



Verantwoording WMO-werkplaatsen periode juli 2010 – juli 2011

Thema van de werkplaats

Thema van de Amsterdamse Wmo-werkplaats is het vergroten van de kansen op herstel, sociale stijging en zelfredzaamheid van specifieke groepen zorgwekkende burgers, zoals daklozen, tienermoeders, overlastgevende jongeren, burgers 'Vogelaarwijk' en ernstig eenzame mensen. Burgers die vaak buiten beeld van reguliere hulp- en dienstverlening blijven.

Doel van gekozen thema

Doel is het beantwoorden van de vraag hoe outreachende sociale professionals beter gebruik kunnen maken van de draagkracht van zorgwekkende burgers en hun sociale netwerken. Hoe ze deze burgers effectief kunnen begeleiden richting zelfredzaamheid. We onderzoeken wat sociale professionals hiervoor moeten doen en laten en wat de bestuurlijke en management-randvoorwaarden voor implementatie hiervan zijn.

Omschrijving van de praktijken

Onderzocht zijn zes innovatieve praktijken in de regio Amsterdam, die zich richten op het bevorderen van informele zorg en zelfregulering bij specifieke doelgroepen zorgwekkende burgers. Deze praktijken en hun doelen zijn:

- Effectief terugdringen van zorgwekkende eenzaamheid bij vaste klanten van het Zorg & Samenlevingsloket: maatschappelijke dienstverlening en vrijwilligers (mentoren) slaan de handen in elkaar.
- Overlast gevende hangjongeren: de samenwerking tussen de gemeente, de politie en welzijn geeft eenduidigheid in de omgang op straat met de jongere(n) en zicht op de handelingsruimte/-verlegenheid van de daarbij betrokken professionals.
- Maatschappelijk steunsysteem voor in een sociaal isolement levende huishoudens: nauwe samenwerking tussen overheid, professionele organisaties en zelforganisaties. Resultaat is de aanwijzing van typen kwetsbare burgers, waarvoor voorzieningen in de buurt zijn getroffen. Resultaat is ook een heldere, co-creatieve werkwijze waardoor duidelijk is wie wat, waarom kan en moet bijdragen.
- Tienermoederproject: empowerment van nieuwe leefwerelden ook met 'peers' (gericht op emancipatie/empowerment van individuen en groepen) i.p.v. uitsluitend met 'traditionele' leefwerelden van families. Professionals wisselen voortdurend van rol, waarbij empoweren van de groep jonge vrouwen centraal staat.
- Zelfstandige woonvoorziening voor ex-dak- en thuislozen. Door samenwerking tussen ex-dak- en thuislozen en 'samensturing' met opdrachtgever vanuit: wat kan ons versterken? De bewoners zijn niet gewend aan die rol. De kracht van samen puzzelen leidt tot oplossingen op maat.
- Vernieuwende welzijnspraktijk in een 'Vogelaarwijk' maakt scherpe keuzen: kantelingen welzijn nieuwe stijl worden inzichtelijk gemaakt. Professionals en vrijwilligers spreken zich uit over effectiviteit van kanteling en aanpak.

Aanpak en activiteiten, zoveel mogelijk toegeschreven naar te verwachten producten

Zes beloftevolle outreachende praktijken zijn onderzocht op hun werkzame bestanddelen. Het onderzoek gebeurt op basis van een multi-sited etnografische case study-methode. Bij elke praktijk is een analyse gemaakt vanuit het perspectief van verschillende stakeholders (uitvoerende professionals, managers, ambtenaren, ervaringsdeskundigen die in de onderzochte praktijken de verandering van klant naar medewerker doormaakten, vrijwilligers en zorgwekkende burgers). De



uitkomsten zijn ter validering voorgelegd aan stakeholders. Een cross-analyse gaf inzicht in gemeenschappelijke condities voor goede praktijken. Interventies (en de benodigde competenties) zijn beschreven, evenals belemmerende en stimulerende factoren.

Op basis van deze condities voor een goede praktijk zijn onderwijsprogramma's ontwikkeld. Het onderzoek heeft handelingsmodellen opgeleverd voor het effectief helpen en faciliteren van zorgwekkende burgers en voor het aansturen van deze outreachende praktijken door management en bestuur. De belangrijkste succesfactor blijkt een goed samenspel te zijn in de vorm van co-creatieve praktijken tussen zorgwekkende burgers, professionals en informele krachten; tussen professionals en managers; tussen managers, ambtenaren en bestuurders; en tussen onderzoekers, opleiders en professionals. Zo'n co-creatieve benadering van complexe praktijken vraagt om een kanteling in gedrag van alle betrokkenen. Vervolgonderzoek loopt nog naar het soort leer- en ontwikkelprocessen dat daarvoor nodig is.

De ontwikkelde handelingsmodellen zijn al in verschillende masterclasses voor sociale professionals en modules voor het bachelor en master hbo-onderwijs uitgetest. Nieuwe trainingen en masterclasses staan op stapel voor en met docenten, professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Overige kennisverspreiding vindt plaats via de website, publicaties, congressen, studiedagen en teamtrainingen voor opleiders, uitvoerende professionals, vrijwilligers, managers en gemeenteambtenaren.

Te verwachten kennisproducten dit jaar:

- Rapportages per Wmo-praktijk met resultaten van en ervaringen met de interventies (september in concept klaar);
- Rapportages vervolgonderzoeken op de volgende vier thema's (december in concept klaar)
 - de samenwerking tussen professionele en informele krachten;
 - ketensamenwerking tussen instellingen;
 - leer- en ontwikkeltrajecten;
 - co-creatie tussen instellingen en 'governance' (het ambtelijke, bestuurlijke en politieke)

Bereik

De resultaten van de WMO-werkplaats komen rechtstreeks ten goede aan de onderzochte praktijken en worden breder verspreid vanuit de overkoepelende kenniskringen (programmatisch ORW van het kenniscentrum Social Work die de Wmo-werkplaats beheert en de Adviesraad van de Wmo-werkplaats). Ze worden vertaald in trainingen, publicaties, lezingen en congressen/symposia ten behoeve het werkveld. En in onderwijsmodules voor bachelor- en masteropleidingen. Doelgroepen zijn studenten, professionals, docenten, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen, managers, ambtenaren, bestuurders en onderzoekers.

Sterke kanten van de werkplaatsformule

De afgelopen periode is op verzoek van het veld een **zesde praktijk** toegevoegd en onderzocht. Het feit dat het veld de werkplaats weet te vinden is een groot pluspunt.

De praktijk van werken met **informele krachten** is in de werkplaats ingebed. Zo worden o.a. op diverse plekken (onderwijs, community of practice) ervaringsdeskundigen ingeschakeld. Daarmee is een van de onderzoeksbevindingen (het belang van co-creatie vanuit verschillende perspectieven) vertaald naar onze eigen onderwijs- en onderzoekspraktijk ('practice as you preach').



Het doen van '**warm onderzoek**' dicht tegen de praktijk aan die door de wijze van onderzoek haar ook vooruit helpt, leidt tot een vruchtbare wisselwerking tussen kennis-, onderwijs- en praktijkontwikkeling. Door docenten in te zetten in de onderzoeken en onderzoekers en professionals in het onderwijs, ontstaan aan beide zijden nieuwe praktijken. Daardoor kan breder en dieper gekeken worden, wat de praktijkontwikkeling en de betreffende doelgroepen ten goede komt.

Vanuit de kenniskringen is een **betrokken gemeenschap** (Community of practice) ontstaan waaraan verschillende organisaties, beroepsgroepen en burgers deelnemen. Recent hebben we het leer- en ontwikkelvermogen van sociale praktijken tegen het licht gehouden en met elkaar parallellen getrokken voor de eigen praktijken (gemeenten, organisaties, onderzoek en onderwijs). Dit gaf inzichten in hoe overdracht van opgedane kennis naar de praktijk effectief vorm kan krijgen.

Zwakke kanten van de werkplaatsformule

Zwakke kant van de werkplaatsformule is dat door de **politieke wijzigingen**, personele wisselingen en bezuinigingen het niet eenvoudig is om de verschillende lokale overheden aangehaakt te houden. Daardoor worden de kansen van de projecten niet altijd even goed benut. Dit verbinden en aangehaakt houden van de verschillende krachten is een tijdrovend proces.