



Sociaal Werk
in de Wijk

Sociaal Werk in de Wijk

Het programma Sociaal Werk in de Wijk is een initiatief van het lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool Inholland en MOVISIE.

Het programma heeft als doel om professionals en maatschappelijke organisaties inhoudelijk en methodisch toe te rusten om vernieuwingen in beleid en uitdagingen in de samenleving op te kunnen pakken. Het gaat dan om concrete uitwerking van een groot aantal 'hoe'-vragen: Hoe ziet de 'generalist' eruit? Hoe kan deze generalist bijdragen aan vroegtijdig, licht en gericht interveniëren met inzet van 'eigen kracht', vrijwilligers en collectieve interventies? Hoe kan op sobere wijze vorm worden gegeven aan samenwerking tussen veel verschillende professionals in de wijk of rondom een cliënt (systeem)? Hoe ziet een bij de tijd passende 'Body of Knowledge' voor sociaal werk eruit?

Sociaal Werk in de Wijk is een programma dat gedragen wordt door het werkveld, en dat de komende jaren inspiratie, goede praktijken en concrete methoden zal bieden voor deelnemende organisaties en professionals.

www.sociaalwerkindewijk.nl

Deelproject Samenwerken in de wijk

Neem voor meer informatie contact op met
Karin Sok, T 030 789 2076,
E k.sok@movisie.nl
of
Anne Lucassen, T 030 789 2093,
E a.lucassen@movisie.nl
of
Annette van den Bosch,
T 030 789 20 48,
E a.vandenbosch@movisie.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Deelproject 'Samenwerken in de wijk'

Samenwerken met vrijwilligers in het sociaal wijkteam

"Moeten we de discussie niet omdraaien: waar kunnen wij als professionals aansluiten bij de werkzaamheden van vrijwilligers?"

De inzet van vrijwilligers in het sociale domein groeit en krijgt op allerlei manieren en in diverse functies vorm. Ook sociale wijkteams weten vrijwilligers steeds meer te vinden. Ze maken bijvoorbeeld gebruik van sleutelfiguren in de wijk om signalen te verzamelen over wijkbewoners. Soms werken ze intensiever samen en zijn vrijwilligers als volwaardig lid aan het sociaal wijkteam toegevoegd. Welke vorm ook wordt gekozen, er moet altijd worden nagedacht over een duidelijke afbakening van taken en verwachtingen. Zowel aan de kant van de vrijwilliger als aan de kant van het sociaal wijkteam.

Meerwaarde van het werken met vrijwilligers

Het werken met vrijwilligers kan op diverse fronten meerwaarde hebben. Het zoeken naar samenwerking start vaak bij de behoefte aan meer capaciteit voor minder geld, maar de meerwaarde is niet alleen in *kostenbesparing* te vinden. Vrijwilligers hebben een *gelijkwaardiger relatie* met cliënten. De afstand tussen vrijwilliger en cliënt is kleiner dan die tussen cliënt en hulpverlener. Vrijwilligers spreken dezelfde taal als de cliënt en denken minder in problemen. Daarnaast zorgen vrijwilligers voor *draagvlak en legitimatie* van de werkzaamheden in de omgeving. Dit maakt het voor de professional en organisatie soms makkelijker om binnen te komen. Verder leveren vrijwilligers andersoortige *informatie*: als organisatie haal je met vrijwilligers de buitenwereld binnen. En het laatste en wellicht belangrijkste punt: vrijwilligers hebben meer tijd en aandacht voor de cliënt, wat over het algemeen positief uitwerkt op de *kwaliteit* van de hulp- en dienstverlening.

Verschillende vormen van samenwerking

Sociale wijkteams kunnen op verschillende manieren met vrijwilligers samenwerken en in elke fase van het contact met bewoners. In de fase van contactlegging bijvoorbeeld als gastheer/vrouw in de frontoffice: het buurthuis, wijkplein of Wmo-loket. Vrijwilligers kunnen ook worden ingezet bij preventief en activerend huisbezoek. Dit vindt op steeds meer plekken plaats. Deze vrijwilligers krijgen meestal begeleiding op afstand van een professional die de vinger aan de pols houdt. Sommige sociale wijkteams voegen vrijwilligers toe als lid van het team. In Nieuwegein bijvoorbeeld participeert de coördinator van het Netwerk Vrijwilligers in de Zorg in het



**Sociaal Werk
in de Wijk**

Voorbeelden van samenwerking met vrijwilligers

Vrijwilligers kom je overal tegen. Ze zijn actief in zowel individuele vormen van hulp- en dienstverlening als in collectief aanbod:

Vrijwilligers draaien zelfhulp-groepen in de wijk waar cliënten naar toe geleid kunnen worden.

Vrijwilligers zijn actief in aanbod in de wijk, verzorgen cursussen Engels, of koken. Dit doen zij voor diverse doelgroepen. Ook voor mensen met een beperking.

Gezinnen die een hulpvraag hebben, worden gekoppeld aan gezinnen die hulp bieden. Vrijwilligers leveren via een buurtproject diensten aan buurtbewoners.

Vrijwilligers zijn gastheer/vrouw in wijkgebouwen en hebben een signalerende en doorverwijs-functie.

Vrijwilligers helpen mensen thuis hun administratie op orde te brengen.

Vrijwilligers denken mee in het casuïstiekoverleg van het sociale team.

Vrijwilligers van de Zonnebloem of Humanitas worden als maatje gekoppeld aan buurtbewoners.

multidisciplinair overleg. Hier komen cliënten en vragen binnen en worden ze besproken en aangepakt. Inzet van vrijwilligers krijgt ook vaak vorm in het 'ondersteuningsarrangement' van cliënten. Cliënten participeren in activiteiten en cursussen die vrijwilligers hebben georganiseerd of worden gekoppeld aan maatjesvrijwilligers. Ook is in diverse steden ervaring opgedaan met de inzet van vrijwilligers in de schuldhulpverlening. Vaak betreft het dan hulp bij de administratie. Deze vrijwilligers verlenen niet alleen hun diensten aan de bewoners, maar hebben tegelijkertijd ook een signalerende functie en kunnen doorverwijzen indien nodig. De professional blijft op de achtergrond aanwezig en verantwoordelijk voor het traject.

Organisaties kunnen ervoor kiezen zelf vrijwilligers in huis te halen voor bovenstaande vormen van dienstverlening. Ze kunnen ook samenwerking zoeken met vrijwilligersorganisaties die deze dienstverlening aanbieden, zoals bijvoorbeeld Humanitas.

Dilemma's in het werken met vrijwilligers

Hoewel het samenwerken met vrijwilligers niet meer is weg te denken, is het in de praktijk niet altijd even makkelijk. Ook sociale wijkteams lopen tegen een aantal dilemma's aan.

Vrijwilligers binnen of buiten het sociaal wijkteam?

Of vrijwilligers participeren in het sociaal wijkteam hangt af van de visie op vrijwilligers, hun rol en taken. Sommige professionals werken samen met vrijwilligers als volwaardig lid van het team. Vrijwilligers komen net als de professionals achter de voordeur bij bewoners, worden gewaardeerd in hun rol als gelijkwaardig gesprekspartner en worden ingezet in casuïstiek-bespreking vanwege hun blik van buiten. Andere professionals vinden het duidelijker wanneer vrijwilligers vanuit de tweede schil samenwerken. Niet alle informatie over cliënten hoeft met vrijwilligers te worden besproken. En vrijwilligers zijn niet 'gelijk': ze hebben tenslotte een andere taak en niet dezelfde verantwoordelijkheid als de professional. Een professional verwoordde het als volgt: *"Vrijwilligers hebben een andere taak, dat is juist hun kracht. En in die andere rol moet je ze als gelijkwaardig benaderen."*

Dienstverlening of ook zorgtaken?

Zit er een grens aan de werkzaamheden van vrijwilligers? Vrijwilligers leveren zowel diensten als zorgtaken. Sommige wijkteams vinden het duidelijker om de grens te leggen bij diensten, zoals administratie. Andere wijkteams gaan er van uit dat vrijwilligers als vanzelf ook zorgtaken oppakken als die zich aandienen (dat het 'toch gebeurt'). Het is vooral zaak dat professionals op die praktijk aansluiten. De harde grens ligt bij medische handelingen. Die zijn voorbehouden aan de professional. Professionals hebben vooral twijfels bij de vraag waar vrijwilligers zelf de grens leggen en of daar goede afspraken over zijn te maken. Heldere werkafspraken, gesprekken over grenzen en taken en een goede begeleiding zijn hierbij van belang.



**Sociaal Werk
in de Wijk**

Balanceren tussen sturen en loslaten

Het is belangrijk om aan te sluiten bij de motivatie van vrijwilligers. Op die manier kun je hun betrokkenheid voeden en mensen aan je binden. Ook vrijwilligers willen sturing en ruimte. Sturing op wat ze moeten doen en ruimte op hoe ze taken kunnen invullen. Hier stuiten we overigens wel op een dilemma. Vrijwilligers willen graag mensen helpen, terwijl we juist de omslag willen maken naar inzet op vaardigheden, eigen kracht en netwerk van cliënten. Tussen het willen beheersen (kwaliteit) en het loslaten van het werk dat vrijwilligers doen, is het zoeken naar de juiste werkwijze.

Werken met vrijwilligers

Er komt veel kijken bij het werken met vrijwilligers in de organisatie en het wijkteam: hoe ver ga je in het delen van gegevens van cliënten, in hoeverre moeten vrijwilligers registreren, hoe verantwoord je je (nieuwe) werkzaamheden? Ook de taak van de professional verandert door naast en met vrijwilligers te werken. Sommige professionals ervaren het als een verrijking, anderen vooralsnog als een uitholling van hun vak. Er zal opnieuw betekenis moeten worden gegeven aan hun werk, waarin het faciliteren en begeleiden van vrijwilligers en andere mensen uit het netwerk van cliënten een belangrijke plek zal innemen. Daarom is het belangrijk om te weten waarom je met vrijwilligers wilt werken en welke meerwaarde je met elkaar ziet. Dit heeft invloed op hoe de samenwerking vorm krijgt, op de manier waarop taken worden verdeeld én de wijze waarop je je organisatie inricht en de vrijwilligers begeleidt.