

# WERKEN AAN DRAGEND VERMOGEN

Position Paper derde fase Wmo-werkplaats metropoolregio Amsterdam



# DE OPDRACHT: BOUWEN AAN SOCIALE ONDERSTEUNING VAN DICHTBIJ

Met de decentralisaties in het sociaal domein wil de overheid ruimte maken voor meer zelfredzaamheid in de samenleving. De gedachte achter de participatiesamenleving is dat als de overheid zich terugtrekt, de civil society deze ruimte zal opvullen. Of dat echt zo werkt, is nog nauwelijks door onderzoek gestaafd. Groeit de vrijwillige inzet spontaan als er minder betaalde voorzieningen zijn en professionals zich terugtrekken? Of worden mensen pas actiever als ze daartoe worden aangezet?

Deze vraag is urgent als we kijken naar de situatie van huishoudens in kwetsbare posities. Het is twijfelachtig of deze huishoudens op eigen kracht voldoende sociale ondersteuning weten te organiseren. Het lijkt aannemelijk dat professionals hen moeten bijstaan om informele hulp te activeren. In de beleidsnota's lezen we over een nieuw partnerschap tussen professionals van sociale wijkteams, familie, vrienden, burens en vrijwilligers. Met elkaar zouden ze nabije sociale ondersteuning kunnen bieden aan huishoudens die beperkt zelfredzaam zijn. Maar hoe valt dit in de praktijk te realiseren? Die vraag staat de komende jaren centraal in de Wmo-werkplaats in de metropoolregio Amsterdam. In deze position paper zoomen we in op de kansen en bedreigingen voor goede ondersteuning aan kwetsbare huishoudens en de urgentie om samen met alle betrokken (kennis)partijen de 'architectuur' van sociale ondersteuning goed te verkennen en vorm te geven.

## Kansen en bedreigingen

In 2015 zijn de decentralisaties in het sociale domein doorgevoerd, respectievelijk de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. In de afgelopen periode is er veel tijd geïnvesteerd in het opzetten van nieuwe lokale regelingen, instituties en wijkteams. Nu komt het aan op de alledaagse uitvoering: de concrete ondersteuning door formele en informele partijen bij dagelijkse activiteiten van huishoudens in kwetsbare posities. Het gaat om zaken als administratie, opvoeding, huishouden, vervoer, gezonde voeding, dagbesteding, ontspanning en participatie. De komende tijd is aan de orde welke partijen bij deze taken gaan bijspringen. Pas dan zal meer duidelijk worden over het 'dragend vermogen' van de samenleving.

De noodzaak van goede formele en informele ondersteuning is groot. Door de economische crisis is de leefsituatie de afgelopen jaren verslechterd voor gezinnen met opvoedingsproblemen, mensen die moeite hebben hun huis te behouden, die langdurig buiten het arbeidsproces staan, mensen met psychische problemen, personen in armoede of met schulden en eenzame mensen. Veel van deze huishoudens zijn te vinden in stedelijke gebieden. Deze mensen zien professionele ondersteuning afnemen en zullen deels zelf ondersteuning moeten mobiliseren. Dit biedt kansen voor zelfregie en zelfmanagement, maar een risico is dat niet iedereen daarvoor de competenties heeft of dat mensen geen zorg willen of durven vragen aan hun sociale omgeving.

Voor informele ondersteuners (van mantelzorgers tot vrijwilligers, van social entrepreneurs, tot mentors en getrainde peers) wacht er een grotere verantwoordelijkheid. Hun participatie is van groot belang om moeilijk bereikbare groepen te ondersteunen, dus hun maatschappelijke bijdrage wint aan gewicht. Tegelijkertijd loopt de huidige informele zorg tegen zijn grenzen aan: mantelzorgers staan onder druk en de vele (zorg)vrijwilligers in Nederland kunnen niet zomaar meer tijd vrijmaken. Nieuwe burgerinitiatieven zoals zorgcoöperaties en Stadsdorpen dienen zich wel veelvuldig aan, maar zijn nog niet erg groot in omvang of zijn niet altijd makkelijk toegankelijk voor de meest kwetsbare groepen. Bezorgde geluiden over een tweedeling tussen geprivilegieerde zelfredzame burgers en minder competente kansarme burgers weerklinken links en rechts, al blijken kansarme bewoners vaak maatschappelijk actiever dan men doorgaans denkt.

Er zijn kortom kansen, maar ook risico's bij het vormgeven van nabije sociale ondersteuning. Zeker in steden met hun relatief grote bevolkingsdynamiek is een voortdurende mobilisering en coördinatie van ondersteuning een belangrijke opdracht. Er is behoefte aan *streetwise* professionals die het zelforganiserend vermogen van burgers ondersteunen, die buurt- en burgerinitiatieven versterken en die vrijwilligers en andere informele verbanden bijstaan die maatschappelijke steun bieden. Dit werken aan het dragend vermogen van de civil society, door relaties tussen burgers te bevorderen, biedt nieuwe kansen voor het beroep van sociale professionals. Tegelijkertijd komen veel outreachende professionals nog te weinig toe aan die nieuwe opdracht omdat veel van hun tijd opgaat aan directe hulpverlening aan huishoudens met verzwaarde problematiek.

## Praktijkvragen alom

Bij de diverse Wmo-werkplaatsen in Nederland komen veel praktijkvragen binnen over de samenwerking tussen formele en informele ondersteuners. Hoe kan ik zorgen dat de sociale omgeving bijspringt als een alleenstaande moeder het niet redt met de opvoeding van haar kinderen? Hoe zien sociale vangnetten van mensen eruit: wie doet wat? Hoe boor je hulpbronnen aan voor mensen die geen sociaal netwerk hebben? Moet ik burgers de ruimte geven, een subtiel duwtje in de goede richting geven of moet ik een sterk moreel beroep op hen doen? Hoe zorg ik ervoor dat uitkeringsgerechtigden die 'verplicht' zorg bieden dat op een goede manier doen? Hoe kan ik met vrijwilligers duidelijke afspraken maken over de taakverdeling? Hoe kan een team zich de nieuwe rol eigen maken?

Bij de Wmo-werkplaatsen zijn professionals aan het goede adres met dit soort vragen. De werkplaatsen richten zich volledig op praktijkgericht onderzoek en verbinden dit met onderwijs en ontwikkeling. Praktijkgericht onderzoek heeft praktijkvragen als uitgangspunt en onderzoekt de uitvoering en/of de effectiviteit van beleid. De werkplaatsen – gefinancierd door Rijk, regio en hogeschool – hebben daarbij als doel innovatie en verbetering van de dagelijkse praktijk en actualisering van het onderwijs. De Wmo-werkplaats Amsterdam is een samenwerkingsverband van de sociaal-agogische opleidingen van de Hogeschool van Amsterdam, hun gezamenlijke onderzoeksinstituut (AKMI), gemeenten en formele en informele aanbieders van zorg. Er is een nauwe samenwerking met andere regionale en stedelijke kenniscentra (o.a. Movisie en Trimbos, Wmo-werkplaats InHolland) en met

andere sociale opleidingen (universiteit en mbo). Zo zijn de Universiteit van Amsterdam, de Vrije Universiteit en de Universiteit van Tilburg belangrijke onderzoekspartners. Last but not least is ook de vrijwilligersacademie een belangrijke partner. Gezamenlijk vormen al deze kennisdragers een *community of research and practice* in de metropoolregio Amsterdam. De Wmo-werkplaats Amsterdam richt zich daarbinnen specifiek op thema's rond sociale ondersteuning. In de afgelopen jaren is al veel expertise opgebouwd over dit onderwerp bij het monitoren van de samenwerking tussen Samen Doen Teams in Amsterdam en informele cliënt-ondersteuners. En bij de ondersteuning van professionals, vrijwilligers, mantelzorgers en ervaringsdeskundigen in de zoektocht naar een goede taakverdeling.

## De architectuur van sociale ondersteuning

De onderzoeksvraag die we als werkplaats de komende tijd samen met praktijkpartners willen verkennen is: **hoe wordt sociale ondersteuning gemobiliseerd voor mensen in kwetsbare posities; door henzelf, door de sociale verbanden in hun omgeving en door outreachende professionals? En hoe werken zij daarbij samen?**

Dit onderzoeken we door heel concreet te kijken naar acties en interacties tussen huishoudens met meervoudige problemen, hun sociale omgeving (familie, vrienden, vrijwilligers, maatschappelijke organisaties et cetera) en outreachende professionals. We willen verkennen hoe al deze actoren handelen en vorm geven aan ondersteuning. Vanzelfsprekend kijken we ook naar de samenwerking tussen de verschillende actoren.

Door deze vragen te verkennen, brengen we de architectuur van sociale ondersteuning in beeld en verkennen we oplossingsrichtingen voor knelpunten. Ligt de oplossing bijvoorbeeld in heldere afspraken tussen alle partijen of juist in een scherpere afbakening van 'taken'? Moeten we bijvoorbeeld het verbindende aspect van outreachend werk deels overlaten en uitbesteden aan 'nabije' burgers, zoals ook in het buitenland al vaak het geval is? In Duitsland (*Stadtteilmutter* in Berlijn) en Frankrijk (*Mediateurs Social*) zetten 'semiprofessionele vrijwilligers uit de doelgroep zelf' de toon bij outreachend werk. Of laten we outreachende ondersteuning dan te veel over aan maatschappelijke grilligheid? Kortom, de 'architectuur van nabije ondersteuning' luistert nauw en vraagt om de nodige reflectie van de betrokken partijen.

Ervan uitgaande dat er altijd een zekere mate van professionele ondersteuning op het gebied van zorg en welzijn nodig zal zijn voor mensen die geen of een te zwak eigen netwerk hebben, of die niet weten hoe ze de sociale omgeving kunnen mobiliseren, houdt de samenleving behoefte aan *streetwise outreachende professionals* met een scherpe en pragmatische blik op wat er in de alledaagse praktijk echt gebeurt en kan. Onderzoek naar outreachend werk betekent: kijken naar wat er precies gebeurt in de haarvaten van de 'participatie-samenleving'. Om daarop zicht te krijgen willen we in het onderzoek van de Wmo-werkplaats Amsterdam de interacties tussen professionals en informele hulpbronnen nog veel preciezer in kaart brengen. Door micro-analyses van de praktijk kunnen we zien welke strategieën kansrijk zijn, welke spanningen en dilemma's er spelen en welke bestuurlijke randvoorwaarden op meso- en macroniveau van belang zijn.

## Voorgeschiedenis: de Wmo-werkplaats Amsterdam

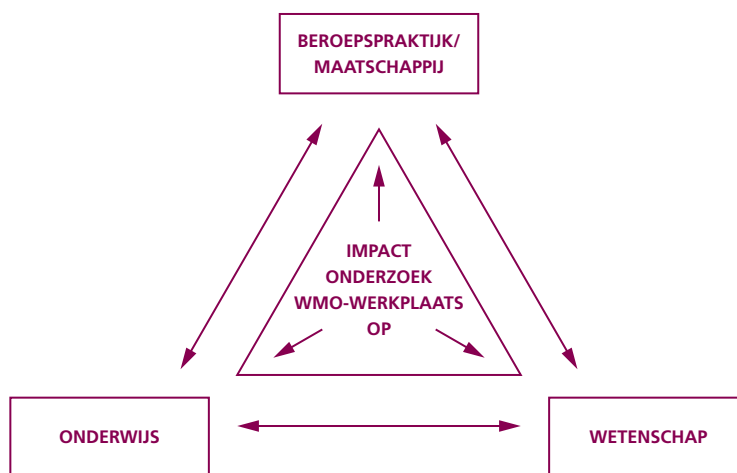
In 2009 is de eerste Wmo-werkplaats in Amsterdam gestart als onderdeel van het Lectoraat Outreachend Werken en Innoveren. Het *enablen* van burgerschap van kwetsbare huishoudens vormde de leidraad voor uiteenlopende onderzoeken en ontwikkeltrajecten. De afgelopen jaren hebben we in de tweede fase met onze praktijkpartners de aandacht gericht op de samenwerking tussen professionals en informele ondersteuners zoals ervaringsdeskundigen bij **wijkgericht werken** en **herstelgericht werken**.

Binnen het wijkgericht werken hebben we onderzoek gedaan naar en droegen we bij aan de ontwikkeling van Samen Doen-teams in de stad Amsterdam. De nadruk van deze wijkteams ligt op preventie en signalering van problemen en vooral op activering van burgers die in zorgwekkende omstandigheden leven, veelal gezinnen met meervoudige problematiek. Het gaat om begeleiding 'on the spot'; dure doorverwijzingen moeten zoveel mogelijk vermeden worden, en ondersteuning door het 'nabije sociale weefsel' is onderdeel van de aanpak. In onderzoek is door middel van etnografie, interviews en andere vormen van kwalitatief onderzoek in kaart gebracht wat er op het *street level* precies gebeurt in de interacties tussen Samen Doen-teams en formele en informele actoren. Op basis van bevindingen uit het onderzoek en vragen vanuit de praktijk zijn er lessen getrokken hoe outreachende professionals van onderop sociale ondersteuning kunnen bevorderen. Hiervoor is scholingsaanbod ontwikkeld en aangeboden aan de 22 Samen Doen-teams van Amsterdam en daarnaast aan teams in Hoorn, Zaanstad, Purmerend en Hoofddorp.

Op het gebied van herstelgericht werken hebben we onderzoek gedaan naar praktijken in zelfbeheer en hebben we de inzet van ervaringsdeskundigen in de GGZ, de maatschappelijke opvang en de verslavingszorg verder ontwikkeld. In samenwerking met het Trimbos-instituut is de methodebeschrijving 'Zelfbeheer: in de maatschappelijke opvang' geschreven.

Enabling van burgerschap vormde ook de leidraad bij een aantal ontwikkeltrajecten. Daarin zijn concrete handvatten ontwikkeld voor zelfbeheer, ervaringsdeskundigheid, zelfmanagement (WRAP-methodiek) en versterking van de positie van informele partijen in het samenspel met professionals (bijvoorbeeld via zogenaamde tandemtrajecten). Deze kennis is binnen en buiten het Amsterdamse praktijkveld verspreid via artikelen, een eigen website, netwerkbijeenkomsten, workshops, symposia, bijdrages aan congressen en boeken en in het bijzonder ook via lokale scholingstrajecten aan professionals. Bovenal is deze kennis beschikbaar gesteld voor toekomstige professionals door het te verwerken in het curriculum van de sociaal-agogische opleidingen van de Hogeschool van Amsterdam. De Wmo-werkplaats is sterk verbonden met het onderwijs binnen het Domein Maatschappij en Recht. Er wordt bijvoorbeeld nauw samengewerkt met de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en met het profileringsprogramma Integraal Sociaal Werk. Daarnaast levert de werkplaats bijdragen aan de sociaal-agogische Bachelor-opleidingen en aan de Master Social Work en is ze verantwoordelijk voor de Minor Outreachend Werken. Onderzoekers en ervaringsdeskundigen worden bij dit onderwijs ingezet. Het mes snijdt hierbij aan twee kanten, want studenten en docenten brengen door stages en andere contacten in het veld ook direct actuele vragen en signalen uit de praktijk binnen.

In de derde fase van de Wmo-werkplaats die eind 2015 zal starten, staat de eerder genoemde onderzoeksvraag centraal. Lopende en op stapel staande onderzoeken en ontwikkeltrajecten zoals Field Lab Oost (Amsterdam Oost) en de Herstelwerkplaats in Amsterdam Zuid staan ook sterk in het teken van het zoeken van aanknopingspunten voor een dragende samenleving. De focus zal sterk gericht blijven op het microniveau: de alledaagse activiteiten van professionals, sociale netwerken en cliënten. Ook de koppeling van onderzoek, ontwikkelen, onderwijs en ondersteunen zal een kenmerkend onderdeel blijven. Nu door de decentralisaties de nadruk steeds meer komt te liggen op lokaal maatwerk en 'verzorgingssteden', is een cyclisch proces van voortdurend 'leren innoveren' nog belangrijker geworden. Het gaat om een voortdurende wisselwerking tussen onderzoek, onderwijs en praktijk. Hiermee onderscheidt het onderzoek van hogescholen zich van andere onderzoekers. Onze aanpak werken we hieronder verder uit.



### **Onze ambitie: onderzoek, ontwikkeling, ondersteuning en onderwijs gericht op sociale ondersteuning**

De Hogeschool van Amsterdam, in het bijzonder de sociaal-agogische opleidingen en het Amsterdams Kenniscentrum Maatschappelijke Innovatie (AKMI), willen via de Wmo-werkplaatsen huidige en toekomstige sociale professionals opleiden tot streetwise, praktijkgerichte ondersteuners van de *civil society*. We combineren de kennis- en praktijkvragen van gemeenten, formele en informele zorgaanbieders en professionals. Kenmerkend voor onze aanpak is een sterke koppeling tussen de vier O's van onderzoek, ontwikkeling, onderwijs en ondersteuning aan de praktijk.

**Onderzoeken** worden uitgevoerd door de verkenning van nieuwe praktijkvragen van professionals en formele en informele organisaties rond het thema sociale ondersteuning. Hoe mobiliseren in de metropoolregio Amsterdam professionals en de lokale civil society sociale ondersteuning voor huishoudens in kwetsbare posities? En hoe werken ze daarbij samen?

Dit verkennen we vooral via kwalitatief onderzoek dicht op de praktijk via interviews, observaties en focusgesprekken. Pas op het microniveau wordt immers duidelijk hoe bijvoorbeeld sociaal maken inhoud krijgt. Het onderzoek kenmerkt zich vaak door een multi-actorenperspectief waarbij zowel de posities, percepties en acties van professionals, cliënten als vrijwilligersorganisaties in kaart worden gebracht. Evaluatieonderzoek verrichten we via mixed-methods. We analyseren trends (bijvoorbeeld over veranderingen in de omvang van publieke dienstverlening en vrijwillige inzet) en proberen met kwalitatief onderzoek verklaringen daarvoor te vinden. De onderzoeksopzet omvat standaard een of meer elementen van actie-onderzoek: hoe kan de onderzoeker op basis van zijn of haar onderzoeksresultaten bijdragen aan verbeteringen van de praktijk?

Op basis van onze bevindingen **ontwikkelen** we samen met stakeholders innovatieve praktijken, bijvoorbeeld gericht op een dialoog tussen formele en informele hulpbronnen. Steeds gaat het erom samenwerking te verbeteren. Vervolgens **ondersteunen** we de invoering van deze innovaties en transformaties in de praktijk door (na)scholingstrajecten. **Opleiden** geschiedt via leerlijnen voor (toekomstige) outreachende professionals, maar ook door parallelle leertrajecten voor ervaringsdeskundigen en andere informele krachten, teamleiders, ambtenaren en bestuurders. De ambitie is bijvoorbeeld dat in 2020 één op de vijf afstudeerscripties van MWD aansluit bij de onderzoeksagenda van het AKMI. Daarmee draagt de opleiding direct bij aan de actuele kennisproductie binnen de Wmo-werkplaats. De opleiding kan door haar contacten met de praktijk een belangrijke rol vervullen in de vorming en het onderhoud van een dynamisch regionaal netwerk. Door praktijkinstellingen te detecteren die bezig zijn met vernieuwende werkwijzen wil de opleiding 'preferente partners' gaan benoemen. Met deze partners kunnen de sociaal-agogische opleidingen en de Wmo-werkplaats de 'architectuur van nabije ondersteuning' actief vorm gaan geven.

Voor de Hogeschool van Amsterdam is samenwerking een sleutelwoord om deze ambities bij de vernieuwde Wmo-werkplaats te realiseren. Graag gaan wij met andere partijen in gesprek om samen te bouwen aan nabije sociale ondersteuning dichtbij mensen in kwetsbare situaties.