, die uitnodigt om te participeren;
- inhoud van de gesprekken laten bepalen door de deelnemers. Hierbij zijn het thema bewaken, antwoorden in de context plaatsen en deelnemers bij het onderwerp houden, belangrijk;
- animeren, structureren en modereren. Het aanmoedigen van de deelnemers om actief mee te doen, en het herzien van de gebeurtenis door bijvoorbeeld rollenspelen;
- perspectief tot verbetering bieden. Aandacht voor kracht en datgene wat is gelukt. Hierdoor wordt het gevoel van eigenwaarde gesterkt;
- aandacht voor proces en product. De professional heeft niet alleen oog voor diegene die het beste resultaat laat zien;
- kritisch durven zijn en blijvend reflecteren over de gang van zaken;
- belang van continuïteit. Het creëren van continuïteit waarop de deelnemers ook op langere termijn kunnen terugvallen. Dit kan bijvoorbeeld door te verbinden met buurtinitiatieven of individuele hulpverlening;
- indien van toepassing voor de doelgroep: participatie stimuleren en kansen geven om te groeien. Het kunnen stimuleren van meedoen in de samenleving, doet een appèl op de mogelijkheden van de deelnemers.

Gesteld kan worden dat een professional ten eerste de mogelijkheden moet zien om hulpvragen aan elkaar te verbinden. Op basis daarvan kunnen verschillende vormen van groepswerk ontwikkeld worden.

3.5.3 Aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk

Dit tweede doel valt op te splitsen in drie subdoelen. Ook hier wordt per subdoel beschreven wat het inhoudt en wat het van de sociaal werker vraagt.

Aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk

Het is van belang om kennis van formele en informele organisaties en voorzieningen op de leefgebieden wonen, welzijn, cultuur, zorg en inkomen te hebben. Dit wordt ook wel de sociale kaart genoemd. Garnier (2017, p. 42) maakt daarbij het onderscheid in de volgende zaken:

- organisaties waar sociaal werkers werkzaam zijn zoals (gemeentelijke) overheid, sociale wijkteams, gespecialiseerde zorg (gericht op bijvoorbeeld jeugd, gehandicapten, ouderen, psychiatrie, verslavingszorg, schuldhulpverlening, reclassering, justitie);
- organisaties waarmee sociaal werkers samenwerken op het terrein van onderwijs, gezondheidszorg, veiligheid, wonen, werken, kunst & cultuur, sport, vrijetijdsbesteding en media;
- formele en informele organisaties en voorzieningen zoals vrijwilligersorganisaties, cliëntorganisaties, belangenorganisaties;
- gebiedsgerichte, gemeentelijke en regionale voorzieningen;
- intramurale, semimurale, extramurale en ambulante voorzieningen.

Preventie realiseren

Preventie kun je definiëren als initiatieven die doelbewust en systematisch problemen voorkomen (Burssens, Goris, Melis & Vettenburg, 2007). Dit wordt ook wel algemene preventie genoemd. De begripsdefinitie van algemene

preventie luidt: “*Als je de unieke probleemsituatie overstijgt en een initiatief bouwt om een probleem systematisch te voorkomen op grotere schaal, voor een grotere populatie, dan doe je aan algemene preventie*” (Burssens, Goris, Melis & Vettenburg, 2014, p.8). De Mönnink (2016) spreekt van een doelgerichte aanpak met voorlichting en projecten, met als doel structurele verbetering tot stand te brengen in het collectieve welzijn, de veiligheid, gezondheid en medezeggenschap van doelgroepen van Sociaal Werk.

Daarnaast bestaat de indeling in primaire, secundaire en tertiaire preventie (Verkooijen et al., 2018). Primaire preventie houdt in dat er getracht wordt te voorkomen dat er problemen ontstaan, bijvoorbeeld door algemene voorlichting te geven. Secundaire preventie richt zich op doelgroepen die meer kans hebben om in problemen te komen. Tertiaire preventie is het voorkomen dat problemen zich verergeren.

Welke competenties zijn er nodig om preventie te kunnen realiseren? Sociaal werkers moeten een signaal kunnen formuleren, kunnen beslissen of het probleem structureel is, een probleemanalyse kunnen doen, actie kunnen ondernemen en tot slot deze stappen kunnen evalueren (Burssens, Goris, Melis & Vettenburg, 2014).

Het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk

Sociaal functioneren heeft betrekking op het deelnemen van mensen aan het maatschappelijk leven én op de ruimte en mogelijkheden die het maatschappelijk leven biedt aan mensen om deel te nemen (Landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk, 2017). Van Ewijk heeft het begrip sociaal functioneren genoemd om de kern van sociaal werk weer te geven. Volgens hem liggen de kracht en essentie van het sociaal werk niet in het bestrijden van achterstanden of het verhelpen van stoornissen, maar in de focus op het sociaal functioneren van mensen (Van Ewijk, 2010). In het landelijk opleidingsdocument (Garnier, 2017) wordt een onderscheid gemaakt tussen drie niveaus: mensen en hun primaire leefomgeving, mensen en hun netwerken en mensen en hun gemeenschappen. Welke vaardigheden sociaal werkers nodig hebben om in de primaire leefomgeving te kunnen acteren wordt vanzelfsprekend hier niet uitgewerkt. Voor

wat betreft het functioneren van inwoners en hun netwerken, kan gebruik gemaakt worden van de sociaal netwerkmethodiek. Deze methodiek heeft twee doelen:

- de hulpvrager heeft een vitaal sociaal netwerk waarin 'het leven' gedeeld wordt;
- de hulpvrager heeft met behulp van zijn sociaal netwerk weer de regie over zijn leven.

Sociaal werkers dienen daarbij het sociaal netwerk te inventariseren, te analyseren wat daarbij de mogelijkheden zijn, een werkplan op te zetten en uit te voeren en, tot slot, te evalueren en bereikte resultaten te consolideren (Scheffers, 2010). Wat betreft het acteren op het niveau van mensen en hun gemeenschappen, worden in het landelijk opleidingsdocument de volgende vaardigheden genoemd: sociaal werkers werken faciliterend, ontwikkelingsgericht, bemiddelend, signalerend, preventief, kritisch en adviserend. Het sociaal werk kan ook beleidsgericht zijn.

3.5.4 *Het doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen*

In deze paragraaf staat het derde doel van collectief werken centraal: het doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen. Al in 1959 pleitte Charles Wright Mills (2000) voor wat hij sociologische verbeeldingskracht noemde, oftewel het ontwikkelen van een 'kwaliteit van geest', waarbij verbanden worden gelegd tussen persoonlijke, individuele gebeurtenissen en de sociale krachten die er vorm aan geven (Verbruggen, Maelstaf, Stevens & Desnerck, 2016). Zo kan men de complexiteit en uitdagingen in het leven begrijpen en verklaren. Als sociaal werkers sociologische verbeeldingskracht hebben, kunnen zij hulpvragen in een bredere historische context plaatsen en hun ervaring breder zien dan een individueel geval. Dat is wat Mills als de opdracht ziet, namelijk 'het verschil maken voor de kwaliteit van het menselijk leven in onze tijd' (Mills, 2000).

Deze sociologische verbeeldingskracht sluit aan bij 'Kritisch sociaal werk'. Deze vorm van sociaal werk ziet het functioneren en de maatschappelijke positie van de mens vooral als resultaat van maatschappelijke systemen en

machtsverhoudingen (Van Ewijk, 2010). Achterstand is een gevolg van ideologie in een bepaalde maatschappij, en

storend gedrag van verstoorde relaties en een verstoorde omgeving. Het is van belang om naast het bieden van hulp aan de betrokkenen samen met de betrokkenen sociale veranderingen te bewerkstelligen. Margot Scholte sluit met haar roep om 'Sociale Actie Nieuwe Stijl' in de Marie Kamphuislezing (2018) aan bij deze stroming van sociaal werk. Volgens Scholte is het van belang om zowel op micro-, meso- als macroniveau te kunnen handelen. Het gaat om het aan de kaak stellen en beïnvloeden van de toegang tot en de verdeling van macht en middelen (macro), maar ook om toegankelijkheid van voorzieningen, belastende bureaucratie en beleid waar mensen op stuklopen (meso). Het microniveau is te zien waar mensen gevolgen ervaren van structurele problemen. In tabel 3.2 is zichtbaar gemaakt hoe dit in zijn werk gaat.

Probleemfiguratie Sociale Actie Nieuwe Stijl	
Object	Mensen die te kampen hebben met terugkerende en/of hardnekkige problemen, structuren en processen die buiten hun directe levenssfeer of die van hun gemeenschap liggen en die bij hun kwaliteit van leven (waaronder zelfrespect en zelfredzaamheid) ondermijnen
Oorzaak	Een onrechtvaardige verdeling van (economische, sociale, psychologische) middelen en (politieke) macht en onvoldoende erkenning van verschillen tussen mensen (talenten, capaciteiten) en van perverse mechanismen van 'neutraal beleid'
Doel	Betere toegang tot macht en een eerlijker verdeling van sociaal, economisch, cultureel, psychologisch kapitaal, met voldoende vangnet, kansen en oog voor achterblijvers
Middel	Sociale Actie Nieuwe Stijl

Tabel 3.2 – Sociale Actie Nieuwe Stijl (Scholte, Marie Kamphuislezing, 2018)

Sociaal werkers moeten niet alleen invoegen (werken aan de individuele gevolgen van structurele problematiek), maar ook structuraliseren (werken aan beleidsverandering en maatschappij-hervorming) (zie ook § 3.4). Sociale Actie Nieuwe Stijl is het middel om dit doel te bereiken en sociaal werkers hebben hiervoor sociologische verbeeldingskracht nodig. Zo kunnen zij helpen de regie te (her)nemen en de kwaliteit van leven van hulpvragers naar een hoger plan te tillen.

Samenvattend kan gesteld worden dat kennis van de sociale kaart belangrijk is. Welke actoren zijn actief in de wijk en/of de omgeving van de hulpvragers? Preventief handelen is belangrijk, en het is voor sociaal werkers mogelijk om te

acteren op mensen en hun netwerken, of mensen en hun gemeenschappen.

Daarnaast komt naar voren dat het werken op een collectief niveau geen sinecure is. Er zijn drie doelen bij geformuleerd die zowel uiteenlopend als diepgaand zijn. Daarvoor is een breed arsenaal aan kennis, houding en vaardigheden van sociaal werkers nodig. Zij moeten (onder andere) de sociale kaart kennen, preventief kunnen werken, hulpvragen aan elkaar verbinden, een groepsaanbod kunnen ontwikkelen en vormgeven. Sociaal werkers hebben sociologische verbeeldingskracht nodig en moeten kunnen werken aan beleidsverandering en maatschappijhervorming. Dit alles om het sociaal functioneren van mensen te verbeteren.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten vooronderzoek

4.1 Inleiding

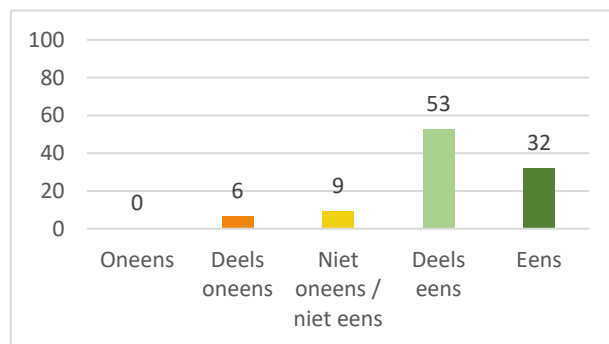
In dit hoofdstuk worden de resultaten van twee deelonderzoeken gepresenteerd. Het eerste is een deel van het kwantitatieve onderzoek uit 2018. In § 4.2 staan de bevindingen centraal van een paar vragen die eenmalig toegevoegd waren aan het jaarlijkse lectoraats-onderzoek van hogeschool Viaa onder sociale wijkteams van drie Overijsselse gemeenten (Ommen-Hardenberg, Steenwijkerland en Zwolle) en die als thema ‘collectief werken’ hadden. Enkele figuren uit het reguliere, kwantitatieve onderzoek onder deze sociale wijkteams, dat in Teekman et al. (2018) voor alle drie gemeenten tezamen geanalyseerd was, zijn in § 4.3 afgedrukt, waaraan nu alleen de Zwolse data ten grondslag liggen (zie ook § 1.5 en § 2.3).

Paragraaf 4.4 bevat het kwalitatieve vooronderzoek naar collectief werken (zie § 1.5 en § 2.4).

4.2 Kwantitatief vooronderzoek

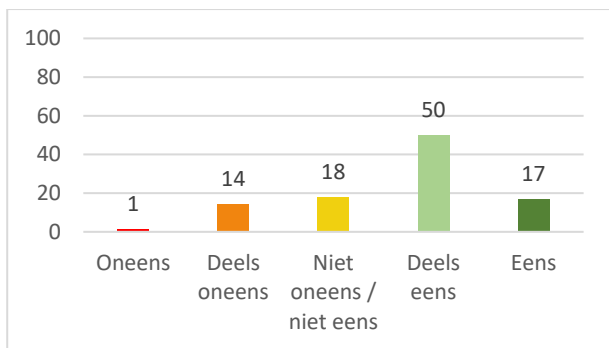
4.2.1 Resultaten eenmalige items over collectiviteit

In de periode januari-februari 2018 is de Zwolse sociaal werkers een drietal vragen voorgelegd die collectief werken als thema hebben (Teekman et al., 2018). Als eerste is gevraagd in hoeverre professionals collectief werken als meerwaarde zien (figuur 4.1). Hier is zichtbaar dat grofweg één op de drie (32%) het hiermee volledig eens is en de helft (53%) deels eens. Een kleine tien procent positioneert zich in het midden en iets meer dan vijf procent is het deels oneens.



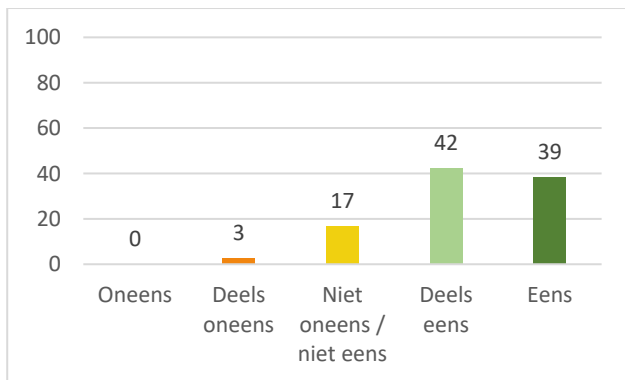
Figuur 4.1 – Het collectief benaderen van individuele problemen is van meerwaarde voor de huidige manier van werken (N=78)

Een meerderheid van de sociaal werkers is dus positief gestemd als het gaat om de meerwaarde van collectief werken. Maar voelen zij zich ook competent? In figuur 4.2 is zichtbaar dat de helft (50%) van de respondenten het hiermee deels eens is. Ongeveer één op de zes (17%) respondenten is het volledig eens. Een kleine twintig procent geeft aan niet oneens, niet eens te zijn. Plusminus één op de zeven (14%) respondenten is het deels oneens, en één respondent heeft volledig oneens ingevuld.



Figuur 4.2 – Ik voel me voldoende competent om individuele hulpvragen collectief op te pakken (N=75)

De Zwolse sociaal werkers zijn in meerderheid van mening dat het voorliggend veld een belangrijke rol speelt (figuur 4.3). Grofweg 80% is het hier (deels) mee eens. Een kleine twintig procent positioneert zich in het midden, de overige respondenten hebben 'deels oneens' als antwoord ingevuld.

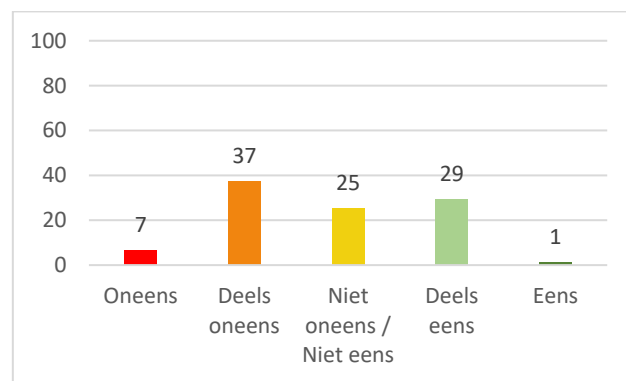


Figuur 4.3 – In de ontwikkeling van meer groepswerk als oplossing voor individuele hulpvragen, is het noodzakelijk dat er meer verbinding wordt gelegd met het voorliggend veld, zoals het welzijnswerk (N=78)

4.2.2 Resultaten jaarlijkse items over collectiviteit

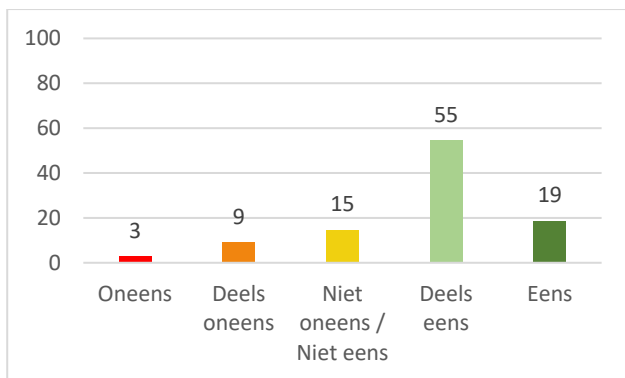
Naast deze drie vragen die specifiek voor dit onderzoek zijn gesteld, zijn er vragen geselecteerd die in eerdere jaren ook gesteld zijn (er is immers sprake van een longitudinaal

onderzoek). Deze vragen hebben collectief werken als thema. Sociaal werkers is gevraagd of zij op de hoogte zijn van de aanwezige talenten en kennis bij inwoners in de wijk (figuur 4.4). Hier is een verdeeld beeld zichtbaar. Een kleine tien procent is het uitgesproken oneens met de stelling. Een kleine veertig procent is deels oneens. Eén op de vier respondenten heeft 'niet oneens, niet eens' ingevuld. Een kleine dertig procent is deels eens en één respondent is het volledig eens.



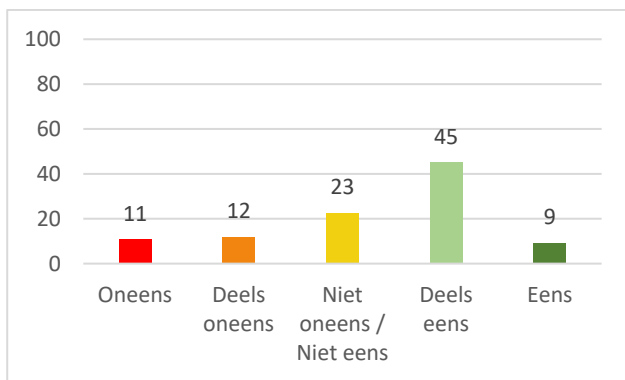
Figuur 4.4 – Ik ben op de hoogte van de aanwezige talenten en kennis bij inwoners in de wijk (N=75)

Veel van de sociaal werkers proberen bij een hulpvraag bij reeds bestaande burgerinitiatieven aan te sluiten. Bijna 75% doet dit in meer of mindere mate, waarbij aangetekend dient te worden dat hiervan de ruime meerderheid (55%) het ten dele eens is met de stelling. Dit is zichtbaar in figuur 4.5.



Figuur 4.5 – Bij een hulpvraag van een inwoner probeer ik bij reeds bestaande burgerinitiatieven aan te sluiten (N=75)

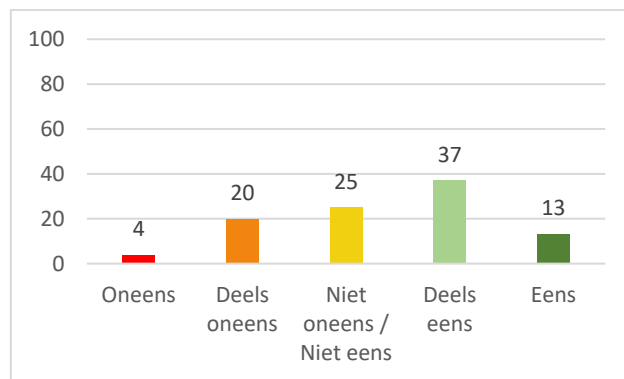
Een kleine meerderheid (54%) is het (deels) eens met de stelling ‘Het inzetten op en ondersteunen van (burger)initiatieven een onderdeel is van mijn werk’ (figuur 4.6). Ongeveer één op de vier (23%) positioneert zichzelf in het midden en een vergelijkbaar percentage is het (deels) oneens met deze stelling.



Figuur 4.6 – Het inzetten op en ondersteunen van (burger)initiatieven is een onderdeel van mijn werk (N=75)

In figuur 4.7 zien we een vergelijkbare verdeling als bij figuur 4.6. De helft (50%) van de respondenten is het (deels) eens met de stelling dat zij hulpvragen van inwoners aan elkaar proberen te verbinden. Eén op de vier (25%) is het

hier (deels) mee oneens. De overige 25% geeft aan het niet oneens, niet eens te zijn.



Figuur 4.7 – Ik probeer hulpvragen van inwoners aan elkaar te verbinden (N=75)

Samenvattend kan gesteld worden dat een meerderheid van de professionals de meerwaarde van collectief werken ziet en zich in meerderheid (deels) competent voelt om hier een rol in te spelen. Men ziet ook een belangrijke rol voor het voorliggend veld weggelegd. Men is niet altijd op de hoogte van aanwezige talenten en kennis bij inwoners in de wijk. Een kleine meerderheid probeert bij (burger)initiatieven aan te sluiten en ziet dit als onderdeel van hun werk. Een vergelijkbaar patroon is zichtbaar als het aankomt op het verbinden van hulpvragen van inwoners aan elkaar.

4.3 Kwalitatief vooronderzoek

Je eigen resultaten. Bij kwantitatief onderzoek je kwantitatieve gegevens aanvullen met kwalitatieve gegevens (bijv. bij enquête al op deze plaats ook aangeven wat in een focusgroep of expertgroep over de resultaten is gezegd). Alleen deelconclusies trekken die rechtstreeks voortkomen uit jouw onderzoeksgegevens (incl. focusgroepen), verdergaande conclusies komen in het volgende hoofdstuk.

4.3.1 Inleiding

Naast het kwantitatieve vooronderzoek wordt ook een kwalitatief vooronderzoek in dit rapport opgenomen. In § 2.4 is beschreven dat er met behulp van een aantal interviews onder sociaal werkers in de regio Overijssel een oriënterend onderzoek naar diverse facetten van collectief werken heeft plaatsgevonden. In deze paragraaf worden de resultaten van dat onderzoek uitgewerkt. In § 4.3.2 worden diverse definities vermeld, zoals door de geïnterviewden vermeld. In § 4.3.3 komt een aantal voorbeelden van de collectieve werkwijze aan bod, om daarna in § 4.3.4 in te gaan op in de praktijk voorkomende methodieken. Het onderwerp van § 4.3.5 betreft wie een bijdrage kunnen leveren aan de collectieve benadering. De randvoorwaarden en de benodigde competenties van sociaal werkers om te collectiviseren, staan centraal in § 4.3.6, waarna dit hoofdstuk in § 4.3.7 wordt afgesloten met een beschouwing van de mogelijke belemmerende factoren voor collectief werken.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen van het kwalitatieve vooronderzoek komen voor een belangrijk deel overeen met die van dit hele rapport (zie § 1.4). Ze luiden als volgt:

1. Hoe wordt collectief werken door het werkveld gezien?
2. Welke voorbeelden van collectief werken kunnen vanuit de praktijk gegeven worden?
3. Welke methodieken worden toegepast met het oog op collectivisering?
4. Wie zijn de actoren als het gaat om het collectief oppakken van (individuele) hulpvragen?
5. Aan welke randvoorwaarden moet idealiter voldaan zijn voor het slagen van collectivisering?
6. Welke zaken belemmeren het bundelen van individuele hulpvragen?

4.3.2 Hoe wordt 'collectivisering' eigenlijk gedefinieerd door het werkveld?

In dit oriënterend onderzoek naar collectiviteit is, net als in het hoofdonderzoek (zie hoofdstuk 5), gevraagd naar welke

definitie de geïnterviewde aanhoudt als het om het begrip 'collectief werken' gaat. Het valt op dat verscheidene geïnterviewden wat weifelend aan hun antwoord beginnen. Het lijkt wel of men in de gaten heeft dat in het werkveld iedereen wat anders onder 'collectiviteit' verstaat. Dat blijkt ook in dit vooronderzoek het geval. De een heeft daarbij het nastreven van een gemeenschappelijk doel voor ogen, terwijl een ander alles wat niet gekoppeld is aan een individu als zodanig betitelt. Netwerkberaad, waarbij alle betrokkenen rondom een gezin bij elkaar worden gebracht in een soort casusbespreking, wordt ook weleens als collectief werken getypeerd. Aanpalende termen zijn in dat verband 'saamhorigheid', 'gezamenlijkheid' en 'sociale cohesie'. Nog een woord dat regelmatig als synoniem voor collectiviteit valt in dit kader is 'verbinding zoeken'. Het toepassen van bepaalde expertise, bijvoorbeeld als kindcoach, in uiteenlopende settingen zou volgens een van de geïnterviewden ook een uitwerking van collectief werken kunnen zijn. Men kan dan als professionals van elkaars knowhow gebruik maken. Multidisciplinariteit en integrale zorgverlening zijn daarbij aanverwante begrippen, maar richten zich meer op de individuele hulpvrager met zijn samenhangende hulpvragen dan op collectieve benadering van hulpvragen.

Een definitie van collectivisering die wat dichter bij die van het hoofdonderzoek ligt, wordt door weer een andere geïnterviewde verwoord: *"Nou, je kunt alle individuele casussen op een rijtje zetten, en kijken van goh, daar moeten we allemaal afzonderlijk mee aan de slag. Je kunt ook zeggen van: dat kost best heel veel tijd. En zouden we een efficiëntieslag kunnen maken door zaken wat collectiever op te pakken? En mensen samen te brengen en ze in een soort, ja, leerwerk omgeving te zetten waarin ze met name ook van elkaar leren?"*

4.3.3 Wat zijn enkele voorbeelden van de collectieve benadering?

Door het werkveld worden diverse voorbeelden van collectief werken in de praktijk aangedragen. Eén daarvan is hulpvragen rond armoede, een ander voorbeeld betreft een project aangaande vrouwenparticipatie zowel van jonge meisjes van de basisschoolleeftijd als van volwassenen

vrouwen. Een jongerencentrum met inloopavonden wordt ook als collectief aanbod genoemd evenals laagdrempelige buurt- of eetcafés. Verder is er nog een kunst- en een textiel-atelier, waar (wijk)bewoners al dan niet geïndiceerd dagbesteding kunnen genieten. Er wordt nog veel meer georganiseerd in het Overijsselse: een handwerkgroepje, een tafeltennisgroepje, een kaartclubje, koffieochtenden of andere inloopmomenten, lotgenotencontact, relatiecursussen, opvoedcursussen, ‘grip op je geld’ (budgetteringscursussen), bijeenkomsten voor verslaafden (Libanon-training), een jonge moedergroep, gemeenschappelijke moestuinprojecten, de ‘academie van zelfstandigheid’ (waarin een aantal hulpvragers groepsgewijs wegwijs wordt gemaakt in het eigen huishoudelijk werk). Voorgaande voorbeelden van collectivisering zijn in meer of mindere mate door professionals gefaciliteerd of zelfs opgezet. Daarvan is bij het ‘organiseren’ van particulier collectief vervoer in een bepaalde dorpskern geen sprake: daar is zoiets ‘ontstaan’ en sindsdien draait het heel informeel, op basis van inzet van vrijwilligers.

Maatjesprojecten zijn in zekere zin op te vatten als een andersoortige invulling van collectiviteit, maar kunnen voor hetzelfde geld ook onder netwerkversterking geschaard worden. Daarop lijkend wordt melding gemaakt van Vrijwillige Coaches, die hun mede-buurtbewoners bijstaan in allerlei alledaagse dingen als administratie en het vergroten van het sociale netwerk. Buurtbemiddeling, waarin vrijwilligers bemiddelen om burens hun conflicten met elkaar zelf te laten oplossen, valt ook binnen deze lijn.

Het lijkt erop dat daar waar er sprake is van welzijnswerk de kans op collectivisering groter is. Niet voor niets merkt iemand op dat het oorspronkelijk de bedoeling was dat Travers Welzijn het collectieve aspect van sociale wijkteams zou oppakken vanaf hun start in 2015.

4.3.4 Hoe doe je dat nou: collectivisering?

Als het gaat om toegepaste methodieken om collectief te werken, beweren diverse professionals dat het sowieso belangrijk is om als professional aansluiting te zoeken bij reeds bestaande collectieve burgerinitiatieven. Eén van hen

haalt de ABCD-methode (Asset Based Community Development) aan om al in het voorliggend veld mensen in hun kracht te zetten en te faciliteren. *“En wij bieden daar ondersteuning waar nodig is, maar jij komt zelf met een vraag, met een idee. En dan gaan we met jou het gesprek aan, dus we kijken in hoeverre heb je dat idee al ontwikkeld, wat is er dan nog voor nodig om dat verder te ontwikkelen of wat is er nodig om het daadwerkelijk te realiseren? Maar we leggen het eigenlijk continu wel terug bij de vraag, bij de zorgvrager, de hulpvrager, van oké, maar wat kun je hier zelf in doen? En waar ben jij goed in? En waar heb je nou specifiek ondersteuning van mij nodig om dat ook daadwerkelijk te realiseren? En dat kan best zijn dat we dan op zoek gaan naar een andere bewoner waarmee we een koppeling kunnen maken, maar we proberen in ieder geval te allen tijde iemand weer in zijn kracht te zetten. Jij komt met het idee, dus dan kun dit vast en zeker zelf al.”*

Een collega geeft te kennen altijd te proberen *“aan te haken bij een lokale community, dus ik ben ook altijd heel erg op zoek naar wat er allemaal al is. Ik heb allemaal contacten met mensen, ga ergens eerst eens kijken, weet je wel?”*

Eén van de Zwolse professionals maakt gebruik van de resultaten van het Buurt-voor-buurt-onderzoek, waarbij de gemeente Zwolle successievelijk alle buurten in de stad doorlicht. Zij probeert aan te sluiten bij de sociale problematiek die uit dat onderzoek per buurt naar voren gekomen is. Zij hanteert daarbij de Presentiebenadering: *“Maar dat is ook wel een beetje wat past bij samenlevingsopbouw, gewoon met een blanco agenda de wijk in gaan plus present zijn en je hoofd laten zien. Zo kun je van onderaf signalen ophalen. Die twee buurten vonden wij heel geschikt om met een blanco agenda de wijk in te gaan.”*

Een voorbeeld van het systematisch opzetten van een collectief aanbod staat verwoord in het volgende citaat: *“Eerst moeten we goed analyseren waar het probleem zit: waar zit het knelpunt? Dan moeten we ons ook verdiepen in het vraagstuk armoede, want er gebeurt natuurlijk al heel veel. Dus ook: wat speelt er al rondom armoede, wat wordt er al gedaan? Maar ook vooral weer bij de mensen zelf misschien een klankbordgroep ofzo, mensen die er echt mee*

te maken hebben; wat heb je dan nodig? Ben je gered met een voedselpakket, ben je gered met vrijkaartjes voor een pretpark of juist niet? Dat is denk ik wel heel interessant. Er is ook een cursus gestart, 'meer met minder geld'; daar doen ook iets van twaalf deelnemers aan mee, dat soort plekken kunnen we heel goed gebruiken om echt te onderzoeken wat helpt".

Om de drempel tot deelname te verlagen, gaan de trainers van zo'n cursus, beiden ervaringsdeskundige, eerst kennismakingsgesprekken voeren met de mensen die zich hebben aangemeld. Verder wordt er geworven in het eigen (cliënten)netwerk van in dit geval Travers: zo worden er in de vrouwengroep flyers neergelegd voor de armoede-cursus of worden cliënten persoonlijk geattendeerd op het bestaan ervan.

Inhoudelijk vergt het nogal wat gesprekstijd om te kunnen inschatten waar de hulpvrager het best op zijn of haar plek is. Zulke gesprekken richten zich op wie de persoon van de hulpvrager is, wat hij of zij doet, waar diens interesses liggen, wat hij of zij graag zou willen en waarin de organisatie ondersteuning zou kunnen bieden: *"Maar dan moeten we wel weten wat jij nodig hebt. Jij komt met een vraag bij mij, dus jij moet al weten wie ik ben en waarvoor jij komt. Dus ik moet een aantal vragen stellen om dat duidelijk te krijgen, dat ik zeker weet dat jij op de goede plek zit. Anders zou ik je door moeten verwijzen naar een collega-organisatie of -instantie die daar meer geschikt voor is, voor jouw hulpvraag".* Bij die vraagverkenning, bijvoorbeeld tijdens een keukentafelgesprek, wordt door sommigen de zelfredzaamheidsmatrix gebruikt. Een collega sociaal werker geeft aan dat zij eerst samen met de hulpvrager achterhaalt hoe de situatie heeft kunnen ontstaan, vervolgens wat hij of zij nodig heeft om weer op het goede spoor te komen en ze stelt ten slotte de vraag of andere inwoners daarin ook iets kunnen betekenen.

De 'aanbeveling' voor een bepaald aanbod die dan volgt, wordt soms begeleid door de medewerker van die organisatie, maar het komt ook voor dat een vrijwilliger ingeschakeld wordt om het contact met de voorgestelde organisatie of groep te vergemakkelijken en te begeleiden.

Diverse professionals geven te kennen dat zij niet een strak omlijnde methodiek hanteren. Ervaring heeft hen geleerd hoe een hulpaanbod collectief vorm te geven, leunend op eerdere tips en tops en hun eigen competenties. Maatwerk en flexibiliteit zijn echter de toverwoorden: er wordt wel een plan opgesteld, een doel om naar toe te werken, maar de invulling is toch vooral afhankelijk van bijvoorbeeld de doelgroep, de plek en het tijdstip. Wat volgens een trainer wel universeel werkt, is het verzorgen van hapjes en drankjes bij de activiteit.

Een andere professional legt zich niet vast op een specifieke methodiek (zoals de ABCD-methode, Bindkracht, Wijkwerk), maar past weleens de principes van kwartiermaken toe ten behoeve van psychiatrische bewoners van een wijk. Weer iemand anders stelt *"dat het er niet om gaat dat je op dat moment iemand helpt, maar dat je er bent"* en lijkt daarmee niet een standaardmethode van collectivisering voor te staan. Een derde professional hecht eraan het volgende op te merken: *"Daarmee lijkt het soms ook wel alsof we soms ook maar wat doen. Wat niet het geval is, want het wordt echt wel van tevoren besproken met de collega's, met de partners uit de wijk. Is het zinvol, hoe gaan we het aanpakken, ervaring opdoen van andere, eerdere activiteiten en ondernemingen en op basis daarvan gaan we aan de slag met iets nieuws als dit nodig is".*

Niet zozeer een methodiek als wel een onderliggende grondhouding wordt duidelijk in het volgende citaat: *"We hebben altijd als uitgangspunt om je een goed gevoel te geven, een goed gevoel dat je er mag zijn om wie je bent en mag zijn wie je bent en mag zijn wie je wilt zijn. Daarop bouw je natuurlijk al voort, soms moet je overdreven aandacht geven, als het maar werkt. Maar zolang die overdrevenheid maar wel echt is. Dit is mijn werk, dus ik ga je geen aandacht geven om je te pleasen, ik ga je aandacht geven omdat ik weet dat jou dat goed doet en dat je daarmee verder komt. Dan kunnen we op lange termijn veel meer aan elkaar hebben en kan ik je ook veel makkelijker weer loslaten en krijg jij weer het gevoel dat je veel makkelijker mij weer kunt opzoeken zonder het gevoel te hebben om voor mij belastend te zijn. Het zien en gezien worden en altijd eerlijk en oprecht zijn, dat zijn voor mij wel de vier items waarin ik wil werken. Dat is wat ik wil bieden.*

En ik wil jou daarin zo goed mogelijk ondersteunen waar ik kan en als dat toe leidt naar een activiteit of gewoon met koffie zitten aan een tafel, dat moet op zich niet uitmaken”.

4.3.5 Wie werkt er mee in de collectieve benadering?

Sociaal werkers houden zich bezig met collectivisering. Zij werken echter ook samen met professionals van andere instanties, die bijvoorbeeld tot het voorliggend veld gerekend kunnen worden. Ten slotte is de inzet van vrijwilligers veelal gewenst en nodig om een goed functionerend collectief aanbod te kunnen vormgeven.

Samenwerking met andere professionals

Verscheidene sociaal werkers geven te kennen dat zij de samenwerking met andere organisaties zoeken. Het is nog wat onwennig: *“Het is ook wel een lastige wijk, om het zo maar te zeggen. Dus wat dat betreft, is het ook goed dat hier meerdere organisaties zitten, meerdere faciliteiten zijn. Maar goed, we zitten ook relatief dicht op elkaar, dus dat aandachtspunt blijft van ‘hé, vul elkaar aan en ga niet met elkaar concurreren ofzo”*. En een ander zegt: *“Nee, ik zie het niet als concurrentie, helemaal niet zelfs, ik zie het als aanvulling en dat is zo mooi, we komen van die eilandjes af”*. Over en weer wordt er dan naar elkaar doorverwezen.

Ondanks die lichte aarzeling wordt ook gezien dat organisaties de handen ineenslaan met het oog op bepaalde kwetsbare groepen inwoners: *“En daarnaast hebben we ook hier een wijkfunctie en werken we inderdaad ook samen met andere, allerlei organisaties. Eigenlijk met als doel wat ons betreft om nou, de wijk, maar ook de samenleving toegankelijker te maken voor mensen met psychische problematiek, psychiatrische problematiek, verslavingsachtergrond, dat soort dingen”*.

De gemeente Zwolle blijkt veelal de regie te hebben, volgens een van de ondervraagden, en brengt aanverwante organisaties bij elkaar om hulpvragen op te lossen. Ook al kan het op onderdelen nog sterker, toch maken diverse geïnterviewden er melding van dat medewerkers van collega-instellingen gaandeweg elkaar beter weten te vinden en elkaar meer waarderen om hun specifieke expertise: *“Want we hebben met regelmaat overleg om af*

te stemmen met elkaar, casusoverleg waarin we elkaar zaken voorleggen om er meer verstand van te krijgen. Zonder dat ik het uit handen geef, dus ik vraag jou om toelichting op de casus of om je expertise te delen met mij, zodat ik de klant verder kan helpen. In plaats van door te verwijzen, want dat doorverwijzen kost tijd en tijd kost geld. En het is voor de klant niet prettig. Dan heeft hij met wéér een hulpverlener te maken”. Het interdisciplinair samenwerken wordt door enkelen ook als collectief werken beschouwd, omdat diverse zorgaanbieders zich samen inspannen aan een bepaalde hulpvraag te voldoen: *“Als wij al een cursus schuldhulpverlening hebben, moet jij dat niet gaan organiseren, maar jouw klanten mogen wel bij mij aanschuiven”*. Na verloop van tijd en opgedane (positieve) ervaringen ontstaat er ook vertrouwen in elkaars kunnen en in de samenwerking. Het sociaal wijkteam wordt in dit kader door sommigen *“een heel centrale rol in het toekennen van hulpverlening van verschillende organisaties in Zwolle”* toegedicht.

Vrijwilligers

Niet alleen professionals van allerlei snit werken met elkaar en met het sociaal wijkteam samen, ook vrijwilligers zijn duidelijk in het vizier met het oog op collectivisering. In sommige initiatieven worden vrijwilligers ingezet die ervaringsdeskundigheid hebben met betrekking tot bepaalde problematiek, terwijl bij andere, veelal meer op contact gerichte initiatieven (zoals koffie-ochtenden) de vrijwilligers tevens de hulpvragers kunnen zijn. De laatste categorie vrijwilligers krijgt door het vrijwilligerswerk bijvoorbeeld weer wat meer structuur en dagritme of wordt in staat gesteld kleine stapjes te maken in het leggen van contacten. Waar vrijwilligers zich willen inzetten om zich maatschappelijk verdienstelijk te maken, wordt soms een profielschets gehanteerd, die vooral de affiniteit met de doelgroep als criterium heeft. Een mooi voorbeeld van het benutten van vrijwilligers in een collectief aanbod is het Deventer maatjesproject, dat een van de geïnterviewden oppert. Vrijwilligers worden ingezet om de leefbaarheid van mensen in de wijk te verhogen voor alle mensen. Zo leggen zij bezoekjes af, spreken af met de individuele mensen die bijvoorbeeld eenzaam zijn of problemen hebben met de administratie of met buurtbewoners met een migratie-

achtergrond die moeite hebben met de taal of zich aan te passen et cetera.

Voorliggend veld

Tussen professionals en 'losse' vrijwilligers in ligt het voorliggende veld. Dit is een wat diffuus begrip. In het onderzoek is niet specifiek uitgevraagd wat men daaronder verston, omdat het voorliggend veld maar zijdelings ter sprake kwam. Verstaat de een onder 'voorliggend veld' allerlei vormen van groepswerk (per leeftijdscategorie – zoals kinderwerk tot en met ouderwerk – of per locatie – wijkcentra, buurthuizen of de Stadkamer), een ander definieert 'voorliggend veld' als alle maatschappelijke voorzieningen die door (buurt)bewoners zelf zijn geïnitieerd. Weer iemand anders schaaft hier ook mantelzorgers en vrijwilligers onder: alle informele zorg.

Als de definities al niet gelijklopend zijn, dan is vanzelfsprekend het gebruikmaken van dat voorliggend veld ook niet uniform en dat blijkt dan ook uit wat de respondenten aangeven. Zo heeft een professional het over *“preventie, dat is wat je nodig hebt in de wijk”*. Iemand anders concretiseert dat en vertelt over het overheidsstreven dat inwoners eerst gebruik moeten maken van het voorliggend veld voordat betaalde voorzieningen aangesproken mogen worden. Zij noemt als voorbeeld sportverenigingen. Die zouden, als ze maatschappelijk betrokken willen zijn, hun faciliteiten overdags beschikbaar kunnen stellen voor ontmoetingen. Dit vergt wel een andere manier van denken en soms moeten er ook investeringen gedaan worden om zo'n gebouw voor multifunctioneel gebruik geschikt te maken. Vraag is dan wel wie die investeringen dan gaat bekostigen. Professionele organisaties als het RIBW of Frion zouden moeten doorverwijzen naar dat voorliggende veld om in eerste instantie daar de hulpvraag (collectief) op te pakken.

4.3.6 Wat komt er kijken bij collectivisering?

De randvoorwaarden die de geïnterviewden aandragen in het kader van het bundelen van hulpvragen strekken zich uit op het gebied van de competenties van sociaal werkers, benodigde houding, vaardigheden en kennis en enkele praktische zaken.

Houding en vaardigheden

Om met het eerste te beginnen: een goede communicatiehouding, het adequaat inzetten van gesprekstechnieken, weten wat wel en wat niet te vragen, en het proberen 'te lezen' van de ander, zijn belangrijke vaardigheden. Van een andere orde is wat een van de geïnterviewden aandraagt: *“Laat ik het zo zeggen, als goede hulpverlener moet je jezelf heel goed kennen. Je motivatie, je valkuilen, etc. En heel veel dingen hebben ook met jezelf te maken. Dus het iemand willen helpen en dat resultaat zien, zegt ook iets over jou. Hé, waarom wil je dat dan zien? Wat is dan je drijfveer? En wat gebeurt er als je met die gedachte, die houding, zeg maar, naar mensen toe gaat? Wat nou als je iemand tegenkomt die op dat moment niet geholpen kan of wil worden? En jij wil helpen, helpen, helpen. Ja dan raak je iemand kwijt. Dus dat moet je van jezelf weten en daar moet je overheen kunnen stappen”*.

Toch lijken dit niet zozeer competenties specifiek nodig om goed collectief te kunnen werken als wel behorende tot de generieke professionaliteit van elke sociaal werker. Iets specifieker wordt het al als men geleerd heeft wie wanneer in te schakelen, hoe contacten te onderhouden en vooral hoe financiering te regelen. Het kan zijn dat de generalistisch werkende professional mogelijk minder toegerust is met handvatten voor collectivisering van het sociaal werk dan in eerste instantie gedacht. Iemand merkt op dat het hele landschap qua opleidingen het laatste (anderhalve) decennium sterk veranderd is en wat betreft het aanleren van het vermogen met groepen te werken, is dat geen gunstige ontwikkeling geweest. Een respondent merkt op: *“Er is zoveel kaalslag geweest in dat welzijnswerk. Dat is echt onvoorstelbaar geweest hoeveel er in dat opzicht is afgebroken”*.

Kennis

In het verlengde van de eigen competenties ligt het beschikken over kennis. Weten hoe de sociale kaart in het werkgebied eruitziet, is van onschatbare waarde: wat is er aan aanbod, professioneel gezien, semiprofessioneel en qua burgerinitiatieven? Ook het 'gevoel hebben bij' collectivisering en het onorthodox gebruik van ruimten van bijvoorbeeld sportverenigingen (clubgebouwen) is van nut: *“Maar dat is ook afhankelijk van een manager die erop zit,*

en weet je, de ene is gewoon leuker en gezelliger en mondiger dan een andere en snapt waar het om gaat”.

Praktisch

Ten slotte wordt nog een aantal praktische zaken genoemd, die voor elkaar moeten zijn, wil collectief werken kans van slagen hebben. Eén van die aspecten betreft de toegankelijkheid van het gebouw waar de collectieve bijeenkomst plaatsvindt. Het voordeel van een buurtgebouw is dat het in de wijk zelf gelegen is en gemakkelijk op loopafstand te bereiken. Een sportpark of iets dergelijks ligt vaak aan de rand van een woonkern, hetgeen de drempel kan verhogen. Een compacte buurt of gemeente biedt volgens een van de ondervraagden meer mogelijkheden dan een rurale, grote gemeente, omdat de sociale cohesie in het laatste geval minder groot is. Lokale verbinding lijkt dan ook een sterke troef te zijn, omdat dat het gevoel van eigenaarschap versterkt.

Uiteraard is geld ook een belangrijk aspect. De gescheiden financieringsstromen – ook wettelijk gezien maakt het uit of een cliënt onder de Wet langdurige zorg of de Wet maatschappelijke ondersteuning valt – werken er vaak niet aan mee dat organisaties samenwerken of elkaar cliënten toespelen, hoewel het qua cliëntgerichtheid en efficiëntie een stuk beter zou zijn dat wel te doen. Door samen met andere organisaties een gebouw te huren, is het gemakkelijker kleine initiatieven te faciliteren: een organisatie kan bijvoorbeeld een burgerinitiatief ruimte ter beschikking stellen, zodat die niet apart gehuurd hoeft te worden. Een vergelijkbaar voorbeeld is het volgende: *“Het sociaal wijkteam heeft (...) een kleine vergaderlocatie. Stelt niet veel voor hoor, het is tweeëneenhalf bij vier meter of zo. Nou daar was een van de bewoonsters, die vond het heel leuk om te beginnen met een soort creacubje. Nou en dat wilde die sociaal beheerder wel faciliteren op die manier. Die heeft gewoon gezegd van: hier, ik leg je wel uit hoe thee en koffie werkt. Hier heb je de sleutel”.*

Eén van de respondenten verwijst naar de bezuinigingspolitiek van de overheid, waarschuwt en draagt ook meteen een ‘oplossing’ aan: *“(...) de betaalbaarheid van allerlei voorzieningen in de samenleving, daar moeten we scherp op blijven. En we doen een beroep op de capaciteiten*

van de inwoners zelf en ook de maatschappelijke organisaties in de samenleving zelf, hun aandeel daarin te nemen”. Ook iemand anders ziet in collectief werken een mogelijkheid om aan de beperktere budgetten, zonder dat de omvang van het aantal hulpvragen afneemt, het hoofd te kunnen bieden: *“Tegelijkertijd moet je hetzelfde werk doen met minder geld. Daar komt juist de collectiviteit om de hoek kijken”.* Wel maakt zij hierbij de aantekening dat collectivisering alleen kostenbesparend is, als men in plaats van professionals informele zorg kan benutten: *“Collectiviteit levert alleen maar wat op, op het moment dat je informele inzet kan inzetten. Omdat dat geen geld kost. Werk je met onderaannemerschap dan ja, die willen ook geld zien. Dus dan is het gewoon niet goedkoper”.*

Financiën en toegankelijkheid komen bij elkaar als het gaat om het kunnen betalen van de voorzieningen door de hulpvrager. Niet elke kwetsbare inwoner heeft geld te spenderen aan voorzieningen die niet met het directe levensonderhoud te maken hebben. Sommige gemeenten verstrekken dan toeslagen, maar of daarvan gebruik gemaakt wordt, hangt mede af van de mentaliteit van de streek: soms past het niet in het denkkader om een persoonlijke subsidie aan te vragen, als men al van de beschikbaarheid daarvan op de hoogte is.

Een laatste cruciale factor, waaraan het sociaal werkers vaak ontbreekt, is de beschikbare tijd om een collectief aanbod te ontwikkelen of vooronderzoek te doen dan wel met professionals van andere organisaties samen te werken.

4.3.7 Wat kan collectief werken belemmeren?

Het is opmerkelijk dat in de analyse van de gehouden interviews veruit de meeste citaten in de categorie ‘Belemmeringen’ vallen. Uiteraard kan het niet voldoen aan bepaalde randvoorwaarden (zie § 4.3.6) als barrière voor collectivisering aangemerkt worden. Zo kunnen tijd (of eerder het gebrek daaraan) en in het verlengde daarvan: de werkdruk van sociaal werkers als belangrijke struikelblokken gezien worden om toe te komen aan het collectief beantwoorden van individueel gestelde hulpvragen. Ook de

financiën zijn meer dan eens als beletsel voor collectivisering opgevoerd.

De genoemde drempels laten zich onderverdelen in de aard van de caseload, de aard van de doelgroep en de aard van de professional.

Aard van de caseload

Een sociaal werker geeft aan dat zij vroeger vaker hulpvragen collectief benaderde, maar ten gevolge van de transitie tegenwoordig juist minder. Het generalistisch werken is daaraan debet. Zij moet zich daardoor heden ten dage meer richten op individuele hulpvragen. Mede doordat Travers Welzijn in Zwolle per 2017 uit de sociale wijkteams is gestapt, voelt zij het als haar missie het collectief werken onder de aandacht van haar collega's te blijven brengen. Een medewerker van Travers vertelt dat zij ervoor moest waken *“om niet te verzanden in het individuele, die druk is er wel heel erg. (...) En dan merkte je heel erg dat het accent verschoof van het collectieve naar het individuele. Daarom hebben we vanuit Travers besloten om uit het sociaal wijkteam te gaan”*. Beiden laten dus weten dat hulpvragen veelal individueel van karakter zijn, hetgeen het collectief oppakken ervan niet vanzelfsprekend maakt.

Aard van de doelgroep

Ook al is er een collectief aanbod voor bepaalde hulpvragen, daarmee is niet gezegd dat hulpvragers daarvan gebruik wensen te maken. In het geval van bijvoorbeeld eenzaamheid, armoede en schuldenproblematiek kan schaamte aan de kant van de hulpvrager een rol spelen zich niet in een groep 'lotgenoten' te begeven. *“Dit hoeft toch verder niemand te weten? Ik ervaar dit als een individueel probleem. Moet ik nou dinsdagochtend met een groepje van acht of tien mensen die in hetzelfde schuitje zitten... ik weet niet of ik daar trek in heb.”* Daarbij komt dat het volgens een geïnterviewde professional steeds moeilijker wordt mensen in beweging te krijgen, enerzijds omdat mensen gewoon niet willen, maar anderzijds ook omdat er voor hen zoveel is om uit te kiezen. Hoe haal je zowel hulpvragers als vrijwilligers over de drempel om naar *jouw* activiteit te komen? Iemand anders plaatst kanttekeningen bij het goedbedoelde activisme dat opbouwwerkers kenmerkt en wijst op het onvermogen van bepaalde buurtbewoners om

deel te nemen aan een georganiseerde activiteit. Het kan dan gaan om mensen met zware psychiatrische problematiek. Hen kun je niet zomaar uit een sociaal isolement trekken door een dinertje te organiseren, stelt zij: *“Daar zijn ze in ieder geval op dat moment van hun leven niet klaar voor. Dus je moet soms ook de gedachte loslaten van: wij moeten dat voor een ander betekenen en hij moet erbij. Iedereen doet mee”*. Activeren van bijvoorbeeld een depressief iemand werkt soms juist averechts, waarbij voorbijgegaan wordt aan de behoefte en de mogelijkheden van de hulpvrager. Soms moet je je als professional niet al te oplossingsgericht opstellen, maar er gewoon voor die hulpvrager zijn.

Aard van de professional

Niet elke sociale professional heeft vanuit zijn persoonlijke of beroepsmatige achtergrond even veel affiniteit met groepswork. De mindset kan divers zijn: *“Ook het werk in het voorliggend veld blijft persoonsafhankelijk en dat mag niet zo zijn, maar zo is het nog steeds, helaas. Ik zet mij er wel voor in, maar mijn collega misschien wat minder hard, terwijl we dezelfde opdracht hebben”*. Dezelfde professional is nogal sceptisch over al die kleine zorgondernemers – ze noemt het aantal van 130 begeleid wonen instellingen in alleen al gemeente Zwolle – die volgens haar niet allemaal het belang van de hulpvrager voor ogen hebben, maar wel uit dezelfde gemeentelijke, financiële ruif eten. Ook wordt een ongelijkheid te berde gebracht als het gaat om het aanbieden van professionaliseringscursussen: de ene organisatie stelt die open voor professionals van andere organisaties met wie we samenwerken, de andere stuurt een factuur.

Hoofdstuk 5 Onderzoeksresultaten diepte-interviews en focusgroep

5.1 Inleiding

In het voorgaande hoofdstuk zijn twee vooronderzoeken uitgewerkt, één kwantitatief en één kwalitatief vooronderzoek. Nu is de rapportage van het ‘hoofdonderzoek’ aan de beurt; dit betreft de diepte-interviews.

De diepte-interviews zijn aan de hand van een interviewleidraad afgenomen (zie § 2.5.2 en bijlage 1). De daarin aangehouden volgorde lijkt ook een logische voor de presentatie van de onderzoeksresultaten. Dat betekent dat in § 5.2 allereerst de denkbeelden aan de orde komen, die bij de geïnterviewden opkwamen bij het begrip ‘collectiviteit’. Daarna volgt in hoeverre zij zich herkennen in de in dit onderzoek gehanteerde definitie van collectivisering (zie § 3.3.3 en 3.5).

Vervolgens is gevraagd of men voorbeelden kon noemen van collectief werken volgens de definitie van dit onderzoek. Paragraaf 5.3 gaat hierover. In diezelfde paragraaf wordt uitgewerkt welke hulpvragen volgens de respondenten al dan niet geschikt zouden zijn voor een collectieve aanpak.

Een volgend gespreksonderwerp was aan de hand van een stappenschema van het proces van het aanmelden tot en met het afsluiten van een hulpvraag aan te geven welke stap(pen) aangrijpingspunt(en) zou(den) zijn voor collectivisering. Deze bevindingen komen in § 5.4 aan bod. In dat kader komt ook de rol van het voorliggend veld en andere partners (de sociale kaart) ter sprake.

Het onderwerp van § 5.5 betreft de plaatsbepaling op een assenstelsel met als polen ‘Individueel – Collectief’ en ‘Informeel – Formeel’. De geïnterviewden werd gevraagd een button te plaatsen op de plek waar zij zichzelf alsook hun team op dit moment zien staan in de alledaagse praktijk als het gaat om die beide continua. Vervolgens gaf men de gewenste positie aan voor zichzelf als professional en ook voor het gehele team.

Met nog steeds de in dit onderzoek gebruikte definitie van collectivisering voor ogen, hebben de geïnterviewden verteld wat zij als kansen en als belemmeringen beschouwen. De opbrengst hiervan staat centraal in § 5.6.

Vervolgens werd in het interview geïnformeerd naar de benodigde kennis, houding en vaardigheden voor het collectief oppakken van hulpvragen en in hoeverre de respondent vond dat men hierover reeds beschikte. In § 5.7 wordt hiervan verslag gedaan.

Als laatste wordt beschreven, in § 5.8, wat opgehaald is tijdens de focusgroepsbijeenkomst met expertleden Collectiviteit.

5.2 Wat wordt verstaan onder ‘collectivisering’?

5.2.1 Inleiding

In deze paragraaf wordt geïnventariseerd wat geïnterviewden verstaan onder collectief werken. Na het voorleggen van de definitie in dit onderzoek (zie § 3.3.3) is hen gevraagd of zij zichzelf daarin herkennen. Daaruit voortvloeiend worden enige opmerkingen over de visie op het beroep geplaatst.

5.2.2 Definitie ‘collectief werken’ volgens geïnterviewden

Op de vraag wat sociaal werkers verstaan onder collectief werken, komt er een divers beeld naar voren. De definities zijn onder te verdelen in drie thema’s: a) het bundelen van (hulp)vragen, b) het verbinden van mensen aan elkaar en c) groepsgerichte activiteiten/aanbod. De definitie vanuit het aanbieden van groepsgerichte activiteiten wordt het meest genoemd.

Bundelen van (hulp)vragen

Het eerste thema in de definities gaat over vergelijkbare (hulp)vragen die bij elkaar gelegd worden. “*Kenmerken of dingen die collectief, die bij meerdere cliënten bijvoorbeeld*

voorkomen; die algemeen overkoepeld zijn. Die zou je volgens mij heel goed collectief kunnen benaderen. (...) Je kijkt naar het gemeenschappelijke en je gaat het dan ook gemeenschappelijk aanpakken.” “Dat je een probleem bundelt of waar mensen mee zitten. Waar ze tegenaan lopen. En dat je wel heel vaak de vragen tegenkomt en dat je dat best wel graag wil bundelen.” “Cliënten samen zetten in een groep die vergelijkbare hulpvragen hebben, of je aanbod vanuit het wijkteam in dit geval zó kunnen doen. Wat meer aansluit bij de hulpvragen van die cliënten. Dat je een bepaald aanbod hebt aan informatie die je wilt over dragen.”

Verbinden

Een ander thema in de definities betreft (hulp)vragen die gemeenschappelijk zijn en waar je inwoners aan elkaar kunt verbinden. “Verbindend, mensen aan elkaar verbinden. Samen doen”. “Dan denk ik aan georganiseerde activiteiten, met mensen onderling. Bijvoorbeeld als je een bepaalde hulpvraag of een bepaalde behoefte kan combineren met anderen. En dat gaat niet alleen maar over zorg, maar ook over leuke dingen ondernemen of vanuit een bepaalde overtuiging elkaar ontmoeten”. “Dus dan zijn ze op zoek op basis van thema’s bijvoorbeeld of gemeenschappelijke interesses en gemeenschappelijke belangstelling, dat je dan mensen bij elkaar zet. Wij houden allemaal van naar klassieke muziek luisteren bijvoorbeeld”. “Een gemeenschappelijkheid in iets. Groepsgewijs aanpakken of bekijken of benaderen. Dat denk ik bij ‘collectiviteit; ’. “Of dat je denkt aan vragen van cliënten waarvan je denkt: die kunnen met elkaar. Cliënten in dezelfde situatie kunnen heel veel hebben aan elkaars kennis en vaardigheden”.

Aanbod

Een derde thema dat binnen de definities onderscheiden kan worden, betreft (hulp)vragen die aansluiten bij een aanbod dat wordt gedaan. “Dat is een aanbod aan cliënten als het gaat om maatschappelijke participatie als dagbesteding, dag invulling, vrijwilligerswerk. En dat kan individueel gericht, maar dat kan ook collectief zijn”. “Een lastig verhaal maar voor mij springt er dan heel erg uit: groepsgerichte activiteiten. Ik ben wel aanbodgericht wat dat betreft, dus ik denk gelijk aan het verzamelen van

verschillende hulpvragen tot één mooi aanbod waarin mensen ook gebruik maken van elkaars deskundigheid en krachten”. “Dat je die allemaal bij elkaar haalt. En dat je daar dan iets collectiefs op bedenkt, dat kunnen cursussen zijn of trainingen of workshops of juist iets met participatie. Maar je kan ook zeggen met de zorgaanbieders, met alle hulpverleners, dat je dan collectief werkt”. “Dat staat dus tegenover het individuele werken. Dus in de eerste plaats natuurlijk het groepswerk zeg maar. Het groepsaanbod. Maar dat zou ook kleinschalig kunnen. Er zijn ook weleens plannen geweest om met groepjes van vier mensen ofzo met een soortgelijke problematiek, die elkaar misschien iets te melden zouden kunnen hebben, of elkaar verder zouden kunnen helpen”. “Collectiviteit dat roept bij mij op dat je een gezamenlijke groep hebt, die iets doet samen. Je kunt aan bijvoorbeeld groepswerkhulpverlening denken, dat roept het als eerste bij mij op. Maar je kunt natuurlijk ook aan de collectiviteitsverzekering denken. Dus een gezamenlijke groep met een gezamenlijk doel. Dat roept het eigenlijk bij mij op”. “Groepswerk, dat je niet elke vraag individueel benadert of misschien wel individueel benadert, maar dan vervolgens ook gaat inventariseren wat voor vragen komen hier veelvuldig voor en kunnen we daar wellicht collectief aanbod op maken”. “Dat je mensen met gelijke problematiek, gelijke dingen die spelen, dat je die een bepaalde, een gezamenlijk iets kan aanbieden”.

5.2.3 Herkenning van in dit onderzoek gehanteerde definitie

De sociaal werkers hebben eerst hun eigen begripsdefinitie van collectief werken gegeven voordat de onderzoekers de definitie van Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017) hebben toegelicht. In kader 5.1 wordt die laatste omschrijving nogmaals afgedrukt (zie ook § 3.3.3 en 5.3.1).

Collectieve benaderingswijze (naar: Binkhorst, 2016; Scholte & Sprinkhuizen, 2017)

Dit is een aanpak van wijkteamprofessionals met drie doelen:

1. (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten);
2. aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk;
3. (waar mogelijk) voorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen.

Kader 5.1 – In dit onderzoek gebruikte definitie van collectivisering

Bijna alle sociaal werkers herkennen doel 1 waar een collectieve benaderingswijze gezien wordt als het met elkaar verbinden van (individuele) hulpvragen van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten). Het verbinden van individuele (hulp)vragen van inwoners aan een collectief aanbod is voor sociaal werkers heel herkenbaar in hun werk. *“Alle drie zijn interessant. Ik vind vooral die bovenste, spreekt mij het meest aan”. “Want individuele hulpvragen, zo komen ze bij ons binnen, want de bewoners hebben allemaal hun eigen hulpvraag en problematieken, dus dat is allemaal individueel. En soms kan je dat verbinden aan iets collectiefs, maar dat kan ook niet altijd.” “Er zijn natuurlijk genoeg zaken waar mensen gezamenlijk mee kampen ofwel individueel maar wat misschien gezamenlijk opgepakt kan worden.”*

Met doel 2 wordt het aansluiten op bestaande basisvoorzieningen in de wijk en het realiseren en bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners (eventueel in hun netwerk) aangeduid. *“Want wij hebben het wijkcentrum Kamperpoort. Er is hier een samenwerking met Travers Welzijn, een organisatie in Zwolle. En die hebben weer de mensen die echt de wijk ingaan en daar werken wij wel veel mee samen. Ik denk dat wijkgericht werken daarin dus heel belangrijk is, dat ook wijkcentra een heel belangrijke rol kunnen spelen als het gaat om collectiviteit en mensen aan elkaar verbinden”. In voorbeelden laten sociaal werkers zien op welke manier zij deze aansluiting in de wijk vormgeven en daardoor ook*

preventief kunnen werken. *“Iets bestaands is bijvoorbeeld al die gezamenlijke kerken. Die hebben op alle doordeweekse dagen inloophomenten voor eenzame ouderen. En dan kan er koffie worden gedronken en een praatje worden gemaakt, breien, puzzelen, noem maar op. Daar worden line-dancing avonden georganiseerd. En hier worden dagelijks activiteiten georganiseerd voor de senioren die verder niemand hebben”. Om het sociaal functioneren van inwoners te realiseren in het netwerk wordt het zorgpad voor kwetsbare ouderen genoemd. “Fysiotherapeuten zitten erin, huisarts-assistenten, logopedie, ergotherapie, en dus ook het sociaal wijkteam. Vier keer per jaar komen wij bij elkaar. Eerst hebben wij dat zorgpad opgesteld, van hoe gaan we om met kwetsbare ouderen. En nu bespreken we vooral casussen. Van hoe kijkt iedereen daar tegenaan”.*

Het derde doel gaat over (waar mogelijk) het voorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen. Het overgrote deel van de sociaal werkers vindt dit doel bij hun werkzaamheden horen, maar kan geen directe voorbeelden noemen uit hun dagelijkse werkpraktijk. *“Zo ver gaat het misschien nog niet, dat heb ik nog niet meegemaakt. Maar bijvoorbeeld wel met woningbouwverenigingen, dat je ook weleens een signaal afgeeft. (...) Kangoeroewoningen zouden eigenlijk heel mooi zijn, want er is best vraag naar. En mensen die nu tachtig zijn, die willen niet meer in zo'n verzorgingshuis, verpleeghuis terecht komen.” “Ja, ik vind wel dat dat zelfs een functie moet zijn van een sociaal werker en tegelijkertijd merk ik met de jaren dat het idealisme op de achtergrond komt en er een soort*

ontnuchtering is. We drijven steeds meer naar de taak consulent zijn, rechtmatigheid, doelmatigheid en toetsen of iemand in aanmerking komt voor een baanvoorziening”.

Enkele sociaal werkers zien mogelijkheden om de systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen op te pakken binnen hun werk. Er zijn werkgroepen waar er over thema's wordt nagedacht. *“We hebben nu wel allemaal werkgroepen. En dus ook rond participatie. En dan zitten er ook mensen van andere afdelingen van de gemeenten bij het overleg. Niet alleen van de wijkteams. Maar goed, dit begint nu een beetje te komen”. “Toen ik punt 3 las kwam bij mij de beleving van de jonge statushouders naar voren. Het is bizar. Ik heb daar heel veel mee te maken, en we doen het niet goed. En het zou mooi zijn als je dat gezamenlijk kan oppakken. De overheid gaat iets wijzigen waardoor gemeenten meer kunnen doen. Dus die herken ik. En daar is al wel een start mee gemaakt nu binnen de wijkteams. Maar wat mij betreft zitten daar veel meer mogelijkheden in”.*

In het verlengde van dit deel van het gesprek maken diverse professionals opmerkingen over hun visie op het beroep. Deze uitspraken worden hieronder uitgewerkt.

In de gesprekken met sociaal werkers komt een afweging naar voren die zij bij elke (hulp)vraag van inwoners opnieuw maken. Wat werkt volgens hen en wat is belangrijk voor de toekomst als je collectief werken op de agenda zet? Samenwerken met partners wordt als belangrijk ervaren vooral als je samen werkt aan collectieve vraagstukken in de wijk. Maar ook realistisch zijn, dat niet alles mogelijk is en je vanuit een generalistische blik afwegingen maakt over wat belangrijk is. *“Dat hoeft niet helemaal breed maar dat ik van alles wat af weet. Van bepaalde onderwerpen dat je daar aandachtsfunctionaris in bent. Net zoals onze collega dat voor huiselijk geweld is. Dat je goed weet welke collega daar wat meer de diepte in kan, die daar wat meer van af weet”. “Dat leggen we allemaal bij zorgaanbieders. Ja, we kunnen ook niet alles weten wat dat betreft. We zijn wel diegene met een generalistische blik”.*

Sociaal werkers maken een afweging of een netwerk wordt ingezet. Het inzetten van een netwerk kan positief uitpakken waarbij inwoners verder komen dan voorheen.

“Juist door dat eigen netwerk te gebruiken, dat mensen dan vaak veel verder kunnen komen”. De andere kant van de medaille wordt ook door sociaal werkers aangegeven waarbij een netwerk niet altijd duurzaam kan worden ingezet of zelf ook kwetsbaar is. *“Ik maak het even heel zwart-wit maar waar het om gaat, is dat je gewoon vaak wel met kwetsbare mensen te maken hebt met een beperkt netwerk of wel een netwerk maar eigenlijk niet zo duurzaam of kwalitatief niet heel sterk verbonden. Dat we ons daar weleens in vergissen”.*

Voorliggende voorzieningen worden door sociaal werkers als goed bestempeld en worden bij voorkeur eerst ingeschakeld voordat zorgaanbieders met eenzelfde aanbod in beeld komen. *“Plus het is vaak dat heel veel voorliggende voorzieningen heel goed zijn. Het is leuk dat jij dit als zorgaanbieder ook kan bieden, maar ik vind dat je mensen niet afhankelijk moet maken van een zorgaanbieder, terwijl de maatjesprojecten ook jarenlang met iemand meelopen. Zonder dat wij hier elke keer tussen moeten zitten. (...) Je kunt met je maatje afstemmen of hij/ zij nog iets toevoegt”.* Voorliggende voorzieningen kunnen ook zorgen voor een duurzaam traject en de opdracht is om vooral informele zorg in te schakelen. *“De opdracht die er ligt voor ons allemaal is om vooral ook dat informele veel te doen”.* Toch wordt ook opgemerkt dat het formele stuk heel leidend kan zijn. Als er wordt gekeken naar rechtmatigheid en doelmatigheid, wordt er veelal op resultaten een afweging gemaakt door sociaal werkers. *“Er is nu een jeugdprofiel geïntroduceerd vanuit de Jeugdwet en er is een bekostigingsmodel thuisondersteuning geïntroduceerd, dat zijn natuurlijk allemaal heel harde en feitelijke dingen. En dan ga je resultaten formuleren en dan ga je een soort van aan de hand van een afwegingsmodel kom je uit op een bepaald arrangement. Dat is nu heel erg leidend en daarom zeg ik, het is formeel. Dus wat je dan doet, is kijken naar rechtmatigheid en doelmatigheid en individueel gericht op basis van problematiek”.*

Het werk als sociaal werker is nu vooral gericht op de individuele hulpvraag van de inwoner. *“De ideale situatie zou zijn dat er ruimte is. Maar ik merk dat we als compleet*

team eigenlijk weinig aan het collectieve deel doen. De wijk ingaan bijvoorbeeld, wat ook een ideaal was... Gewoon vrijblijvend de wijk in gaan, dat is er niet. Nee, het is toch wel heel hulpvraaggericht, het werken”.

Als sociaal werkers praten over hun werk en wat de samenleving nodig heeft, komt daar een beeld naar voren van een samenleving waar een ideaal over maakbaarheid niet werkt. *“En dat wij leven in een samenleving die vooral uit gaat van een soort maakbaarheidsideaal en denkt als je maar een goed gesprek hebt, kom je al heel ver. En dan denk ik, maar zo werkt het helemaal niet en dan komt het activisme in mij los en dan denk ik van ja, sommige mensen zitten ook gewoon in een marginale positie waarin de regelgeving juist ook heel tegenstrijdig is”.* Regelgeving kan tegenstrijdig werken en de verdraagzaamheid en tolerantie is zoek in de samenleving. *“We gingen gewoon in gesprek en ik was wel heel erg aan het doorvragen voor mensen met psychiatrische problematiek en dat zou allemaal wel voorkomen kunnen worden. Ik zoek het soms veel meer in een andere hoek, namelijk tolerantie, verdraagzaamheid, mededogen. Als we dat in de samenleving nou eens wat meer zouden gaan ontwikkelen, dan zouden we misschien ook wel een hele andere samenleving kunnen zijn”.*

5.3 Wanneer is de collectieve aanpak van hulpvragen wel of niet geschikt?

5.3.1 Inleiding

Om te bepalen of men veel met collectief werken te maken heeft, is gevraagd naar voorbeelden gedurende het voorafgaande half jaar. Vervolgens zijn (contra)indicaties voor collectivisering verzameld.

5.3.2 Voorbeelden uit de recente praktijk

Bijlage 3 bevat een uitgebreid overzicht van wat geïnterviewden aan voorbeelden van collectief werken aandragen. Enerzijds betreft dit voorbeelden in algemene zin, anderzijds zijn het voorbeelden uit de eigen ervaringen van de respondenten aangedragen. Als geprobeerd wordt daarin een rode lijn te ontwaren, dan kan gesteld worden

dat het onder andere om trainingen gaat (sociale vaardigheden, assertiviteit, timemanagement, financiën, echtscheiding), het bevorderen van sociaal contact (eenzaamheid en gemeenschappelijke bezigheden als wijk tuin en eetclubs), het bieden van begeleiding (huiswerkgroepen, jobhulpmaatje) als ook gericht is op specifieke doelgroepen (LVB, psychiatrische cliënten, ouders, statushouders).

5.3.3 (Contra)indicaties voor collectivisering

Er zijn zowel indicaties aan te wijzen die zich lenen om iets collectief op te pakken, als indicaties die erop wijzen dat iets beter individueel aangepakt kan worden. Dat wordt in onderstaande twee paragrafen toegelicht. Als laatste wordt stil gestaan bij de rol van de sociale professional: het is aan haar om in te schatten of iets het beste collectief of individueel aangepakt kan worden.

Enkele indicaties

Enkele professionals noemen voorbeelden van eerder aangeboden activiteiten, die geschikt bleken. Groepen voor alleenstaande moeders, groepen voor lotgenoten contact, of voor assertiviteit. *“Nou, als het gaat om persoonlijke ontwikkeling, bijvoorbeeld zo’n assertiviteitsgroep, dat vind ik een heel mooi voorbeeld van de bundeling van kracht. Dat het bespreken van de klachten al zo’n boost kan geven van: hey, ik ben niet de enige die hier last van heeft. Dus dat alleen al dat is dan zo’n meerwaarde.”* Een ander voorbeeld: *“Ik weet dat hier in de buurt een jongemoedergroep was. Waar jonge moeders die voor het eerst moeder werden, met elkaar tips uitwisselen maar ook van professionals hoorden hoe ga je ergens mee om. En zodoende van elkaar konden leren.”*

Daarnaast worden enkele thema’s aangedragen die volgens de professionals geschikt zouden kunnen zijn voor een collectief aanbod. *“Ja ik zit ook te denken aan weerbaarheid bij kinderen, dat is ook een thema dat veel terugkomt. Waar heel veel naar gevraagd wordt en ook via de scholen heel veel vraag naar is.”* Daarnaast wordt eenzaamheid genoemd. *“We hebben ook thema’s als eenzaamheid, ik bedoel als mensen eenzaam zijn dan kun je daar naartoe. Je kunt ze aanhoren en ze in de wijk plaatsen, maar je kunt ze*

ook aan elkaar verbinden.” Een derde thema is echtscheiding. “Ik zit ook te denken aan echtscheiding, we krijgen hier heel veel aanmeldingen van ouders die gescheiden zijn of gaan scheiden of dat het proces nog bezig is, het zou denk ik leuk zijn om daar eens over na te denken of je daarin ook collectief wat meer zou kunnen bieden.”

Sommige hulpvragen zijn praktisch van aard en zouden daarom collectief opgepakt kunnen worden. *“Als je het concreet maakt en het is overzichtelijk en je weet waar je het over hebt, het is soms praktisch, of zit erin verweven of het is goed afgebakend: een bepaald thema, een bepaalde interesse, hobby of wat dan ook, dan kan je het prima collectief doen.”* Het is van belang om te kijken naar wat de hulpvrager aan kan. *“Waar het kan, moet je het ook zeker aanbieden en misschien ook voor de middenklasse of hoe zou je dat definiëren, wat bijvoorbeeld heel erg succesvol is, ook breder, ook bij hoger opgeleiden is bijvoorbeeld puberbrein, training en cursus of een lezing. Daar komen doorgaans ook mensen die niet al te ver in de problemen zitten, of een wat lager sociaaleconomisch niveau hebben, maar daar gaan ook wel mensen heen van andere, en daar willen we ons ook wel steeds meer op gaan richten om dat veel meer te gaan doen of dat te ontwikkelen. Maar goed, dat hangt er een beetje vanaf welke doelgroep je dan wilt aanspreken, als je dat kan definiëren omdat dat soms ook best ingewikkeld kan zijn.”*

Enkele contra-indicaties

Een indicatie om iets individueel op te pakken, is het type vraag. Veel van de hulpvragen worden individueel gesteld, namelijk: ‘wat is er in dit gezin aan de hand, wat moet er bij dit gezin ingezet worden?’ *“De meeste die waar ik mee te maken krijg en die zich bij ons aanmelden, die hebben een thuissituatie, daarin redden ze het niet. Soms hebben ze ook al behandeling bij GGZ, maar hebben daarnaast begeleiding/coaching nodig in de thuissituatie. Ja en dan moeten wij een instantie inhuren en indiceren. Dus daar zie ik dit eigenlijk, ja daar zie ik eigenlijk dan niet zozeer een collectief aanbod voor mogelijk.”* Andere hulpvragen lenen zich ook meer voor een individuele aanpak, zoals de aanvraag van bepaalde Wmo-voorzieningen. Als iemand een rolstoel nodig heeft, is het logisch om dit op individueel niveau te regelen.

Tegelijkertijd is het zo dat er een aantal zaken is op het niveau van de hulpvrager waarmee rekening gehouden moet worden. Eén van de professionals noemt dat de mate van kwetsbaarheid van de hulpvrager uitgangspunt moet zijn. *“Ik denk als je heel kwetsbare cliënten hebt, dan kan je soms meer schade aanrichten in een groep dan dat het helpen is.”* Daarnaast kan schaamte een grote rol spelen. *“Want kijk als ik, tuurlijk zijn er ook mensen die zeggen van: ja. Ik ga, ik ga dat niet doen. Die zitten met veel schaamte of whatever.”* Er bestaat een drempel om hulp te zoeken. *“Omdat mensen zich vaak schoorvoetend aanmelden. Het is niet zo gemakkelijk om met je individuele problematiek, buiten de deur hulp bij te gaan zoeken, en dan dat collectief te doen.”* Cultuur kan daarin een rol spelen. *“Dat kan cultureel bepaald zijn. Dat kwam ik laatst nog tegen, waarbij ook iemand uit de islamitische cultuur, waarin, waar psychiatrische problematiek speelde. Je wel ziet van: daar gaan we het niet over hebben. Dan wordt erg gezegd van hè, dat is daar kom je niet aan. (...) Dus zie je dat, vanuit die andere overtuiging, dat mensen niet willen dat anderen op de hoogte komen.”* Eén van de professionals gaat verder dan kwetsbaarheid en haalt onderzoek van Bredewold aan, waarin vernedering genoemd wordt. Het is van belang om met preciaire problematiek extra voorzichtig te zijn als je het op collectief niveau wilt oppakken. *“Ze noemde het artikel ook met de titel vernederen, dus je moet heel erg bewust zijn wanneer je het inzet en het er ook daadwerkelijk toe bijdraagt dat iemand zich waardevol voelt of ertoe doet. En het kan ook zo zijn dat het juist blootlegt, wat ook onderdeel van het probleem is in de relatie tot anderen.”*

Enkele professionals sluiten bepaalde typen problematiek bij voorbaat uit. *“Mensen met autisme, die zullen niet gauw in een groep willen zitten.”* Dit kan ook gelden voor psychiatrische problematiek. *“Bij sommige psychiatrische problemen, dan denk ik dat het niet goed is om dit collectief aan te pakken. (...) Ik denk dat als je mensen met een heel complexe persoonlijkheid bij elkaar zet dat het juist een negatieve werking kan hebben.”* De zwaarte van de hulpvraag speelt een belangrijke rol. *“Als er bij mensen bijvoorbeeld sprake is van trauma of seksueel misbruik of forse opvoed- of opgroei-problematiek, dan zou ik niet meteen beginnen met collectief.”* Het is dan niet onmogelijk om iets collectief op te pakken, maar belangrijk is dat

professionals inschatten op welk moment een dergelijke hulpvraag collectief opgepakt wordt. *“Maar goed, het moet denk ik een bepaald thema zijn dat wel een bepaalde luchtigheid in zich heeft, want op het moment dat het echt gaat om bijvoorbeeld een kind met zelfmoordneigingen, zware kost. Nou dan kan ik me heel goed voorstellen dat je daar niet op zit te wachten. Om dat met ouders te bespreken. Tenzij zo’n kind al in een traject zit. Met begeleiding en behandeling en nou ja, dan zou het vanuit die organisatie denk ik heel mooi ingezet kunnen worden.”*

Inschatting van de sociaal professional

Het is zodoende van belang om in te schatten wanneer in het proces van individueel naar collectief gegaan kan worden. *“Ik zou het wel meenemen erin. Maar omdat je natuurlijk ook lotgenotengroepen hebt, maar dat zit wel in een iets later stadium.”* Dat wordt bevestigd in het volgende citaat. *“Schuldenproblematiek is ook een leuke, dan zou je denk ik eerder gezegd hebben: nou, dat ligt allemaal wel heel gevoelig. Misschien zit er wel verslaving of gokverslaving achter of andere problematiek of psychische problematiek bij ouders of kinderen. Een scala aan problemen, nu zie je dat daar ook budgetkringen en allemaal dingen georganiseerd worden. Dus dat dan toch ook wel de drempel hopelijk dan wat lager wordt. Maar dat komt ook omdat budgetkringen richten zich niet op de problemen, die richten zich op hoe kan je nou slim omgaan met geld, hoe kan je met geld uitkomen.”*

Het blijft een inschatting van de professional om te beoordelen of bepaalde casussen al dan niet geschikt zijn om juist collectief of individueel in te steken. Dat vergelijkbare typen hulpvragen juist als heel geschikt of ongeschikt worden ingeschat om collectief op te pakken, wordt zichtbaar aan de hand van het volgende voorbeeld, aangedragen door een orthopedagoog. *“Als ik bijvoorbeeld denk aan een aantal keer hebben professionals mij gevraagd van ‘joh, denk eens mee, het kind is zo claimend’ bijvoorbeeld naar de ouders of één van de ouders. Ik denk dat is een vraag dan moet je echt individueel gaan kijken van nou wat speelt hier? En wat maakt dat dat kind dit gedrag vertoont?”* Vragen die in ditzelfde spectrum zitten, zijn volgens deze professional juist wel geschikt voor collectivisering. *“In die gezinnen met jonge kinderen, wat*

ook mijn speerpunt is, zal ik maar even zeggen, ik denk dat daar heel veel opvoedingsvragen liggen die je collectief zou kunnen oppakken. (...) Ik denk zeker dat een collectief aanbod ook voor het wijkteam wat kan opleveren. Omdat er vragen zijn die toch regelmatig terugkeren, eetproblematiek bijvoorbeeld, slaapproblematiek bij jonge kinderen. (...) Ja, sowieso de ontwikkeling van jonge kinderen. Eigenlijk breder dan die ‘eetproblemen/slaapproblemen’ maar meer ontwikkeling en ouderschap, hoe ontwikkel je jezelf als ouder? Dat zijn denk ik hele mooie thema’s die je aan kunt bieden.”

Samenvattend kan gesteld worden dat er een goede analyse nodig is van wat de hulpvraag behelst en wat de hulpvrager nodig heeft of kan bieden. Dit is een precair proces. Kwetsbaarheid en schaamte spelen een rol. Enkele professionals achten een bepaalde hulpvraag of ziektebeeld ongeschikt voor een collectieve oplossing, andere professionals zien bij een vergelijkbare hulpvraag of ziektebeeld wél mogelijkheden. De zwaarte van de problematiek speelt hierin een rol. Het is volgens hen in dat geval niet raadzaam om meteen naar een collectieve oplossing te kijken, maar eerst individueel aan de slag te gaan. Later zijn er dan wellicht alsnog mogelijkheden om collectief te werken.

5.4 Op welke punten in het hulpverleningsproces is collectief werken mogelijk en met wie?

5.4.1 Inleiding

Er is een schema opgesteld dat alle stappen in het proces van aanmelding en hulp weergeeft (zie bijlage 4). Aan de hand van dat schema is uitgevraagd welke stappen geschikte momenten zouden zijn om de collectieve aanpak te hanteren. Dit wordt uitgewerkt in § 5.4.2. Het onderwerp van § 5.4.3 betreft de mogelijkheid dat een en dezelfde casus zowel collectief als individueel wordt opgepakt. De rol van de (samenwerkings)partners inclusief het voorliggend veld wordt toegelicht in § 5.4.4.

5.4.2 Aangrijpingspunten voor collectivisering tijdens hulpverleningsproces

Als aan geïnterviewden gevraagd wordt bij welke stap(pen) in het hulpverleningsproces volgens hen het beste aangrijpingspunt ligt voor collectivisering, dan kan gesteld worden dat – de antwoorden overziend – bij bijna elk van de negen onderscheiden stappen wel door minstens één respondent een mogelijkheid wordt gezien om daar te denken aan collectief werken.

Geschikte stappen in hulpverleningsproces om te collectiviseren

Stap 1 betreft het eerste contact van de hulpvrager met het KlantContactCentrum (KCC). Als men bij het KCC erop bedacht is uit te vragen of een hulpvraag eventueel ook in aanmerking komt voor een collectieve aanpak, dan kan daar al de eerste slag geslagen worden. Daartoe moet het KCC dan wel voldoende kennis van zaken hebben, vinden enkele ondervraagden. Op die collectieve insteek kan overigens wellicht al voorgesorteerd worden door daarover op de website informatie te verstrekken. Als iemand met een latente hulpvraag zit, dan kun je al aan de voorkant informatie geven, waardoor de hulpvrager dat in z'n proces om hulp te gaan vragen mogelijk al meeneemt. Nu is het nog vaak zo dat hulpvragers voor zichzelf al hebben uitgemaakt wat ze nodig hebben of willen (en soms zelfs eisen). In feite komt het advies van deze professional erop neer, dat (welzijns)organisaties adverteren op hun website met hun (collectieve) aanbod, gekoppeld aan hulpvragen die voor zo'n aanpak in aanmerking komen, waardoor aspirant-hulpvragers op een idee in die richting worden gebracht. Iemand anders noemt dit ook en geeft als tip storytelling te gebruiken als methode.

Bij stap 2 kan best beoordeeld worden of de geuite hulpvraag collectief beantwoord kan worden, maar moet men er wel rekening mee houden dat de vraag achter de vraag anders kan zijn.

Een ander logisch aangrijpingspunt is volgens verscheidene professionals stap 3, wanneer de vragen worden verdeeld onder de leden van het sociaal wijkteam. Volgens een van hen is het belangrijk dat een collectieve hulpvraag opgepakt wordt door een professional, die daarvan energie krijgt. Wie

zichzelf niet in die mate ziet collectiviseren, moet er niet aan beginnen, is haar mening.

Diverse respondenten vinden alle stappen vanaf stap 4 (zie bijlage 4) goede gelegenheden om te collectiviseren. Immers, netwerkbijeenkomsten en (tussen)evaluaties kunnen een haakje bieden om (alsnog) een collectieve insteek te kiezen. Of het dan ook daadwerkelijk moet gebeuren, hangt mede af van de doelgroep: wat wordt er gedaan en welke mensen passen in zo'n groep?

Bij stap 5, waar het gaat om het vaststellen van welke problemen aangepakt worden en met welke (beoogde) resultaten, is de attitude van de professional van belang (zij moet collectief werken goed tussen de oren hebben) en tevens moet zij goede kennis van de sociale kaart hebben.

Weer een ander vindt: *“Als het na [stap] zes [de professionele afweging] niet meer komt, heb ik geen idee van waar dat dan verderop nog een keer wel gaat gebeuren. (...) En daarvoor is het eigenlijk nog te vroeg. Ja, dus zes is echt hét moment dat, als je collectief wilt, om het daar te doen.”*

Ongeschikte stappen in hulpverleningsproces om te collectiviseren

Niet alleen geeft men, desgevraagd, aan welke processtappen geschikt zouden zijn, maar er worden ook als het ware contra-indicaties afgegeven. Volgens een professional komt collectiviseren te vroeg bij stap 2 en 4. *“We hebben weleens geprobeerd om hier, stap 2, al collectief te organiseren, als het gaat om maatschappelijke participatie, mensen met een participatiewet-uitkering bij elkaar te zetten en wat hebben wij te bieden en wat collectief aan te bieden. Maar dat is te groot, want kennismaken dat doet men graag op individuele gronden, want iedereen heeft zijn eigen verhaal. En als je collectief gaat doen, is er weinig ruimte voor je eigen verhaal. Dus we hebben uit ervaring geleerd dat collectief hier, bij stap 2, nog niet zo goed werkt.”* En met betrekking tot stap 4: *“Precies, het probleem, dat is te groots om het collectief te doen. Misschien wel doeltreffend voor ons, omdat je het aanbod wat je hebt in één keer aan mensen kunt mededelen. Maar wat er uitkomt ter plekke, is te veel ook en te divers*

om dat in één keer met elkaar collectief te kunnen bespreken.”

Iemand anders is van mening dat de collectieve aanpak van stap 4 (fase van kennismaking, vraagverheldering en probleemanalyse) niet mogelijk is; persoonlijke aandacht lijkt van haar de voorrang te krijgen. Een collega van haar vindt dat je als professional bij stap 4 nog gewoon aan het uitvragen bent, waardoor het minder adequaat is om direct al met oplossingen aan te komen. Vanaf stap 7 (evaluatie) is het eigenlijk al te laat voor collectief werken, hooguit dat men in een evaluatie teruggaat naar eerdere stappen en dan alsnog collectief insteekt.

Beste aangrijpingspunten volgens sociale professionals
Met bovenstaande indicaties en contra-indicaties in het achterhoofd is afgaand op de mening van de geïnterviewden een lijstje te maken van stappen in het hulpverleningsproces, die het meest frequent worden genoemd als aangrijpingspunt voor collectivisering. Het lijstje staat (onbecommentarieerd) afgedrukt in tabel 5.1.

Stap in proces	Omschrijving	Aantal keer genoemd
Stap 1	Eerste contact inwoner met KCC	5x
Stap 2	Aanmelding wordt aangemaakt; Eerste contact met Bureau dienst	8x
Stap 3	Vraag wordt verdeeld en opgepakt door sociaal werker; Eerste contact/afpraak volgt	7x
Stap 4	Fase kennismaking, vraagverheldering en probleemanalyse	6x
Stap 5	Vaststelling welke problemen aangepakt worden met welke (beoogde) resultaten	6x
Stap 6	Afweging: eigen kracht – netwerk; inzet middelen, psychosociale hulp of zorgaanbieder	8x
Stap 7	(Tussen)evaluatie ingezette zorg	0x
Stap 8	Afronding; eindevaluatie: toetsing resultaten	1x
Stap 9	Als resultaten niet behaald zijn, dan opnieuw weer instappen in 4, 5 of 6	0x

Tabel 5.1 – Genoemde stappen als aangrijpingspunt voor collectivisering

5.4.3 Collectieve en individuele aanpak binnen een casus

In het hulpverleningsproces zijn er verschillende fasen, van eerste aanmelding tot het verlenen van psychosociale hulp of het inzetten van een gespecialiseerde zorg van een zorgaanbieder. De professionals geven aan dat er verschillende momenten in het hulpverleningsproces zijn, waar opnieuw de afweging gemaakt kan worden om

- voorliggende organisaties: de wijkverpleging, vrijwilligersorganisaties;
- netwerken: familie;
- voorliggende voorzieningen: dagbesteding.

individueel dan wel collectief te werken. Eenmaal een insteek gekozen, is het voor professionals wel belangrijk om gedurende het proces te blijven monitoren of de gekozen insteek werkt. Ook geven zij aan het belangrijk te vinden om te kunnen switchen tussen de verschillende mogelijkheden. De beide insteken (individueel-collectief) zijn een aanvulling op elkaar en vervangen elkaar bij het oplossen van een probleem niet.

Ook het startpunt van de hulpverlening is verschillend. Bij de ene hulpvrager kan direct gestart worden met een collectief traject en bij de ander is direct duidelijk dat een individueel traject meer passend is of een combinatie. Een anamnese en probleemverheldering is minder geschikt voor een collectief traject. Er wordt gezegd dat er voor de verkennende fase; 'de probleemanalyse' een individueel traject nodig is, opvolgend met een aanbod, dat wel divers kan zijn (van individueel tot collectief).

5.4.4 Rol partners bij collectieve aanpak van hulpvragen

Als respondenten gevraagd wordt na te denken over de mogelijke rol van andere partners in de collectieve beantwoording van hulpvragen, dan wordt onder andere het voorliggend veld genoemd. Om een juist beeld te krijgen van wat zij daarmee bedoelen, lieten de onderzoekers hen dat diffuse begrip eerst definiëren.

De professionals blijken geen eenduidige definitie te hebben. De definitie van het voorliggend veld wordt benaderd vanuit verschillende perspectieven. De professionals maken onderscheid in organisaties, voorzieningen en informele hulp. In zijn algemeenheid wordt als definitie van het voorliggend veld omschreven als *"alle vrij toegankelijke organisaties, netwerken en activiteiten die, voordat het sociaal wijkteam in beeld komt, betrokken zijn bij een (hulp)vraag"*. Het voorliggend veld is vrij toegankelijk, eenieder kan terecht zonder verwijzing en er is geen beschikking voor nodig.

Voorliggend veld

In het verlengde van de definitie worden door de respondenten de volgende voorliggende voorbeelden gegeven:

Vanuit samenwerkingsoogpunt met andere organisaties vinden professionals van het sociaal wijkteam het belangrijk dat er over en weer naar elkaar verwezen wordt en dat het geen proces is dat één richting opgaat.

Er is een groot speelveld met verschillende partners. Er zijn partners op formeel en informeel vlak. Formele partners zijn de zorgaanbieders en onder informele partners wordt verstaan: het netwerk, de vrijwilligers en het voorliggend veld zoals Wijz en Travers. Er wordt vanuit de sociale professionals veel verwezen naar het voorliggend veld, bijvoorbeeld vanuit participatie naar Doc24. De sociaal wijkteam professional vindt dat het voorliggend veld eigenlijk als eerste ingezet moet worden, dit gebeurt echter nog niet altijd. Als reden hiervoor wordt aangegeven, dat de rol van de formele dan wel de informele partners verschillend is. Van formele partners wordt verwacht, dat er een actieve terugkoppeling is aan het sociaal wijkteam en bij de informele partners werkt dit anders. Er wordt weinig terugkoppeling gegeven, terwijl de desbetreffende medewerker wel vindt dat er hulp nodig is, maar hierdoor minder zicht heeft. Er lijkt hiernaast een verschil in samenwerking, omdat het informele netwerk, het voorliggend veld, aanbodgericht werkt. De samenwerking komt moeilijker van de grond dan met formele partners, omdat het niet duidelijk is wat het aanbod is en er door het

sociaal wijkteam minder gebruik gemaakt wordt van deze informele zorg.

Er wordt meerdere keren aangegeven dat er specifieke expertise is in het voorliggend veld, ook met betrekking tot het collectief werken. Er zijn verschillende initiatieven die een aanvulling zijn op de mogelijkheden van het sociaal wijkteam. Bijvoorbeeld het project ‘Vrouwen coachen Meiden’. Anderzijds wordt er aangegeven dat er weinig afstemming is over het collectieve (voorliggend) aanbod en dat het ook een kostenpost is als er (gesubsidieerde) voorliggende initiatieven zijn, waarvan geen gebruik wordt gemaakt.

Het gebruik maken van elkaars expertise zou bijvoorbeeld kunnen door het collectieve aanbod ook in een collectief aan te bieden. Er zijn al dergelijke collectieve voorliggende mogelijkheden zoals ‘Rots en Water’ en een samenwerking tussen het sociaal wijkteam en Impluz.

Sociale kaart

Tijdens de interviews zijn tal van partners genoemd met wie samengewerkt wordt of kan worden in het kader van collectivisering. In wezen is dit op te vatten als de beschrijving van de sociale kaart van Zwolle en omstreken. In tabel 5.2 staat een overzicht hiervan opgenomen.

•	Mee IJsseloevers	•	Doc 24
•	Travers	•	WijZ
•	RIBW	•	Impluz
•	Zwolle Doet	•	Sociale Raadslieden
•	Maatjes projecten	•	Dimence
•	Verschillende kerken in Zwolle	•	Op Orde
•	Buurtcoördinatoren	•	Wezo

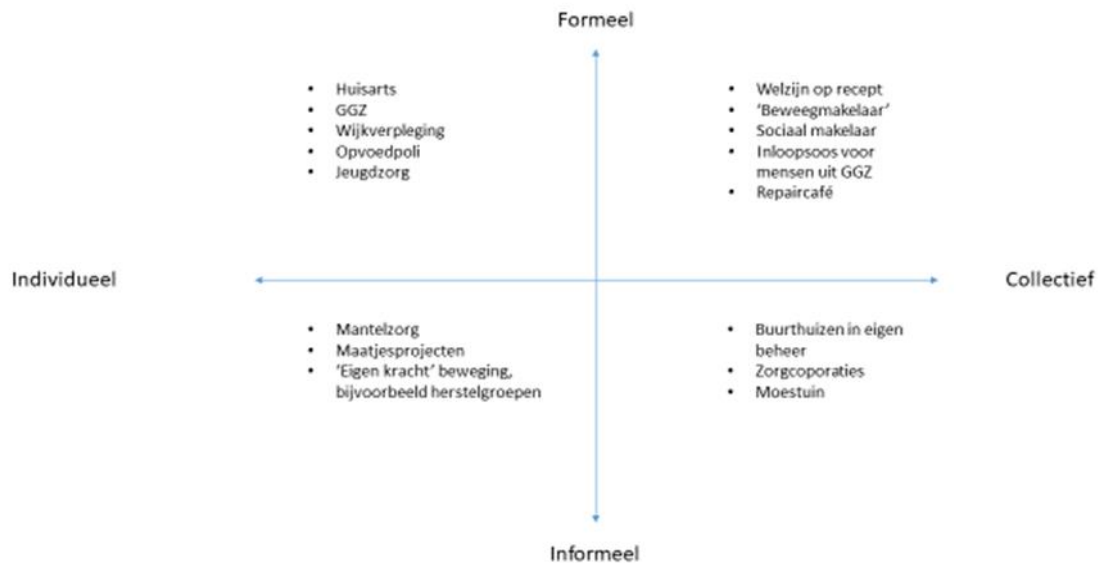
Tabel 5.2 – Sociale kaart c.q. samenwerkingspartners bij collectivisering

Een terugkerend geluid is dat er onvoldoende zicht is op de sociale kaart en dan met name van de voorliggende informele collectieve mogelijkheden. Professionals kost het extra tijd om hier zicht op te krijgen en ze zijn minder op de hoogte van procedures van aanmelding et cetera. Er is op de kennisbank van de gemeente Zwolle wel het één en ander te vinden over de sociale kaart, maar vanwege onbekendheid met het aanbod en tijdgebrek is de professional niet altijd goed op de hoogte en maakt zij niet altijd gebruik van voorliggende collectieve mogelijkheden. Er is vanuit het sociaal wijkteam behoefte aan meer overzicht van de sociale kaart. Als oplossing wordt aangedragen om bijvoorbeeld twee professionals aan te stellen als aandachtsfunctionarissen voor de sociale kaart voor in- en externen.

5.5 Hoe positioneert men zichzelf en het team aangaande collectivisering?

5.5.1 Inleiding

Tijdens een ander gedeelte van elk interview is de respondent gevraagd aan te geven op welke plek in een assenstelsel men zich bevindt. Dat assenstelsel werd gevormd door een horizontale as lopend van 'Individueel' naar 'Collectief' en een verticale as lopend van 'Informeel' naar 'Formeel'. Hierdoor ontstaan vier kwadranten, die met voorbeelden aan de respondent zijn uitgelegd. Als schil daarom heen fungeren de begrippen 'netwerkversterking', 'preventie' en 'eigen kracht'. Figuur 5.1 bevat een voorbeeld van dit assenstelsel.



Figuur 5.1 – Assenstelsel met voorbeelden van hulpaanbod

De respondent werd verzocht vier keer positie te bepalen in het assenstelsel:

1. de plek van de professional op dit moment;
2. de plek van diens team op dit moment;
3. de gewenste plek voor de professional in de toekomst: daar zou ik naar toe willen;
4. de gewenste plek voor diens team in de toekomst: daar zou het naar toe moeten.

In § 2.5.3 is aangegeven hoe deze informatie cijfermatig is verwerkt. In § 5.5.2 worden deze vier standpunten achtereenvolgens uitgewerkt. Telkens wordt de gemiddelde positie, zoals aangegeven door alle veertien geïnterviewden tezamen, in een figuur gepresenteerd en wordt de toelichting die men daarop gaf, samengevat. De stippen stellen de scores van de afzonderlijke professionals voor.

Ook komen sterk afwijkende scores aan bod. Deze vier figuren zijn later ook ter duiding voorgelegd tijdens een

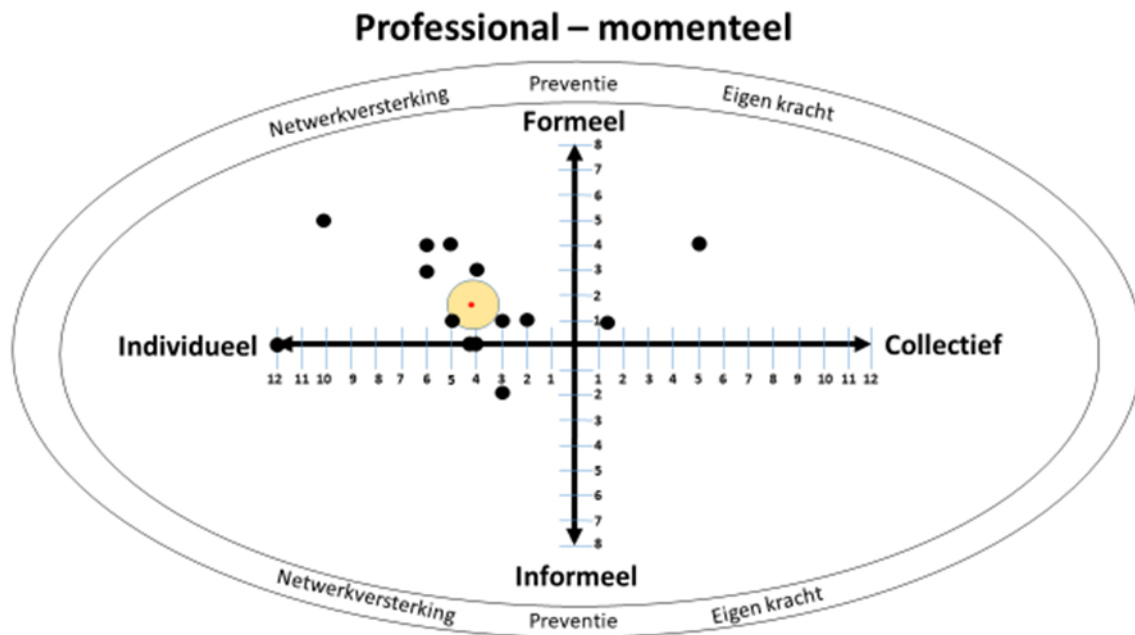
focusgroep met expertleden rondom collectiviteit (zie § 5.8). In § 5.5.3 volgen de resultaten van enkele deel-analysen, terwijl § 5.5.4 een soort reflectie van de professionals bevat op de vraag of een beweging richting collectivisering wel de gewenste is.

5.5.2 Positiebepaling sociaal werkers Zwolle

Professionals momenteel

Figuur 5.2 bevat de positie in het assenstelsel die de veertien geïnterviewden gemiddeld innemen als hen gevraagd wordt waar men zelf op dit moment staat. Met één blik op deze figuur wordt al duidelijk dat de veertien respondenten (de zwarte stippen) nogal verschillen van mening over hun eigen positiebepaling. Als de scores van de respondentengroep worden gemiddeld, dan blijkt dat men

zichzelf nu in het linker boven kwadrant plaatst. Dat betekent dat men vindt dat zij zelf hulpvragen eerder per hulpvrager (individueel dus) beantwoorden dan dat zij hulpvragen bundelen en met een collectief aanbod komen. Verder wordt duidelijk dat dat individuele aanbod iets vaker eerder formeel van aard is dan dat informele zorg wordt ingezet. De precieze coördinaten zijn (-4.1, 1.8), waarbij het eerste cijfer voor de x-as (continuüm individueel – collectief; het minteken geeft aan dat het om de linkerkant gaat) staat en het tweede cijfer voor de y-as (continuüm formeel – informeel; het positieve getal geeft aan dat het om de bovenkant gaat); het snijpunt bepaalt de gemiddelde locatie volgens de professionals zoals het werk er op dit moment uit ziet.



Figuur 5.2 – Positie professionals momenteel

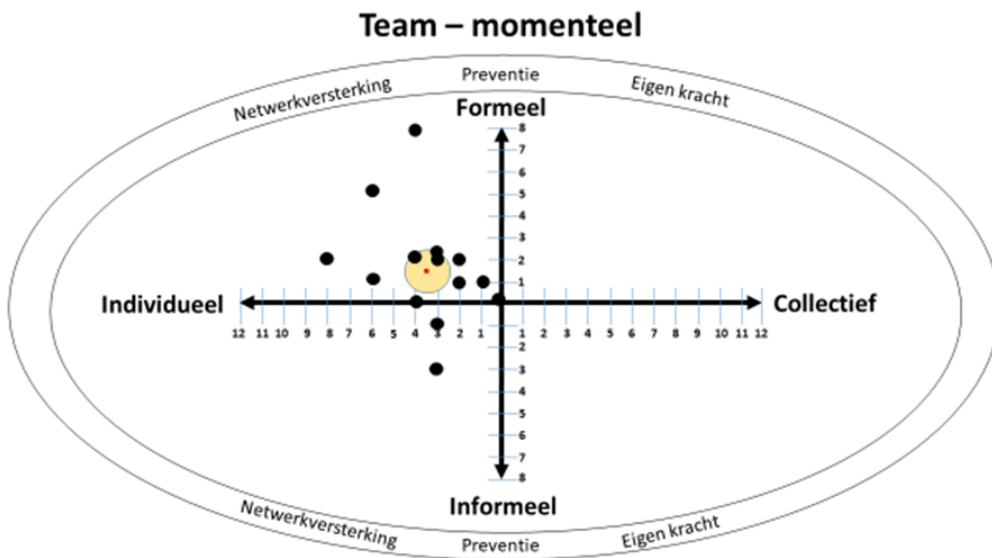
Er zijn collega's van deze respondenten die deze gemiddelde plek behoorlijk beïnvloeden. Op de horizontale as lopen de scores uiteen van -12 (=uitsluitend individueel) tot +5 (=beduidend vaker collectief dan individueel). Op de verticale as variëren de scores van -2 tot +5. Het valt op dat er meer meningsverschillen zijn aangaande het al dan niet collectief werken dan betreffende het meer of minder (in)formeel werken. Twee professionals plaatsen zichzelf momenteel in het kwadrant rechtsboven, één linksonder en acht keer kiest men voor het kwadrant in de linkerbovenhoek, waardoor het gemiddelde ook in dat kwadrant uitkomt. De resterende drie professionals bevinden zich precies op de x-as, hetgeen betekent dat zij vinden dat formeel en informeel precies in balans zijn.

Uit de gevraagde toelichting op hun eigen, huidige positiebepaling komt naar voren dat professionals zichzelf

min of meer beoordelen als tekortschietend: *“Ja, ik doe te weinig collectief, vind ik. Echt veel te weinig”*.

Sociaal wijkteam momenteel

Nu duidelijk was waar men zichzelf momenteel plaatst, is gevraagd waar het team zich als geheel op dit moment bevindt in het assenstelsel. Het kruispunt is (gemiddeld) op (-3.5, 1.6) en dat is in het kwadrant linksboven. Figuur 5.3 laat dat zien. Tien van de veertien professionals vinden dan ook dat de huidige werkinvulling van hun team meer individueel en formeel is dan collectief respectievelijk informeel; twee van hun collega's vinden hun team terug in het kwadrant linksonder (hoofdzakelijk individueel en informeel). De andere twee geïnterviewden plaatsen hun team op de x-as (formeel en informeel van precies even grote omvang), waarbij een van hen het eigen team zelfs in de Oorsprong (0, 0) lokaliseert en dus ook individueel en collectief perfect in balans zouden zijn.



Figuur 5.3 – Positie sociaal wijkteam momenteel

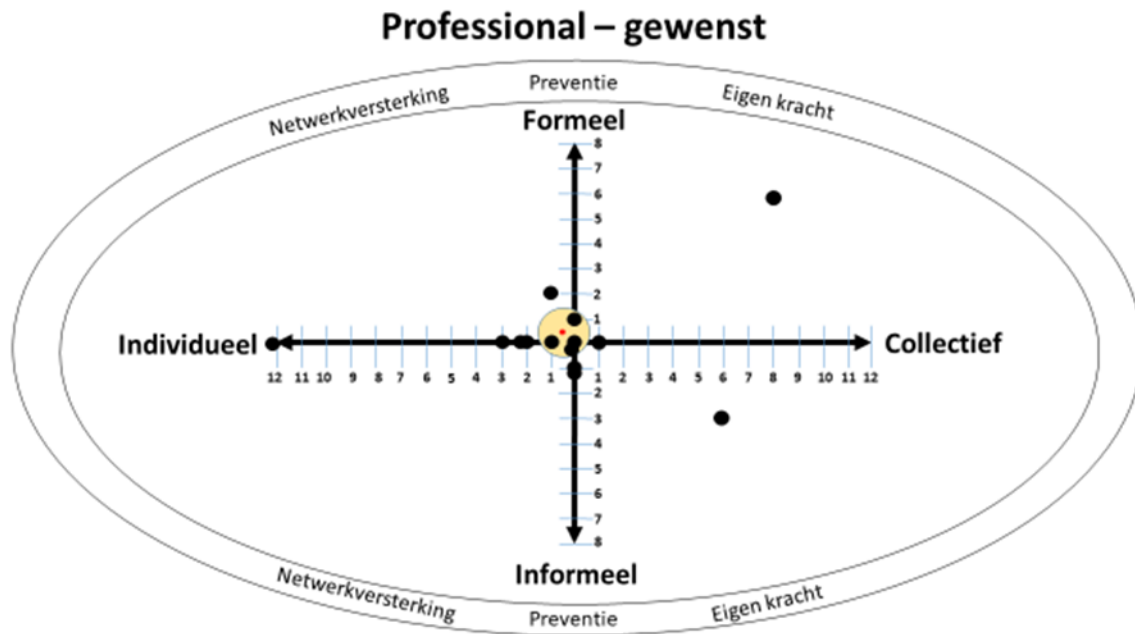
Hoewel men gemiddeld wat betreft de verhouding tussen individueel en collectief uitkomt op -3.5, zijn er professionals die duidelijk anders scoren en wel variërend van -8 tot 0. Iedereen vindt dus dat zijn team meer individueel dan collectief werkt. Aangaande de verhouding Informeel – Formeel is de laagste score -3 en de hoogste +8, terwijl men gemiddeld, zoals al gezegd, uitkwam op 1.6.

Diverse ondervraagde professionals geven aan de huidige positie van hun team op het assenstelsel moeilijk te kunnen pinpointen: een Wmo-consulent vindt haar caseload nu eenmaal vaak op een ander terrein dan de

jeugdwerker of participatie-professional, met consequenties voor de plaats van het team als geheel.

Professional gewenst

Naast de huidige positie van de professional en diens team is ook geïnformeerd naar welke positie men zou willen innemen in de toekomst. De professionals komen gemiddeld uit op punt (-0.4, 0.3), hetgeen zich laat omschrijven als dat men door de bank genomen het liefst individueel en collectief in balans ziet, alsmede informeel en formeel, zij het met een marginaal accent op individueel respectievelijk formeel. Figuur 5.4 brengt deze positie in beeld.



Figuur 5.4 – Positie professionals gewenst

Gelet op de zwarte stippen zijn er professionals die voor zichzelf een andere positie wensen: de een sterk individueel (-12), de ander duidelijk meer richting collectief werken (+8); de verschillen wat betreft (in)formeel werken zijn kleiner en lopen uiteen van -3 tot +6.

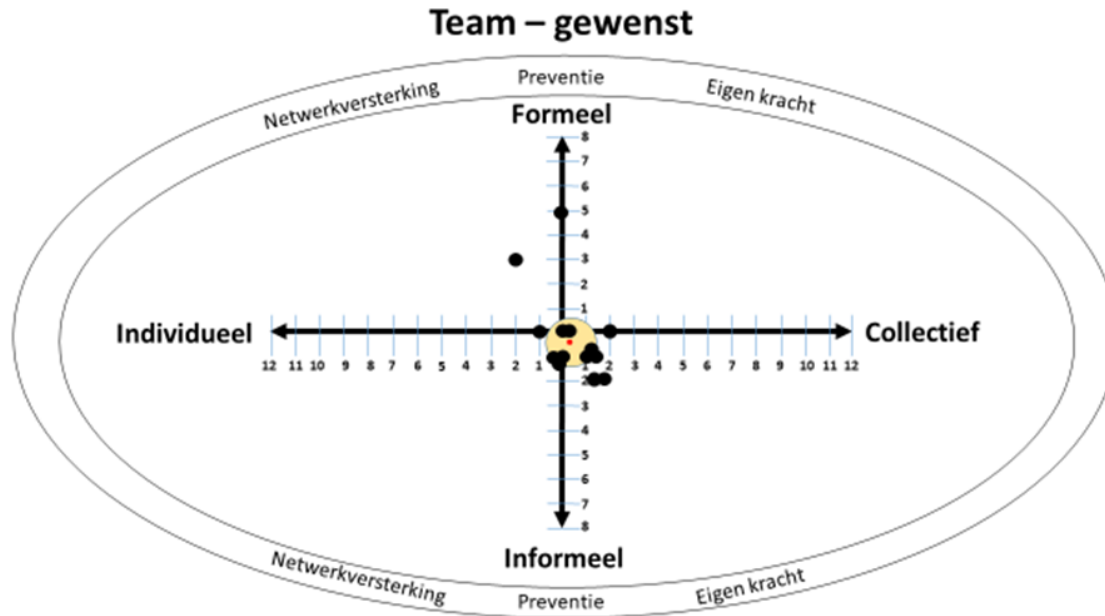
Het is opvallend dat er maar drie van de veertien geïnterviewden zich expliciet in een bepaald gewenst kwadrant positioneren, elk in een ander kwadrant, waarbij niemand voor linksonder kiest. De elf andere professionals zitten allemaal precies op de x-as en/of y-as, wat wil zeggen dat zij graag zien dat in hun eigen werk in de toekomst formeel en informeel een even groot deel beslaat (vijf personen) dan wel dat individueel en collectief in evenwicht zijn (3 personen), terwijl twee professionals wensen dat alle vier uiteinden van het assenstelsel met elkaar harmoniëren (Oorsprong).

Verscheidene geïnterviewden verklaren zich nader door te vertellen dat ze zich in de plaatsbepaling van hun gewenste positie laten leiden door wat naar hun eigen mening het beste bij hen past. Onderkend wordt dat andere accenten ook waardevol zijn, maar dat moeten andere professionals of (welzijns)organisaties maar oppakken. Iemand merkt op dat zij in het kwadrant

rechtsboven (formeel en collectief) meer van haar vak inhoud kwijt kan en dat in de kwadranten onder de x-as weliswaar veel georganiseerd wordt, maar met een veelal minder duurzaam karakter. Een ander laat haar plezier in de variatie door het generalistisch werken doorklinken in de voor haarzelf gewenste positie: keurig in het midden, van alles wat. Weer een ander stelt dat ze wel wil opschuiven naar meer collectivisering, maar dat ze bepaald niet “tot de voorhoede” behoort. Blijkbaar beoordeelt zij zo de toekomstige richting.

Sociaal wijkteam gewenst

Figuur 5.5 is de grafische weergave van de gewenste plek die het team zou moeten gaan innemen in het krachtenveld, dat door beide continua wordt gevormd. Hierin wordt inzichtelijk gemaakt dat opnieuw de plek dicht bij de Oorsprong ligt en wel net een fractie meer collectief dan individueel en een zeer lichte voorkeur voor informele ten opzichte van formele zorgverlening. Vijf van de ondervraagden plaatsen hun team ook het liefst in datzelfde kwadrant rechtsonder. Eentje kiest voor het team het kwadrant dat daar diagonaal tegenover ligt: linksboven, terwijl de overigen hun button op de x-as legden (twee professionals) of op de y-as (vier professionals) en nog eens twee op de Oorsprong (0, 0) uitkomen.



Figuur 5.5 – Positie sociaal wijkteam gewenst

Was de gemiddelde plek gelegen op punt 0.3, -0.1, aparte scores van de geïnterviewden lagen weleens wat anders. Op de as 'Individueel – Collectief' werd de button tussen de -2 en +2 gelegd, op de as 'Informeel – Formeel' tussen de -2 en +5.

Desgevraagd lichten de geïnterviewden hun keuze toe. Iemand is van mening dat de stip aan de horizon voor het team mede ingegeven moet zijn door visie, missie, en inclusief beleid als ook uitgangspunten als nabijheid, probleem-eigenaarschap en zelfredzaamheid. Met dat allemaal in het achterhoofd raadt ze aan om niet al te ambitieus te zijn: *“Het zou mooi zijn als je wel iets meer*

naar het collectief toe kan werken, maar ik denk dat het helpend is als je daarin wat speerpunten gaat noemen. Dat je zegt van dan gaan we ons hierop richten, we gaan een aantal dingen ontwikkelen, door-ontwikkelen”. Een ander meldt dat een opschuiven naar de Oorsprong nog best wat werk aan de winkel voor het sociaal wijkteam impliceert. Tijdens een van de interviews wordt de strekking van het antwoord als volgt samengevat: *“Dus de insteek zou idealiter zijn: collectief waar het kan en individueel als het moet”*. Hetzelfde geldt volgens deze respondent voor informeel respectievelijk formeel. Deze persoon ziet dan ook haar team het liefst opereren in het kwadrant rechtsonder.

5.5.3 *Verschillen tussen de professionals*

Los van deze generieke (gemiddelde) plaatsbepalingen voor afzonderlijke professionals en hun team, voor nu en voor later, is er een aantal deel-analysen gemaakt. Allereerst worden in deze subparagraaf de onderlinge verschuivingen tussen de vier plaatsbepalingen besproken. Daarna komt als tweede aan de orde of er grote verschillen binnen afzonderlijke professionals zijn: wijken de posities – die met het leggen van de buttons gekozen zijn – erg af ten opzichte van elkaar voor één en dezelfde persoon?

Ten derde wordt gekeken naar de gemiddelde positiebepaling al naar gelang het sociaal wijkteam waarin men werkzaam is en vervolgens, ten vierde, dezelfde exercitie, maar dan met het oog op de specialisatie die men heeft (Wmo, Jeugd en Participatie). Bijlage 5 bevat de cijfermatige achtergrond van deze analyses.

Verschuivingen op groepsniveau

Als de vier in de vorige subparagraaf gepresenteerde figuren met elkaar vergeleken worden, dan valt op dat professionals door de bank genomen voor zichzelf in de toekomst een plek zien waarbij de extremen van elk van beide continua redelijk met elkaar in balans zijn, zij het nog een fractie meer individueel. De gewenste beweging is méér richting het collectief beantwoorden van hulpvragen; qua inschakelen van informele zorgverleners is de gewenste verschuiving duidelijk minder. Voor het sociaal wijkteam als geheel worden de accenten anders gelegd: van behoorlijk individueel en een kleine nadruk op formeel, wil men bewegen in de richting van de balans op elk van beide assen, maar zó dat men net in het kwadrant dat diagonaal staat op het kwadrant van de huidige teampositie. Kortom: de gesignaleerde gewenste verschuiving voor zowel de professional zelf als voor diens team gaat in de richting van het collectief werken (meer in evenwicht met een-op-een aanbod) met een lichte accentverlegging richting informeel werken. Professionals blijken deze beweging sterker voor hun team te wensen dan voor zichzelf (zie bijlage 5). *Verschuivingen binnen professionals*

Wanneer de positiebepalingen niet op één hoop gegooid worden, maar individueel worden nagelopen, komt er een aantal interessante bevindingen aan het oppervlak. Zo blijken professionals zichzelf en hun sociaal wijkteam voor de *huidige situatie* veelal in hetzelfde kwadrant in te delen, doorgaans linksboven. Een paar komen in twee belendende kwadranten of precies op een as uit. Er is echter één professional die zichzelf rechtsboven scoort, maar diens sociaal wijkteam linksonder en dan ook nog vrij uitgesproken: (5, 4) respectievelijk (-3, -3). Ook andere grotere verschuivingen zijn waarneembaar; meestal bevinden die zich in het horizontale vlak (Individueel – Collectief) en veel minder in het verticale vlak (Informeel – Formeel).

De vergelijking tussen de *gewenste situatie* voor zichzelf en het eigen sociaal wijkteam is lastiger te maken, omdat velen op de assen zelf uitkomen en dus niet in een bepaald kwadrant terecht (willen) komen. Over het algemeen zit er niet zoveel ruimte tussen de eigen gewenste positie en de wenselijk geachte teampositie, hoewel er twee professionals zijn bij wie er tien tot veertien punten verschil in de x-coördinaat zitten (zie bijlage 5).

Als verder nog wordt beschouwd hoe men nu persoonlijk functioneert en waar men zich naartoe wil begeven, dan schuiven de meesten wel een paar punten op richting het collectief werken, al blijft hun gewenste focus licht op het individueel aanbod liggen. Een enkeling bevindt zich geheel op het linker extreem (uitsluitend individueel werken) en wenst dat ook te blijven doen; een paar anderen zien een verschuiving naar rechts van tien tot zelfs veertien punten wel zitten, waarbij laatstbedoelde professional van behoorlijk individueel tot hoofdzakelijk collectief opschuift. Ook nu weer zijn de voorgestelde verschuivingen voor zichzelf op de as 'Informeel – Formeel' veel geringer. Op teamniveau zijn de gehoopte veranderingen in de verhouding 'Individueel – Collectief' (met maximaal zeven punten verschuiven naar rechts) kleiner dan op persoonlijk niveau.

Verschuivingen al naar gelang sociaal wijkteam

Er zijn per sociaal wijkteam drie professionals ondervraagd; alleen in sociaal wijkteam West waren dat er twee. Per sociaal wijkteam zijn de plaatsbepalingen gemiddeld (zie voor berekeningswijze § 2.5.3). Omdat de aantallen geïnterviewden per team maar klein zijn, moeten conclusies over waar een heel team in het assenstelsel staat met de nodige voorzichtigheid betracht worden. Met die kanttekening in het achterhoofd lijken drie van de vijf teams zich momenteel in het kwadrant linksboven te bevinden, dat wil zeggen dat men meer individueel dan collectief werkt en meer formeel dan informeel. Eén team zou in balans zijn qua (in)formeel werken, maar duidelijk wel meer individueel dan collectief en het laatste team werkt verhoudingsgewijs ook meer individueel, maar iets meer formeel dan formeel en bevindt zich daarmee momenteel in het kwadrant linksonder.

Wat betreft de gewenste richting voor de toekomst valt op dat slechts één team binnen hetzelfde kwadrant blijft, maar daarbinnen zich duidelijk meer naar de Oorsprong begeeft. Twee andere teams lijken te willen streven naar een evenwicht tussen de individuele en de collectieve aanpak, terwijl de twee overige teams hun accent op collectief en informeel werken leggen (zie bijlage 5).

Verschuivingen al naar gelang specialisatie

De laatste (even voorzichtige) analyse is verricht met het oog op de specialisatie die de professional heeft. Per sociaal wijkteam is er in principe één Wmo-consulent, één Jeugdwerker en één Participatie-professional uitgenodigd voor een interview. De praktijk is altijd wat weerbarstiger, omdat er ook (semi-)allround professionals zijn (zie § 2.5.3). Deze professionals, die dus meer dan één specialisatie hebben, zijn in deze analyse bij elk van hun specialisaties meegeteld (zie bijlage 5).

Ongeacht hun specialisatie lijken de geïnterviewden hun team (en zichzelf als professional) in het linker bovenkwadrant te plaatsen. De wenselijk geachte teampositie voor de toekomst valt voor alle drie specialisaties net in een ander kwadrant (of op de grens van twee kwadranten), maar bewegen zich in alle drie

gevallen rond de Oorsprong; dit impliceert dat de praktijk zou moeten toegroeien naar een redelijk evenwicht zowel in individueel en collectief werken als in (in)formeel werken. Voor zichzelf als afzonderlijke professional in de toekomst lijken de resultaten in de richting te wijzen dat het uitmaakt of zij een jeugdwerker is, participatie als aandachtgebied heeft of zich hoofdzakelijk met de Wmo bezighoudt.

5.5.4 Is beweging richting collectief werken gewenst?

In het verlengde van de meervoudige plaatsbepaling op het assenstelsel is de min of meer evaluatieve vraag gesteld of het in de ogen van de geïnterviewde wel de kant op moet van collectivisering van het hulpaanbod. Op deze gewetensvraag zijn diverse antwoorden gekomen. Zo stelt een professional dat, daar waar het kan, het prachtig en krachtig is als mensen aan elkaar verbonden kunnen worden. Een ander heeft een meer visionaire blik: *“Maar ik vind eigenlijk wel dat we, ik vind dat we daar honderd procent achter moeten staan. En dat we het wel moeten weten gewoon. Want het kan ook zo helpend zijn. Voor de sociale contacten, om... Dat stuk vooral vind ik belangrijk. Dat mensen meer onder de mensen komen en ook zien, ik ben niet alleen die hiermee zit. Het kan zo uitbreiden.”* Inhoudelijk vindt een ander dat je met collectivisering weliswaar doorgaans geen problemen voorkomt, maar wel verergering van die problemen. Zij duidt daarmee het preventieve karakter van collectief werken aan. Een collega maakt melding van het meer gelijkwaardige karakter van het collectief oplossen van hulpvragen, omdat je met gelijkgestemden optrekt en de machtsrelatie met een professional minder speelt. Daarnaast ziet zij als pluspunt van collectivisering dat hulpvragers geneigd zijn zelf meer actief te participeren.

Niet iedereen is zonder meer overtuigd van de meerwaarde van collectivisering. Het is niet altijd mogelijk, getuige het volgende citaat: *“En je kan het misschien collectief maken, maar dat moet wel aansluitend zijn op wat dan de hulpvraag is. En het moet collectief kunnen, en het kan niet altijd collectief.”* Bovendien durft niet elke hulpvrager in een groep te

opereren. Verder hangt het per professional ook nog af van diens specialisatie: jeugd, Wmo of participatie. Een kritisch geluid wordt vernomen uit de mond van een professional die aangeeft dat het collectieve werk van sociale wijkteams nogal wat overlap vertoont met dat van het voorliggend veld. Zij betwijfelt de efficiëntie van de inzet van professionele hulp in dezen. En als collectief werken voortkomt uit een overheidsmaatregel om te bezuinigen, dan noemt weer een andere professional dat 'ethisch verwerpelijk'. Toch vindt een collega dat het financiële motief wel degelijk een rol mag spelen, omdat de budgetten niet met de toenemende caseloads van professionals meegroeien.

5.6 Kansen en belemmeringen voor collectief werken

5.6.1 Inleiding

Een ander onderwerp tijdens de diepte-interviews betreft een inventarisatie van kansen en belemmeringen om collectief te kunnen werken, zoals de professionals dit zien. Paragraaf 5.6.2 bevat een overzicht van de mogelijkheden voor collectivisering, terwijl § 5.6.3 juist over de eventuele obstakels gaat.

5.6.2 Kansen voor collectief werken

Veel van de geïnterviewden zien veel kansen en mogelijkheden voor het (door)ontwikkelen van een collectief aanbod. Deze kansen en mogelijkheden zijn in vier thema's gebundeld: 1) mogelijk (nieuw) aanbod; 2) wie moet het doen?; 3) aandacht, zichtbaarheid en preventie en 4) niet voor iedereen weggelegd.

Mogelijk (nieuw) aanbod

Er is een breed scala aan mogelijke activiteiten genoemd. Er zijn mensen met vragen op het gebied van zelfstandigheid, een sociale vaardigheidstraining voor licht verstandelijk beperkten, mediawijsheid voor jongeren, eenzaamheid, kwetsbare ouderen en schuldenproblematiek. Ook worden voorbeelden genoemd die in het verleden succesvol bleken, zoals

programma's voor drukke kinderen, Girls Talk, de puberbrein- en weerbaarheidstraining. Men ziet de meerwaarde in het collectief bundelen van hulpvragen. *"Ik denk dat het voor de inwoners een kans is dat ze niet alleen met een professional te maken hebben, maar ook met lotgenoten of wijkgenoten of dat je veel informeler ook aan de slag gaat met een bepaalde hulpvraag. Dus dat is ook zeker een kans."*

Iemand anders doet een oproep het hulpaanbod te moderniseren: *"Nou ja, dat is wat we merkten, tenminste wat ik dan een beetje geleerd heb of gehoord heb, is dat het soms ook meer aansluit bij mensen in deze tijd om af en toe is naar een bijeenkomst die gekaderd, afgebakend is, heen te gaan, waar je informatie kan krijgen en waar daarna ook niet weer iets verplicht is. En daarin zelf ook afwegingen kan maken en zegt van nou, dit was het, of misschien dat er nog andere mogelijkheden zijn. Dat zie je nu ook wel, dat is ook wel met collectieve voorzieningen, het is meer een soort McDonalds zeg maar."*

Wie moet het doen?

Bij het (door)ontwikkelen van dit aanbod zijn er twee smaken. Het sociaal wijkteam kan zelf iets ontwikkelen, want het heeft immers kennis en expertise in huis. *"Wij hebben heel veel kennis in huis omdat wij van allemaal verschillende organisaties komen en best veel mensen hebben mooie trainingen gevolgd of zijn aandachtsfunctionaris op een bepaald gebied. Ik denk dat wij hiermee een heel mooi collectief aanbod kunnen ontwikkelen."* Daarbij is het van belang om goed af te stemmen met partners. *"We moeten niet het wiel opnieuw uitvinden en een nieuw aanbod bedenken, maar als er ergens 'gaten' zitten, dan kunnen we kijken of we dit in huis hebben en hierop inspelen."*

Naast het zelf ontwikkelen van een collectief aanbod is het ook mogelijk dat het in samenwerking met andere partijen aangeboden wordt. *"Een paar jaar geleden had ik een collega, wat deed die ook alweer voor groep, dat deed zij dan samen met een collega van ik geloof Dimence. (...) Dat is ook soms een mogelijkheid om het samen te begeleiden. En dan ja dan krijg je een soort kruisbestuiving, dat kan natuurlijk ook aardig zijn dat die*

invloeden die dan, dat je nog voor meer invalshoeken iets te bieden hebt aan zo'n groep."

In de samenwerking met partners zijn overigens verbetermogelijkheden. Een concreet voorbeeld is dat er meer gezamenlijk opgetrokken kan worden. *"Ik vind dat er nog te veel twee gescheiden werelden zijn. En dan hoor ik: oh ja dat is er of dat is er en verwijs ik door. Maar of dat nou precies is wat altijd aansluit bij de vraag? En zou je daar ook niet iets meer samen kunnen gaan [vanuit] de ervaring die wij hebben, kunnen sparren met: wij zouden veel meer dat accent willen."* Samenwerking met partners in de wijk kan een meerwaarde hebben, omdat de problematiek in de verschillende wijken erg divers kan zijn en soms een aanpak vraagt waar andere partijen ervaring mee kunnen hebben. Het is nog wel nodig om niet alleen per wijk maar ook wijkoverstijgend met partners samen te werken.

Aandacht, zichtbaarheid en preventie

Soms mag collectiviteit binnen het team meer aandacht krijgen. *"Dat je er wat vaker aan denkt. Soms zit je ook zo in je eigen koker te werken. Zo van: als ik het allemaal maar rond krijg. Dus ik denk dat ook nodig is van: joh, scherper hebben van wat is het aanbod, wat kunnen we bieden en dat je daar ook in vergaderingen eventjes bijna gedwongen wordt om erover na te denken. Dat het een vast agendapunt wordt of collectief...."* Duidelijk wordt dat er winst te behalen valt in de bekendheid van het aanbod. *"Je kan wel een advertentie in de krant zetten, maar ze komen niet op zo'n advertentie. (...) Je moet de mensen gewoon stimuleren om daar naartoe te gaan en niet afwachten. Er is wat en dan dat ergens ophangen en dan het er niet erover hebben. Of het in de krant zetten. Je moet actief werven."* Een van de professionals geeft daarbij aan dat het helpt als er mond-tot-mondreclame is. *"En dat zingt ook wel weer rond. Dus positieve verhalen van de ouders gaan ook de wijk wel in. Dus ik denk dat dat wel een heel goede manier is."*

Zichtbaarheid is tevens een thema. *"En het team, die wil ook wat meer uitstrekken hè, heb ik het idee. Die wil niet alleen maar hier zitten, maar ook meer naar buiten."* Vanuit zichtbaarheid kunnen nieuwe mogelijkheden

ontstaan. *"Nou voor ons team zou een kans zijn dat we nog wat meer zichtbaar worden in de wijk. (...) Er is bijvoorbeeld ook een collega die hier in een ander pand een spreekuur heeft gedraaid. Dus we zijn hier ook wel mee aan het experimenteren. Er is geloof ik ook een collega die wel naar de Jumbo, geloof ik, op de donderdagmiddag, ging. (...) Om daar wel met mensen in gesprek te komen."*

Er wordt genoemd dat als er meer gericht zou worden op preventie, het 'acuut moeten helpen' voorkomen kan worden. *"Je bent zo in de waan van de dag en dat individuele 'help, help, help'-gebeuren, dat het best lastig is om dit te kunnen doen. Eigenlijk moet je daar rust en ruimte voor hebben."* Dat ruimte belangrijk is, wordt bevestigd in het volgende citaat. *"En ik vind ook, daar moet je, mag je mij ook op afrekenen. Als ik dit soort dingen doe. En ik krijg die ruimte en vervolgens blijkt dan dat het niet iets oplevert, prima. (...) Maar daar valt wel heel veel winst te behalen. Als je je vrij voelt."*

Niet voor iedereen weggelegd

Als de sociaal werkers tijd zouden krijgen om iets te ontwikkelen, kan er iets moois ontstaan. *"Maar dan zou je toch meer aan een soort hei-bijeenkomst moeten denken, om toch dat je gericht de tijd hebt om je daarop te richten. En om te kijken wat voor ideeën er allemaal leven binnen het team. Want er zijn natuurlijk genoeg plannen en ideeën die wij missen, waarvan wij denken van: goh, wat jammer dat dat er niet is in Zwolle."* Het helpt daarbij als collega's kunnen doen waarbij ze zich thuis voelen. *"Ik denk wel van volgens mij kom je een heel end als je gewoon eens kijkt naar wat iedereen, wat de positieve punten zijn van iedereen. En wat iemand ook heel leuk vindt en energie van krijgt."* Het is namelijk zo dat collectief werken niet bij elke sociaal werker past. *"Kijk want je hebt een categorie collega's die vinden het heel fijn om gesprekken te voeren, maar vinden het administratieve minder. En andersom heb je natuurlijk ook of juist de combinatie of iemand vindt het heel leuk om iets te organiseren. Dan denk ik van: ja, als je daar misschien meer ruimte in krijgt en ook helderheid krijgt van: goh, die collega die gaat dat voorlopig doen, dat betekent dat ja dat dit even niet meer kan of minder kan*

of dat jullie het drukker krijgen of nou ja noem maar allerlei dingen. Dan denk ik van: ja volgens mij moet daar veel meer naar gekeken worden."

Tot slot is belangrijk om te vermelden dat er gekozen kan worden om op collectief niveau te werken omdat het voor de hulpvrager een meerwaarde is, maar ook omdat het mogelijk tijdsbesparend is. *"Ja nou ik kan me voorstellen dat als er een meer collectief aanbod is, dat die individuele vragen misschien ook wat minder worden, zodat je als individuele werker ook wat meer ruimte over hebt. Maar als je collectief gaat aanbieden, dat vraagt natuurlijk ook wat. Dus of het echt werkdrukvermindering gaat geven, dat weet ik niet. Maar al die individuele vragen kunnen echt zwaar drukken, zeg maar. Collectief doe je altijd samen, doe je vaak niet alleen als werker dus dat levert ook wat op denk ik."*

Samenvattend kan gesteld worden dat er een breed scala aan mogelijkheden en kansen genoemd wordt. Er worden veel initiatieven genoemd. Enkele daarvan zijn nieuw, voor andere initiatieven geldt dat het nieuw leven ingeblazen zou kunnen worden. Een duidelijk punt van discussie is wie het moet uitvoeren: is dat het sociaal wijkteam of zit het bij andere partners, bijvoorbeeld in het voorliggend veld? Aandacht voor preventie blijft belangrijk, net als zichtbaarheid voor cliënten. Collectiviteit is niet voor iedereen weggelegd. Er zijn professionals die zich hier meer thuis bij voelen dan anderen.

5.6.3 Belemmeringen voor collectief werken

In de interviews is gesproken welke belemmeringen sociaal werkers ervaren in het al dan niet collectief werken. Deze belemmeringen zijn onder te verdelen in drie niveaus: het niveau van de sociale professional, van de hulpvrager en organisatorisch niveau.

Sociale professional

Om te beginnen bij de sociale professional: enkelen geven aan dat zij zich meer thuis voelen bij een individuele aanpak. *"Ik zie mezelf niet zo voor een groep staan. Mezelf niet. Maar ik ben er wel voor. Ik bedoel ik*

vind het op zich wel goed (...) Ik ben het er wel mee eens, maar voor mijzelf zou ik het niet zo zien." Daarnaast wordt aangegeven dat het veel werk kost om iets naar een collectief niveau te tillen. *"Het kost mij heel veel energie. En ik hou ervan om direct iets te kunnen veranderen. (...) Ja dan lekt mijn energie weg, omdat ik voel dat we veel praten en dat je dan te veel schrijven nodig hebt om direct iets te veranderen."*

Ook wordt geconstateerd dat veel sociaal werkers geneigd zijn om van het individuele uit te gaan. *"En dan zie je dat daar wij ook heel erg in die individualiteitsgedachte zitten in het werken met onze cliënten. Mijn caseload. En daar ook hartstikke druk mee zijn."* Sociaal werkers nemen soms iets te veel van een hulpvrager over. *"Er zit ook in het team heel erg iets zorgends hè? Het zorgen voor. En pampieren, verantwoordelijkheid van een cliënt overnemen. Dat deel."* Mogelijk belemmert dit de sociaal werkers om naar een collectief aanbod te stappen.

Binnen de sociale wijkteams zouden professionals meer van elkaars kwaliteiten op de hoogte kunnen zijn. *"Ook in de kennis en kunde in ons eigen team van: goh, met welke vraag kan ik dan bijvoorbeeld bij hen terecht en andersom. Dat gebeurt niet, op dit moment niet."* Dat niet iedereen zich op alle facetten van het werk kan richten, lijkt logisch. Sommige sociaal werkers voelen zich meer thuis bij individueel, anderen bij collectief. *"Het kan niet zijn dat je alles kan. Je moet niet zo'n duizendpoot zijn."* Tot slot valt aan te geven dat professionals soms schroom ervaren om van het individuele naar het collectieve over te stappen. *"Ik vind dat wel ingewikkeld om mensen, je gaat toch geen mensen vragen om hun relatieproblemen te gaan bespreken waar anderen bij zijn."*

Hulpvrager

Deze schroom is niet alleen te herkennen op het niveau van de werker. Ook bij hulpvragers kan dit spelen. *"Nou de schroom van mensen die, dat ze het vaak niet durven. Dat vind ik wel een heel belangrijke. En dat, hoe krijg je ze daar? Dat vind ik wel een grote hobbel. Meestal is dat een hobbel."* Dit kan met elkaar samenhangen, wordt in

een van de interviews besproken: als een sociaal werker het al lastig vindt om iets collectief op te pakken, zal een hulpvrager hier niet snel in meegaan.

Een hulpvrager moet gemotiveerd zijn. *“Het is toch die motivatie, dat is wel het allerbelangrijkste. En ik kan nog zo graag willen, maar het gaat om de cliënt. En als de cliënt dat duidelijk niet wil, dan houdt het wel op.”* Daarnaast speelt de intensiviteit een rol. *“Een individueel gesprek kan soms ook zo intensief zijn voor iemand dat diegene na het gesprek ook helemaal leeg wordt getrokken door wat er gebeurt, alle energie is op. En dat is met collectief ook, dat vraagt veel van mensen.”*

Het kan spannend zijn voor hulpvragers om iets in een groep te bespreken. *“En het is ook heel vaak heel persoonlijk afhankelijk. (...) Dat de ene cliënt het echt niet durft in een groep en de andere zou het alleen maar durven als er iemand meegaat.”* De drempel kan dan gevoelsmatig hoog liggen. *“Bij eenzame ouderen is het nogal een stap om, dan hierheen te komen om te gaan eten. Ik zou dat volgens mij als ik zeventig zou zijn ook heel eng vinden.”*

Daarnaast moeten de deelnemers van een groep bij elkaar passen. *“Koken. Voor welke doelgroep is dat nou bedoeld? Als er allemaal mensen met een verstandelijke beperking naartoe gaan en er zijn mensen die student zijn en die dat eigenlijk ook wel willen, ja dan knappen ze af of die mensen met een verstandelijke beperking misschien. Of andersom. En je wil mensen eigenlijk niet in vakjes duwen, maar mensen moeten zich wel goed voelen. (...) Maar hoe krijg je dat voor elkaar? Dat mensen niet afhaken. Ik vind dat echt ingewikkeld, die groepssamenstelling.”* Dat de groepssamenstelling belangrijk is, wordt bevestigd in het volgende voorbeeld. *“Maar een aantal ouderen geven aan dat dan komen ze hier een keer kijken en dan het eerste wat ze vaak zeggen is van: ja, niet mijn type mensen. Voel ik mij niet bij om m’n gemak, dus ik sla even over.”*

Er is hierboven een aantal factoren genoemd dat belemmerend kan werken: schroom, motivatie, spanning en de groepssamenstelling. Deze kunnen tegelijkertijd

spelen. *“Ja. En als iemand een baan heeft. Dan moet het in de avond. Ja, dan heb ik geen puf meer. Nou ja dan haken ze al af, ofzo, ja ik noem maar iets hè. Het is ook wel complex vaak om mensen zo ver te krijgen. En durf ik dat wel? En passen ze in de groep? Oh er zijn zoveel verschillende factoren die ze tegenhouden. Allemaal drempels. Dus het is zo maatwerk om iets op te zetten.”*

Daarnaast merken professionals dat al hun inzet soms niet beloond wordt. *“Nou ja, wat ik bijvoorbeeld met de week van de opvoeding merkte, was dat ouders heel makkelijk afhaakten. Ze riepen van alles. Waarvan wij dachten: nou, we zijn goed bezig. We laten de ouders aan het woord, we zijn goed bezig! Nou en aan het eind van het liedje, wij als organisatoren stonden op die workshopavond, kwam er geen hond!”* Dat de tijd en energie die werkers erin steken er niet altijd uitkomt, wordt uit het volgende citaat duidelijk. *“Nou ja wat mij wel bezighoudt is van: het moet wel tijd en winst opleveren. Tuurlijk in het begin allemaal niet, want je moet natuurlijk allemaal herstructureren, je moet het voorbereiden en zorgen dat er ruimten zijn of weet ik veel wat. Dus dat kost tijd, dat snap jij ook wel. Het moet uiteindelijk, zou het wel wat moeten opleveren.”*

Organisatorisch

Op organisatorisch vlak zijn er ook belemmeringen genoemd. Wat veel naar voren komt, is de werkdruk. *“Nou dé belemmering is natuurlijk sowieso de werkdruk, dat staat dan één bovenaan. (...) Ja je kan gewoon niet zo heel veel tijd besteden aan, je zou dan bijna zeggen aan zulke hobby’s, een beetje onaardig gezegd.”* Veel sociaal werkers hebben een grote caseload. *“Ja, dat is absoluut wel een belemmering. Ja ik merk het zelf in m’n werk wel hoor. Het is zo razend druk. Dat je soms gewoon, ik zou er gewoon meer tijd voor willen nemen.”*

Daarnaast, als een vraag individueel opgepakt wordt, is er sneller resultaat zichtbaar. Dat speelt voor sociaal werkers mee om daar eerder op in te zetten. *“Nou ik voel heel erg van weet je als er een aanmelding komt. Dan denk ik van ja: volgens mij is onze kracht ook om zo snel mogelijk dat op te pakken. Om een afspraak te maken te kijken van wat iemand nodig heeft. En als je die dat*

allemaal op laat lopen, dan krijg je de bekende wachtlijsten. En volgens mij is dat nou juist niet de bedoeling van het wijkteam. Je moet gewoon snel met je vragen terecht kunnen (...) Maar dan denk ik van: ja dat is iedere keer het dilemma van waar je tegenaan loopt van: pakken we het snel op of gaan we een wachtlijst creëren of gaan we bezig, ons eerst bezig houden met iets anders?"

Het sociaal wijkteam hoeft niet de partij te zijn die het collectieve aanbod ontwikkelt. Samenwerking met verschillende partners is hierin belangrijk. Daarin kan het soms onduidelijk zijn wie welke rol oppakt. *"Ja ook de keuzes die je maakt in je tijd. Van welke keuzes... Prioriteit. Wat mag je in dit werk? Wat hoort bij dit werk? En hoe ver ga je met... Ja dat is best wel zoeken soms."* Het is dan zoeken naar wat mogelijk is. Een van de sociaal werkers geeft aan zich hier belemmerd in te voelen. *"Maar dan zie je dat, vervolgens doen we dat. En zijn we er druk mee. En komen er vanuit de organisaties vragen van hé, ben je wel aan het doen, wat bij je functie hoort? Kan dat wel, hè wat jij doet of wat jullie doen? En dan merk ik van ja dat vind ik heel jammer. Want als je gewoon kijkt naar het resultaat, denk ik dat er gewoon echt iets gebeurt. En niet, daar hou ik van, dat je gewoon, er is iets nodig. Ben je op het kantoor? Kom, dan gaan we het regelen of de samenwerking zoeken. Maar dan, dan loop je dus, dan doe ik het wel vanuit mijn werk. Maar dan loop ze soms aan tegen de schotten."*

Financiering speelt een grote rol. *"Zoals bij scholen merk je dat ook wel van: ja, moet dat uit het potje onderwijs komen of moet het uit het potje zorg komen?"* Het kan de sociaal werkers in de weg staan om slagvaardig te werk te gaan. *"Ja, want dat gaat natuurlijk altijd over financiering. Daar gaat het dan om. Want ik heb ook wel eens iemand daar naartoe willen doen die daar niet zat, maar dat was wel moeizaam. Nee dat kan eigenlijk niet, want dat vonden ze financieel moeilijk te sturen. Dan moeten ze gewoon zelf betalen en dan is het moeilijk om een bedrag te bepalen."*

Het sociaal wijkteam hoeft niet de partij te zijn die het collectieve aanbod vormgeeft. Samenwerking met

verschillende partijen is daarin belangrijk. Daarin zit een kracht, maar worden ook belemmeringen ervaren. Er wordt gesproken over 'eilandjes'. De Zwolse sociale wijkteams zijn een onderdeel van de gemeente. Een van de sociaal werkers geeft aan dat dit vertragend kan werken. Er zijn veel mensen die ergens iets van moeten vinden, zo geeft deze medewerker aan.

Collectiviteit is een thema dat af en toe veel aandacht krijgt, maar ook van de radar kan verdwijnen. *"Er zijn best veel ideeën en die worden dan genoemd en ergens neergelegd en dat verzandt ook weer. Dus het bruist wel, heb ik het idee, er zijn eigenlijk best wel ideeën en mensen willen zich ook echt wel ergens voor inzetten maar om er dan te komen dat gebeurt op de een of andere manier niet."* Het blijkt lastig om collectiviteit onder de aandacht te houden. *"Het blijft dan toch vaak bij betrekkelijk kleine projectjes die dan ontstaan. En waar mensen dan de eerste week nog enthousiast over zijn, en dan gaandeweg ebt dat dan weer weg. Ja, is dat ook erg? Dat moet je je dan ook afvragen hè. Misschien is dat ook goed genoeg."*

Samenvattend kan gesteld worden dat belemmeringen gevonden kunnen worden op het niveau van de werker: sommige professionals achten zich minder geschikt. Er wordt ook geconstateerd dat professionals in algemene zin sneller geneigd zijn individueel te denken. Op het niveau van de cliënt zijn factoren als schroom, motivatie, spanning en de groepssamenstelling genoemd. Ook kan het voor sociaal werkers frustrerend zijn als al hun inzet niet beloond wordt, dat collectieve initiatieven niet opleveren wat van tevoren werd gehoopt. Op organisatorisch niveau zijn ruimte en tijd belangrijk. Financiering speelt daar een grote rol in. Er wordt geconstateerd dat collectiviteit een thema is dat soms veel aandacht krijgt, maar ook zomaar weer naar de achtergrond kan verdwijnen.

5.7 Welke kennis, houding en vaardigheden zijn nodig voor collectief werken

5.7.1 Inleiding

Als laatste zijn tijdens de diepte-interviews de kennis, houding en vaardigheden aan de orde gesteld. Enerzijds is gevraagd naar wat er op dat vlak benodigd is, anderzijds is geïnformeerd naar in hoeverre professionals al beschikken over de benodigde cognitieve bagage, attitude en capaciteiten. Dit wordt in de paragrafen 5.7.2 tot en met 5.7.4 uit de doeken gedaan.

In tabel 5.3 wordt allereerst een overzicht gegeven van wat er aan benodigde kennis, houding en vaardigheden genoemd is, om dat daarna in de afzonderlijke subparagrafen verder te beschrijven

Kennis	Houding	Vaardigheden
Aanbod voorliggend veld	Open houding	Meedenken
Sociale kaart (burgerinitiatieven)	Durven aangaan	Aansturen
Hulpvraag goed in beeld brengen	Lef	Aanduwen
Verbindingen en netwerken kennen in de wijk	Aansluiten	Bijeenkomst organiseren
Groepsdynamica	Flexibel zijn	Aanbod bedenken en ontwikkelen
	Kunnen netwerken	Organiseren bijeenkomst
	Doorzettingsvermogen	Begeleiden groep (dynamiek)
	Gezonde naïviteit	Overstijgend kijken en denken
	Bereikbaar zijn	Communiceren op verschillende niveaus
	Geduld hebben	Begrijpelijk uitleggen
	Ondergeschikt willen zijn	Draaiboek maken voor opzet training
	Jezelf kunnen wegcijferen	Kunnen samenwerken
	Humor	Verbindingen tot stand brengen
	Relativeren	Ondernemend

	Dienstbaar	
	Jezelf kunnen verplaatsen	
	Brede, open visie	
	Willen blijven leren	
	Elkaar scherp houden	
	Kwetsbaar durven opstellen	
	Contacten leggen en onderhouden	
	Samenwerking en afstemming	

Tabel 5.3 – Kennis, vaardigheden en houdingsaspecten benodigd voor collectivisering

5.7.2 Kennis

Benodigd

Om collectief te kunnen werken, geven meerdere sociale professionals aan dat je kennis moet hebben van de sociale kaart. Je moet concreet weten welke initiatieven er in de wijk/stad aanwezig zijn en welk aanbod er wordt gedaan. *“Je moet in ieder geval kennis hebben van de sociale kaart. Je moet, denk ik, weten welke organisaties, vrijwilligers en initiatieven er zijn”. “Je moet wel wat weten van dat brede, voorliggende veld en het collectieve aanbod.”*

Eén sociaal werker noemt concreet de rol en functie van Samen Zwolle als een gemeentelijke organisatie die zich verder zou moeten ontwikkelen. *“Wat ik hier wel mis, is een gedegen sociale kaart waar dit allemaal in staat. De gemeente heeft heel erg ingezet op Samen Zwolle, maar het duurt nog wel even voordat dit beter van de grond komt en steeds vollediger wordt. Ik denk dat niet alle initiatieven bekend zijn en dat we soms ook wel door werkdruk geneigd zijn om in dat individuele, formele stuk te gaan zitten. Terwijl er ook een collectief aanbod is.”*

Sociaal werkers geven aan dat kennis over de sociale kaart belangrijk is om een collectief aanbod te kunnen doen, maar er speelt ook een factor tijd mee. Het is

sneller om zelf een beschikking af te geven dan tijd te investeren en een aanbod te doen in het informele en collectieve. *“Als je niet goed op de hoogte bent van de sociale kaart en van het aanbod van het informele en collectieve wat niet per se binnen het wijkteam belegd is, maar bij partners in de stad. Dat kost meer tijd om dit uit te zoeken, je moet een aanmelding doen, er komt waarschijnlijk een intakegesprek. Terwijl als je kijkt naar het formele, individuele stuk waar wij ook beschikkingen voor af kunnen geven. Dat is natuurlijk een veel kortere klap maar als je meer tijd zou nemen, je meer weg zou kunnen zetten in andere stukken, in het model.”*

Het is volgens sociaal werkers belangrijk om de (hulp)vraag goed in beeld te brengen en goed aan te sluiten bij de hulpvrager. *“Het belangrijkste is eerst heel goed de situatie weer in beeld brengen. En niet te snel denken: oh ja. Dus het begint echt met de vraag achter de vraag en het hele, brede kader.”* Maar er wordt ook opgemerkt dat het vooral gericht zijn op het individu nog de boventoon voert. (...) *“Maar ik merk, we zitten met z’n allen zo in de stand van ‘we zijn gericht op het individu’; dit is heel zwart-wit maar laat ik het zo maar even zeggen. Maar dat is wel waar we vooral op gericht zijn,*

dat je hier al mogelijk meer aandacht hebt dan voor het collectieve.”

Waar sociaal werkers gebruik van kunnen maken, zijn verbindingen en netwerken in de wijk. Er is tijd nodig om contacten te krijgen en om contacten te onderhouden. *“Op de een of andere manier moeten wij ook als werkers verbinding zoeken met dat soort netwerken. Want ik ken nu wel een aantal organisaties en initiatieven, maar hoe dat er dan feitelijk uitziet, weet ik ook lang niet altijd. Dus daar zou ook tijd voor nodig moeten zijn om die contacten warm te houden”.* Er wordt een voorbeeld genoemd van een project waar meerdere aanbieders zijn en het lastig is om uit te kiezen. *“Als ik bijvoorbeeld naar taalmaatjes kijk. Er zijn zoveel - maar ze zijn allemaal weer een beetje verschillend. Nou dat is lastig om daar een keuze in te maken. Hoe moet ik kiezen? En welke moet ik nou doen? Dus dan is kennis en ervaring wel belangrijk.”*

Naast verbindingen en netwerken zijn er organisaties in de wijk die al een aanbod doen en waar sociaal werkers ook naar verwijzen. Samenwerking en afstemming met deze organisaties in de wijk wordt belangrijk gevonden, om zó vanuit een gezamenlijke aanpak te werken. *“Dus aan de ene kant zou ik het wel willen, maar komt het er niet van. Maar aan de andere kant zijn er ook wel een flink aantal organisaties zoals Travers en Impluz die daar zelf al mee bezig zijn. En waar je ook naar zou kunnen verwijzen. Dat maakt de noodzaak dan ook minder voor mij om het zelf op te pakken.”*

Er worden ideeën aangedragen om een aandachtsfunctionaris/contactpersoon aan te stellen in een sociaal wijkteam en hen verantwoordelijk te maken om (nieuwe) initiatieven uit de eigen wijk in beeld te brengen bij het team. *“We hebben sowieso informatie nodig vanuit de wijk, van wat er al is aan burgerinitiatieven. We weten denk ik best veel, maar we weten nog niet alles. Er is ook al wel veel wél bekend en onder de aandacht, maar dat nog uitbreiden. Misschien zou je dat wat structureler kunnen doen. Dat daar één of twee collega's echt gericht bezig gaan om dat te verzamelen. Dat zij contactpersonen zijn vanuit een*

wijkteam die dat in hun aandachtsveld hebben en op zoek gaan naar nieuwe initiatieven om dat te faciliteren. Dat zou denk ik kunnen helpen.”

Reeds aanwezig

Sociaal werkers zijn gevraagd of zij over kennis beschikken om collectief samen te werken. Enkelens geven aan dat zij meer zouden willen weten over de aanwezige organisaties in de wijk. *“Qua kennis zou ik zelf meer willen weten over dat voorliggend veld bijvoorbeeld, over het collectieve aanbod en dan ook breder dan wat ik nu wel weet.”* Uitwisseling tussen collega's over opgedane ervaringen zijn hierin belangrijk. *“En ik hoor ook heel vaak ideeën van collega's dat ik denk van: ja, dat ik daar zelf niet op gekomen ben.”* Er komt naar voren dat het ook afhankelijk is van specialisaties en hoe lang men in het sociale domein werkt of er kennis is over welk aanbod er is in de wijk. *“Ik werk sowieso nog niet heel lang in het sociaal domein, dus ik merk wel dat ik me nog moet ontwikkelen. Maar ik heb wel vanuit mezelf kennis en ideeën, juist omdat je uit een andere achtergrond komt, kan ook weer positief werken.”* Een sociaal werker kan niet alleen eigen kennis inzetten, maar kan ook inwoners laten zien dat zij zelf kennis hebben die zij zelf kunnen inzetten om uit de problemen te komen.

“Als het gaat over individuele vragen die bij mij binnenkomen, heeft dat met de verwachting van de ouders te maken, (...) dat ze verwachten van hier gaat een professional mee aan de slag maar ik denk niet dat het altijd nodig is omdat er ook bijvoorbeeld al veel kennis bij de ouders zelf zit, dus dat je ze van onbewust bekwaam naar bewust bekwaam kan helpen. Dat ik ze ook kan wijzen op je oom, buurvrouw, tante, oma, wat kan die voor je betekenen.”

5.7.3 Houding

Benodigd

Hele concrete houdingsaspecten gaan over flexibel zijn, goed kunnen netwerken, doorzettingsvermogen hebben en een gezonde naïviteit nastreven. *“Dus ik denk die flexibiliteit in jezelf moet je hebben. En doorzettingsvermogen moet je hebben, omdat dat niet*

altijd gelijk lukt.” Wat hierin ook naar voren komt is dat het makkelijk moet zijn voor inwoners om binnen te komen. “Je moet laagdrempelig zijn.” Soms moet je ook de betrekkelijkheid ergens van kunnen inzien en blij zijn met wat je samen bereikt. “Je moet er wel tegen kunnen dat iets soms in hele kleine stapjes gaat en soms heel veel tijd kost om iets in beweging te zetten.” Je moet als sociaal werker ondergeschikt willen zijn, jezelf kunnen wegcijferen en de dingen met humor tegemoet kunnen treden. “Je moet eigenlijk ook wel een beetje humor, in de vorm van zelf relativeren, dat maakt jezelf wat minder belangrijk en zet jezelf in ten dienste van de ander. Dus wees dienstbaar, probeer je te verplaatsen in de perspectieven van anderen.”

De houding van sociaal werkers is belangrijk in het kijken naar (hulp)vragen die worden aangemeld. *“De houding zou moeten zijn dat je altijd met een brede, open visie elke vraag blijft benaderen. (...) In West zijn we daar nu mee bezig. (...) We willen dit graag, maar het gaat heel snel door naar bijvoorbeeld een zorgaanbieder. (...) Je bent heel snel geneigd om daarop in te springen. Maar die open, brede houding blijven houden dat is hiervoor denk ik ook echt nodig.”* Als team kun je heel gericht kijken naar elke vraag die binnenkomt en hier gezamenlijk bijilstaan. *“Dat je meer bewust wordt van: zou dit ook anders kunnen dan er individueel mee aan de slag te gaan? Misschien moet je iets ontwikkelen met elkaar. Dus dat je op die manier ook gaat kijken naar de vragen die je binnenkrijgt.”* Samen willen (blijven) leren moet voorop staan binnen een vertrouwde omgeving om elkaar ‘scherp’ te houden. *“Je moet je ook kwetsbaar opstellen bijvoorbeeld. Ik heb deze kennis niet. Ik weet niet hoe ik met deze casus moet omgaan en ik ga in een casuïstiekvergadering vertellen dat ik dit niet weet en dat andere mensen dit wel kunnen weten. Ik denk dat dit heel belangrijk is. Je zult kwetsbaar moeten zijn. En ook moeten zien wat je niet zelf kan.”*

Reeds aanwezig

Sociaal werkers geven aan dat een open houding van belang is om te kijken naar wat er aan voorzieningen in de wijk aanwezig is maar ook welke mogelijkheden er in de wijk zijn. *“Dan denk ik dat ik wel een heel open*

houding heb om te kijken wat er allemaal mogelijk is (...). En het zeker wel als een meerwaarde zie dat er collectieve dingen zijn en ontwikkeld worden.” Sociaal werkers noemen heel veel houdingsaspecten die nodig zijn om collectief te kunnen werken in de wijk. Er wordt een onderscheid gemaakt in hele concrete houdingsaspecten die je tot je beschikking moet hebben maar ook een ‘way of life’. *“Soms moet je eerst je rugtas over een muur heen gooien en dan bedenken hoe je er zelf overheen komt. En dat bedoel ik in ondernemerszin, dat je gewoon durft iets aan te gaan zo van, gaan we doen! En dan ga je met mensen iets ontwikkelen, iets in elkaar zetten en op een gegeven moment ga je dat dan aanbieden en dan denk je van, kan ik dit eigenlijk wel? Goh, dat weet ik niet en dan sta ik daar en dan komen er opeens allemaal mensen bij elkaar en dan moet je dat gewoon durven doen en dat zou je lef kunnen noemen.”* In houdingsaspecten komt ook een visie op het leven naar voren waar een sociaal werker op zinspeelt om bijvoorbeeld inwoners te ondersteunen bij het zoeken naar zingeving in het leven. *“Ik vind mezelf wel eens een soort weldoener, want ik probeer altijd bij de mensen aan te sluiten, van wat wil jij, waar ben jij goed in. En uiteindelijk de mensen zingeving te geven in hun leven, te doen waar ze weer blij van worden.”*

5.7.4 Vaardigheden

Benodigd

Op de vraag welke vaardigheden je als sociaal werker nodig hebt om collectief te kunnen werken, worden veel vaardigheden aangegeven. De vaardigheid overstijgend kijken en denken wordt aangegeven en belangrijk gevonden om richting te kunnen geven aan wat je voor ogen hebt. *“Ook van de kunst van het overstijgend kunnen kijken. Kunst om van de inhoud naar de betrekking te kunnen gaan. Daar gaat het om. En dat je, dat vind ik heel belangrijk, kijkt wat is nou de inhoud?”* Het communiceren op verschillende niveaus en het begrijpelijk uitleggen zodat het ook wordt begrepen, is een belangrijke vaardigheid. *“Nou ik denk dat je helder voor ogen moet hebben waarom je richting collectivisering wil. Je moet ook op verschillende niveaus*

kunnen communiceren. En daarin heel duidelijk datgene kunnen formuleren wat je voor ogen hebt.”

Ook komen praktische vaardigheden aan bod bijvoorbeeld met het afstemmen en het regelen van bijeenkomsten en een draaiboek maken voor de opzet van een training. *“Je moet wel wat kunnen coördineren zeg maar en organiseren. Je moet wel een ruimte hebben. De praktische weg weten. Je moet een draaiboek hebben. Je moet je voorbereiden.”* Het geven van een training en het proces begeleiden van een groep is een vaardigheid waarin ervaring moet worden opgebouwd, eventueel in een opleiding. *“Vaardigheden rond groepsdynamica zijn onmisbaar om voor groepen te kunnen functioneren.” “En dan heb je de vaardigheid ook nodig om zo’n eventuele groep ook te leiden, om daar vorm aan te geven, of om zo’n lotgenotencontact in goede banen te leiden.”* De opbouw van een bijeenkomst en aandacht voor kennismaking is daarom belangrijk. *“Ik geloof er wel in dat een training of wat je dan ook doet volgens een bepaalde systematiek of volgorde, opgebouwd moet zijn omdat je mensen, zeker als het hier is, mensen voor het eerst naar binnenhaalt, mensen moeten aftasten, kennismaken met jou als organisatie maar ook kennismaken met elkaar. Want waarom zet je ze anders bij elkaar? Dus dat collectief aanbod wat je dan aanbiedt, moet ook zo opgebouwd zijn dat daar met alle aspecten rekening gehouden wordt.”*

Het vormgeven van een groep moet zorgvuldig gebeuren. Een sociaal werker merkt op dat er naast een collectief aanbod ook altijd ruimte moet zijn voor een (individueel) traject als er vragen zijn die niet in de groep kunnen worden opgepakt. *“En ik denk dat je wel goed bedacht moet zijn op, dat geldt individueel natuurlijk, je biedt iets aan en daar komen vragen op, maar achter een vraag kan altijd weer een andere vraag zitten of een ander probleem schuilen en je kan nog zo mooi collectief iets bedenken, maar ik denk wel dat je iedereen de mogelijkheid moet bieden om daarna nog individueel terug te kunnen komen, zeker als het collectief al aan het begin zou zitten.”* Een ander aspect dat uit de interviews naar voren komt gaat over het begeleiden van een groep met twee collega’s om alle deelnemers te kunnen

observeren, bij escalaties te kunnen anticiperen en gezamenlijk verantwoordelijkheid te dragen voor de groep. *“Ik vind ook dat je het met z’n tweeën moet doen. Je kunt zo iets niet alleen doen. Het kan gewoon niet. Want als er iemand ziek wordt, of wegloopt of boos wordt, dan moet er eentje met die persoon meekunnen. En het is ook de verantwoordelijkheid die je dan hebt voor de rest.”*

De vaardigheden ‘kunnen samenwerken’ en ‘verbindingen tot stand kunnen brengen’ worden belangrijk gevonden evenals eigenschappen zoals ondernemend zijn, lef tonen en je flexibel kunnen bewegen vanuit verschillende perspectieven. *“Verbinden. Ik denk dat dat heel belangrijk is. Zowel binnen het eigen netwerk van de cliënten. Maar ook tussen allerlei initiatieven en organisaties. Volgens mij is dat ook wel onze belangrijkste taak, om die verbinding tot stand te brengen”. “Ondernemerschap, lef, flexibiliteit en vanuit verschillende perspectieven van anderen maar dat ook los kunnen laten. Samenwerking is daarin denk ik eigenlijk ook wel heel belangrijk.”*

En om af te sluiten nog een introspectief citaat: *“En mijn ervaring is hoe harder je dat neerlegt en het ook definieert in tijd en aandacht, hoe meer ruimte je ook kan verantwoorden. Want het wordt mijns inziens niet goed in de telling [van caseload-uren] meegenomen, want wij weten vaak heel veel wel wat er moet gebeuren, maar de vertaalslag naar het hoe en het doen, daar zijn wij eigenlijk niet zo goed in.”*

Reeds aanwezig

Als sociaal werkers het hebben over vaardigheden om collectief samen te werken, gaat het over het meedenken, aansturen en aanduwen binnen een samenwerking. Ook zijn concrete vaardigheden nodig om het te organiseren. *“We hebben mensen nodig die kunnen ontwikkelen, die aanbod kunnen bedenken of ontwikkelen uitgaande van collectieve vragen die spelen bij de burgers. Om daar vorm aan te geven, of om zo’n lotgenotencontact in goede banen te leiden.”* Er leven vragen over hoe je een bijeenkomst moet organiseren. *“De kennis om het als collectief aanbod neer te zetten. Ja,*

hoe doe je dat? Hoe breng je daar structuur in aan? Hoe organiseer je een groep samen? En ik heb dat in het verleden wel gedaan, maar dat is echt jaren geleden, dus dat moet wel een opfriscursus.” Het begeleiden van een groep kan ook een uitdaging zijn. “Puur die groepsdynamiek vond ik op een gegeven moment echt, vrat zoveel energie van mij.” Er leven ook andere vragen of het collectief werken bij hen past. “Dan vraag ik me dus af of ik daar de juiste persoon voor ben, die dat allemaal moet aanjagen... Aansluiten kan, maar ik ben niet de aanjager. Maar als je echt, ja systematisch iets collectiefs zou moeten geven, ja daar heb ik niet de vaardigheden voor.”

5.8 Focusgroeptbijeenkomst met expertgroep Collectiviteit

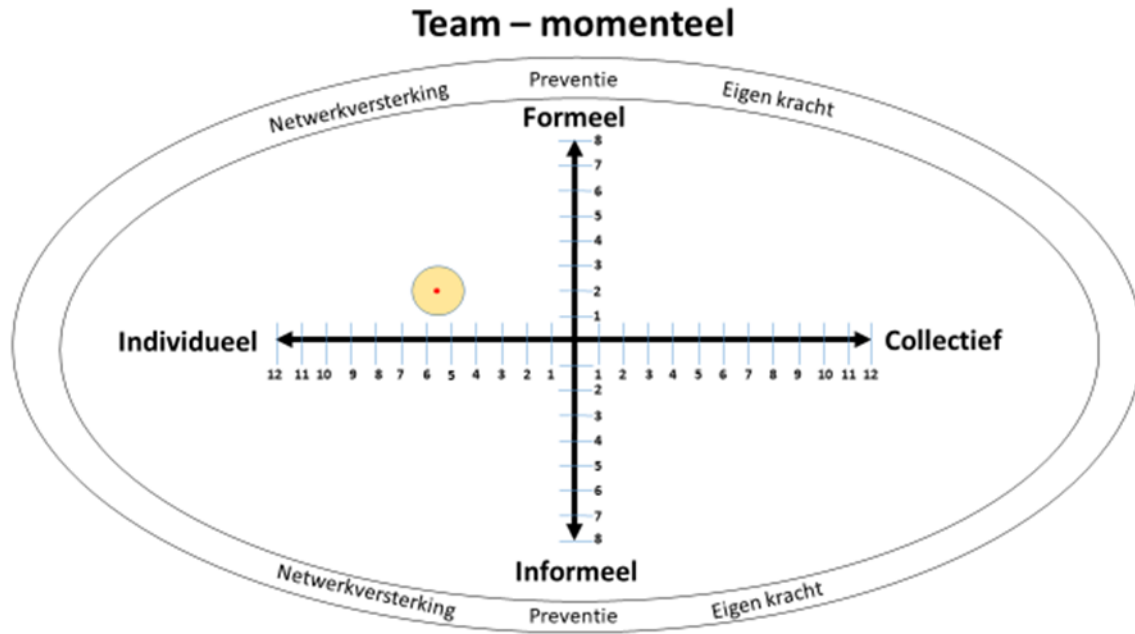
5.8.1 Inleiding

Met een zestal leden van de Zwolse expertgroep Collectiviteit is door de onderzoekers doorgesproken over een aantal punten uit de gehouden interviews met sociaal werkers. Allereerst is hen gevraagd in te schatten waar de vijf sociale wijkteams van Zwolle momenteel staan als het gaat om collectivisering. Die positie kon worden aangegeven in het eerder gebruikte assenstelsel. Vervolgens gaven de expertleden aan waar het in hun visie naar toe zou moeten met de sociale wijkteams. De resultaten zijn te vinden in § 5.8.2.

In § 5.8.3 wordt kort beschreven wat de reactie van de expertgroep Collectiviteit op de positionering op het assenstelsel is, zoals die gemiddeld uit de bus komt op basis van de interviews met de veertien Zwolse professionals. Centraal in § 5.8.4 staat de opbrengst aan benodigde kennis, vaardigheden en attitude om naar de mening van de expertgroep adequaat collectief te kunnen werken als sociale professional.

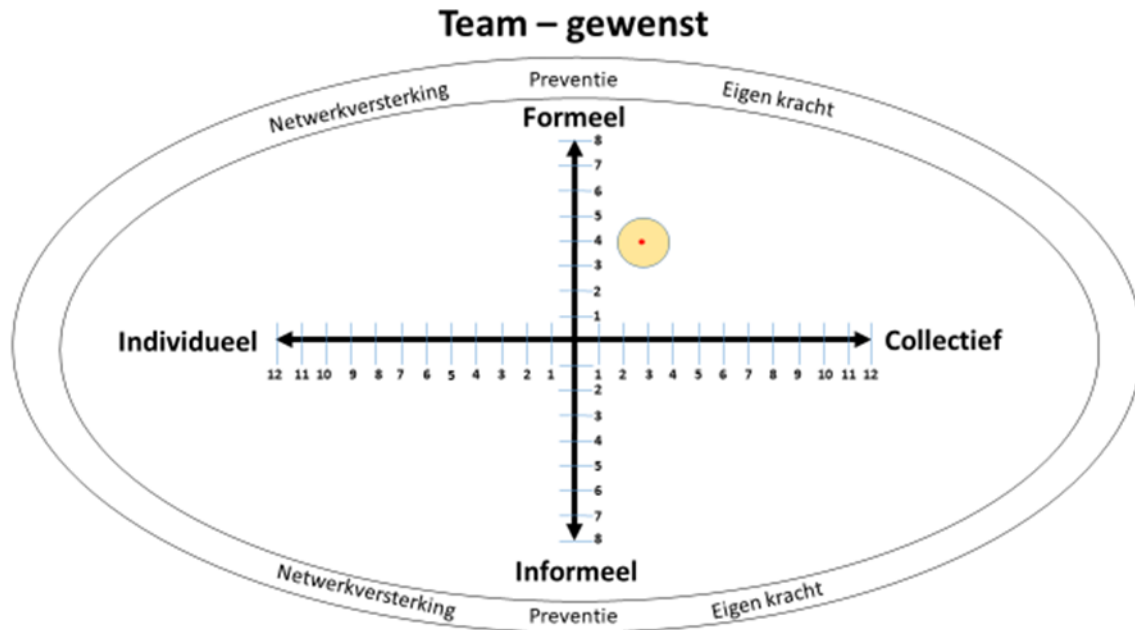
5.8.2 Positiebepalingen collectivisering door expertgroep Collectiviteit

De twee positiebepalingen leveren respectievelijk figuur 5.6 en 5.7 op. Beschouwing van figuur 5.6 leert dat de expertgroep Collectiviteit van mening is dat de sociale wijkteams van Zwolle doorgaans duidelijk meer individueel dan collectief werken. De score op de as Informeel – Formeel lijkt meer in balans. De gemiddelde coördinaten komen ongeveer uit op (-5.7, 2.1).



Figuur 5.6 – Huidige collectiviseringspositie van Zwolse sociale wijkteams volgens expertgroep

Een wezenlijk ander beeld komt naar voren uit figuur 5.7. De gemiddelde coördinaten zijn volgens de expertgroep Collectiviteit vast te stellen op (2.9, 4.0). Dit betekent dat in de ogen van de expertgroep sociale wijkteams een forse beweging naar het collectief werken zouden moeten maken, niet alleen méér dan momenteel het geval is (een verschuiving naar rechts op het continuüm), maar ook uitkomend aan de rechterkant van het middelpunt, hetgeen impliceert dat hulpvragen verhoudingsgewijs eerder collectief dan individueel beantwoord moeten gaan worden. Tevens valt op dat men gelijktijdig een beweging wil zien die meer in de richting van het professionele handelen gaat en zich verwijdert van het informele circuit. In hoofdstuk 6 worden de scores van de expertleden vergeleken met die van de geïnterviewden.



Figuur 5.7 – Gewenste collectiviseringspositie van Zwolse sociale wijkteams volgens expertgroep

5.8.3 Reactie expertgroep Collectiviteit op positionering geïnterviewden

De expertgroep Collectiviteit geeft als reactie op de uitkomsten (zie figuren 5.2-5.5) dat zij de verschillen wel vinden meevallen: de uitkomsten komen redelijk overeen tussen de groepen 'momenteel' en 'gewenst'. De positie van de professional momenteel (5.2) en die van het team momenteel (5.3) komen bijna overeen en liggen grotendeels in het midden op de horizontale as. Ook de positie van de professional gewenst (5.4) en die van het team gewenst (5.5) komen bijna overeen en laten een grote beweging naar het midden van het assenstelsel zien. Het is voor de expertgroep herkenbaar dat sociaal werkers het ook leuk vinden om individuele gesprekken te voeren en daarom de keuze maken om links van het midden te blijven, op de individuele as. Bij de positionering voor het team wordt de wens uitgesproken om meer rechts van het midden te blijven, op de

collectieve as. Hierbij wordt wel opgemerkt dat een sociaal werker wel affiniteit moet hebben met collectief werken. De verticale as Informeel – Formeel was geen onderwerp van het focusgroepsgesprek met de expertgroep.

5.8.4 Benodigde kennis, vaardigheden en houding volgens expertgroep Collectiviteit

Om (hulp)vragen collectief te benaderen, zijn volgens de expertgroep Collectiviteit verschillende competenties nodig. Er is specifieke *kennis* nodig over doelgroepen en dan vooral de wijze waarop daarmee moet worden omgegaan. Als voorbeeld wordt genoemd het begeleiden van kinderen met autisme. Maar ook het begeleiden van een groep en dan met name de dynamiek in een groep komt naar voren als thema waarvan een werker veel moet afweten en hoe die te hanteren. Creatieve

werkvormen kunnen werkers helpen om een groepsaanbod aantrekkelijker te maken.

De *vaardigheden* die volgens sociaal werkers nodig zijn en die je in de loop van de tijd moet ontwikkelen, hebben alles te maken met het begeleiden van een groep; je tijd en aandacht goed kunnen verdelen, omgaan met

verschillende waarden en normen in een groep of oog hebben voor groeps sfeer en veiligheid in een groep.

Bij *houdingsaspecten* is het vooral belangrijk om een open houding te hebben en zowel empathisch als sensitief te zijn voor wat er gebeurt in een groep. Daar hoort een respectvolle houding bij en affiniteit met het groeps werk maar ook met de doelgroep.

<i>Kennis</i>	<i>Vaardigheden</i>	<i>Houding</i>
Kennis over doelgroepen	Kunnen inspringen op de input die je krijgt vanuit een groep	Open houding
Werkvormen tijdens groepsaanbod	De tijd kunnen verdelen over de verschillende mensen in een groep	Empathisch zijn
Groepsdynamiek	Met spanningsveld omgaan om het programma te draaien en oog te hebben voor iedereen	Betrokken zijn
	Omgaan met verschillende waarden en normen in groep	Nieuwsgierig zijn
	Verschillen in groep aan de orde laten komen	Geduld
	Oog voor groeps sfeer en veiligheid in groep	Rust uitstralen
	Scholing, tools krijgen om een groep te draaien	Basishouding van respect
	Samenwerking	Aansluiten bij een groep
		Sensitief zijn
		Affiniteit met training en doelgroep
		Rekening houden met verdeling man/vrouw en leeftijd van groepswerker

Tabel 5.4 – Overzicht benodigde kennis, vaardigheden en houding volgens expertgroep

Hoofdstuk 6 Conclusies, discussie en aanbevelingen

6.1 Inleiding

Dit laatste hoofdstuk van deze onderzoeksbundel bevat de belangrijkste conclusies (§ 6.2) en een theoretische en methodologische beschouwing van de onderzoeksresultaten in § 6.3. Het rapport wordt in § 6.4 afgesloten met een aantal praktijkgerichte aanbevelingen.

De hoofdvraag van dit onderzoek luidde:

Kunnen de individuele hulpvragen van inwoners in het sociaal wijkteam meer collectief benaderd of opgelost worden? Welke competenties hebben de sociaal werkers van het sociaal wijkteam (nodig) om meer collectief te werken en wat zijn hierin de kansen en belemmeringen?

6.2 Conclusies

Na een algehele conclusie wordt per deelvraag ingegaan op de belangrijkste bevindingen van de eerder gepresenteerde vier deelonderzoeken.

Algehele conclusie

De definitie die sociaal werkers gebruiken bij een collectieve benadering is dusdanig ruim dat deze op meerdere manieren te interpreteren is. Sociaal werkers zien het verbinden van (individuele) hulpvragen van inwoners van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten als dé manier waarop zij vormgeven aan collectiviteit. Op de werkvloer moet het duidelijk zijn over welke vorm van collectiviteit het gaat. De definitie wordt namelijk breder gehanteerd omdat het ook gaat over de aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk en (waar mogelijk) het voorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen waaraan sociaal werkers momenteel sporadisch toekomen.

Sociaal werkers zijn van mening dat inwoners meer collectief benaderd kunnen worden. Dit kan zowel door

henzelf als professional alsook door het team gedaan worden, ook al zien zij voor het team een verdere verschuiving naar het collectieve en informele weggelegd dan voor zichzelf. Wel wordt duidelijk aangegeven dat sommige taken beter bij andere partijen kunnen liggen, zoals een opbouwwerk/welzijnspartij in de wijk. Daar ligt specifieke expertise, die ook cruciaal is voor de invulling van bepaalde facetten van het collectief werken.

Uit het kwantitatieve vooronderzoek komt naar voren dat een meerderheid van de sociaal werkers niet altijd op de hoogte is van aanwezige talenten en kennis bij inwoners in de wijk. Een kleine meerderheid van de professionals probeert bij (burger)initiatieven aan te sluiten en ziet dit als onderdeel van hun werk. Ook op deze manier kan aan collectivisering tegemoet gekomen worden.

Welke kennis, houding en vaardigheden er worden ingezet door sociaal werkers om individuele hulpvragen collectief te benaderen, blijft iets ongrijpbaars. Er komt weinig naar voren dat uniek is voor collectief werken, want het blijft bij algemene aspecten van het beroep van sociaal werker zoals kennis van groepsdynamica, het organiseren van een bijeenkomst en/of groepswork met alles wat daarbij komt kijken of het kunnen aansluiten bij de groep en affiniteit hebben met de (doel)groep.

Verder blijkt dat sociaal werkers kansen zien in de samenwerking met het voorliggend veld omdat daar partijen actief zijn die expertise hebben op het gebied van collectief werken. Een belemmering om collectief samen te werken kan zijn dat – onder andere ingegeven door de hoge werkdruk en meer affiniteit met een individuele insteek – hulpvragen momenteel voornamelijk individueel opgepakt worden. Daarnaast kan het afgeven van een individuele indicatie zorgen voor tijdswinst op de korte termijn.

Deelvraag 1: Wat wordt verstaan onder een collectieve benadering van een hulpvraag van de inwoner?

Bij de start van het onderzoek zijn de onderzoekers op zoek gegaan naar welke eenduidige begripsdefinitie aangehouden moest worden als er gesproken wordt over een collectieve benadering. In de zoektocht kwamen aanverwante begrippen naar voren die raakvlakken kennen maar ook een duidelijk onderscheid. Bij het bestuderen van de verschillende definities over collectieve benadering zijn de begripsdefinities van Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017) aangehouden. Bij de combinatie van deze definities werd rekening gehouden met een first en second order changes (Water, Marzano & McNulty, 2004). First order changes zijn te herkennen in de eerste twee doelen: het verbinden van hulpvragen van inwoners en het aansluiten op basisvoorzieningen in de wijk. Als dat lukt, kan een fundamentele verandering in overtuigingen en werkwijzen behaald worden (second order change): niet alleen het doorzien van, maar ook een antwoord geven aan systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen. Dit is ook wat Scholte in haar Marie Kamphuislezing (2018) betoogt.

Collectief werken is een aanpak van wijkteamprofessionals met drie doelen (naar: Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017)):

- (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden (of waarbij op iets bestaands kan worden aangesloten);
- aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk, preventie realiseren en/of het bevorderen van het sociaal functioneren van inwoners, eventueel in hun netwerk;
- (waar mogelijk) doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen.

Op de vraag wat sociaal werkers verstaan onder een collectieve benadering komt een divers beeld naar voren. De antwoorden zijn onder te verdelen in drie thema's: het

bundelen van (hulp)vragen, het verbinden van gemeenschappelijke hulpvragen of het aansluiten van (hulp)vragen bij een (bestaand) aanbod. Als dit wordt afgezet tegen de definitie van Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017), dan kiezen sociaal werkers voornamelijk voor doel 1: (individuele) hulpvragen van inwoners met elkaar verbinden van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden. Ook wordt er steeds meer aangesloten bij doel 2: aanhaken bij basisvoorzieningen in de wijk waarbij netwerken worden ingezet. Sociaal werkers zijn op zoek naar samenwerking met voorliggende voorzieningen in de wijk en geven aan dat een sociale kaart gewenst is op wijkniveau. Het overgrote deel van de sociaal werkers vindt dat doel 3: (waar mogelijk) doorzien van systeem-, maatschappelijke of samenlevingsvragen bij hun werkzaamheden horen, maar men kan geen directe voorbeelden noemen uit hun dagelijkse werkwijze. 'Collectiviteit' wordt overigens ook wel opgevat als meerdere professionals die bij elkaar komen rondom één hulpvrager. Bij collectiviteit in de door ons aangehouden definitie gaat het niet om het aantal of diversiteit van hulpverleners, maar om het bijeenbrengen van hulpvragers met (min of meer) gelijksoortige hulpvragen (punt 1 en 2 van onze definitie) of voor groepen hulpvragers thematisch op te komen (punt 3).

Het netwerk versterken, preventief werken en de eigen kracht gebruiken wordt in het model (zie figuur 3.6) meegenomen als elementen die bij alle kwadranten terugkomen en daarom als cirkel zijn gesitueerd om het model. Geconcludeerd kan worden dat sociaal werkers zich voornamelijk richten op doel 1 waar (individuele) hulpvragen van inwoners verbonden worden en van waaruit een collectief aanbod gevormd kan worden. Er kan ook beredeneerd worden dat doel 1 nodig is om de overige doelen verder te ontwikkelen en uit te reiken naar doel 2 en 3 waar verbindingen in de wijk en overstijgend kijken en (kritisch) denken in de samenleving van belang is. Wat betreft het derde doel: hier zien sociaal werkers het belang van in; veel werkers vertellen echter dat zij hier (nog) niet aan toekomen. Wel worden enkele voorbeelden genoemd zoals thema's rond woningbouwverenigingen of statushouders.

Deelvraag 2: Bij welke specifieke situaties en omstandigheden kan er op collectieve wijze gereageerd worden op de individuele problematiek?

Er is door de professionals een aantal zaken genoemd waaruit blijkt dat er mogelijkheid is tot collectief werken. Er wordt een aantal activiteiten genoemd dat al aangeboden wordt, zoals groepen voor alleenstaande moeders, lotgenoten of ter bevordering van assertiviteit. Ook worden enkele nieuwe(re) thema's aangedragen zoals eenzaamheid of echtscheiding. Tevens kan vanuit een pragmatisch oogpunt een keuze gemaakt worden om collectief te werken. Als het een praktische vraag betreft die goed is afgebakend, dan kan het makkelijker zijn om dit in groepsverband aan te pakken.

Bij sommige psychiatrische problemen of als er sprake is van trauma, is een individuele aanpak en/of een rechtstreekse verwijzing naar een gespecialiseerde zorgaanbieder effectiever. Vaak wordt daarbij aangegeven dat mogelijk op een later moment de hulpvrager wellicht meer mogelijkheden heeft om deel te nemen aan een collectieve interventie. Naast de mogelijkheden van de hulpvrager spelen ook de wensen van de hulpvrager en de manier waarop de professional hiermee omgaat een grote rol in het wel of niet starten van een collectieve interventie. Sociaal werkers zien het collectief werken vooral als aanvulling op de individuele benadering. Zij zien regelmatig dat hulpvragers in eerste instantie moeite hebben met een collectieve benadering, omdat hulpvragers gewend zijn aan de gebruikelijke – individuele – insteek. Daarnaast kunnen inwoners andere wensen hebben en is er soms een bepaalde gêne om de persoonlijke problematiek te delen met anderen. Dit wordt vanuit het perspectief van de hulpvrager als grootste belemmering ervaren voor het collectief werken. De sociaal werkers geven aan het belangrijk te vinden om aan de behoefte van de hulpvrager tegemoet te komen en dan ook individueel te starten. Zij zien bij deze groep ook mogelijkheden om collectief te werken, echter in een later stadium.

De rol van de sociaal werker en de facilitering van de organisatie zijn hierbij cruciaal. Ziet zij mogelijkheden in een collectieve aanpak? Heeft zij hier ervaring mee? Weet zij de

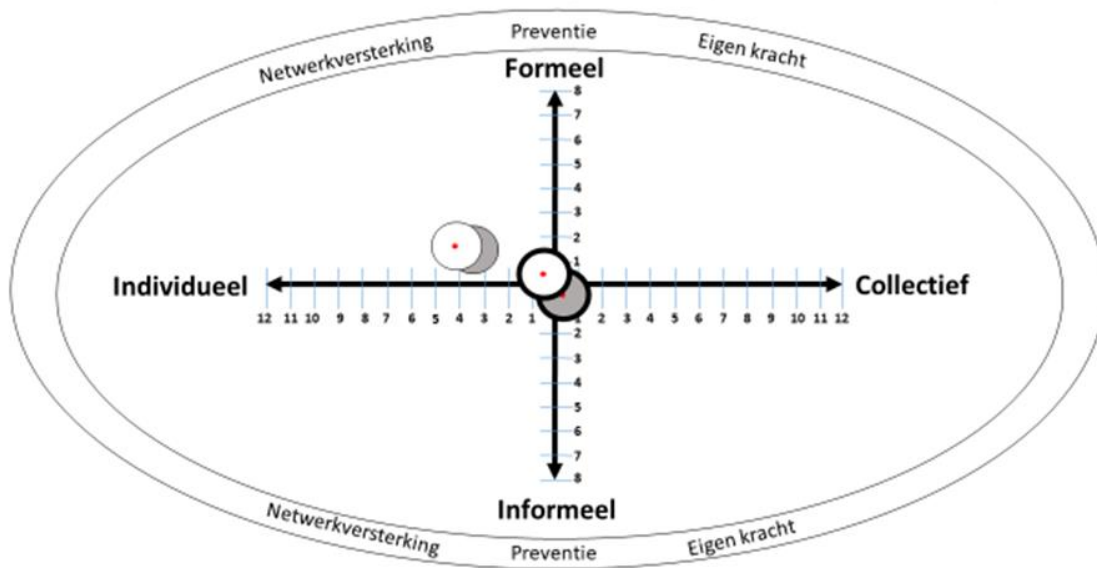
hulpvrager hiervoor te motiveren en met de hulpvrager af te stemmen? Als op dergelijke vragen bevestigend geantwoord kan worden, is de kans groter dat er collectief wordt ingezet.

Deelvraag 3: *Waar plaatsten professionals zich op het continuüm Individueel versus Collectief respectievelijk Informeel versus Formeel en wat zijn hun wensen voor de toekomst hieromtrent?*

In het theoretisch kader is een assenstelsel geconstrueerd op basis van verschillende theorieën. Aan de sociaal werkers is dit stelsel vervolgens viermaal voorgelegd, met daarbij vier vragen:

1. Waar plaatst de sociaal werker zich in het model op basis van de huidige werkzaamheden?
2. Wat is de gewenste positie van de sociaal werker?
3. Waar plaatst de sociaal werker het team op basis van de huidige werkzaamheden?
4. Wat is de gewenste positie van het team?

Sociaal werker momenteel/gewenst (o.b.v. interviews)



Figuur 6.1 – Gemiddelde positiebepaling op basis van interviews

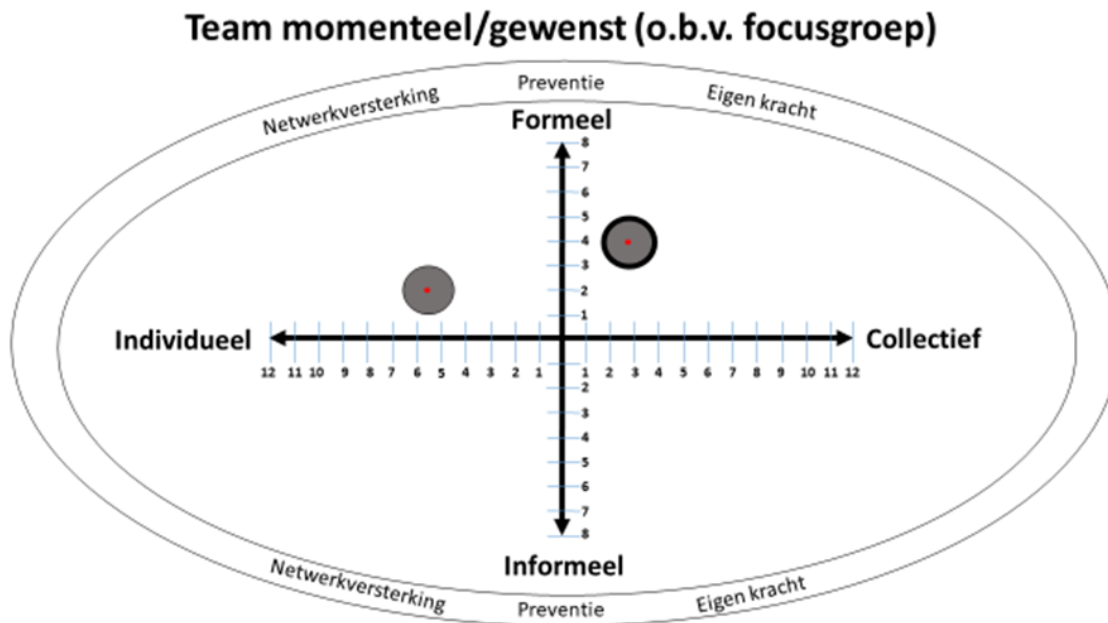
In figuur 6.1 zijn de gemiddelde antwoorden op bovenstaande vier vragen weergegeven. De grijze rondjes illustreren de positie van het team, en de witte van de professionals waarbij de vetgedrukte rondjes de gewenste positie weergeven. Hieruit kan een aantal conclusies getrokken worden. Ten eerste wordt zichtbaar dat de professionals de huidige positie van zowel henzelf als het team in het kwadrant linksboven plaatsen. Dat betekent dat

zij hulpvragen vaak individueel beantwoorden en dat de aangeboden hulp meer formeel dan informeel van aard is, dat wil zeggen dat het organiseren van informele zorg nog ondergeschikt is aan het organiseren van formele zorg. Dat houdt nadrukkelijk niet in dat het informele netwerk niet betrokken wordt. Het uitgangspunt is echter individueel en formeel, daarna kan ruimte zijn voor bijvoorbeeld een netwerk.

Ten tweede is te zien dat er een verschil bestaat tussen de positie van de sociaal werker en de teampositie. Men ziet voor het team een verdere verschuiving naar collectief-informeel voor zich dan voor zichzelf. Het team wordt iets collectiever geplaatst dan het individu van de professional. Hieruit kan men de gedachtegang opmerken dat men van mening is dat het team wat collectiever kan zijn, maar dat de sociaal werker zichzelf liever meer individueel positioneert. Het verschil tussen beide posities is echter klein, dus voorzichtigheid bij deze conclusie is geboden.

Ten derde wordt helder dat er een duidelijk verschil bestaat tussen de huidige positie en de gewenste positie, zowel

voor de sociale professional zelf als voor het team. Blijkbaar willen professionals dat zowel zichzelf als het team meer richting informeel en collectief opschuiven. De beweging naar meer collectief is groter dan de beweging naar meer informeel. Per saldo komt men ongeveer uit in het midden (de Oorsprong, het kruispunt in het assenstelsel), zodat geconcludeerd kan worden dat professionals voor zichzelf en voor het team streven naar 'een perfecte balans' tussen zowel individueel en collectief (Baken 5) als tussen formeel en informeel. Het is *niet* zo dat professionals duidelijk méér collectief (respectievelijk informeel) willen werken ten koste van individuele (respectievelijk formele) beantwoording van hulpvragen.



Figuur 6.2 – Positionering van team op basis van de huidige werkzaamheden en de gewenste positie

In figuur 6.2 is weergegeven hoe de expertgroep Collectiviteit aankijkt tegen de positionering van de sociale wijkteams in Zwolle. Zichtbaar is dat de huidige positie (zonder dikke omlijning) weinig verschilt ten opzichte van wat de professionals in de interviews hebben aangegeven. De positie is iets individueler. Een groter verschil is zichtbaar

bij de gewenste positie. De expertgroep plaatst deze sterk aan de formele kant, in tegenstelling tot de professionals, die niet deelnemen aan de expertgroep. Daarnaast is de positie ook duidelijk meer collectief dan dat de professionals voor ogen hadden.

Deelvraag 4: Op welk moment in contact met een inwoner (vanaf de aankomst van de hulpvrager bij het sociaal wijkteam) kan een collectieve interventie overwogen worden en welk soort interventie zou dat kunnen zijn?

Om deze deelvraag te beantwoorden, is een stroomdiagram geconstrueerd, dat het proces van aanmelding en aangeboden hulp weergeeft (bijlage 4). Dit stroomdiagram is voorgelegd aan de respondenten met de vraag wanneer in dit proces collectief gedacht of gehandeld kan worden. Bij de eerste stap is de medewerker van het sociaal wijkteam nog niet in beeld. Het KCC (klantcontactcentrum) zou in dit geval affiniteit moeten hebben met collectief werken en de sociale kaart moeten kennen. Bij stap 2 wordt wel genoemd dat collectiviteit te vroeg zou komen, omdat kennismaking het prettigst is om op individueel niveau te doen. En bij stap 4 is genoemd dat het doen van een kundige probleemanalyse voorliggend is aan de afweging welke interventie nodig is. Bij stap 7 en 8 is er ruimte voor evaluatie; er hoeft dan op dat moment niet collectief gehandeld te worden, maar dit zou wel een leerpunt kunnen zijn voor nieuwe aanmeldingen. Bij stap 4, 5 en 6 is de medewerker van het sociaal wijkteam in beeld, het is net als bij het KCC belangrijk dat deze affiniteit heeft met collectief werken en kennis heeft van de sociale kaart.

Opvallend is dat elke stap in het diagram minimaal één keer genoemd wordt. Blijkbaar kan er op elk moment in het proces van aanmelden en hulp aanbieden collectief gedacht worden.

Deelvraag 5: Welke kansen en belemmeringen ervaren sociaal werkers uit het sociaal wijkteam bij het toepassen van een collectieve benadering?

Aan de professionals is voorgelegd welke kansen en belemmeringen zij ervaren. De belangrijkste uitkomsten zijn hieronder gebundeld in de twee genoemde categorieën.

Kansen

Sociaal werkers noemen vele voorbeelden van activiteiten die zij (opnieuw) collectief zouden kunnen aanbieden. Deze activiteiten zijn divers van aard, maar hebben als gemene deler dat lotgenotencontact centraal staat. Dit sluit aan bij het eerste onderdeel van de definitie van collectief werken. Een tweede kans wordt gezien in de samenwerking met het voorliggend veld. Daar zijn partijen actief die specifieke expertise hebben op het gebied van collectief werken. Als de samenwerking geïntensiveerd wordt, kunnen er nieuwe initiatieven ontstaan, of kunnen bestaande initiatieven worden doorontwikkeld. Hierbij kan meegenomen worden dat het collectieve aanbod vaak wijkoverstijgend is. Een wijkgericht collectief aanbod kan een meerwaarde hebben, omdat de problematiek in de verschillende wijken erg divers is en niet een en dezelfde aanpak vraagt. Een derde kans wordt gezien in het werken met het (informele) netwerk, dat behoort nu tot de standaardaanpak van sociaal werkers. Hoewel hulpvragen meestal individueel binnenkomen, wordt daarna vaak gezocht naar oplossingen in het netwerk. Mogelijk kan vanuit die kennis en kunde verder ontwikkeld worden naar collectief werken. Ten vierde geven sociaal werkers aan dat het sociaal wijkteam meer aandacht kan hebben voor collectief werken in het algemeen en preventie in het bijzonder. Ook mag het meer zichtbaar zijn voor de inwoners van Zwolle. Tot slot kan er meer aandacht zijn voor de kwaliteiten van werknemers: wie van hen heeft de capaciteiten en de wens om collectief te werken? Daar zou meer uit gehaald kunnen worden.

Belemmeringen

Veel van de werkzaamheden van de sociaal werkers zijn individueel ingericht. De financieringsstromen zijn individueel en daarnaast zijn sociaal werkers meer gewend om individueel te denken en handelen. Sociaal werkers kunnen een bepaalde schroom voelen om bepaalde problematieken collectief op te pakken. Zij zijn dit niet gewend en vinden dit moeilijk om te doen. Vanuit de hulpvrager wordt ook gezien dat schaamte en schroom een negatief effect hebben op deelname aan sommige collectieve interventies. Dit kan uiteraard ook voor hulpvragers zelf gelden. Het kan lastig zijn om problemen te bespreken met anderen dan de sociaal werker. Sociaal werkers merken het soms dat hulpvragers dit liever niet doen. Collectief werken kan een zaak zijn van de lange adem, er wordt vaak niet direct resultaat geboekt. Het kan ook zijn dat de vele inspanningen tot weinig resultaat leiden, bijvoorbeeld een lage opkomst. Dat kan demotiverend werken. Daarnaast wordt op organisatorisch vlak een aantal belemmeringen opgemerkt: de werkdruk is hoog, waardoor professionals weinig ruimte ervaren om nieuwe dingen te ontwikkelen; met andere woorden: de caseload drukt in veel gevallen het collectief werken weg. In samenwerking met andere partijen kan het lastig zijn om de financiering goed te regelen. Enkele professionals hebben aangegeven dat zij nu soms een voorziening afgeven, niet uit overtuiging dat dit de beste route is, maar omdat dit nu eenmaal sneller werkt. Tot slot wordt opgemerkt dat collectief werken een thema is dat niet goed de aandacht weet vast te houden. Soms staat het weer even in de belangstelling, maar het kan ook zo weer van de radar verdwijnen.

Deelvraag 6: *Welke kennis, houding en vaardigheden van de sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam kunnen verder ontwikkeld worden om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen?*

In onderstaande tabel 6.1 zijn de competenties (kennis, houding en vaardigheden) beschreven die afkomstig zijn uit vier verschillende bronnen van onderzoek (literatuuronderzoek, interviews met veertien sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam, focusgroepsgesprek met de expertgroep Collectiviteit met zes sociaal werkers binnen het sociaal wijkteam en acht interviews met sociaal werkers uit de provincie Overijssel. In onderstaande tabel worden alleen de punten beschreven die drie- of viermaal zijn voorgekomen bij de vier bronnen (zie bijlage 6). Het is opvallend dat de competenties gericht op vaardigheden het meest naar voren komen in de diverse bronnen. De competenties overlappen elkaar soms, of liggen in elkaars verlengde.

Een sociaal werker moet een breed arsenaal aan kennis, houding en vaardigheden tot haar beschikking hebben om hulpvragen met een collectieve benadering te kunnen beantwoorden. Het communiceren hierover gebeurt op verschillende niveaus en het kunnen schakelen tussen deze niveaus is belangrijk om zowel met inwoners, vrijwilligers, beroepskrachten, beleidsmedewerkers, politieke vertegenwoordigers en belangengroeperingen samen te werken om (hulp)vragen collectief te benaderen.

Kennis	Vaardigheden	Houding
Op de hoogte zijn van de sociale kaart in de wijk/stad	Verbindingen tot stand brengen vanuit verschillende perspectieven, kunnen bemiddelen, koppelen en ondersteunen bij het contact leggen tussen inwoners	Affiniteit met de (doel)groep en jezelf kunnen verplaatsen in de deelnemers van een groep
Kennis van het aanbod binnen het voorliggend veld	Binnen een (interdisciplinaire) samenwerking kunnen meedenken over het aanbod. Het aansturen en afstemmen met organisaties in de wijk/stad	Benaderbaar zijn en laagdrempelig
Kennis hebben over de dynamica binnen een groep	Een bijeenkomst en/of groepswork organiseren met alles wat daarbij komt kijken; een draaiboek maken, thema bewaken van bijeenkomst, oog hebben voor groeps sfeer en veiligheid in de groep, verschillen in de groep aan de orde laten komen en de tijd verdelen over de aanwezigen	Kunnen aansluiten bij de groep en flexibel zijn
Kennis over verbindingen en netwerken in de wijk/stad	Communiceren op verschillende niveaus met inwoners, vrijwilligers, professionals, beleidsmedewerkers, belangengroeperingen en politieke vertegenwoordigers	
	Gespreksvaardigheden gebruiken om bijvoorbeeld duidelijk uit te leggen wat de bedoeling is	

Tabel 6.1 – Overzicht van benodigde kennis, vaardigheden en houding

Vanuit het kennisaspect komt het praktisch kennen van de sociale kaart in de eigen wijk met daarin de (vrijwilligers-) organisaties in het (voorliggend) veld als voorwaarde naar voren om collectief te kunnen werken. Hierbij horen de verbindingen en netwerken die in een wijk aanwezig zijn en verder uitgebreid kunnen worden. Kennis over groepsdynamica is van belang om met processen om te gaan die zich in een groep afspelen. Op kennisniveau kan er meer aandacht gegeven worden aan welke manier de netwerken en verbindingen in een wijk met (voorliggende)

voorzieningen ingezet kunnen worden om hulpvragen collectief te benaderen.

Bij het vaardighedenaspect is het belangrijk dat een sociaal werker verbindingen kan leggen en kan bemiddelen, koppelen en ondersteunen bij het contact leggen tussen inwoners. Ook binnen een (interdisciplinaire) samenwerking is de sociaal werker een belangrijke schakel die meedenkt maar ook kan aansturen en afstemmen tussen de organisaties in de wijk/stad. Dit doet zij op verschillende niveaus en vaak met partijen met verschillende belangen

bijvoorbeeld vanuit een burgerinitiatief in de wijk waarbij belangengroeperingen in opstand komen of politieke partijen vragen stellen. De sociaal werker moet veel vaardigheden tot haar beschikking hebben om binnen een collectieve aanpak alle niveaus te bedienen. Algemene gespreksvaardigheden worden hierbij als belangrijk punt genoemd om duidelijk uit te leggen wat er wordt bedoeld.

Heel concreet moet een sociaal werker in staat zijn om een bijeenkomst/groepswerk te organiseren en het (groeps)dynamische proces goed te kunnen begeleiden in een groep. Het bedenken van een passend aanbod en het praktisch ontwikkelen daarvan hoort ook bij het takenpakket van een sociaal werker, maar vraagt veel tijd die er niet altijd is.

Op vaardighedenniveau geven sociaal werkers aan dat zij het groepsdynamische stuk binnen een groep goed zouden willen begeleiden. Hiervoor is (bij)scholing nodig maar ook het opbouwen van ervaring om dit goed 'in de vingers' te krijgen. Ook zouden werkers meer aandacht en tijd willen besteden aan het interdisciplinair samenwerken in de wijk. Dit zou ook helpend zijn om de sociale kaart van de wijk en de betrokken organisaties en (voorliggende) voorzieningen en professionals te leren kennen.

Als houdingsaspect komt naar voren dat het belangrijk is dat een sociaal werker affiniteit heeft met de (doel)groep en zich kan verplaatsen in de deelnemers. Het makkelijk aansluiten bij de groep is belangrijk, net als benaderbaar zijn door verschillende partijen. Bij het collectief benaderen van (hulp)vragen lijkt de sociaal werker de spin in het web die veel contacten heeft, onderhoudt en zich flexibel opstelt. Op houdingsniveau is het vooral belangrijk dat sociaal werkers affiniteit hebben met het collectief benaderen van (hulp)vragen.

Uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat 'alle maatschappelijk werk vaardigheden' nodig zijn om vragen collectief te benaderen. Dit is een heel breed palet en wat opvalt, is dat er vanuit de literatuur meer algemene methodieken worden genoemd zoals 'groepswerk', 'motiverende gespreksvoering', 'ontwikkelingsgericht werken' of 'gespreksvaardigheden' (zie tabel 6a in bijlage 6).

Sociaal werkers noemen dit niet expliciet in de interviews en blijven gericht op algemene termen als het aansturen, aanduwen, organiseren, aansluiten, meedenken en het overstijgend kijken als het gaat om het collectief benaderen van hulpvragen (zie tabel 6b in bijlage 6).

6.3 Discussie

Deze discussie bestaat uit twee gedeelten. In het eerste gedeelte, § 6.3.1, worden de conclusies vanuit een breder maatschappelijk- en beroepsperspectief besproken. In het tweede gedeelte in § 6.3.2 vindt een evaluatie van de methode van onderzoek plaats.

6.3.1 Bespreking conclusies

In dit rapport wordt het thema 'collectief werken' behandeld. Daarmee gaat het niet alleen over dit onderwerp, maar overstijgt het dat ook: door de vraag te stellen wat collectief en individueel werken inhoudt, worden vragen gesteld die de inhoud van het beroep raken. Waar het maatschappelijk werk in de jaren '50 nog zowel het individuele als collectieve uitgangspunt kende, is het later in de 20^e eeuw geëvolueerd tot twee aparte professies.

"Naast social casework dient het sociaal werk voortdurend de blik te richten op de maatschappijstructuur en na te gaan hoe deze structuur zodanig kan zijn, dat zij een situatie meebrengt waarin de mens zich geborgen voelt. (...) Onze hulp beperkt niet tot individuele hulp." (Marga Klompé, minister van Maatschappelijk Werk, in 1959 (De Mönnink, 2016, p. 437))

Dat de tijdsgeest in de jaren '50 anders was, blijkt uit bovenstaand citaat. Marga Klompé, Nederlands eerste vrouwelijk minister en eerste minister van maatschappelijk werk, geeft hierin duidelijk aan dat er zowel individueel als collectief gedacht moet worden.

In de jaren die daarop volgden, heeft het beroep maatschappelijk werk verschillende specialisaties gekend. Dat is te herkennen in de hogere beroepsopleidingen, die vier typen beroepsopleidingen sociaal werk aanboden: MWD (Maatschappelijk Werk & Dienstverlening), SPH

(Sociaal Pedagogische Hulpverlening), Pedagogiek en CMV (Culturele en Maatschappelijke Vorming). Per opleiding waren er vervolgens verschillende routes te bewandelen die tot specialisaties leidden. Een divers palet aan opleidingen. Wat betreft collectief werken: hiervoor was wel enige aandacht binnen de opleiding MWD, maar kwam echt tot zijn recht binnen CMV.

In 2015 vond een zeer ingrijpende verandering in het sociale domein plaats. De transitie wordt zelfs de grootste stelselwijziging genoemd die het Nederlandse sociaal domein ooit heeft gekend. Er werd gedecentraliseerd: veel wetgevingen werd overgeheveld naar lokale overheden. Gemeenten stelden sociale wijkteams in, waarin generalisten moesten plaatsnemen die van alle markten thuis waren en niet alleen betere, maar ook efficiëntere hulp konden verlenen. Grote beloften, die al snel te ambitieus bleken. In Zwolle is men al vlot van het generalistisch werken afgestapt, waarbij men aangaf als team generalistisch te werken. Met andere woorden: het is niet haalbaar om elk individu binnen het team het gehele spectrum van hulpverlening te kunnen laten uitvoeren, maar gezamenlijk als team kan dit wel. Dit heeft als bijkomend voordeel dat er ruimte overblijft voor individuele specialismen.

Na de decentralisatie in 2015 kwamen de sociale hogere beroepsopleidingen in beweging. Er werd een radicale keuze gemaakt door de vier opleidingen te integreren in één nieuwe opleiding: Social Work. Daarmee zou het beter aansluiten bij het nieuwe werkveld, waarin breed georiënteerde professionals worden gevraagd. Met deze nieuwe generieke opleiding probeerde men oog te houden voor de diversiteit in het werkveld door drie profielen te creëren: Jeugd, Zorg en Welzijn & Samenleving. Opleidingen zitten landelijk nu midden in de vormgeving c.q. het voor het eerst aanbieden van deze nieuwe profielen. In het profiel Welzijn & Samenleving moet aandacht zijn voor zowel het collectieve als het individuele. Men probeert hierbij aan te sluiten bij wat het maatschappelijk werk meer dan vijftig jaar geleden was: een beroep dat aandacht heeft voor zowel collectief denken als individueel handelen.

Dit blijkt in de praktijk niet gemakkelijk te realiseren. Om even in onderwijstaal te spreken: er zijn 90 credits gewijd aan het profiel. Van die 90 credits wordt grofweg 2/3 besteed aan stage en een afstudeeropdracht. Er blijven zodoende 30 credits over om de student zowel het collectieve als het individuele aan te leren. Dat is 12,5% van het totaal aantal credits dat een student op een hogere beroepsopleiding behalen kan. De vraag rijst daarmee of het haalbaar is om binnen dit relatief kleine aandeel twee manieren van denken en handelen aan te leren die voorheen in twee verschillende opleidingen aangeboden werd. Waar men voorheen vier jaar kreeg om individueel werken goed onder de knie te krijgen binnen MWD, of vier jaar kon besteden om het collectief werken te beheersen binnen CMV, vormt het nu slechts een relatief klein gedeelte van de gehele opleiding. Landelijk is te merken dat opleidingen worstelen met dit vraagstuk.

Uit dit rapport blijkt dat als het gaat om collectief werken, medewerkers van de sociale wijkteams zich slechts ten dele herkennen in de in dit onderzoek gehanteerde definitie. Er is sprake van het aanbieden van groepswerk, maar preventief werken, het aansluiten op basisvoorzieningen in de wijk of doorzien van systeem- maatschappelijke of samenlevingsvraagstukken zijn zaken waarin de meeste professionals zich niet direct herkennen. Deels komt dit door de werkomstandigheden (het is zo druk dat preventief werken ondersneeuwt), maar het heeft ook met affiniteit en specialisme te maken. Professionals die geschoold zijn in individueel werken, en dit ook jarenlang gedaan hebben, zullen niet snel geneigd zijn om collectieve initiatieven te ontwikkelen. Het collectief werken blijkt een vak apart te zijn, niet voor niets hebben de opbouwwerkers zich uit de sociale wijkteams teruggetrokken. Zij werden te veel opgeslokt door individuele vraagstukken.

Hier is een parallel te trekken met het generalistisch werken. Dit werd tijdens de decentralisatie als heilige graal van het nieuwe sociaal werk gezien. Zonder enige onderbouwing van *hoe* dit moest gebeuren, zou het generalistisch werken leiden tot ontkokering, efficiëntie en tevredener hulpvragers. De praktijk bleek weerbarstiger. Hoewel de grote beloften van wat het allemaal zal opleveren ditmaal uitblijven, is ook nu te zien dat er een

ideaalbeeld van de sociaal werker wordt geschetst, waarbij enige onderbouwing van *hoe* dat moet achterwege blijft. De sociaal werker moet zowel collectief als individueel kunnen werken en zich zo in alle kwadranten van het assenstelsel kunnen bewegen.

In dit onderzoek zijn wij géén professional tegengekomen die zich in alle vier assen beweegt. Men heeft voorkeur om zich in één of twee kwadranten te bewegen, heeft affiniteit daarmee of kennis daarvan. Daaruit blijkt dat het collectief-individueel werken in de praktijk nog niet is ontwikkeld tot een hybride aanpak van een allround professional. Het lijkt erop dat het twee manieren van werken zijn die niet zomaar te verenigen zijn tot één benadering.

Dat collectief-individueel werken gezien moet worden als een hybride aanpak, daar zijn in dit onderzoek geen aanknopingspunten voor gevonden. Er is geen professional geweest die zich in het midden van het model positioneerde vanuit de volle overtuiging dat hij of zij zich op alle vier kwadranten zich even makkelijk beweegt. Dat is ook wel begrijpelijk. Uit de kennis, houding en vaardigheden, benodigd voor collectief werken, blijkt dat er een brede set aan competenties benodigd is. Als men daar ook nog eens de kennis, houding en vaardigheden voor individueel werken aan toevoegt, vraag je veel van een sociaal werker. Collectief en individueel werken zal dus gezien moeten worden als twee verschillende professies. Het is daarom ook niet onlogisch dat medewerkers van het sociaal wijkteam al snel gebruik maken van andere partijen om collectieve activiteiten aan te bieden. Dat dit gebeurt, mag geen verrassing zijn. Dat het collectief werken in de sociale wijkteams onvoldoende uit de verf komt, past in een landelijke trend. Uit onderzoek van Movisie (2018) – eerder aangehaald in de theoretische verkenning (hoofdstuk 3) – blijkt dat werkzaamheden die te maken hebben met collectief werken het vaakst genoemd worden als zaken waar men in de sociale wijkteams te weinig aan toekomt. Uit dit onderzoek wordt dit onder andere verklaard door belemmeringen als niet-ondersteunende geldstromen en het feit dat het soms simpelweg gemakkelijker en sneller is om een individuele beschikking af te geven in plaats van allerlei collectieve oplossingen te verzinnen en organiseren. Veelvuldig wordt genoemd dat de grootte van de caseload

de ruimte in de agenda en in het hoofd van professionals verkleint om collectief te werken. Dit wordt bevestigd in recent onderzoek van Metze & Von Meyenfeldt (2019). Zij zien dat communitywork, preventie en outreachend werk naar de periferie verdwijnen. De gemeente Amsterdam heeft het individueel en collectief werken uit elkaar getrokken, omdat het om vergelijkbare redenen als in dit rapport aangevoerd moeilijk te organiseren bleek. En hoewel de gemeente Hoorn inzet op een verstrengeling van individueel en collectief werken, gaat het ook daar moeizaam.

Er kan dus gesteld worden dat het collectief werken onder druk staat. Niet alleen in de Zwolse sociale wijkteams, maar ook landelijk blijkt dat collectief en individueel werken moeilijk in één aanpak te verenigen is. Met als consequentie dat er meer aandacht is voor individuele hulpverlening: de hoge caseload krijgt praktisch altijd voorrang. Hoewel er medewerkers van het sociaal wijkteam zijn die affiniteit hebben met zaken als groepswork, blijkt collectief werken een andere professie dan individueel werken. In dat licht bezien is het een gemiste kans dat zowel de opleiding met de individuele invalshoek (MWD) als de opleiding met de collectieve invalshoek (CMV) is verdwenen. Daarmee zullen specialisten in de hoedanigheid van opbouwwerkers langzaam verdwijnen, zonder dat er nieuwe aanwas komt. Een vraagstuk waar geen kant en klare oplossing voor is, maar wel een vraag die onderwijs, werkveld en overheid samen moeten proberen te beantwoorden. Want dat zowel individueel als collectief werken een meerwaarde heeft, is in de loop der jaren wel gebleken.

6.3.2 *Evaluatie methode van onderzoek*

Binnen de discussie past ook een reflectie op de methode van onderzoek. Hier willen wij stilstaan bij het assenstelsel dat wij geconstrueerd hebben. Dit hebben wij gedaan op basis van drie verschillende modellen. Wij hebben er niet voor gekozen om hier één model uit te kiezen, maar zelf één model samen te stellen dat het beste van de drie modellen combineert. Om dit model hebben wij een ovaal geplaatst waarin de begrippen netwerkversterking, eigen kracht en preventie een plek hebben gekregen. Het gevolg hiervan is dat de y-as van het stelsel korter is dan de x-as. Een ovaal is

namelijk breder dan dat het hoog is. Dit had als resultaat dat er meer beweegruimte op de as Individueel-Collectief is dan op de as Informeel-Formeel. Respondenten konden zich zodoende verder van het midden plaatsen op het gebied individueel-collectief dan op het gebied formeel-informeel. Conclusies over de positionering in het model kunnen blijven staan, maar bij verder gebruik van het model zal deze oneffenheid weggewerkt moeten worden.

Daarnaast bleek dat respondenten het moeilijk vonden om een keuze te maken waar de button neer te leggen, omdat ze zowel het een als het ander leuk vinden. Door de button net iets links of rechts dan wel onder of boven een as te plaatsen, geven ze toch een accent aan. Andere respondenten hebben moeite een keuze te maken voor hun gewenste plaatsbepaling, omdat ze zich te veel laten inperken door allerlei praktische bezwaren of organisatorische dingetjes, terwijl het de bedoeling was dat ze hun hart zouden volgen. *“Ja, kijk, als ik mijn vader navolg zou ik zeggen collectief. (...) En ik vind dat mensen, kwetsbare mensen elkaar ontmoeten, vind ik heel erg mooi. Alleen ik weet uit ervaring dat ik dat niet kan combineren met [het] individuele, dat het heel erg gaat bijten. En de beschikkingen en alles, dus dit concept, collectieve kost gewoon heel veel energie en heel veel tijd. Dat doe je er niet bij, dan moet je eigenlijk zeggen, ik ga dit doen.”*

Ook valt op te merken dat de onderzoekers het begrip ‘collectiviteit’ goed hebben gedefinieerd, maar de verticale as niet: informeel wordt – ondanks de toelichting met de voorbeeld-organisaties – door sommigen opgevat als amicaal, flexibel en formeel als zakelijk, gereguleerd. Tot slot is het goed te benoemen dat in de interviews bemerkt werd dat respondenten het idee hebben dat collectivisering ‘moet’ en dat men (nog) niet aan die maatstaf voldoet of kan voldoen. Door de interviews in te gaan met collectiviteit als thema, kan het zijn dat respondenten hierop sociaal-wenselijke antwoorden gaven.

Het assenstelsel is een instrument gebleken dat tot veel inzichten heeft geleid, zowel voor respondenten als voor de onderzoekers. Respondenten gaven aan dat ze nog niet op deze manier naar hun eigen werkzaamheden hadden gekeken en dat dit veel inzicht gaf. Door de plaatsbepaling

van de button hebben de onderzoekers veel inzicht gekregen in hoe de respondenten hun eigen werk inschatten. Het assenstelsel is daarmee zeer geschikt gebleken, maar dient met de hierboven genoemde kanttekeningen geïnterpreteerd te worden. Bij verder gebruik van het assenstelsel zal met de kanttekeningen rekening gehouden moeten worden. Door het verder te ontwikkelen, wordt het instrument meer valide.

6.4 Aanbevelingen

Op grond van alle onderzoeksresultaten wordt een zestal aanbevelingen geformuleerd en toegelicht in deze paragraaf. De eerste vier adviezen zijn inhoudelijk van aard § 6.4.1, de laatste twee betreffen vervolgonderzoek en staan in § 6.4.2.

6.4.1 Inhoudelijke aanbevelingen

1. *Verhelder definitie ‘collectiviteit’ en neem dit mee in het scholingsprogramma voor ‘nieuwe’ medewerkers*

De gehanteerde definitie van het onderzoek is veelomvattend en dat biedt richting voor de sociaal werkers. Met welk punt van de definitie voelen zij zich vertrouwd en waar willen zij zich op richten?

In het onderzoek is naar voren gekomen dat sociaal werkers wel voor het team een verschuiving willen zien, maar dit in mindere mate voor zichzelf zien. Hier kan verder het gesprek over gevoerd worden om ook aan te sluiten bij het talentgericht werken in de teams. Het ontwikkelde assenstelsel kan hierbij een leidraad zijn bij het differentiëren van het collectief werken. Daarmee hoeven individuele medewerkers niet alle vier kwadranten te bestrijken, maar kan men als team wel waarborgen dat alle kwadranten bediend worden. Dit sluit aan bij het generalistisch werken als team, en geeft ook kaders en grenzen aan van het werken binnen het sociaal wijkteam.

De Werkplaats Sociaal Domein (Viaa) en Hogeschool Windesheim ontwikkelen de werkateliers waar een scholingsprogramma wordt ontwikkeld voor nieuwe

medewerkers van de sociale wijkteams. In dit werkatelier kan worden meegenomen op welk punt van de definitie een sociaal werker zich vertrouwd voelt en zich verder wil professionaliseren. Op deze wijze kan ook binnen een team gedifferentieerd worden en kan talentgericht worden gewerkt op het thema collectief werken.

2. *Verandering binnen samenleving om collectief te werken binnen de wijk*

Uit het onderzoek komt naar voren dat de sociaal werker de sociale kaart met (voorliggende) voorzieningen moet kennen om (hulp)vragen collectief te kunnen benaderen. Dit is van belang voor de wijk waar een sociaal werker werkt. Wijken zijn verschillend van karakter en dit pleit voor een wijkgerichte opdracht tot collectief werken. Men moet daarnaast ook op de hoogte zijn van wat er zich stadsbreed afspeelt. Het deel wat zich stadsbreed afspeelt, geldt voor alle teams in Zwolle en deze inventarisatie kan nog meer worden afgestemd met de organisaties die zich stadsbreed hiermee bezighouden.

Als een van de belemmeringen van het collectief werken wordt aangegeven dat zorgvragers ook schaamte en schroom ervaren om op collectieve wijze de problemen aan te pakken. Dit vraagt vanuit de samenleving ook een verandering en verschuiving. Beleidsmedewerkers kunnen een grote rol spelen in het bevorderen van deze *second order change*. Dit is mogelijk een nieuw startpunt en perspectief naast de *first order of change* die meer ligt bij de sociaal werkers.

3. *Verbeter de samenwerking tussen voorliggend veld en het sociaal wijkteam*

Het lijkt dat er nu nog geen gezamenlijke opdracht tot collectief werken is en het voorliggend veld/organisaties veelal werken vanuit een eigen opdracht. Uit de interviews komt naar voren dat er bij organisaties in het voorliggend veld soms meer expertise aanwezig is waarvan gebruik kan worden gemaakt. Ook is het niet altijd duidelijk wie wat doet en welke initiatieven of activiteiten aangeboden worden binnen een wijk. Onderlinge verwachtingen zijn niet altijd helder. Enerzijds geeft de sociaal werker aan misschien meer te moeten loslaten als zij terugverwijst naar het

voorliggend veld. Anderzijds is er onvoldoende terugkoppeling en is het onduidelijk of de resultaten in het voorliggend veld samen met de zorgvrager worden bereikt. Samen werken aan een gezamenlijk opdracht tot collectief werken in de wijk kan leiden tot een betere samenwerking.

Als de opdracht om collectief te werken in de wijk door sociaal werkers opgepakt moet worden, hebben beleidsmakers hierin een rol. In eerder onderzoek van de Werkplaats Sociaal Domein Zwolle (Haarsma et al., 2018) werd al aangeraden om in een individuele route met bijbehorende geldstromen en indicatie (via de Wmo, Wlz, participatiebudget etc.), ook financiële mogelijkheden te bieden voor collectieve plekken zoals laagdrempelige buurtprojecten (Haarsma et al., 2018). Deze aanbeveling wordt op basis van dit rapport bevestigd.

De gemeente Zwolle heeft hierin al een start gemaakt door in 2019 een projectleider collectivisering aan te stellen. Zij heeft als opdracht om de collectivisering in de stad Zwolle 'aan te jagen'. Wellicht kan zij de uitkomsten van dit onderzoek gebruiken en een bijdrage leveren aan de wijkgerichte opdracht tot collectief werken.

4. *Groepswerk*

Sociaal werkers weten te benoemen dat het groepswerk in opkomst is en er meer groepen worden gedraaid. Wel blijft hierin belangrijk dat afhankelijk van de vraag en de wensen van de hulpvrager er een gedegen probleemanalyse plaatsvindt, zodat de aangeboden hulp efficiënt is.

Het collectief werken kan meer ingezet worden aan de basis van het hulpverleningsproces. Er wordt veelal nog alleen vanuit individuele benadering naar de verdeling en werkvoorraad gekeken. Er kan een startersgroep, een groep waarin hulpvragers kunnen starten voordat er (eventueel) individueel wordt ingestoken, zorgen voor een meer collectieve benadering. De sociaal werker bouwt zo eigen community's, waar zorgvragers ook op andere momenten informeel zonder tussenkomst van een professional) op terug kunnen vallen.

Wel blijft het onduidelijk wie het groepswerk doet, hoe iemand zich hiervoor moet aanmelden en welke groepen er

worden gedraaid. Een overzicht van de groepen (die draaien) met de betrokken sociaal werkers kan helpend zijn. Ook duidelijkheid waar een sociaal werker die geïnteresseerd is in groepswork zich kan melden, kan helpend zijn om talentgericht te werken.

6.4.2 *Aanbevelingen voor vervolgonderzoek*

5. Bloedgroepen in de teams

In het onderzoek is een onderverdeling gemaakt naar de specialisatie van sociaal werkers, namelijk; 'Jeugd', 'Participatie' en 'Wmo'. Nader onderzoek zou de verschillen en overeenkomsten tussen de 'bloedgroepen' naar voren kunnen brengen en duidelijkheid kunnen geven over de benaderingswijze van (hulp)vragen en de inzet van collectieve middelen.

6. Vervolgonderzoek: kennis, houding en vaardigheden

Hoewel een eerste aanzet is gedaan in dit rapport, blijft er een kennislacune. Wat is er nou precies nodig aan kennis, houding en vaardigheden voor het collectief benaderen van (hulp)vragen. Een vervolgonderzoek zou helpend zijn om deze vraag verdiepend te verkennen.

Bibliografie

- Binkhorst, J. (2016). *Op zoek naar balans tussen individuele en collectieve benaderingen in de wijk*. Utrecht: Wmo Werkplaats Utrecht & Kenniscentrum sociale innovatie Utrecht.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Burssens, D., Goris, P., Melis, B., & Vettenburg, N. (red.) (2007). *Wenselijke preventie stap voor stap*. Antwerpen – Apeldoorn: Garant.
- Burssens, D., Goris, P., Melis, B., & Vettenburg, N. (red.) (2014). *Preventie morgen. Bouwstenen voor een goede praktijk*. Antwerpen – Apeldoorn: Garant.
- Bussemaker, J. (2010). *Brief aan de Tweede Kamer*. Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport: Den Haag.
- De Mönnink, H. (2016). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker. Handboek multimethodisch werk*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- De Waal, V. (2016). *Wat knelt er in het wijkteam?* in: Sozio, vakblad voor sociale professionals en het sociale domein, 2016 (1) 8-12. Den Haag, SWZ.
- Doorewaard, H., Kil, A., & van de Ven, A. (2016). *Praktijkgericht kwalitatief onderzoek. Een praktische handleiding*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Dozy, M.C. (2008). 'Het is altijd het beroep van de toekomst geweest'. Geraadpleegd van https://www.canonsociaalwerk.eu/1925_opbouwwerk/2008%20Dozy%20Het%20is%20altijd%20het%20beroep%20van%20de%20toekomst%20geweest.pdf
- Garnier, M. (2017). *Landelijk opleidingsdocument Sociaal Werk*. Utrecht: LOO Social Work, LOO CMV, LOO MWD, LOO SPH, LOO Pedagogiek.
- Haarsma, F. A., Stouten-Hanekamp, M., Velvis, A., Bredewold, F., & Jager-Vreugdenhil, M. (2018). *Safe h(e)aven: meedoen en meetellen in laagdrempelige buurtprojecten*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Hillhorst, P., & Van der Lans, J. (2016). #29 Collectief kijken blijkt blinde vlek voor wijkteams. Geraadpleegd op 1 februari 2019, van: <http://socialevraagstukken.nl/author/pieter-hilhorst/>.
- Hillhorst, P., & Van der Lans, J. (2016). #30 Onder de oppervlakte van de decentralisatie. Geraadpleegd op 1 februari 2019, van: <http://socialevraagstukken.nl/author/pieter-hilhorst/>.
- Hofman, J., & de Boer, N. (2017). Er is echt iets anders nodig in de wijkteams. Geraadpleegd op 1 februari 2019, van: <https://www.socialevraagstukken.nl/er-is-echt-iets-anders-nodig-in-de-wijkteams/>

- IFSW. (2014). *Global definition of Social Work*. Binnengehaald op 14 januari van <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
- Korevaar, L., & Barenkamp, R. *Collectief en preventief werken in sociale teams vanuit samenlevingsopbouw*. Groningen: Wmo werkplaats Noord.
- Metze, R., & Von Meyenfeldt, L. (16 mei 2019). *Amsterdam haalt casework en communitywork weer uit elkaar*. Geraadpleegd van <https://www.socialevraagstukken.nl/amsterdam-haalt-case-work-en-communitywork-weer-uit-elkaar/>
- Mills, C. W. (2000 [1959]) *The sociological imagination*. Oxford: Oxford University Press.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2016). *Literatuurstudie integrale dienstverlening*.
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (2010). *Brochure Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag,
- Movisie (2013). *Van collectief naar individueel en andersom*. Utrecht: Movisie.
- Movisie (2018). *Niet doen wat moet, maar kijken naar wat nodig is. Van individueel naar collectief aanbod*. Utrecht: Movisie.
- Movisie. (2013). *Zelfregie, eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid. De begrippen ontward*. Utrecht: Movisie. geraadpleegd op 1 februari 2019, van: <http://www.socialevraagstukken.nl/29-collectief-kijken-blijkt-blinde-vlek-van-wijkteams/>.
- Regenmortel, T. (2010). *Empowerment en participatie van kwetsbare burgers*. Amsterdam: SWP
- Remmers, N., & Groenland, E. (2006). *De steekproeftrekking en de selectie van respondenten in commercieel kwalitatief onderzoek*. Kwalon 33, 11(3), 21-26.
- Ruijsenaars, A. J. J. M. (2003). *Behandeling zonder volledige diagnostiek in de praktijk*. Kind en adolescentie 20, p.p. 1-13.
- Scholte, M. & Sprinkhuizen, A. (2017). In: Spierts, M. Sprinkhuizen, A. Jonge, de E., Scholte, M. & Hoijtink, M. *De brede basis van het sociaal werk. Grondslagen, methoden en praktijken*. Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Scholte, M., (2018). *Op de barricaden?! Over sociaal werk, probleemfiguraties en de aanpak van structurele problemen in het sociaal domein*. Utrecht: Marie Kamphuisstichting.
- Smaling, A. (2009). *Generaliseerbaarheid in kwalitatief onderzoek*. KWALON 42, 14(3), 5-12.
- Steyaert, J. (2012), 'Sociale netwerken in de sociaal-agogische vakkennis'. In Steyaert, J., & Kwekkeboom, R. (red.), *De zorgkracht van sociale netwerken* (pp. 36-58). Utrecht: Movisie.
- Teekman, C., Pruim E., & Algera, M. (2016). *In de Running, een ronde langs de sociale (wijk)teams in Zwolle en Elburg*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.

- Teekman, C., Pruim E., & Algera, M. (2017). *Laveren door het midden. Een nieuwe ronde langs de sociale (wijk)teams in Zwolle, Elburg, Ommen-Hardenberg en Steenwijkerland*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Teekman, C., Pruim E., & Algera, M. (2018). *Koers houden. Een nieuwe ronde langs de sociale (wijk)teams in Zwolle, Elburg, Ommen-Hardenberg en Steenwijkerland*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Teekman, C., Slendebroek-Meints J., Pruim E., & Jager-Vreugdenhil, M. (2015). *Uit de startblokken, de eerste maanden van de sociale (wijk)teams in Zwolle en Elburg*. Zwolle: Centrum voor Samenlevingsvraagstukken.
- Van Arum, H., & Enden, van den, T. (2018). *Sociale wijkteams opnieuw uitgelicht*. Utrecht: Movisie.
- Van Arum, H., & Lub, V. (2014). *Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten*. Beleidsonderzoek Online, februari 2014.
- Van der Meij, M., & Luttik, E. *Beroepscode voor de sociaal werker*. Utrecht: Sociaal Werk Versterkt.
- Van Ewijk, H. (2010). *Maatschappelijk werk in een sociaal gevoelige tijd (oratie)*. Utrecht: Universiteit voor Humanistiek.
- Van Kampen, E., & Braun. (2016). *Gezinnen in een opvoedcrisis in beeld. Het belang van een goede probleemanalyse*. Sociaal bestek.
- Vanseventant, K., Driessens, K., & van Regenmortel, T. (2014). *Bind-kracht in armoede. Krachtgerichte hulpverlening in dialoog*. Leuven: Lannoo Campus.
- Verbruggen, A., Maelstaf, H., Stevens, F., Desnerck, G. (2016). *Sociologische verbeelding als kracht*. Gent: Academia Press.
- Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- Verkooijen, H.E.C. (2017). *Onderzoek vanuit klantenperspectief en de directe member check*. KWALON 64, 22 (1), 40-47.
- Verkooijen, L., van Andel, J., Ansem, Q., Weber, R. (2018). *Netwerkontwikkeling voor zorg en welzijn*. Groningen: Noordhoff.
- VWS (2010). *Welzijn Nieuwe Stijl*. Den Haag: Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. VWS.
- Waters, J. T., Marzano, R. J., & McNulty, B. (2004). *Leadership That Sparks Learning*. Educational leadership 61, (7), 48-51.

Bijlagen

Bijlage 1: Interviewleidraad diepte-interviews

Opdrachtgever: Gemeente Zwolle (SWT)
Contactpersoon: Geraldine IJzerman
Looptijd onderzoek: september 2018 – februari 2019
Onderzoekers: Ellen van Kampen, Marco Algera, Eelke Pruim en Christel Teekman
Onder supervisie van: Marja Jager-Vreugdenhil (lector WSD)

Materiaal

- Blocnote + pennen + whiteboardstift
- Voicerecorder + reservebatterijen
- Definitie Binkhorst (2016) (kaartje)
- Plaatsbepaling in aangepast model van Binkhorst: 4 kaartjes met 4 buttons
- Fotocamera
- Kaartje fasen hulpverleningsproces
- Routebeschrijving/plattegrond/adres + contactgegevens respondent
- Toestemmingsformulier (te ondertekenen)
- Schoonmaakdoekje
- Bedankje (Tony Chocolonely)

Interviewtips

- Geef de respondent de ruimte om te denken, te spreken (eigen ervaringen te vertellen in eigen woorden) en gehoord te worden.
- Kernwoorden voor de interviewer: betrokken, luisterend, uitnodigend, oplettend, faciliterend, flexibel en responsief
- Maak het steeds concreet – om sociaal wenselijke antwoorden te vermijden. Dat doe je door doorvragen:
 - Kunt u een voorbeeld geven?
 - Kunt u meer over vertellen?
 - Wat bedoelt u met ...?

Wat te doen na het interview?

Meteen na het interview: snel-samenvatting invullen met puntsgewijs:

- a) Interviewproces
- b) Belangrijkste punten
- c) Aandachtspunten voor volgend interview

- Geluidsbestand opslaan
- Opname van het interviews onder codenaam opslaan, recorder leegmaken

Voorafgaand aan interview

- Vraag om toestemming de recorder te gebruiken.
- Leg uit hoe wordt omgegaan met privacy en anonimiteit in het onderzoek.
- Leg uit waarom een toestemmingsformulier moet worden getekend en laat meteen ondertekenen.
- Noem, als de audio-opname gestart is, het interviewnummer volgens het schema en noteer dat op de vier Plaatsbepalingskaartjes.

Deelvraag 1. Wat wordt verstaan onder een collectieve benadering van een hulpvraag van de inwoner?

1. Professionals eerst geheel open vragen naar hun beeld van collectief werken in de wijk. Wat houdt het volgens hen in? Als zij een begripsdefinitie zouden moeten geven, hoe zou die dan luiden? **[meteen meeschrijven!]**
2. Voorleggen van de definitie naar Binkhorst (2016) en Scholte & Sprinkhuizen (2017) **[kaartje, laat dit het hele interview op tafel liggen]**. Ter specificatie van punt 3: denk aan armoede, burgerinitiatief als #MeToo, manifest voor betere ouderenzorg of misstanden aankaarten op landelijk niveau: activisme!
3. Reactie vragen op definitie naar Binkhorst e.a..
Analyseren en benoemen van verschillen en overeenkomsten tussen de eigen definitie van de professional (punt 1) en die van Binkhorst e.a...
4. Zeggen dat dit onderzoek uitgaat van definitie van Binkhorst e.a..
Wat is de mening van de professional over collectief werken in deze definitie **(alle drie punten)?**
Moeten 'we' met z'n allen die collectieve kant wel op?
(Deze vraag helpt om de globale insteek van de respondent te kunnen vatten, want dit kleurt het hele interview; bovendien geldt deze vraag als een soort controlevraag met betrekking tot de wenselijke positiebepaling bij item 8.)

Deelvraag 2. Bij welke specifieke situaties en omstandigheden kan er op collectieve wijze gereageerd worden op de individuele problematiek?

5. Kun je aangeven óf en zo ja: op welke manier je in het *afgelopen halfjaar* hebt gewerkt aan collectieve vragen vanuit individuele problematiek (volgens de definitie naar Binkhorst e.a.)? (vraag eventueel naar voorbeelden
Zo nee: zijn er wel ideeën hoe en wat te doen; waarom is het team er nog niet aan toegekomen?
6. Welk soort hulpvragen leent zich *bij uitstek* voor een collectieve benadering, welk soort *een beetje of soms* en welk soort *helemaal niet*? Wat is *grofweg* in de dagelijkse praktijk de verhouding tussen deze drie soorten hulpvragen (dus: heel erg geschikt, matig geschikt, ongeschikt voor collectieve benadering)?

Deelvraag 3. Waar plaatsten professionals zich op het continuüm Individueel versus Collectief respectievelijk Informeel versus Formeel en wat zijn hun wensen voor de toekomst hieromtrent?

7. Laat het (aangepaste) model van Binkhorst zien [**kaartje**] en geef kort uitleg van de assen en benoem de voorbeeldorganisaties.

*Uitleg model Binkhorst [**kaartje**]*

Binkhorst (2016) heeft een inhoudelijk model ontwikkeld, waarin de begrippen collectiviteit en individualiteit in verband worden gebracht met formele en informele zorg en/of initiatieven.

Het model bestaat uit vier kwadranten waarin de zorg kan worden ingedeeld. Aan de hand van de voorbeelden van Binkhorst kunnen de kwadranten als volgt worden omschreven:

1. **Collectief-Formeel** De zorg is voor meerdere hulpvragers en wordt ondersteund en/of georganiseerd door een professional. Bijvoorbeeld: gespreksgroep voor ouders met drukke kinderen, assertiviteitsgroep.
2. **Collectief-Informeel** Vanuit een gezamenlijke behoefte wordt door inwoners een initiatief opgezet. Inwoners ondersteunen elkaar. Bijvoorbeeld: een buurtmoestuin.
3. **Individueel-Formeel** De zorg is op het individu gericht (hierbij hoort ook netwerkversterking en Eigen Kracht) en wordt gegeven door een professional. Bijvoorbeeld: alle standaardvormen van individuele hulp (huisarts, JGZ, zorgaanbieders).

4. **Individueel-Informeel** De zorg wordt door een inwoner gegeven aan een individu. Bijvoorbeeld: mantelzorgers, ook maatjesprojecten, waarbij professionals geen rol spelen, vallen hieronder.

8. Vraag of de professional de rode button **vier keer** op het kaartje wil neerleggen ergens in het model:

- a. waar het *team momenteel* feitelijk (in de dagelijkse uitvoering) staat in het model;
- b. de *professional zelf momenteel* feitelijk (in de dagelijkse uitvoering) staat in het model;
- c. wat de *wenselijke positie van het team* (in de dagelijkse uitvoering) zou zijn in het model;
- d. wat de *wenselijke positie van de professional zelf* (in de dagelijkse uitvoering) zou zijn in het model;

Noteer op elk kaartje het interviewnummer met de whiteboardstift, maak een foto van de vier kaartjes en zeg hardop (voor de audio-opname) waar de button zo ongeveer in het model gelegd wordt.

Besprek per kaartje met de respondent waarom de button juist op die bepaalde positie in het model wordt neergelegd:

- waarom in uiterste hoek geplaatst?
- waarom een kleine overlap met het ene kwadrant en een grotere overlap met een ander kwadrant?

Deelvraag 4. *Op welk moment in contact met een inwoner (vanaf de aanmelding van de hulpvraag bij het sociaal wijkteam) kan een collectieve interventie overwogen worden en welk soort interventie zou dat kunnen zijn?*

Eventueel nog even herhalen dat dit onderzoek uitgaat van definitie van Binkhorst (2016); wijs op definitiekaartje.

- 9. Op welk moment in het contact ziet de respondent een mogelijkheid om de (individuele) vraag collectief te maken **[zie kaart Proces van aanmelding]**. Hoe werkt dit concreet en welke afweging maak je hierbij en wat zijn hier criteria voor?
- 10. Welke interventie wordt ingezet en wie voert het uit? Welke afweging wordt gemaakt om eventueel iemand anders uit het team/een andere organisatie erbij te betrekken?
- 11. Wat is de rol van het ‘voorliggend veld’ daarin? **[laat respondent ‘voorliggend veld’ definiëren]**

Deelvraag 5. *Welke kansen en belemmeringen ervaren professionals uit het sociaal wijkteam bij het toepassen van een collectieve benadering?*

Eventueel nog even herhalen dat dit onderzoek uitgaat van definitie van Binkhorst (2016); wijs op definitiekaartje.

12. Welke kansen/mogelijkheden zijn er volgens jou om als professional/team een collectieve benadering van individuele vragen toe te passen? *Denk hierbij aan organisatorisch, samenwerking, facilitering in tijd en ruimte.*
13. Welke belemmeringen zijn er volgens jou om als professional/team een collectieve benadering van individuele vragen toe te passen? *Denk hierbij aan organisatorisch, samenwerking, facilitering in tijd en ruimte.*

Deelvraag 6. Welke kennis, houding en vaardigheden van de professionals binnen het sociaal wijkteam kunnen verder ontwikkeld worden om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen?

Eventueel nog even herhalen dat dit onderzoek uitgaat van definitie van Binkhorst (2016); wijs op definitiekaartje.

14. Welke kennis, houding en vaardigheden moet een professional **in z'n algemeenheid** bezitten om individuele hulpvragen collectief te kunnen benaderen? (Maak een onderscheid in **kennis, houding, vaardigheden**).

Vanuit het kwantitatieve onderzoek (januari 2018) hebben respondenten als vaardigheden aangegeven:

- overleggen;
verbinden;
 - praktisch denken;
 - creatief/out of the box denken;
 - veldspecifieke kennis;
 - social-workvaardigheden: psychosociale begeleiding, organiseren, oplossingen vinden, opkomen voor belangen van hulpvragers, situaties onderzoeken, luisteren, meedenken met hulpvrager, motiverende gespreksvoering;
 - analytisch vermogen;
 - daadkracht;
 - kennis van sociale kaart;
15. Heb jij zelf deze kennis, houding en vaardigheden tot je beschikking?
Zo ja, hoe heb je je deze eigen gemaakt?
Zo nee, wil je dat wel en (zo ja) waarin zou je je persoonlijk willen ontwikkelen? Waar zou het team zich eventueel in moeten ontwikkelen?

Na afloop van het interview

- Bedanken voor de medewerking aan het onderzoek en Tony Chocolonely meegeven.
- Wil iemand de onderzoeksresultaten ontvangen? **E-mailadres noteren**, dat wordt gescheiden van de gegeven antwoorden.

Bijlage 2: Codeboom diepte-interviews

In onderstaande tabel worden de uiteindelijk gebruikte coden vermeld, inclusief het aantal onderhangende citaten na analyse met Atlas Ti (zie hoofdstuk 2).

Nr.	Code	Aantal citaten
1.	Aangrijpingspunt collectiviteit hulpverleningsproces	32
2.	Belemmeringen collectief werken	99
3.	Beschikking over houding sociaal werker	8
4.	Beschikking over kennis sociaal werker	9
5.	Beschikking over vaardigheden sociaal werker	6
6.	Collectief én individueel in één casus	6
7.	Collectiviteit gewenste richting	8
8.	(Contra-)indicaties collectieve hulpvraag	71
9.	Definitie collectief werken	34
10.	Definitie voorliggend veld	14
11.	Houding benodigd voor collectief werken	35
12.	Kansen/mogelijkheden collectief werken	91
13.	Kennis benodigd collectief werken	25
14.	Plaats button 'respondent gewenst'	12
15.	Plaats button 'respondent momenteel'	18
16.	Plaats button 'team gewenst'	15
17.	Plaats button 'team momenteel'	21
18.	Reactie op gehanteerde definitie	46
19.	Rol partners (w.o. voorliggend veld) bij collectief werken	61
20.	Sociale kaart	33

21.	Vaardigheden benodigd collectief werken	29
22.	Visie op het beroep	29
23.	Voorbeelden collectief werken in algemene zin	32
24.	Voorbeelden collectief werken uit eigen ervaring	67
25.	Wijkgerichte collectiviteit	6

Bijlage 3: Zwolse praktijkvoorbeelden van collectief werken

Door de geïnterviewden zijn de volgende voorbeelden aangedragen (zie verder § 5.3, waar de voorbeelden enigszins gecategoriseerd zijn). Eerst volgt een heel stel voorbeelden in algemene zin, daarna voorbeelden uit algemene ervaring. Logischerwijs is daarin de nodige mate van overlap.

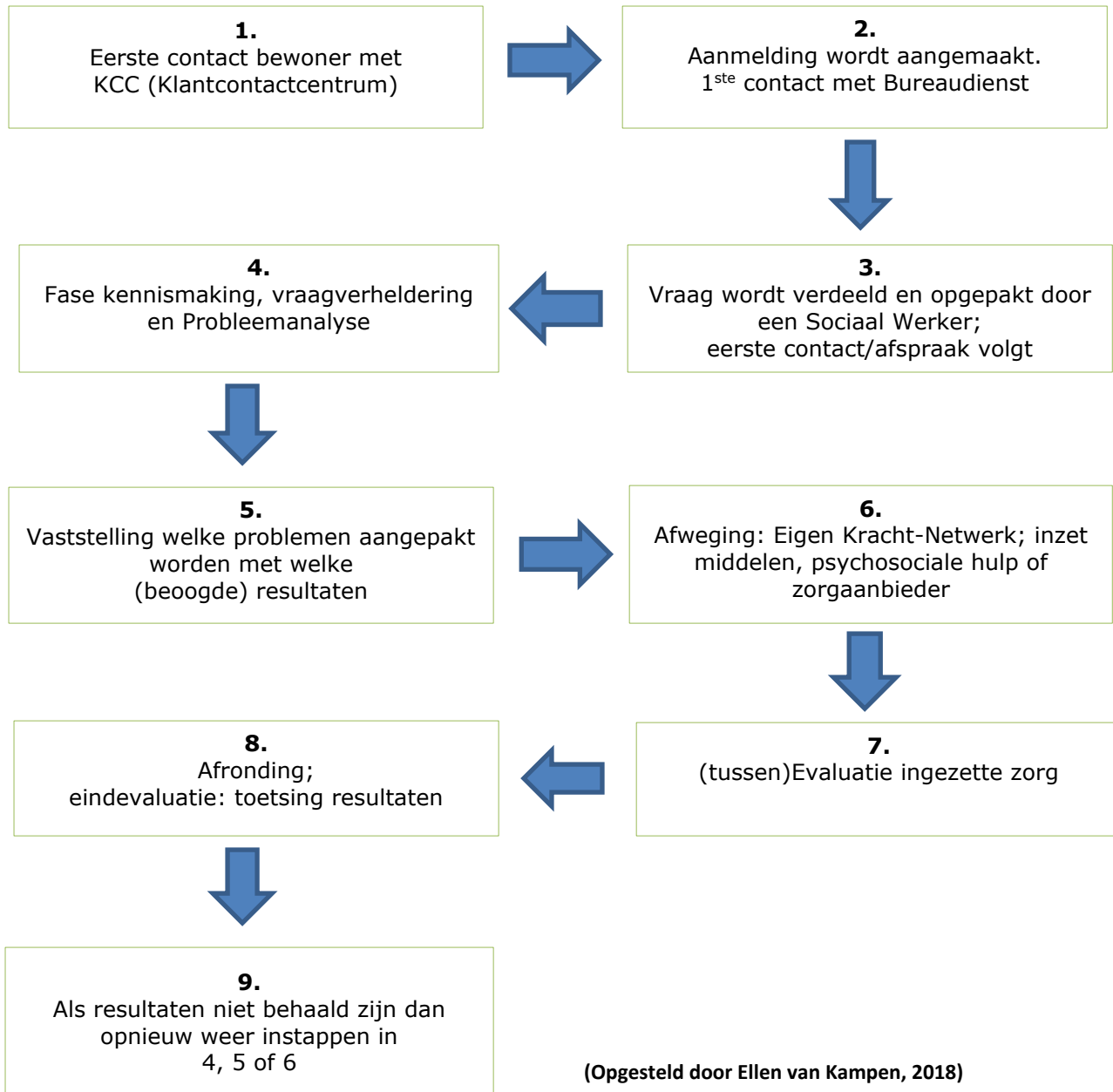
Voorbeelden van collectief werken in algemene zin

- Sociale vaardigheidstrainingen voor LVB'ers (deze zijn door de transitie weggevalen)
Mensen met een beperking en een kindervens
- Vriendenkringen
- Mensen met een psychiatrische beperking aan elkaar koppelen
- Zelfstandigheidsvragen: hoe zorg je voor je huis en jezelf?
- Actuele thema's bespreken voor een groep ouders die hun kinderen wegbrengt en overbrugt
- Informatieavonden voor ouders met pubers
- Collectief aanbod voor statushouders
- Collectieve scootmobiel
- Informeel veiligheidsnetwerk organiseren bij onveilige situatie voor kinderen
- Een wijkgroep in een flat waar omwonenden terecht kunnen met diverse vragen.
- Assertiviteitsgroepen
- Huiswerkgroepen (in samenwerking met scholen)
- Timemanagement in gezinnen (hoe plan je alle activiteiten, van de kinderen)
- Opzetten wijktuinen
- Vrouwengroepen
- Job-hulpmaatje
- Eetclubs in de buurt
- Groep voor mensen zonder netwerk en eenzaamheidsproblematiek
- Zorgboerderijen
- Kerken hebben inloophmomenten voor eenzame ouderen.
- Activiteiten voor senioren in buurthuizen (Pol)
- GGZ Maatje project
- Weerbaarheidstraining Rots en Water

Voorbeelden van collectief werken uit eigen ervaring

- Participatietrajecten; “wie ben ik en wat wil ik”
Koppeling wijkbewoner/participatietraject & eenzame ouder
- Koppeling boodschappenmaatje & eenzaamheid
- Jobgroep
- Groep voor relatieproblemen(vragen) (in de verkennende fase)
- Ervaringsdeskundige inzetten (idee)
- Wijkbewoners van de Palestrinalaan aan elkaar verbinden
- Informatiemedewerkers die vragen van inwoners aan elkaar koppelen
- Vanuit schoolmaatschappelijk werk in verbinding brengen van ouders op scholen
- Samen met wijkverpleegkundigen wijkanalyses maken met betrekking tot gezondheid
- Inventarisatie van statushouders, zodat de wijk en de hulpverlener voorbereid zijn op de groep die komt
- Hulpgroepen, gericht op financiën
- Wmo-voorziening die op een collectief moment wordt uitgelegd en ingemeten
- Assertiviteitsgroep
- Verbinding van een vraag (eenzame, zieke jongere) aan een algemene voorziening en een activiteit waar ze nog iemand voor zochten (jongerencentrum)
- Meer betrokkenheid bij bestaande inloopochtenden, zodat er meer preventief aan gezondheid gedaan kan worden.
- Ret-groep
- Wachtgroep. Doorlopende groep voor aanleren van SoVa
- Bestaande dagbehandelingen
- Gezamenlijke activiteiten die ingezet worden om te verbinden in de wijk
- Groep voor startende ouders
- Sova en weerbaarheid voor kinderen
- Collectieve opvoedingsvragen (bijv. eet-slaapproblemen en interactie ouder-kind)
- Echtscheidingsvragen en een groep voor de gevolgen voor kinderen als ouders gaan scheiden
- Brusjesgroep (kinderen met broertjes of zusjes met GGZ-problematiek)
- Woningen die niet gesloopt worden, maar gebruikt voor ontmoeting en activiteiten in de wijk
- KIES (Kinderen In Echtscheidings Situaties)
- KUK (Kinderen uit de Knel)
- Training Bijzonder Geweld
- Met plezier naar School
- Kopgroep voor kinderen met ouders met psychiatrische problemen
- Groep ‘post leren sorteren’
- Budgettraining
- Jonge moeder groep
- Steunouder
- Bewegen voor ouderen

Bijlage 4: Proces van aanmelding en hulp



Bijlage 5: Proces van aanmelding en hulp

De coördinaten op het assenstelsel zijn nagemeten.

Uitleg kwadranten (zie figuren 5.1 – 5.7): a = linksboven; b = rechtsboven; c = rechtsonder; d = linksonder; e = op de x-as; f = op de y-as; ef = Oorsprong

Alle respondenten bij elkaar	Team nu: x-coörd.	Team nu: y-coörd.	Team nu: kwadrant	Prof. nu: x-coörd.	Prof. nu: y-coörd.	Prof. nu: kwadrant	Team toekomst: x-coörd.	Team toekomst: y-coörd.	Team toekomst: kwadrant	Prof. toekomst: x-coörd.	Prof. toekomst: y-coörd.	Prof. toekomst: kwadrant
Gemiddelde	-3.5	1.6		-4.1	1.8		0.3	-0.1		-0.4	0.3	
Minimum	-8	-3		-12	-2		-2	-2		-12	-3	
Maximum	0	8		5	5		2	5		8	6	
Modus	-3	2	10xa, 2xd	-4	1	8xa, 2xb, 1xd	0	-1	1xa, 5xc	0	0	1xa, 1xb, 1xc

Gemiddelde over team	Team nu: x-coörd.	Team nu: y-coörd.	Team nu: kwadrant	Prof. nu: x-coörd.	Prof. nu: y-coörd.	Prof. nu: kwadrant	Team toekomst: x-coörd.	Team toekomst: y-coörd.	Team toekomst: kwadrant	Prof. toekomst: x-coörd.	Prof. toekomst: y-coörd.	Prof. toekomst: kwadrant
Midden	-4.7	1.7	a	-5.0	1.3	a	0.0	1.0	f	0.0	0.0	ef
Noord	-4.3	5.0	a	-4.3	2.7	a	-0.7	0.7	a	2.0	1.7	b
Oost	-4.0	0.0	e	0.3	2.0	b	1.0	-1.3	c	2.3	-1.0	c
West	-2.3	1.0	a	-7.7	2.3	a	1.0	-0.7	c	-4.7	0.7	a
Zuid	-1.5	-0.5	d	-4.0	0.0	e	0.0	-0.5	f	-2.5	0.0	e

Gemiddelde over specialisatie	Team nu: x-coörd.	Team nu: y-coörd.	Team nu: kwadrant	Prof. nu: x-coörd.	Prof. nu: y-coörd.	Prof. nu: kwadrant	Team toekomst: x-coörd.	Team toekomst: y-coörd.	Team toekomst: kwadrant	Prof. toekomst: x-coörd.	Prof. toekomst: y-coörd.	Prof. toekomst: kwadrant
Jeugd	-2.0	2.3	a	-3.7	2.2	a	0.2	-0.3	c	0.8	1.2	b
Participatie	-4.8	1.5	a	-5.7	0.8	a	0.7	0.2	b	-2.7	-0.2	d
Wmo	-3.3	0.3	a	-2.7	3.3	a	0.0	-0.7	f	1.3	-0.7	c

Bijlage 6: Competenties collectiviteit vanuit diverse bronnen

In deze bijlage staan de deeltabellen, die onderliggend zijn aan tabel 6.1. Achtereenvolgens zijn de bronnen geweest:

- a) literatuur;
- b) professionals (diepte-interviews);
- c) focusgroep (expertgroep Collectiviteit);
- d) kwalitatief vooronderzoek (Suzanne Boersma).

Tabel 6a – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit literatuur

Kennis	Vaardigheden	Houding
Op micro-, meso- en macro-niveau kunnen handelen	Verbindingen tot stand brengen vanuit verschillende perspectieven	Sociologische verbeeldingskracht – regie (her)nemen en de kwaliteit van leven van cliënten op een hoger plan tillen
Macro – verdeling macht en middelen	Aanbod ontwikkelen	Faciliterend
Meso – toegankelijkheid voorzieningen, bureaucratie en beleid	Groepswerk/ samenkomst organiseren Groepswerk begeleiden	Stimuleren van meedoen in de samenleving
Micro – over waar mensen gevolgen ervaren van structurele problemen.	Luisteren	Laagdrempelig zijn
Kennis van formele en informele organisaties en voorzieningen.	Motiverende gespreksvoering	Out of the box denken
Groepsdynamica	Alle ‘maatschappelijk werk vaardigheden’ zijn nodig	Daadkracht
Verbindingen en netwerken kennen in de wijk	Aansluiting vinden op basisvoorzieningen in de wijk	Positieve basishouding t.a.v. groepsleden
	Weerstand verlagende principes kunnen hanteren in een groep	Aanmoedigen van deelnemers om actief mee te doen
	Groeps sfeer bewaken	Kritisch zijn
	Duidelijke werkafspraken maken/ overleggen	Kunnen netwerken
	Thema bewaken tijdens bijeenkomst	
	Animeren	
	Structureren	
	Modereren	
	Perspectief tot verbetering bieden	
	Aandacht voor kracht van deelnemer en wat is gelukt	
	Aandacht voor proces en product	
	Blijven reflecteren over gang van zaken	
	Belang van continuïteit	
	Preventie realiseren (signaal formuleren, beslissen of probleem structureel is, probleemanalyse kunnen doen, actie ondernemen en evalueren)	
	Ontwikkelingsgericht werken	
	Bemiddelend	

	Signalerend	
	Adviserend	
	Invoegen- werken aan individuele gevolgen van structurele problematiek	
	Structuraliseren – werken aan beleidsverandering en maatschappijhervorming	
	Hulpvragen aan elkaar verbinden	
	Gespreksvaardigheden	
	Efficiënte omgang met middelen	
	Communiceren op verschillende niveaus	
	Ondernemend	
	Samenwerken	

Tabel 6b – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit interviews met professionals

Kennis	Vaardigheden	Houding
Kennis uit de wijk over burgerinitiatieven, aanbod voorliggend veld en collectief aanbod	Meedenken binnen een samenwerking/aanbod bedenken en ontwikkelen	Benaderbaar zijn
Sociale kaart kennen	Aansturen binnen een samenwerking	Durven aangaan, iets gaan doen
Groepsdynamica	Aanduwen binnen een samenwerking	Lef – durven doen
Netwerken en verbindingen kennen in de wijk	Samenkomst organiseren	Aansluiten (bij netwerken)
	Overstijgend kijken en denken	Flexibel zijn
	Begrijpelijk uitleggen	Doorzettingsvermogen hebben omdat niet alles gelijk lukt
	Draaiboek maken voor opzet training	Gezonde naïviteit
	Hulpvraag goed in beeld brengen en aansluiten bij hulpvrager	Geduld hebben
	Begeleiden groepsdynamica proces in groep	Ondergeschikt willen zijn
	Verbindingen tot stand brengen	Jezelf kunnen wegcijferen
	Ondernemend	Dingen met humor tegemoet treden
		Relativeren, maakt jezelf minder belangrijk en zet jezelf in ten dienste van de ander
		Wees dienstbaar
		Jezelf kunnen verplaatsen in de perspectieven van een ander
		Brede, open visie
		Samen willen blijven leren
		Elkaar scherp houden
		Kwetsbaar durven opstellen
		Contacten leggen en onderhouden
		Samenwerking en afstemming met organisaties in de wijk

Tabel 6c – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit focusgroep (expertgroep Collectiviteit)

Kennis	Vaardigheden	Houding
Kennis over doelgroepen	Kunnen inspringen op de input die je krijgt vanuit een groep	Open houding
Werkvormen tijdens groepsaanbod	De tijd kunnen verdelen over de verschillende mensen in een groep	Empathisch zijn
Groepsdynamiek	Met spanningsveld omgaan om het programma te draaien en oog te hebben voor iedereen	Betrokken zijn
	Omgaan met verschillende waarden en normen in groep	Nieuwsgierig zijn
	Verschillen in groep aan de orde laten komen	Geduld
	Oog voor groepssfeer en veiligheid in groep	Rust uitstralen
	Scholing, tools krijgen om een groep te draaien	Basishouding van respect
	Samenwerking	Aansluiten bij een groep
		Sensitief zijn
		Affiniteit met training en doelgroep
		Rekening houden met verdeling man/vrouw en leeftijd van groepswerker

Tabel 6d – Competenties collectief benaderen van hulpvraag vanuit kwalitatief vooronderzoek (Suzanne Boersma)

Kennis	Vaardigheden	Houding
Methodieken: ABCD-methode, Presentiebenadering, Bindkracht, Wijkwerk, Kwartiermaken	(interdisciplinair) samenwerken	Vertrouwen in elkaars kunnen en in de samenwerking
Sociale kaart: wat is het aanbod zowel professioneel, semiprofessioneel en qua burgerinitiatieven	Gesprekstechnieken	Een goede communicatiehouding
	Het 'lezen' van de ander	Omgaan met beschikbare tijd om een collectief aanbod te ontwikkelen
	Omgaan met beperktere budgetten/financiering regelen	Affiniteit met groepswerk
	Koppelen van inwoners	Verdiepen in een vraagstuk
	Eigen kracht inzetten	Werven in het eigen (cliënten) netwerk
	Aanhaken bij (lokale) community/ Lokale verbinding	Flexibiliteit
	Vraagverkenning	Het zien en gezien worden
	Maatwerk bewerkstelligen	Eerlijk en oprecht
	Vrijwilligers inzetten die ervaringsdeskundig zijn	Geen concurrentie maar aanvulling op elkaar

	Contacten onderhouden	Jezelf als professional goed kennen
	Om kunnen gaan met werkdruk	Informele hulp inzetten om kosten te besparen
	Mensen in beweging krijgen	
	Analyseren waar het probleem zit	