

# Werken in de halfde lijn

Sociaal werk in de wijk.  
Hoe doe je dat?

Lineke Verkooijen, Quinta Ansem

Werken in de halfde lijn  
*Sociaal werk in de wijk. Hoe doe je dat?*  
Lineke Verkooijen, Quinta Ansem

ISBN 978 90 8850 769 4

NUR 740

© 2017 B.V. Uitgeverij SWP Amsterdam

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veele-  
voudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of open-  
baar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, me-  
chanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder  
voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond  
van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stbl. 351,  
zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, Stbl. 471 en artikel  
17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde ver-  
goedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3060, 2130  
KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in  
bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurs-  
wet 1912) dient men zich tot Uitgeverij SWP (Postbus 12010, 1100 AA  
Amsterdam-Zuidoost) te wenden.

# Inhoud

<b>Introductie</b>	<b>7</b>
<b>1 Wijkwerkers en hun opdracht</b>	<b>9</b>
1.1 Inleiding	9
1.2 Wijkwerkers	9
1.3 Sociale wijkwerkers	15
1.4 Over verandering	17
1.5 Procesmethodiek voor de sociale wijkwerker	19
<b>2 Hulpvraagverheldering</b>	<b>23</b>
2.1 Inleiding	23
2.2 Hulpvraagverheldering	24
2.3 Toelatingsmodel	26
2.4 Hulpverleningsprocessen	30
2.5 Hulpmiddel bij toelatingsmodel	35
2.6 Samenredzaamheidmonitor	37
2.7 Hulpmiddel bij samenredzaamheidmonitor	39
2.8 Casus Annette	43
<b>3 Ondersteuningsplan</b>	<b>49</b>
3.1 Inleiding	49
3.2 Integrale werkwijze	50
3.3 Integrale benadering	52
3.4 Visie op hulpverlening of ondersteuning	53
3.5 Ondersteuningsplan en eigenaarschap	55
3.6 Ondersteuningsplan maken	56
3.7 Eigen plan	57
3.8 Informatie ten behoeve van een ondersteuningsplan	62
3.9 Hulpmiddel voor een ondersteuningsplan	63
3.10 Casus Annette	73

<b>4</b>	<b>Collegiale raadpleging</b>	<b>77</b>
4.1	Inleiding	77
4.2	Collegiale raadpleging	78
4.3	Casuïstiekbespreking en methodische collegiale raadpleging	79
4.4	Client-Centered-casus-benadering versus Consultee-Centered-casus-benadering	82
4.5	Program-Centered-proces-benadering	92
4.6	Program-Centered-proces-benadering versus Consultee-Centered-proces-benadering	99
<b>5</b>	<b>Presentie, preventie en collectieve hulpvragen</b>	<b>101</b>
5.1	Inleiding	101
5.2	Presentie	102
5.3	Preventie	108
5.4	Collectieve hulpvragen en voorzieningen	115
5.5	Hulpvraagsignalering	116
5.6	Collectief aanbod ontwikkelen	121
	<b>Dankwoord</b>	<b>125</b>

# Introductie

Na enige jaren intensief betrokken te zijn geweest bij de ontwikkeling van sociale wijkteams en het werk van wijkverpleegkundigen, vinden we het tijd worden om een aantal verkregen inzichten te delen. Met deze uitgave willen we werkers in de wijk, het dorp, de buurt of straat praktische handvatten bieden voor hun werk. Met dit boek trachten we niet alleen een antwoord te geven op de vraag: *Wat moet er gedaan worden?*, maar vooral ook op de vraag: *Hoe doe je dat dan?* Ten behoeve van beantwoording van de tweede vraag, maken we gebruik van een aantal hulpmiddelen. Deze hulpmiddelen zijn bedoeld als inspiratiebron. Het zijn geen dogma's in de zin van 'ze moeten gebruikt worden'. We hopen hiermee een bijdrage te leveren aan het ondersteunen van professionals bij de uitvoering van hun taken.

Om te voorkomen dat we in dit boek steeds de hele riedel 'de wijk, het dorp, de buurt, de straat', moeten gebruiken (en dan mogelijk nog niet compleet zijn), spreken we verder alleen over 'de wijk'.

De handvatten en hulpmiddelen die we in dit boek bieden, hebben vooral betrekking op het zogeheten werken in de halfde lijn en ze zijn met name gericht op het werk van sociale wijkwerkers. Wij vermoeden dat delen van de inhoud van dit boek echter ook bruikbaar zijn in andere sectoren waar wijkwerkers actief zijn, zoals politieagenten, zorgverleners en vrijwilligers. Hoewel we ons in dit boek vooral richten tot de sociaal werkers in de wijk, gebruiken we voor de leesbaarheid ook wel eens de term *wijkteam*; met die term bedoelen we echter niet een organisatie, maar een team van sociale werkers in de wijk. De kernactiviteit van deze professionals staat centraal in dit boek (en dus niet het wijkteam als organisatie).

Dit boek telt vijf hoofdstukken:

- Hoofdstuk 1 gaat over de wijkwerkers en hun opdracht.
- In hoofdstuk 2 beschrijven we het thema vraagverheldering.
- In hoofdstuk 3 gaan we in op het ondersteuningsplan en de toeleiding naar passende ondersteuning.
- In hoofdstuk 4 bespreken we collegiale raadpleging.
- In hoofdstuk 5 komt de opdracht 'adequate preventie' aan de orde.

# Wijkwerkers en hun opdracht

## 1

### 1.1 Inleiding

Met de komst van wijkteams hebben tevens een aantal nieuwe concepten of begrippen hun intrede gedaan in het sociaal domein. Sommige van deze concepten leidden eerder tot verwarring dan tot duidelijkheid over de nieuwe opdracht van het sociaal werk in de wijk. Om te voorkomen dat wij met ons boek nog meer verwarring veroorzaken, starten we in dit hoofdstuk met het zo concreet mogelijk beschrijven van wat wij met bepaalde begrippen bedoelen. We zoomen in op:

- wijkwerker en sociale wijkwerker;
- T-shaped en  $\pi$ -shaped professional;
- generalist en specialist;
- halfde lijn en overige echelons;
- transformatie of verandering.

We sluiten af met een korte introductie van de handvatten voor de wijkwerkers om binnen deze veranderingen vorm te geven aan hun nieuwe opdracht.

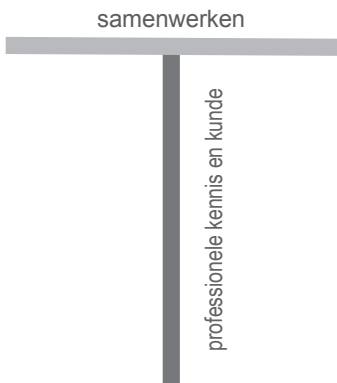
### 1.2 Wijkwerkers

Wijkwerkers zijn professionals die direct zijn geconfronteerd met de consequenties van de huidige transformatie in de samenleving, en dat heeft een enorme impact op hun professionele identiteit. Ruijters en Simons (Ruijters, 2015) noemen een professional in het sociaal domein iemand die met de eigen specialistische kennis en ervaring klanten, of in dit geval wijkbewoners, op een competente en integere manier van dienst is.

Bovendien willen professionals hierin steeds beter worden. Daarom moet een professional zichzelf goed kennen, kritisch zijn op zichzelf en het eigen handelen ter discussie durven stellen. Een professional in het algemeen is iemand die beroepsmatig ergens mee bezig is. Een andere term zou dus kunnen zijn: een beroepsbeoefenaar. Het beroep van de huidige wijkwerker wordt ook wel als een T-shaped professional geïllustreerd (paragraaf 1.2.1). Daarnaast bekleedt de wijkwerker een positie op de halfde lijn (paragraaf 1.2.3).

### 1.2.1 T-shaped professional

Het concept van het T-shaped model komt vermoedelijk van David Guest (1991). Met behulp van dit model worden twee typen competenties geïdentificeerd die in elk beroep of professie van belang zijn: diepte- en breedtecompetenties. De dieptecompetenties vormen de verticale lijn van de T. De breedtecompetenties vormen de horizontale lijn van de T. Met dieptecompetenties worden de competenties bedoeld die specifiek voor dat beroep van toepassing zijn of het specialistische deel van het beroep. De breedtecompetenties betreffen het vermogen om te kunnen samenwerken (zie figuur 1.1).



Figuur 1.1 T-shaped model

Op het snijpunt van het ‘pootje’ en het ‘dakje’ van de T liggen de competenties voor samenwerking met vakgenoten, de breedte wordt bepaald door de competenties voor samenwerking met specialisten uit andere disciplines. Deze competenties betreffen in essentie ‘communicatie skills’ en open staan voor wat de andere disciplines doen en kunnen betekenen.



De opdracht van de T-shaped professional is om bij het eigen handelen naast het eigen referentiekader ook het referentiekader van 'specialisten' te betrekken. Bij de wijkwerker als T-shaped professional zijn de 'specialisten' met wie moet worden samengewerkt zowel (formele) betaalde beroepsbeoefenaars, als (informele) vrijwillige 'beroepsbeoefenaars' als wijkbewoners en hun netwerk.

Het specialisme van de meeste betaalde beroepsbeoefenaars in de wijk is *problem solving*. Dit vormt het pootje van de T. Het dakje van de T bestaat in het geval van de wijkwerkers uit communicatie skills die gericht zijn op het werken binnen de transformatiedoelen die wij duiden als:

- 1 maatwerk dat is afgestemd op de individuele ondersteuningsbehoefte, c.q. aansluiten op eigen kracht en eigen regie;
- 2 integrale werkwijze;
- 3 in beginsel 'ondersteunen bij' en 'zorgen voor' waar dat nodig is;
- 4 aandacht voor effectiviteit en efficiëntie;
- 5 adequate preventie.

Deze opdracht, het meevormgeven aan de transformatiedoelen is ook samen te vatten als: pas wanneer de eigen kracht van burgers ontoereikend is, komt professionele hulpverlening op het terrein van zorg en welzijn in beeld. Dit betreft maatwerk en bestaat bij voorkeur uit samenwerking tussen formele en informele ondersteuning. Daarbij gaan algemene voorzieningen voor op specifieke dienstverlening en moeten verbindingen worden gelegd over de grenzen van de eigen professie. Dit alles met inachtneming van effectiviteit en efficiëntie.

Lies Korevaar, destijds lector Hanzehogeschool Groningen, legt de T-shaped professionele wijkwerker als volgt uit: 'De liggende balk van de T staat voor de generalistische competenties, zoals het versterken van eigen kracht en regie en die van het netwerk, integraal werken, verbindingen leggen tussen collectief en individueel en tussen formeel en informeel. De verticale balk van de T staat voor de meer vakspecifieke competenties van de professional bijvoorbeeld kennis van bijvoorbeeld schuldsanering, individuele hulpverlening, opbouwwerk, ouderenwerk of verpleging en verzorging' (Movisie, 2013).

### 1.2.2 Generalist en specialist

Margot Scholte en Ard Sprinkhuizen hebben de termen ‘generalist’ en ‘specialist’ binnen het sociaal werk geïntroduceerd. Onder andere via hun boek *De generalist* (Scholte e.a., 2012). De generalist in het sociaal werk heeft vanuit zijn of haar eigen professionaliteit een brede blik. Het is een professional die van vele markten thuis is en die vroegtijdig en integraal een grote verscheidenheid aan problemen kan aanpakken. Een specialist is dan iemand die op een beperkt gebied heel veel kennis heeft. Deze termen leiden in de praktijk echter nogal eens tot verwarring. Daarom beschrijven we in deze paragraaf de positie die wij innemen ten aanzien van deze termen.

Het citaat van Lies Korevaar lijkt een verbinding te leggen tussen een generalist en het dakje van de T. In deze opvatting gaat het bij ‘generalist’ vooral om ‘samenwerking’ en dan met name om de communicatieve skills die hierbij nodig zijn. Het gaat om vier typen samenwerking en de bijbehorende skills:

- 1 samenwerking met wijkbewoners en/of cliënt/cliëntsysteem (informeel);
- 2 samenwerking met informele ondersteuners en/of wijkbewoners (informeel);
- 3 samenwerking met beroepsgenoten (formeel);
- 4 samenwerking met andere beroepsbeoefenaars (formeel).

De transformatieopdracht leidt tot een verandering in werkwijzen en verhoudingen tussen betrokkenen. De hier gepresenteerde vier typen samenwerking waren altijd al aan de orde. Echter, onder invloed van de transformatiedoelen is de nadruk op ‘samenwerking’ verschoven van de laatste twee naar de eerste twee, waardoor de laatste twee ook een andere inhoud krijgen. Deze uitdaging is te herkennen in de hele zorg- en welzijns wereld. Voor sommige beroepsbeoefenaars is deze verandering overigens minder groot omdat van oudsher het accent van hun beroepsuitoefening al meer op de eerste twee samenwerkingsuitdagingen lag.

In onze opvatting van ‘generalist’ staat dus de samenwerkingsuitdaging centraal en niet de brede blik. Deze brede blik kan overigens wel een op-

brengst zijn van de samenwerking, maar het hebben van een brede blik beschouwen we niet als een voorwaarde om generalistisch te kunnen werken.

### 1.2.3 Halfde lijn werker

De term ‘halfde lijn’ hebben wij zelf verzonnen. We gebruiken dit begrip om de positie van de wijkwerker binnen een reeds lang bestaande ordening van hulpverlening te kunnen duiden. Er zijn verschillende manieren van ordening of ordeningsprincipes binnen de zorg- en welzijnssector van toepassing. Eén ervan is het ordeningsprincipe op basis van de afstand tussen de individuele hulpvrager en de hulpverlening (Verkooijen e.a., 2014). Bij dit ordeningsprincipe is sprake van een soort hiërarchische indeling, echelons genoemd. Oorspronkelijk werden vier echelons of ‘lijnen’ onderscheiden:

- Het nulde echelon of de nulde lijn bestond uit hulp die gegeven werd aan hulpvragers door anderen dan betaalde beroepsbeoefenaars. Het gaat dan met name om zelfzorg, mantelzorg en hulp van andere netwerkleden.
- Het eerste echelon of de eerste lijn bestond uit hulp die geleverd werd door betaalde beroepsbeoefenaars waartoe hulpvragers zich rechtstreeks konden wenden. Een verwijzing van een andere professional of hulpverlener was niet nodig. Het bekendste voorbeeld is de huisarts.
- Het tweede echelon of de tweede lijn bestond uit hulp die niet direct toegankelijk was voor hulpvragers. Daartoe was een verwijzing nodig van iemand vanuit het eerste echelon. Voorbeelden zijn specialistische zorg in een ziekenhuis of gespecialiseerde jeugdzorg.
- Het derde echelon of de derde lijn betrof alle hulp waarbij een hulpvrager werd opgenomen in een instelling. Een klassiek voorbeeld is de zorg in een verpleeghuis. Veel vormen van residentiële jeugdzorg werden ook opgevat als derdelijnszorg. Voor dit type hulp was veelal een indicatie nodig die werd afgegeven door een onafhankelijk indicatieorgaan.

‘Deze indeling komt van oorsprong uit de gezondheidszorg. Het principe van de echelonering stamt uit de jaren 70 van de vorige eeuw en is gebaseerd op het uitgangspunt van lichte hulp waar mogelijk en zwaardere hulp waar nodig en op doorverwijzing’ (Verkooijen e.a., 2014). De huidige transformatieopdracht is dus niet zo nieuw als wel eens wordt betoogd.

Op enig moment is de welzijnssector ook ingedeeld op basis van dit ordeningsprincipe. Een deel van de wijkwerkers, zoals opbouwwerkers en straathoekwerkers, noemen zichzelf geen hulpverlener. Zij houden zich vooral bezig met collectieve vraagstukken en niet of minder met vraagstukken van individuen. Ze zijn eerder voorwaardenscheppend dan hulpverlenend bezig. Deze wijkwerkers werden veelal geplaatst op de nulde lijn. De termen 'presentie' en 'verbinding' zijn hier tevens aan gekoppeld. Het zijn echter wel betaalde beroepsbeoefenaars, waardoor deze positionering een beetje wringt. Ook 'preventie' werd vaak geplaatst in de nulde lijn. Hier geldt echter ook dat het doorgaans een activiteit van betaalde professionals betreft. De positie van vrijwilligers verdient hierbij ook nog onze aandacht. Ook zij werden op de nulde lijn geplaatst, maar in de huidige ontwikkelingen begint dat ook te wringen. Met name door de wijze waarop vrijwilligerswerk steeds meer vanuit professionele of semiprofessionele organisaties vorm wordt gegeven.

Onze ervaringen met sociale wijkteams in de vorm van actieonderzoek hebben geresulteerd in de vaststelling dat sociale wijkwerkers met betrekking tot hun 'toegangsopdracht' (zie hoofdstuk 2) zich op basis van dit ordeningsprincipe, dus op basis van de afstand tussen de individuele hulpvrager en de daadwerkelijke hulpverlening, op de halfde lijn bevinden. Daarmee bedoelen we dat sociale wijkwerkers een positie innemen (halfde lijn) tussen de burger als hulpvrager en/of het netwerk in de rol van 'hulpverlening' (nulde lijn) en die van betaalde hulpverlening in de andere lijnen. Met de 'halfde lijn' positionering willen we ook duidelijk maken dat sociale wijkwerkers in relatie tot complexe hulpvragen in principe geen directe hulp verlenen in de zin van problem solving. Dit type hulpverleningsactiviteiten positioneren wij op de hogere echelons. Er zijn wijkteams waarin de verschillende echelons binnen hun opdracht door elkaar lopen. In dit boek willen we een duidelijk onderscheid maken om een bijdrage te leveren aan het verder verminderen van verwarring.

### 1.3 Sociale wijkwerkers

De kern van de taak van een sociale wijkwerker is *preventie* en wijkbewoners *helpen zoeken* naar een passende ondersteuning al dan niet in de vorm van ‘hulpverlening’ en/of een collectieve voorziening.

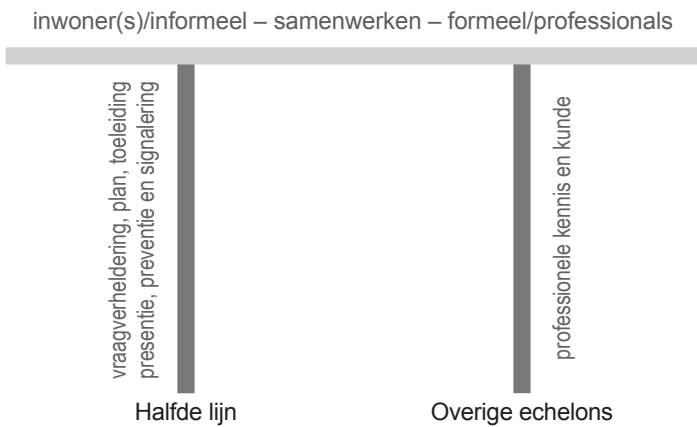
Men lijkt tegenwoordig in de welzijnssector liever ‘ondersteuning’ te gebruiken dan ‘hulpverlening’ omdat de term ‘hulpverlening’ te sterk verbonden zou zijn aan ‘een gebrek’ en te weinig gericht is op de ‘mogelijkheden’ van de ander. Echter, het gaat hier om een handelen door een persoon of personen in relatie tot een hulpvraag. Een passende reactie op een hulpvraag is hulp verlenen. Dit kan vele gezichten hebben en door veel verschillende personen worden uitgevoerd. Ook de buurvrouw kan hulp verlenen. Door het woord te veranderen verandert de attitude niet automatisch mee. Wij willen een bijdrage leveren aan een herwaardering van het begrip ‘hulp verlenen’ door de inhoud van het begrip centraal te stellen en niet het woord te omzeilen.

Terug naar de taak van de sociale wijkwerker. De sociale wijkwerker is in eerste instantie dus geen uitvoerend hulpverlener. Naast de preventieve taak helpt de sociale wijkwerker wijkbewoners zoeken naar hoe een probleem of hulpvraag kan worden aangepakt en wie dat doet. Dit resulteert in een ondersteuningsplan: een totaalplaatje van wat nodig is aan informele en/of formele hulp, huishoudelijke verzorging en/of andere voorzieningen. De vraag of er kan worden afgeschaald of dat opschalen noodzakelijk is, is hier onderdeel van. Verder helpt de sociale wijkwerker, indien van toepassing, om de deur open te maken naar betaalde professionele hulpverleners en/of onbetaalde hulpverleners, zoals vrijwilligers. Daarmee is de specialisatie *helpen zoeken* – of dit deel van het pootje van de T – van een sociale wijkwerker te duiden als:

- 1 hulpvraagverheldering;
- 2 ondersteuningsplan opstellen;
- 3 toeleiding naar passende ondersteuning.

Dit is een duidelijk andere specialisatie dan die van een professionele hulpverlener. Het pootje van de T van een professionele hulpverlener, dus hun professionele kennis en kunde, is gericht op problem solving van de hulpvraag en gaat om:

- 1 vaststellen wat het probleem is of diagnose stellen;
- 2 doel bepalen;
- 3 hulp plannen;
- 4 hulp uitvoeren;
- 5 evalueren of vaststellen van het resultaat.



Figuur 1.2 Sociale wijkwerker als  $\pi$ -shaped professional

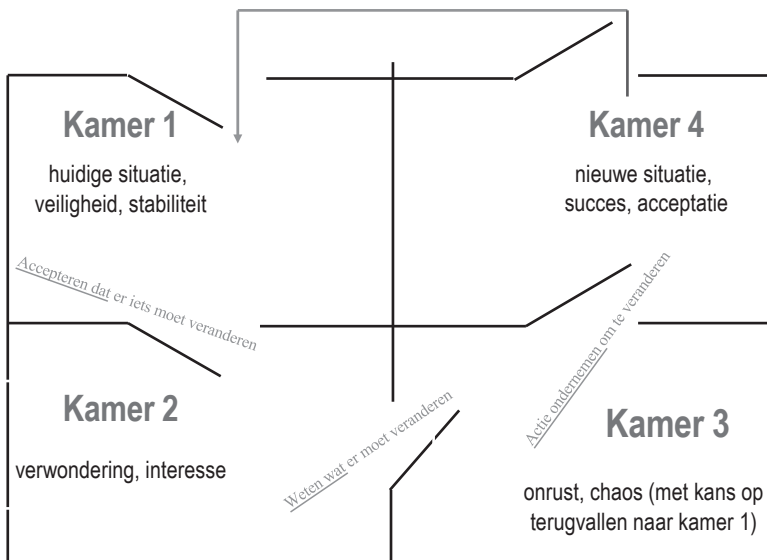
Sociale wijkwerkers hebben naast hun taak op de halfde lijn over het algemeen ook een andere eigen professie, al dan niet in de hulpverlening. Veel sociale wijkwerkers zijn daarmee een soort ‘ $\pi$ -shaped professional’ (figuur 1.2). Het is daarom dat wij voor dit boek ook de titel *Werken in de halfde lijn als tweede beroep* hebben overwogen. Overigens voelt de ene wijkwerker een groter gat tussen de twee pootjes van de pi ( $\pi$ ) dan de andere wijkwerker. Een buurt- of opbouwwerker bijvoorbeeld zit van oorsprong in zijn of haar eigen professie al dichterbij de halfde lijn dan bijvoorbeeld veel maatschappelijk werkers. Toch is het zaak om deze twee beroepen, die bij veel sociale wijkwerkers in één persoon verenigd worden, goed van elkaar te kunnen onderscheiden om beide taken tot hun recht te laten komen. We hopen dat dit boek hier een bijdrage aan levert. We richten ons daarbij op het bieden van handvatten voor de kerntaken van het ‘tweede beroep’, het werken in de halfde lijn.

Deze specialisatie van de sociale wijkwerker en de nieuwe samenwerkingsuitdaging voor het generalistische deel, vormen samen de twee belangrijkste veranderingen binnen de totale transformatie.

## 1.4 Over verandering

We leven in een wereld van voortdurende verandering waarin 'leven-lang-leren' onontkoombaar is. Dat geldt ook voor de wijkwerker. Daarbij gaat het zowel om het specialistische als het generalistische deel. Met name dat generalistische deel, dat voor alle beroepsbeoefenaars in de zorg- en welzijnssector van toepassing is – dus de communicatieve skills in relatie tot de transformatiedoelen, of het dakje van de T – zijn het meest in verandering en zullen vermoedelijk ook het meest aan verandering onderhevig blijven. Immers, een 'ambacht' is in de loop der eeuwen minder aan verandering onderhevig gebleken dan de eisen die aan 'samenwerking' gesteld worden.

In het omgaan met voortdurende verandering of 'leven-lang-leren' doorlopen we volgens Weisbord (1992) als het ware vier kamers.



Figuur 1.3 Vierkamermodel

Deze vergelijking heeft Weisbord overigens overgenomen van de Zweedse sociaal-psycholoog Claes Janssen (1975). Volgens Janssen leeft en beweegt ieder individu en iedere groep of organisatie zich in een vierkamerappartement. Door externe gebeurtenissen (of 'de verandering') en de interne vertaling daarvan (of 'het leven-lang-leren'), doorlopen we de kamers van het appartement. Het hier gepresenteerde model is een eigen vrije vertaling van dit vierkamermodel (zie figuur 1.3).

Tussen kamer 1 (de huidige situatie) en kamer 4 (de nieuwe situatie) is geen deur. Je moet dus altijd via de verwondering en interesse en door de onrust en chaos naar de nieuwe situatie. En je bent nooit 'klaar'. Zodra de nieuwe situatie is bereikt en er dus sprake is van een nieuwe 'huidige situatie', dient zich vaak alweer iets aan dat tot nieuwe verwondering leidt en waardoor je je opnieuw tot deze situatie moet verhouden. Dit betekent doorgaans dat je accepteert dat er iets moet veranderen, waardoor je de stap van kamer 1 naar kamer 2 zet.

Accepteren dat er iets moet veranderen is nog niet hetzelfde als weten wat er moet veranderen of het ook zo doen.

Sociale wijkwerkers accepteren dat er iets is veranderd in de hulpverlening in het sociale domein. Anders hadden ze niet gesolliciteerd op de functie van sociale wijkwerker. Daarmee zijn zij als het ware in kamer 2 gestapt.

In onze ervaring met sociale wijkteams valt op dat veel teamleden zich op dit moment klem voelen zitten tussen de nieuwe taak van wijkwerker, de generalistische opdracht en het specialisme waarin ze zijn opgeleid. Het lijkt een botsing van ten minste drie paradigma's (die van de nieuwe taak van wijkwerker, die van de generalistische opdracht en die van het specialisme waarin ze zijn opgeleid). Bovendien hebben veel sociale teams de opdracht meegekregen zich te gedragen als een zelforganiserend of zelfsturend team, veelal echter zonder dat zij daarvoor duidelijke kaders en/of mandaten hebben meegekregen. Een en ander wordt nog gecompliceerder doordat veel sociale wijkwerkers niet alleen werkzaam zijn in de wijk, maar tevens werken voor een hulpverlenende organisatie in de rol van hulpverlener. Gecompliceerder ook, omdat het tempo van de transformatie of de beoogde cultuurverandering bij sociale wijkteams en hulpverlenende organisaties doorgaans niet gelijk loopt. Hierdoor kun-



nen bij de professional gevoelens ontstaan die te duiden zijn met de term *Professional Split Personality Disorder* (Ansem, 2016). In de opvatting van Weisbord, duidt dit op een situatie die vergelijkbaar is met het zich bevinden in kamer 3. Als onderzoekers en ondersteuners hebben wij diepe bewondering voor de mensen die desondanks hun werk zo goed mogelijk proberen te doen. Met als kompas hun hart voor de mensen waarvoor ze het doen, blijven ze zich vol overgave inzetten. Soms ten koste van zichzelf. Wanneer je je in deze situatie bevindt of wanneer je in kamer 3 bent aangeland, dan bestaat het risico dat je terugvalt in kamer 1, dus dat je terugrijpt op oude en vertrouwde manieren van doen. Zeker als het nieuwe te veel ten koste gaat van jezelf.

Figuur 1.3 maakt duidelijk dat tussen het weten wat je moet doen en het daadwerkelijk ook zo handelen, altijd een periode van onrust of zelfs chaos zit met het risico om als het ware te stoppen met leren. De handvatten in dit boek zijn vooral bedoeld voor het nemen van de deur naar kamer 4.

Wanneer kamer 4 is bereikt, is het echter nog niet 'klaar'. De nieuwe situatie die ontstaan is, wordt vervolgens weer de huidige situatie. Het leerproces of de verandering begint weer van voren af aan. Zo ontstaat in de ideale wereld een cyclus van continue verbetering, bijvoorbeeld in het handelen van professionals zoals wijkwerkers.

## **1.5 Procesmethodiek voor de sociale wijkwerker**

De specialistische opdracht van de sociale wijkwerker is dus samen te vatten tot:

- 1 hulpvraagverheldering;
- 2 ondersteuningsplan opstellen;
- 3 toeleiding naar passende ondersteuning.

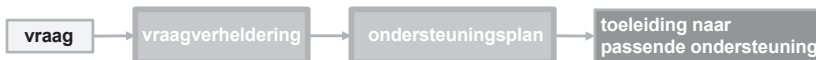
De generalistische opdracht van de wijkwerker betreft samenwerking gericht op:

- 1 maatwerk dat is afgestemd op de individuele ondersteuningsbehoefte, c.q. aansluiten op eigen kracht en eigen regie;
- 2 integrale werkwijze;

- 3 in beginsel 'ondersteunen bij' en 'zorgen voor' waar dat nodig is;
- 4 aandacht voor effectiviteit en efficiëntie;
- 5 adequate preventie.

Deze samenwerking is in de eerste plaats de samenwerking met de wijkbewoner en/of zijn of haar netwerk. Een samenwerking die gekenmerkt wordt door aansluiten bij eigen kracht en eigen regie. In de tweede plaats gaat het om de samenwerking met informele hulpverleners. In de derde plaats betreft het de samenwerking met andere professionals. Dit op basis van de welbekende riedel: 'Eerst de burger, dan het netwerk, dan de vrijwilliger, dan de professional.'

De specialistische opdracht, dus het kernproces of primaire proces, van de sociale wijkwerker is weergegeven in figuur 1.4.



Figuur 1.4 Het primaire proces van de sociale wijkwerker

Voor het handelen van de wijkwerker binnen dit proces is in co-creatie met 24 sociale wijkteams een procesmethodiek ontwikkeld. Met *procesmethodiek* bedoelen we een geheel van methoden dat handvatten biedt voor een totaal (werk)proces, in dit geval het primaire proces van een sociaal wijkwerker. We hebben het de naam *OERmethodiek* gegeven. De OERmethodiek bestaat uit de onderdelen:

- toelatingsmodel;
- samenredzaamheidsmonitor;
- ondersteuningsplan;
- collegiale raadpleging;
- preventie en presentie.

OER is de afkorting van Ondersteuning Eigen Regievoering. Met de methodiek wordt aangesloten op de eigen regievoering (Verkooijen, 2006) van inwoners en wordt het werk van de sociale wijkwerkers ondersteund. Bovendien verwijst het woord OER naar een begin of oorsprong van iets. We willen met deze methodiek tevens een inspiratiebron bieden voor (het ontwikkelen van) het denken en handelen van sociale wijkwerkers in deze