

# Verlag Nationaal Eropaf! Laboratorium

13 oktober 2011

Ruim 425 mensen maakten met elkaar het Nationaal Eropaf-laboratorium dat donderdag in het Amsterdamse MuzyQ-centrum werd georganiseerd, tot een eclatant succes. Het was een bijzonder congres omdat de organiserende stichting Eropaf haar vijfjarig bestaan wilde vieren met wat zij het ‘eerste Nederlandse benefietcongres’ noemde. Anders gezegd: met het Eropaf-laboratorium wilde de stichting geld ophalen voor een nieuw initiatief: het opzetten van een steunpunt voorkomen huisuitzettingen.

Dat is meer dan gelukt. Met behulp van deelnemersbijdragen, sponsors, de belangeloze medewerking van een groot aantal mensen die inleidingen verzorgden en het voortouw namen in de discussies, en een spectaculaire door Pieter Hilhorst geleide veiling haalde de stichting meer dan € 30.000,- op, na aftrek van kosten! Ruim voldoende om het steunpunt uit de startblokken te schieten. Meer informatie daarover vindt u op de onlangs gelanceerde site:

[www.huisuizetting.info](http://www.huisuizetting.info).

Maar die opbrengst was niet het enige wat het Eropaf-laboratorium tot een succes maakte. Belangrijker was dat de ruim vierhonderd deelnemers een dag lang, in acht deellaboratoria, hun hersens kraakten over alle hot items in de discussie over – ondermeer - een nieuw soort (eropaf-)professionals, het herontwerpen van dienstbaarheid van professionals, burgerkracht en de vraag hoe de organisaties eruit zien waarin deze vernieuwingen worden gepraktiseerd. Dat zijn thema's die momenteel niet alleen in elk stadhuis ambtenaren en politici bezig houden, maar die daarbuiten ook tot talloze nieuwe initiatieven en praktijken leiden. Dat zijn de vonken die het vuur van de verandering moeten aansteken. En dat, zo blijkt tijdens het Eropaf-laboratorium, op tal van plaatsen het geval.

Er is, met andere woorden, sprake van een beweging die werkt aan een transitie van de instituties, die zoekt naar nieuwe vormen en voorbeelden. Die beweging kwam donderdag 13 oktober bijeen en de energie spatte ervan af. Dat maakte de dag tot een ware happening.

**Jos van der Lans, dagvoorzitter<sup>1</sup>**

PS: Naast de laboratoria is de dag ook opgeluisterd met theater in de grote zaal door Kapok en tijdens de lunch door theatergroep Jet. 's Middags is ook het boek *Samensturing in de maatschappelijke opvang* gepresenteerd ([hier](#) te bestellen). Meer foto's van het congres zijn [hier](#) te vinden.



<sup>1</sup>

Eerder verschenen op het weblog van Jos van der Lans (zie [hier](#))



## Belangrijkste punten

**Opening:** De wordt geopend met een welkomstwoord door Lieke Tesingh, wethouder in stadsdeel Oost en mede-gastvrouw van deze dag. Daarna leiden Jos van der Lans en Carolien de Jong het congres in. De reden dat het congres op dit moment is georganiseerd is dat we op een belangrijk kruispunt staan. Hoe moet de kanteling van denken worden weergegeven en hoe geven we de transitie vorm tussen burgers en professionals. Hoe gaan we de verhouding tussen burgers en professionals vormgeven?



**Lab 1, innovatiekracht:** Hans Zuiver vertelde dat de welzijnsorganisaties in een spagaat zitten. Enerzijds zijn zij van mening dat de overheid zaken anders moet regelen, anderzijds zijn zij afhankelijk van deze overheid wat betreft subsidie en dient zij deze te vriend te houden.

**Lab 2, uitvoeringskracht:** Uiteindelijk gaat het erom dat je de gezinnen uit een toestand van voortdurende onveiligheid weg kunt halen door hen handvaten te geven hoe ze zelf verschillende taken kunnen doen en daarmee stress weg te nemen. Het gaat vaak om basale praktische zaken, die door de bureaucratie enorm ingewikkeld zijn geworden, maar door hen de weg te wijzen en de buurt te activeren kunnen ze vaak al veel zelfstandiger worden. Een generalist weet dan ook zijn weg te vinden in de bureaucratische wereld, durft op gezinnen en de buurt af te stappen en daar aan de slag te gaan.

**Lab 3, bestuurskracht:** Het pleidooi van Daniël Giltay Veth: Gebruik je boerenverstand, denk logisch na en gebruik practice based werken in plaats van evidence based werken.

**Lab 4, burgerkracht:** Bekijk wat passend is en niet wat mogelijk is! De kring groter maken en in beweging brengen. Het geld moet meer naar de burger en minder naar de overheid. Want de eigenaar van het probleem, is ook eigenaar van de oplossing. Stel niet het probleem, maar de oplossing centraal.

**Lab 5, professionele kracht:** Wat is er ontwikkeld binnen dit laboratorium? “Als professional weet jij wat het beste voor je is. Kom in actie!” Wilma Beltman voegt toe: “weg met al die kleine vakbondjes. Verenigen! Één stam, met kleine takjes en ieder zijn eigen beroepscode.”

**Lab 6, gemeenschapskracht:** Wat de besproken projecten tot een succes maken is dat er op een open, oprechte en betrokken manier, met een constante en herhalende aanwezigheid, hard wordt gewerkt om het vertrouwen van de burgers te winnen. Dit vraagt geduld en doorzettingsvermogen.

**Lab 7, herstelkracht:** Het is belangrijk om tijd en ruimte te nemen en om met de cliënten in dialoog te gaan, soms ook over koetjes en kalfjes. Dit is de basis om uiteindelijk een goede relatie/samenwerking met een cliënt op te bouwen.

**Onderaan dit congres verslag staan per laboratorium uitgebreide verslagen, met nogmaals alle links naar sprekers en achtergrondinformatie.**

## Reacties

*Het toeval wil dat er, vlak voor het Eropaf Laboratorium van start gaat, om de hoek een woning wordt ontruimd aan de Nic. De Roeverstraat in Amsterdam Oost. De eerste klant voor het Steunpunt is binnen. (Annemieke Onstenk, [www.annemiekeonstenk.nl](http://www.annemiekeonstenk.nl))*

*Eigenkracht #eropaf laboratorium: 'de kring groter maken', daar was iedereen het over eens. (@ThijsvM, Thijs van Mierlo)*

*Kritische geluiden én meest verfrissend congres sinds tijden, dank! #EropAf (@Vandernaaten, S. van der Naaten)*

*Workshop Burgerkracht trapt vooral tegen falen professionals. Over Burgerkracht gaat het niet echt. (@MartinZuithof)*

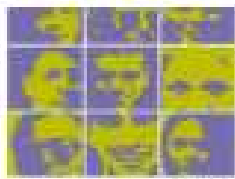


*Indrukwekkend hoeveel mensen er waren... mensen die zich tegen de stroom oriënteren op vernieuwing en plaatsbepaling. Ik vond dat het mooiste om te zien. Leo Witte*

Met dank aan onze aandeelhouders en andere sponsors



Gemeente Amsterdam  
Stadsdeel Oost



Ministers van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



Vereniging van  
Kommunale Besturen

Ymere



Hogeschool van Amsterdam  
Maatschappij en Recht

actiesbureau  
Augustus



HET HUURDERSHUIS

**Met dank aan onze vrijwilligers:**

Tim Scholten

Sanne Rol

Mariska van der Zee

Kelly van Randeraat

Ipek Ay

Sven van der Voet,

Tessa Smorenborg

Patty Durkstra

May Bieri

Martin Hazendonk

Yvonne van Horen

Shura Luiten

Fleur Boesveldt

Ben Eggink

Pieter Hilhorst

Rosalie Metze

Paulina Sedney

Theater KAPOK

Theater Jet

HVO-Querido patisserie DAC Linnaeushof

Di Grine Hartski



**En alle sprekers en moderatoren!**

De foto's zijn gemaakt door: Wendy van Beeten en Astrid Philips

## Uitgebreide verslagen

### *Opening van het congres in de ‘Grote Zaal’*

*Kelly van Randeraat*

De Eropaf-methode is een outreachende vorm van hulp- en dienstverlening. Deze methode is in 1997 door medewerkers van HVO-Querido en het Leger des Heils in Amsterdam ontwikkeld.

Het begon allemaal met het project ‘De Vliegende Hollander’. De professionals binnen dit project probeerde huisuitzetting te voorkomen. Tijdens dit project merkten de professionals dat het voorkomen van huisuitzetting voor cliënten vaak de eerste hulpvraag was.

In 2003 hield het project ‘De Vliegende Hollander’ op te bestaan, maar de betrokkenen wilde de methode wel integreren in de reguliere hulpverlening. Er werd een aanvalsplan tegen huiszetting in Amsterdam ontwikkeld, Eropaf! genoemd. De mogelijkheden die de Eropaf-methode in zich draagt wilde zij nog beter benutten en daarom werd er in 2006 gewerkt aan innovatie van de Eropaf-aanpak en werd de stichting Eropaf! opgericht.

Tijdens het begin van de nieuwe stichting werd er veel gediscussieerd over de bezwaren van het outreachend werken. Er werden discussies gevoerd over: Hoe ver gaat het? en Hoe zit het met de privacy van cliënten? Mag de Eropaf methode wel en hoe willen wij als professionals deze methode op de kaart zetten? Het werd steeds duidelijker dat de verschillende organisaties te ingewikkeld functioneerden bij cliënten met complexe meervoudigeproblematiek. De organisaties zochten naar een andere manier van werken en hierdoor werd de Eropaf-methode steeds populairder. De organisaties wilden een andere werkwijze aanleren die minder gericht was op de institutionele wereld. De leefwereld van de cliënt buiten de professionele wereld moest centraal gaan staan.

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. eigen kracht</li> <li>2. sociaal netwerk</li> <li>3. algemene voorzieningen</li> <li>4. individuele voorzieningen</li> </ol> |
|--|

### **Leiden wij de professionals wel goed op?**

De instituties gingen zich afvragen of zij de professionals binnen hun organisatie wel goed hadden opgeleid. Er is een nieuwe vorm van professionaliteit nodig waarin de professional van alle markten thuis is. De organisaties moeten minder in kaders denken en meer de ruimte bieden om er daadwerkelijk op af te gaan. De leidinggevende moeten minder bezig zijn met verantwoording en meer met het zoeken naar ruimte voor zijn professionals. En ook een ander soort kennisverzameling en bestuurlijke studies zijn nodig om de cultuuromslag te realiseren.

Het eigen-kracht denken zegt vooral dat je mensen hun eigen problemen niet moet ontnemen, want de oplossing van problemen ligt vaak bij de cliënt zelf. De oplossing zit bij de cliënt, zijn systeem en het sociale netwerk daar om heen. Een nieuwe dimensie is nodig. De eigen kracht van de cliënt mobiliseren en daarna deze krachten combineren met het sociale netwerk en hier indien nodig professionele ondersteuning aan koppelen is de juiste volgorde van handelen.

<p><b>Transitieformule</b></p> <p>Georganiseerde nabijheid</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p>Burgerkracht / eigenkracht</p> <p style="text-align: center;">=</p> <p style="text-align: center;">?????</p>
---

## Waar staan we nu?

De reden dat het congres op dit moment plaats vindt is omdat we op een belangrijk kruispunt staan. Hoe moet de kanteling van denken worden bewerkstelligd en hoe ontwikkelen we de transitie in de relatie tussen burgers, professionals, bestuur en beleid. *Hoe gaan we de verhouding vormgeven?*

## Laboratorium 1: innovatiekracht

Het welzijnswerk lijkt de kop van jut te zijn geworden. Ineens deugt er weinig meer van en kan er flink worden bezuinigd. Maar hoe reëel is dat? En waar ligt eigenlijk de verdienste van het welzijnswerk? Wat is goed en wat is slecht? Of anders gezegd: waar moet je wel en waar moet je niet bezuinigen? En wat klopt er van de verhalen over burgerkracht? Is het reëel om alles aan burgers over te laten of gaat het juist om een andere mix van burgers en professionals? En is Welzijn Nieuwe Stijl nu ineens van de baan of is het juist een ijkpunt? Vragen genoeg om een laboratorium te vullen. Is het mogelijk om op het welzijnsterrein meer te presteren met minder middelen? Hoe organiseer je dat? Welke invloed kan de politiek uitoefenen? Wat hebben uitvoeringsorganisaties nodig om te kunnen innoveren?

### Deel 1

*Hoe ziet lokaal welzijnsbeleid er uit? Burgerkracht en eropaf-professionals, gaat dat samen?*

Referaat 1: [Nico de Boer](#) - Auteur van het [RMO](#) essay [Burgerkracht](#) en [artikel](#) in [TSS](#)

Coreferaat: [Lieke Thesing](#) – Wethouder Sociaal Domein, Welzijn en Zorg in stadsdeel [Amsterdam Oost](#).

*De ideale welzijnsorganisatie - hoe en wat?*

Referaat 2: [Anke van Beckhoven](#) - Manager [Civic Zeeburg](#)

Coreferaat: [Hans Zuiver](#) - Directeur [Combiwel](#)

### Deel 2

*Het nieuwe welzijnswerk: op zoek naar de innovatie*

Hoe verleid je burgers tot betrokkenheid en verantwoordelijkheid?

Wat is wel en wat is niet de verantwoordelijkheid van de overheid?

Wie is de baas over welzijnsorganisatie: de burger of de bestuurder?

Hoe kunnen organisaties beter werken voor minder geld?

Aftrap: [Jesse Bos](#) - Wethouder [Amsterdam Nieuw West](#)

Moderator: [Jos van der Lans](#) -publicist, oprichter/voorzitter Stichting Eropaf!

## Verslag: *Tim Scholten*

Het laboratorium was ingedeeld in twee dagdelen. In de eerste ronde werd het onderwerp geïnventariseerd en de verschillende facetten van het onderwerp belicht vanuit verschillende invalshoeken. Hiervoor waren er een aantal sprekers uitgenodigd die hun visie van het onderwerp belichtten. Na het betoog was er kort de tijd voor dringende vragen. Andere vragen konden behandeld worden in de tweede ronde. In de tweede ronde was er ruimte voor discussie om, met de expertise van de aanwezigen, samen tot een groter inzicht te komen in

de weg die het welzijnsorganisatie van de toekomst dient in te slaan. Om de krachten te bundelen en tot innovatie te komen.

De eerste spreker van de eerste ronde was de heer Nico de Boer. Meneer De Boer is mede auteur van het boek; *Burgerkracht: De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Meneer de Boer gaf aan waarom het begrip ‘burgerkracht’ van essentieel belang is voor de inrichting van het toekomstige sociale beleid. Meneer De Boer beschrijft twee sporen. Spoor 1 is het vangnet voor de meest kwetsbaren in de samenleving. Het tweede spoor is het sociale burgerschap. Meneer De Boer gaf aan dat ‘Welzijn nieuwe stijl’ wat hem betreft niet ver genoeg gaat. Hij wil meer dan de uitbreiding van de vrijheid van de professional en pleit voor meer burgerinitiatieven.

De tweede spreker was mevrouw Lieke Thesingh, wethouder sociaal domein in stadsdeel Amsterdam Oost. Zij geeft aan dat de professional tegenwoordig vastzit in protocollen. Het systeem is te bureaucratisch. Daarom pleit mevrouw Thesingh voor meer ruimte voor de professional. Daarbij vindt zij dat de ‘generalist’ terug moet komen. Deze weg is al enigszins ingeslagen alleen is er nog veel weerstand.

De derde spreker was mevrouw Anke van Beckhoven, programmadirecteur van CIVIC. Mevrouw Van Beckhoven belichtte in haar betoog de overgang van de verzorgingsstaat naar de participatiestaat. Zij pleit voor een transitieperiode omdat er een categorie burgers is die te weinig draagkracht bezitten om gewezen te worden op de zelfredzaamheid. Deze ‘multi-problem’ cliënten dienen middels een transitieperiode begeleid te worden bij de kanteling van de welzijnsomgeving.

De vierde spreker was meneer Hans Zuiver, directeur van Combiwel. Hij vertelde dat de welzijnsorganisaties in een spagaat zitten. Enerzijds zijn zij van mening dat de overheid zaken anders moet regelen, anderzijds zijn zij afhankelijk van deze overheid wat betreft subsidie en dient zij deze te vriend te houden. Meneer Zuiver pleit daarom voor de maatschappelijk ondernemer. Zij durven namelijk wel de discussie aan te gaan met de overheid en kan eigen beleid maken. Meneer Zuiver geeft echter wel aan dat de huidige economische crisis eerst moet opgelost, daarna kan er gewerkt worden aan de zelfredzaamheid van de burger.

Deel twee van de dag begon met een laatste spreker; mevrouw Jesse Bos, wethouder in stadsdeel Nieuw-west in Amsterdam. Zij vertelt dat zij alle subsidies van de instellingen heeft laten vallen. Zij kunnen deze met een plan conform het nieuwe beleid aanvragen. Mevrouw Bos wil dat er beleidsmatig een nieuwe wind gaat waaien. Het oude welzijn bestaat niet meer. Het nieuwe welzijn gaat over het analyseren van de vraag achter de vraag. Het nieuwe welzijn omvat activeren, ondersteunen en participeren van de burgers. Verder wil mevrouw Bos het ‘herstelrecht conferentie’ invoeren. Dit is een ‘eigen kracht conferentie’ voor de buurt.

Na deze spreker volgde de discussie met de deelnemers van het lab. Een beeld dat algemeen werd ondersteund is dat de huidige bezuinigingen positief worden ontvangen omdat dit de noodzakelijke verandering in gang heeft gezet die het sociaal maatschappelijke klimaat veilig moet stellen voor de toekomst. We moeten over de politieke dilemma’s heenstappen en verder denken in oplossingen. Wat hiervoor vooral naar voren kwam is de overtuiging dat, wanneer je de burger de ruimte geeft en de overheid hen zal faciliteren, de burger zelf met ideeën voor maatschappelijke kwesties en de financiering daarvan zal komen. Hoewel structuur soms belangrijk kan zijn is de economisch en sociaal zelfstandige burger gelukkiger dan de afhankelijke burger. De instelling is dan enkel nodig voor de ondersteuning van de zeer kwetsbaren, het verzorgen van de praktische en de bureaucratische taken.



Leeuwarden kwam met een goed initiatief. Er bestaan daar momenteel wijkteams waaraan de verschillende organisaties verplicht zijn professionals te leveren wanneer deze worden verzocht. De eerste resultaten zijn positief.

Tot slot was er ook een kritische noot. De discussie zou te politiek zijn en te weinig begaan zijn met waar het daadwerkelijk toe doet, de mensen zelf. Verder werd de discussie onvoldoende innovatief en vernieuwend gevonden.

## **Laboratorium 2 – Uitvoeringkracht**

De Nederlandse verzorgingsstaat deelt de problemen van burgers op in hapklare brokken, voer voor specialisten. Voor werk moet je bij dat loket zijn, voor schulden ergens anders, en zo gaat het maar door. En om die brokstukken weer aan elkaar te lijmen vergaderen professionals zich suf over ketensamenwerking en integrale hulpverlening. De onvrede over deze onnatuurlijke gang van zaken is groeiende. Op steeds meer plaatsen in het land probeert men hier aan te ontsnappen door generalisten aan het werk te zetten die in de leefwereld van mensen opereren en daar ook het overzicht houden. Verschillende termen zijn in omloop: frontlijnwerkers, wijkcoaches, sociale huisartsen, noem maar op. In dit laboratorium onderzoeken we de aantrekkingskracht van de generalistische sociale professional. In deel 1 laten we ons informeren en inspireren door succespraktijken en in deel 2 gaan we op zoek naar de consequenties daarvan. Wat betekent dat voor de beroepsopleidingen?

### **Deel 1: Praktijkvoorbeelden**

*In de discussie over de generalist worden stevast drie voorbeelden aangehaald: de frontlijnteams in Leeuwarden, de wijkcoaches in Enschede en Bureau Frontlijn in Rotterdam. In het eerste deel van dit laboratorium vertellen zij hun verhaal.*

Referaat 1: *Frontlijnteams in [Leeuwarden](#)*

Door [Oebele Herder](#) - manager WMO, betrokken bij de [Amaryllis](#)-groep en de [frontlijnaanpak](#)

Referaat 2: *Wijkcoaches in Enschede*

Door: [Anya Smits/Richard Ros](#) – beiden projectleider van de gemeente [Enschede](#) vormgevers van de [wijkcoaches](#).

Referaat 3: *Bureau Frontlijn in Rotterdam*

Door: Barend Rombout - Hoofd bureau [Frontlijn](#) Rotterdam. Auteur van [De patstelling doorbroken](#).

Coreferaat: [Tineke van Uden](#), zelfstandig trainer en docent sociale studies op de [Avans Hogeschool](#) reflecteert op de betekenis van deze praktijkvoorbeelden voor de organisaties van de sociale dienstverlening.

### **Deel 2: De consequenties**

*Wat betekent de opkomst van frontlijnwerkers en wijkcoaches voor de organisatie van de sociale sector, en – niet in de laatste plaats – voor de beroepsopleidingen? Hoe leidt je ze op en waar gaan ze werken?* De discussie wordt aangezwengeld door: Margot Scholte - [lector Maatschappelijk Werk](#) aan [Hogeschool Inholland](#) (Lectorale rede [Oude waarden in nieuwe tijden](#)) en [Elke van der Heijden](#) - manager cluster Social Work van het [kenniscentrum Maatschappij en Recht](#) van de Hogeschool van Amsterdam.

Moderator: [Martin Stam](#) - [Hogeschool van Amsterdam](#), bestuurslid Stichting Eropaf!

**Verslag: Sanne Rol**

Ieder mens is uniek. Een generalist is iemand die van alles een beetje weet en daardoor beter zou kunnen inspelen op diversiteit binnen het hulpverlenerwerk. Oebele Herder - manager WMO, betrokken bij de Amaryllis-groep en de frontlijnaanpak, Anya Smits en Richard Ros – beiden projectleider van de gemeente Enschede en Barend Rombout - Hoofd bureau Frontlijn Rotterdam, auteur van De patstelling doorbroken, zijn ervan overtuigd dat de generalist inderdaad beter kan inspelen op de diversiteit die hij tegenkomt. Dat het iemand is met lef die eropaf gaat.

Maar wat betekent het om een generalist te zijn en welk takenpakket hoort daarbij? Is de generalist concurrentie voor specialisten?

Uit de drie praktijkvoorbeelden die de sprekers gaven kwamen zowel overeenkomsten als verschillen naar voren in de manier waarop een generalist een generalist wordt. Duidelijk werd dat er nu te veel door hulpverleners wordt geproblematiseerd en dat verschillende organisaties te veel langs elkaar heen werken. Daarnaast problematiseren hulpverleners te veel, blijkt dat te veel samenwerken ook zo zijn grenzen kent, er veel te veel regels en protocollen zijn, en dat dát doorbroken moest worden.

Alle drie de sprekers probeerden daar dan ook doorheen te kijken en zijn van mening dat je ín de wijk moet zitten, in de leefwereld van burgers in kwetsbaar makende omstandigheden. Voor het overzicht is er één plan, één gezin en één hulpverlener.

In Rotterdam zetten ze naast de generalist, die in het gezin helpt, studenten in voor de praktische zaken. In Enschede gingen de toekomstige generalisten aan de slag in verschillende organisaties om op die manier zoveel mogelijk kennis op te doen, de mandaten, de krachten van die organisaties en op die manier weten hulpverleners beter de weg in de bureaucratische wereld.

Binnen de teams van generalisten zijn er vaak verschillen aanwezig in onderlinge kennis. De sprekers van de praktijkvoorbeelden gaven dan ook alle drie aan dat je gebruik moet maken van de kennis van je collega's: vraag elkaar om advies.

Uiteindelijk gaat het erom dat je de gezinnen uit een toestand van voortdurende onveiligheid weg kunt halen door hen handvatten te geven hoe ze zelf verschillende taken kunnen doen en daarmee stress weg te nemen. Het gaat vaak om basale praktische zaken, die door de bureaucratie enorm ingewikkeld zijn geworden, maar door mensen de weg te wijzen en de buurt te activeren kunnen zij vaak al veel zelfstandiger worden.

Een generalist weet dan ook zijn weg te vinden in de bureaucratische wereld, durft op gezinnen en de buurt af te stappen en daar aan de slag te gaan.

Blijkt er meer ondersteuning nodig te zijn, dan wordt een specialist ingeschakeld, zo nodig aan huis.

De vragen die bleven, waren onder andere: valt het generalist zijn te leren of moet het al in je karakter zitten? Ben je generalist nadat je een bachelor hebt gehaald of moet je toch eerst een aantal jaar ervaring hebben? Op welke manier kan je de opleiding inrichten om generalist te kunnen worden, of is dit enkel te behalen in de praktijk?

Er bleven dus ook nog een aantal vragen liggen, maar we moeten niet langer wachten, maar beginnen, lef hebben en eropaf gaan.

### **Laboratorium 3: Bestuurskracht**

Het kan niet. Het mag niet. De subsidievoorschriften. De aanbestedingsvoorwaarden. De registratieplicht. De verantwoordingsvereisten. Soms lijken de publieke dienstverlening en de sociale sector ingesnoerd door een bureaucratisch spanlaken dat vrijwel alle professionele bewegingsruimte inperkt, zo niet onmogelijk maakt. Maar is dat wel zo? Zijn we vooral slachtoffer van de bureaucratie of valt er aan te ontsnappen? Op heel veel plaatsen zijn leidinggevenden en professionals de afgelopen jaren op zoek gegaan naar andere vormen van verantwoording, andere vormen van aansturen, andere vormen van organisatie, waarin heel gericht ruimte wordt gemaakt voor de eigen verantwoordelijkheid en de talenten van professionals. Maar wat betekent dat dan voor bestuurders, voor de financiering, voor de verantwoording. Kan alles nog wel volgens de standaarden worden afgerekend? In dit lab zoeken we naar de bestuurskracht die professionals in staat stelt om te ontsnappen aan de bureaucratie.

#### **Deel 1: Op onderzoek**

Referaat: *Bestuurlijke turbulentie in het sociaal werk*

[Marc Hoijtink](#) - onderzoeker Kenniscentrum maatschappij en Recht. Zijn presentatie is gebaseerd op een artikel dat verscheen in Journal of Social Intervention; [Bestuurlijke turbulentie in het sociaal werk: De uitdaging van meervoudige coalitievorming](#)

Coreferaat: *Ruimte voor professionals: hoe regel je dat?*

[Daniel Giltay Veth](#) - ondernemer en schrijver van [Het rendement van zalmgedrag](#)

#### **Deel 2: Andere aansturing, andere organisaties, andere professionals? Hoe verder!**

Referaat: *Verantwoording zonder getallen. Kan dat? En hoe verantwoord je je dan wel?*

Jurrenne Hooi - directeur [MADI](#) Amsterdam [Amsterdam Zuidoost](#)

*Ruimte voor professionals, hoe groot en hoe veel?* De aftrap wordt verzorgd door: [Dick Jansen](#) - ex wethouder stadsdeel [Amsterdam West](#), directeur stichting [DOCK Haarlem](#) en Ganna van Bijleveld [Gezinsmanager](#) werkzaam bij [Bureau Jeugdzorg](#) Amsterdam, [ambtenaar van het jaar 2010](#).

Moderator: [Carolien de Jong](#) - [Vestadvies](#), bestuurslid Stichting Eropaf!

#### **Verslag: Mariska van der Zee**

Mark Hoijtink, socioloog en onderzoeker bij het Kenniscentrum Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam beet in lab 3 de spits af met een interessante lezing over de bestuurlijke ontwikkelingen die gaande zijn in de sector welzijn en maatschappelijke dienstverlening, en hoe organisaties en instellingen hierop reageren. Uit zijn lezing bleken vier dominante ontwikkelingen: Het marktdenken, de verantwoordingsdruk, risico beheersing en als laatste het achter de voordeur beleid. Op deze ontwikkelingen zijn vanuit onderzoek 4



reacties te onderscheiden: De verwarde reactie (veranderingen zorgen voor verwarring, zowel bij de managementlagen als bij de lagen van de professionals), de introverte reactie (veranderingen worden opgemerkt, en er worden binnen de organisatie manieren bedacht om met de veranderingen om te gaan), de extraverte reactie (veranderingen worden opgemerkt en er wordt vooral bedacht hoe er samengewerkt kan worden met andere instellingen) en ten slotte de verbindende reactie. Deze houdt in dat de instelling zowel introvert als extravert reageert op veranderingen en zo probeert te komen tot een zo goed mogelijke manier van omgaan met de veranderingen. Hier dient een kanttekening bij geplaatst te worden: namelijk dat de reacties van organisaties vaak mengvormen van de reactievormen zijn.

Het 2<sup>e</sup> onderdeel van de ochtend werd verzorgd door Daniël Giltay Veth. Hij werkt in verschillende gemeentes aan het begeleiden van de transities. De gemeentes waarin de transities doorgevoerd worden staan onder een krachtige gemeentelijke regie, met wethouders met een duidelijke visie op de problematiek en colleges die domein overschrijdend proberen te werken en die niet bang zijn om duidelijk te zijn naar het maatschappelijke middenveld.

Met het oprichten van frontlineteams en het motto: 1 gezin, 1 plan, 1 hulpverlener en soms ook 1 budget, ontstaat weerstand bij de bestaande instellingen, maar door de bezuinigingen zijn deze transities nu mogelijk. De holistische manier van werken en methodieken die gebaseerd zijn op inzichten van 100 jaar oud worden weer aangenomen als: 'Welzijn nieuwe stijl'. Het pleidooi van Daniël: Gebruik je boerenverstand, denk logisch na en gebruik practice based werken in plaats van evidence based werken.

Het middagonderdeel werd ingeleid door dr. Jurenne Hooi, directeur van stichting maatschappelijke dienstverlening voor stadsdeel Amsterdam Zuidoost en gemeente Diemen. Zij gaf een presentatie over Madi, en hoe Madi zich dient te verantwoorden aan de financiers. Tijdens deze presentatie ontstond een dialoog rondom de verantwoording en bestuurskracht, die veel vragen opleverde op verschillende niveaus (micro, meso en macro). De verkenning gaf inzicht in mogelijkheden van nieuwe soorten van verantwoording, zoals onderscheid maken tussen kwaliteitseisen obv practice based evidence en de te bereiken doelen.

### ***Laboratorium 4: Burgerkracht***

Mensenlevens voltrekken zich vrijwel altijd in netwerken en sociale verbanden, soms zijn die kwetsbaar of verwaarloosd, maar altijd is er wel een sociale context. Sterker, uit onderzoek is bekend dat mensen doorgaans effectiever door sociale netwerken worden geholpen dan door professionele instanties. Logisch zou dus zijn dat de kracht van deze netwerken optimaal benut wordt in de inhoud, vormgeving en organisatie van de zorg en sociale dienstverlening. Helaas is dat maar zelden echt het geval. De institutionele logica zorgt er nogal eens voor dat de professional zich in een afgezonderde situatie buigt over zijn (individuele) cliënt en met een individueel (behandel)plan komt waarop het netwerk weinig of geen invloed heeft.



Op deze vorm van georganiseerde individualisering komt steeds meer kritiek, niet in de laatste plaats omdat door het niet adequaat inschakelen van de omgeving duurzame resultaten vaak uitblijven. Sociale professionals moeten zich daarom een andere vorm van dienstbaarheid aanmeten, waarin zij

er vooral op uit zijn om de krachten van burgers te gebruiken en versterken. Als tegenhanger voor het dominante denken over zelfredzaamheid heeft de publicist Pieter Hilhorst hier de term *samenredzaamheid* voor gemunt. Dat is niet zomaar een woordspelletje, het wijst op een ingrijpende omslag in het denken over professionele dienstbaarheid. Professionals kunnen het niet (langer) alleen af: de hulp van 'amateurs'; de sociale netwerken is hard nodig.

### **Deel 1: Professionals dienstbaar aan 'amateurs' (ook wel burgers genoemd)**

Referaat 1: *Sinds de introductie in 2001 zijn er 5000 Eigen kracht Conferenties gehouden. Wat is het geheim en moeten professionals voor hun vak vrezzen?*

[Rob van Pagee](#) - directeur [Eigen Kracht Centrale](#)

Referaat 2: *Op papier draait alles in de Nederlandse aandachtswijken om de bewoners. In de praktijk mogen ze niet veel meer dan meepraten. Kan dat anders? Wat vraagt dat van instituties en professionals? Bewoners als opdrachtgever.*

[Henk Cornelissen](#) - Directeur Landelijk [Samenwerkingsverband Aandachtswijken](#)

Referaat 3: *Wie maakt eigenlijk de stad? Bestuurders en ambtenaren of kunnen burgers ook hun eigen stad, een Wikistad, maken?*

[Piet van Diepen](#) - [voedselbank](#) Amsterdam, [WIKISTAD](#) en [Eigen Kracht manifest](#)

### **Deel 2: Vertrouwen in burgers en dienstbare professionals – wat moet er veranderen?**

*Hoe kunnen professionals en overheden de kracht van burgers en het vermogen van samenredzaamheid optimaliseren. Utopie of een reële optie?*

Aftrap door: [Casper Hartman](#) van [De liefde voor het vallen in het eigen zwaard](#).

Samen met [Pieter Janssen](#) Adviseur jeugdbeleid Purmerend. [Purmerend](#) wordt [Eigen Kracht gemeente](#).

Moderator: [Hetty Vlug](#) - Armoederegisseur Gemeente Amsterdam

### **Verslag: Kelly van Randeraat**

Hetty Vlug opende deel één van de workshop en gaf aan dat het van groot belang is dat de praktijken met elkaar worden gedeeld. Hetty Vlug is armoede regisseur in de gemeente Amsterdam. Tijdens haar werk staan de begrippen verlichten, voorkomen, versterken en verbinden centraal.

### **De heer van Pageé in tien minuten over praktijken en principes**

De Eigen Kracht Centrale bestaat op dit moment ruim tien jaar en is een ideële organisatie met een droom. Deze droom houdt in dat als er bij burgers problemen en moeilijkheden zijn zij eerst hun sociale netwerk inschakelen en pas als dit noodzakelijk is de professionele hulpverlening. De Eigen Kracht Centrale werkt aan een samenleving waarin participatie en samenredzaamheid van de burgers centraal staan en waarin burgers de zeggenschap houden over hun eigen leven. Volgens de heer van Pageé moet je de kring van burgers groter maken en gebruik maken van het sociale vermogen van de cliënt. De ontdekking van eigen kracht is om uit te zoeken of de cliënt een sociaal vermogen heeft en of je dit sociaal vermogen kan aanspreken voor hulp. Als professionele hulpverlener moet je niet alleen inventariseren wat de problemen zijn. Je moet de burgers zelf laten onderzoeken hoe zij hun problemen kunnen oplossen. Maak de kring groter en maak plannen met mensen en niet over mensen.

### **De heer Cornelissen in tien minuten over praktijken en principes**

De heer Cornelissen heeft zich gespecialiseerd in de eigen kracht van wijken en buurten. Hij werkt al een lange tijd bij het Landelijk Samenwerkingsverband Aandachtswijken (LSA). Het LSA is een onafhankelijk landelijk platform van actieve bewoners die samenwerken om hun wijk leuker en leefbaarder te maken. Het LSA wil de bewoners in de wijken stimuleren om te werken aan de leefbaarheid van de wijk en wil de positie van bewoners versterken.

Deze wijkaanpak begint al twintig jaar geleden en toen zag de overheid een wijk als een verzamelbak van problemen. Ze wilden dat de wijk beter werd en vooral dat de wijk niet meer in de statistieken naar boven kwam als probleem wijk. De bewoners die zich in de wijk bezig hielden zaten in bewonersorganisaties en waren in staat om zich aan te passen aan de professionele organisaties. Deze mensen waren continu bezig om de aanpak van de professionele organisaties te wijzigen. Al snel merkte de overheid dat dit niet werkte en kwam er een aanvulling op de aanpak. Doormiddel van vouchers kregen de mensen de mogelijkheid om projecten op te starten. De bewoners gingen nu discussiëren over het plan en zelf bepalen wat goed was voor de wijk.

Globaal waren er twee grote problemen. De bewoners participeerden wel in de wijk, maar namen niet zelf het initiatief om daadwerkelijk iets aan de problemen te doen. Het tweede probleem was dat er teveel professionele organisaties bij betrokken waren. De overheid zag in dat mede door de problemen en de bezuinigingen de aanpak moest veranderen. Er kwam een meer economische gerichte aanpak die gericht was op wat er in de wijk zelf aanwezig was. De kracht aanboren die al aanwezig is en de mensen geheel de zeggenschap geven over hun wijk.

### **De heer van Diepen in tien minuten over praktijken en principes**

De heer van Diepen is één van de initiatiefnemers van Wikistad. Wikistad is een burgerinitiatief van de voedselbank die naast het uitdelen van pakketjes gezamenlijke activiteiten organiseert. Deze activiteiten zorgen voor meer zelfredzaamheid en is hierdoor een broedplaats voor sociale veerkracht. Wikistad heeft organische netwerken en verbanden als basis en is gericht op het verbinden en versterken van mensen. Een eigen plan trekken en zelfsturing vinden zij erg belangrijk en hiervoor hebben zij een overheid nodig die aansluit bij de burgers.

Als iemand bij de Voedselbank terecht komt heeft deze persoon vaak problemen. Deze problemen gaan vaak gepaard met een sociaal isolement, waardoor de persoon verder van wal raakt. Bij het ophalen van het pakket bij de voedselbank wordt deze persoon betrokken bij een activiteit en op deze manier heeft de persoon een luisterend oor en een dagbesteding. De persoon verenigt zich met zijn lotgenoten en onderneemt activiteiten in een nieuwe netwerk. Door een stukje vertrouwen, meer sociale contacten en een dagbesteding krijgt de persoon meer kracht om naast de vrijwillige projecten ook te gaan werken aan een regulier hulptraject dat bijvoorbeeld gericht is op schulden. Het uiteindelijke resultaat van deze aanpak is dat er meer samenredzaamheid is en minder individuele trajecten.

### **Besproken punten deel 1**

In de zaal wordt aangegeven dat het tijd wordt dat professionals terughoudend en faciliterend te werk moeten gaan en niet de cliënten moeten 'voorschrijven' hoe zij hun problemen moeten oplossen. Dit is een lastige taak, omdat de overheid een aantal criteria heeft voor de gemeenten/hulpverleningsorganisaties. Over het algemeen zou het meer gericht moeten worden op de maatschappij. De onderbouw (vrijwilligers en burgers) en de bovenbouw (bestuurders en professionals) moeten met elkaar verbonden worden en dit vraagt om lef en vertrouwen van de professional. Er is een cultuur omslag nodig. De professionals moeten minder denken in vaste lijnen, maar juist per individu bekijken wat nodig is. Bekijk wat passend is en niet wat mogelijk is! De kring groter maken en in beweging brengen.

Een belangrijke gedachte: Je bent docent of maatschappelijk werker, maar je blijft in alle gevallen burger, moeder, zus en buurtbewoner. Bedenk altijd wat moet er gebeuren en wat is hierbij mogelijk? Er is een samenspel nodig tussen burgerinitiatieven en hogerop. Je moet dit niet los van elkaar zien, maar juist met elkaar verbinden. Overal waar personen tegen de grens van de samenleving aanlopen is een plan nodig dat zij zelf opstellen. Stel niet het probleem, maar de oplossing centraal.

### **De heer Hartman in tien minuten over praktijken en principes**

De heer Hartman is een zelfstandig ondernemer die in verschillende wijken registreert wat er precies gebeurt. Hij geeft aan dat het nog steeds moeilijk is om mensen in de bovenbouw er van te overtuigen dat teveel organisatorische constructies leiden tot mislukte projecten en teveel bemoeienis. Er moet tijdens projecten maatwerk geleverd worden en niet weken gedaan worden over de aanvraag van een eenvoudig project. De heer Hartman geeft een voorbeeld over casting in de wijken, waardoor de kring op een natuurlijke manier groter gemaakt kan worden. Casting is een principe waarbij mensen worden uitgekozen in de buurt die als rolmodel kunnen fungeren en die anderen buurtbewoners mee nemen in deze positieve spiraal. De subsidiegever denkt op dit moment nog teveel aan: Wat is ons doel en hoeveel geld gaat het ons kosten? Er wordt nog niet gedacht aan de maatschappelijke opgave of welke dynamiek er moet ontstaan om überhaupt iets te creëren. Gaat de grote organisatorische romp slomp niet ten koste van de inhoud van al het maatschappelijk werk en leggen we de nadruk niet teveel op projecten die tot in de puntjes zijn georganiseerd. Het is belangrijk dat we gaan nadenken over hoe het anders kan. We willen niet meer denken aan welk project, welke instelling past bij het probleem van de burger. We willen juist zorgen dat de kring groter gemaakt wordt en dat mensen elkaar gaan ondersteunen en helpen.

### **De heer Janssen in tien minuten over zijn praktijk en principes**

De heer Janssen is in Purmerend de adviseur van maatschappelijke ontwikkeling en wil als Gemeente naar het moment toe dat de burger naar hen toe komt om te zeggen ik heb een probleem en ik heb dit en dit al gedaan, maar ik heb alleen hier nog hulp bij nodig. De samenwerking met de professionals is dan anders, want de informatieverwerking gaat van de burger naar de professional en niet andersom. Je wordt door de burger gevraagd om een zelf ontworpen plan uit te voeren en hierdoor heb je als professional een goede positie. Wat eigenlijk elke keer terugkomt in de presentaties en ook bij de heer Hartman is het ontwikkelen van de eigen kracht en het versterken van het zelfoplossend vermogen van de mensen. Er moet meer gestimuleerd worden om zelf problemen aan te pakken en niet dat de overheid helpt en ingrijpt als er problemen zijn. Wat is hier passend en wat is hier nodig? We blijven kijken naar een stukje veiligheid en een grote controle, maar dat werkt niet meer in deze complexe wereld.

### **Belangrijke punten deel 2**

In de plannen van de organisaties staat nog weinig over de verdeling van de financiering. Op dit moment gaat ongeveer 60% van het budget op aan zaken die te maken hebben met de overheid als administratie, kwaliteitsbeheersing en protocollen. Het geld moet meer naar de burger en minder naar de overheid. We moeten niet meer spreken van protocollen, maar van maatschappelijke opgaven. Het systeem moet veranderen. Er zullen banen verdwijnen, maar dit weegt niet op tegen het maatschappelijke belang van minder controle bij

overheidsinstanties.

De gemeenten moeten meer omstandigheden bieden doormiddel van openbudgetten en/of vouchers. Het principe doe iets en dan krijg je een beloning is nog steeds erg belangrijk. Een belangrijk aandachtspunt wat hier mee te maken heeft is het feit dat we willen dat de mensen die initiatieven tonen ook daadwerkelijk via deze activiteiten doorstromen naar betaald werk. Het doorstromen van de activiteiten naar betaald werk blijkt in de praktijk erg lastig te zijn. Het zoeken naar controle binnen een organisatie is een probleem voor het nieuwe denken. We hebben met menselijke problemen te maken en deze zijn per definitie complex, dynamisch en vragen om te blijven veranderen. We moeten erkennen dat de systemen nu gericht zijn op controle en vanuit daar ons meer richten op zelfsturing.

Principes die naar voren zijn gekomen gedurende de workshop:

- Eigenaar probleem, is eigenaar oplossing;
- Sluit aan;
- Maak de kring groter;
- Heeft de cliënt de regie, dan neemt deze verantwoordelijkheid ;
- Geef de mensen zelf een kans;
- Casting;
- Vouchers;
- Vertrouwen en toevertrouwen.

### ***Laboratorium 5: Professionele kracht***

De organisatiegraad van professionals in de sociale sector is matig. Er bestaan nog maar een paar organisaties en structuren. Hoe langer hoe meer komt er een roep vanuit de professionals met “*de wens een kennisnet te creëren voor kennisoverdracht en verankering. Een plek waar aandacht is voor inhoudelijke belangenbehartiging, voor ontwikkeling van nieuwe methodieken en waar professionals signalen uit het werkveld kunnen delen. Waar je je als professional kunt profileren en andere actoren uit het werkveld als ondernemers, managers, beleidsmakers, bestuurders en politici kan aanspreken op een gezamenlijke verantwoordelijkheid*”. Maar hoe doe je dat? Wat heb je daarvoor nodig? Hoe voorkom je dat de initiatieven een zachte dood sterven? Daar gaat dit laboratorium over. In deel 1 begint Theo Roes met een korte schets van de vakorganisatie van de toekomst. Vervolgens reageren verschillende vormen van vakorganisaties hierop vanuit hun specifieke situatie.

#### **Deel 1: Het huidige aanbod**

Referaat 1: *De vakorganisatie van de toekomst*

Theo Roes - voorzitter [WMO werkplaatsen](#), oud voorzitter NVMW;

Coreferaat 1: *Code 2.0*

Teun Hofmeijer - Medeinitiatiefnemer [Code 2.0](#), digitaal platform voor opbouwwerk

Coreferaat 2: *NVMW*

[Lies Schilder](#) - directeur [NVMW](#)

Coreferaat 3: *Vakgroep Master Social Work*

[Wilma Beltman](#) van de [Vakgroep Master Social Work](#) bij de NVMW

#### **Deel 2: Nieuwe vormen?**

*Hoe kunnen Eropaf! professionals elkaar aanspreken op hun eigen kracht?*



Aftrap door Suzan Daamen Bureau Frontlijn, Rotterdam - samen met [Rokus Loopik](#) – [trainer, coach, ondersteuner](#) van herstel van professionals. Organiseert studiereizen.

Moderator lab 5: [Tineke Bouwes](#), Hogeschool van Amsterdam, bestuurslid stichting Eropaf!

### **Verslag:** *Ipek Ay*

Als we denken aan een laboratorium, zien we buizen met chemische supplementen, vlammetjes waar de buizen op rusten, borrelende vloeistoffen en de hiervoor opgeleide personen met latexhandschoenen. Maar vooral denken we aan een werkplek waar nieuwe uitvindingen worden bedacht. Dit laatste heeft dan ook te maken waar de ‘Eropaf!’ Congres voor staat, het bedenken van nieuwe dingen op het gebied van hulpverleners, de krachten meten om zo iets nieuws te realiseren. Zo werd er ook in Laboratorium 5, Professionele Kracht, gekeken hoe hulpverleners naar de toekomst kunnen werken, met wat ze in handen hebben.

### **Professionele Kracht**

“Hoe zorgen we ervoor dat de opgeleiden een goede plek vinden als professional met het geleerde vanuit de opleiding?”. Deze vraag van Theo Roes, voorzitter WMO werkplaatsen en oud voorzitter NVMW, stond centraal bij Laboratorium 5: Professionele Kracht.

De heer Theo Roes begon met een korte schets van de vakorganisatie van de toekomst, waar vervolgens verschillende vormen van vakorganisaties hierop reageerden vanuit hun specifieke situatie. Theo Roes was van mening dat er een “kleine revolutie” moest plaatsvinden om sociale werkers te motiveren. “Het gaat vooral om een primaire zelfbewustwording. Er is bij- en nascholing nodig om de professional zelf te laten ontwikkelen op het vakgebied. Dit heeft gevolgen voor de beroepspraktijk en de individuele beroepskracht. Er zou één opleiding moeten komen om deze professionals op te leiden hiervoor. We moeten het naar een landelijk niveau brengen door het al het kleinschalige weg te halen en door verbindingen te leggen”, aldus Theo Roes.

Teun Hofmeijer, van Code 2.0, digitaal platform voor opbouwmedewerkers, mocht reageren op de uitspraken van Theo Roes. Teun was het er zeker mee eens dat er een ‘kleine revolutie’ moest plaatsvinden, maar het moet hip zijn, “je moet je personeel, de professionals kunnen motiveren”, is zijn mening. “Wat wij doen bij Code 2.0. is het opstoken van het vuurtje voor opbouwmedewerkers, om zo de regionale verbindingen te leggen. We geven onze professionals de inspiratie om het zelf te doen, het ‘eigen kracht’ model.”

Mevrouw Lies Schilder, directeur van de NVMW, had een andere visie. “Er is disciplineren nodig om je vak te kunnen beheersen, de zogenaamde “body of knowledge”. Je moet je in je eigen vak kunnen verdiepen, afgesloten van wat de rest doet, maar het moet wel gebeuren. Ieder heeft een eigen identiteit nodig en vanuit deze identiteit moeten we samenkomen. Er wordt van je verwacht als professional, dat je de theorie beheerst naast het werk in de praktijk. De theoretische ondersteuning is dus noodzakelijk om je handelen te



verantwoorden”, als directeur van de NVMW vindt zij het noodzakelijk dat professionals door blijven leren in het vak.

Wilma Beltman, vakgroep ‘Master Social Work’ binnen het NVMW, gaf concreet weer waar professionals voor moeten pleiten, “weg met al die kleine vakbondjes. Verenigen! Één stam, met kleine takjes en ieder zijn eigen beroepscode.”

Suzan vertelde over haar onderzoek dat zij doet bij Bureau Frontlijn, en hoe belangrijk het is om met stagiaires te werken in de frontlijn, Suzan gaf ook aan dat op haar werk een vakbond of iets van dien aard niet erg leeft. Rokus droeg de 10 geboden voor professionals voor, bijna als alternatief voor deelname aan een vereniging of code. Hij propageert o.a. verander regelmatig van baan, doe aan job swinging, transformeer je individuele kennis naar teamkennis. Bij zijn 10 geboden **ontbreekt**: Word lid van een vakbond of beroepsvereniging. Na de toespraken van de professionals, begon er een discussie over wat dit vak nou echt inhield. Een van de professionals vroeg het daarom aan de aanwezige studenten. “Wat vinden jullie nou na deze discussie? Jullie studeren nog, missen jullie wat in de opleiding?” Het antwoord van de student was, “je hebt de theoretische ondersteuning om te werk te gaan, maar bovenal moet je dit werk doen vanuit het hart, de passie om dit beroep uit te oefenen. In het derde jaar heb ik kennis gemaakt met de praktijk. Je denkt dan niet na over de theorie die je kunt toepassen op de cliënt die voor je zit, nee, je handelt vanuit je hart. Jij weet immers op dat moment wat de cliënt nodig heeft. Later kijk je terug naar de handeling die je hebt toegepast en gebruikt hiervoor de theorie.”

Na deze inspirerende woorden van de student, werd het Laboratorium gesloten. Maar wat is er ontwikkeld binnen dit laboratorium? “Als professional weet jij wat het beste voor je is. **Kom in actie!**” **Neem als professional je verantwoordelijkheid**, Zeker in de komende tijd met alle op handen zijnde veranderingen is er behoefte aan professionals die stevig op hun benen staan en ondersteund worden waar gewenst. Daarvoor is het van belang dat de verenigingen, platformen en codes waar noodzakelijk en mogelijk de krachten bundelen.

## ***Laboratorium 6: Gemeenschapskracht***

De aandacht van zorg en welzijn moet verlegd worden van het individu naar het collectief; de sociale gemeenschap. Families, straten, buurten en wijken moeten meer voor en met elkaar gaan doen en minder afhankelijk worden van individueel gerichte hulp- en dienstverlening. Binnen de versterkte sociale gemeenschappen zijn mensen beter in staan om hun eigen - en elkaars- problemen op te lossen. Kracht- en prachtwijken staan in de belangstelling. Hoe bouw en versterk je netwerken in buurten en wijken? Hoe maak je contact met sleutelfiguren en hoe kun je via hen de gemeenschap ondersteunen? Van individu naar collectief - en terug. Wat is de rol van professionals in het smeden van deze samenredzame gemeenschappen? Wat werkt goed? Wat kan er beter? Waar zitten de belemmeringen?

### **Deel 1: Samen sterk**

Referaat 1: *Nieuw voor Oud in zorg en welzijn - benaderen en versterken van gemeenschappen. Werken met vertrouwenspersonen.*

[Hans Krikke](#) - [Samen wonen samen leven](#)

Referaat 2: *Werken aan een positieve spiraal - door koekjes bakken, tuinen onderhouden en thee-middagen isolelementen effectief en duurzaam doorbreken en mensen tot maatschappelijke participatie laten komen.*

Alië van den Berg - [DWO Dordrecht](#). Gemeenschapsopbouw-sociaal investeren.

Referaat 3: *Van Wijkbewoner tot Meester Schaak*

[Mustapha el Jarmouni](#) – [Wijkbewoner](#) en oprichter [Schaakschool Zeeburg](#)

## Deel 2: Sturen op gemeenschapontwikkeling

*Hoe kunnen professionals participatie stimuleren?*

Aftrap door [Judith Metz](#) - programmaleider van [Youth Spot](#), het onderzoek en praktijkcentrum voor jongerenwerk aan de Hogeschool van Amsterdam.

Moderator lab 6: [Angelique Rondagh](#), opleidingsontwikkelaar [Hogeschool van Amsterdam](#)

**Verslag:** *Tessa Smorenborg*

“Krachtige burgers”

In dit laboratorium kwamen drie inspirerende voorbeelden uit de praktijk aan bod, waarbij in en vanuit de gemeenschap(kracht) wordt gewerkt.

Als eerste het verhaal van Aliek van den Berg, DWO Dordrecht, die door constant en herhalend contact met de wijkbewoners activiteiten heeft kunnen opstarten waardoor sociaal isolement doorbroken wordt en men weer meedraait in de maatschappelijke participatie. Sommige projecten worden nu zelfstandig door de bewoners gedraaid.



Als tweede het verhaal van Mustapha el Jarmouni, wijkbewoner en oprichter Schaakschool Zeeburg, hij begon met schaakles te geven aan zijn autistische zoon en drie andere jongetjes om hun ontwikkeling te bevorderen en om zijn zoon uit zijn sociaal isolement te halen. Vier jaar later hebben meer dan 250 kinderen schaakles, is er een formele stichting ontstaan met een eigen gebouw waarin vijf dagen in de week gratis schaakles wordt gegeven aan kinderen van de buurt, daarnaast is hij voor die ouders een vertrouwenspersoon van de buurt geworden.

Als laatste het verhaal van Hans Krikke, Stichting Samenwonen- samenleven, die in verschillende kwetsbare wijken in Amsterdam informele zorg- en welzijnsnetwerken met buurtbewoners, vertrouwenspersonen en actieve bewoners initieert en ondersteunt. Krachten van de bewoners van de wijk worden gebundeld, ‘het onzichtbare wordt zichtbaar gemaakt’, en zo wordt de zelfredzaamheid, of beter gezegd de samenredzaamheid, van een wijk bevorderd.

Wat deze drie projecten tot een succes maken is dat er op een open, oprechte en betrokken manier, met een constante en herhalende aanwezigheid, hard wordt gewerkt om het vertrouwen van de burgers te winnen. Dit vraagt geduld en doorzettingsvermogen. Vervolgens wordt er gekeken naar de krachten van de bewoners die ontplooid kunnen worden en wordt er gewerkt vanuit de behoeftes van de gemeenschap. Door de continuïteit en de positieve manier van werken kan een project duurzaam zijn en wordt sociale cohesie en -controle bevorderd. Daarentegen is er een vertrouwen en vrijheid van degene die het financiert nodig en een eigenwijsheid in de omgang met de aanwezige bureaucratie om traagheid van processen te voorkomen. Ook is er een budget nodig om de projecten te financieren en te ondersteunen. De vraag die dit afsluitend oproept, is: “Wat is de rol van de

overheid in deze gemeenschapskracht en welke bureaucratische veranderingen zijn er (eventueel) nodig?"

### ***Laboratorium 7: Herstelkracht***

Cliëntsturing, ervaringsdeskundigheid, herstel en zelfbeheer zijn in opkomst. Het doel is om minder cliënt te worden en meer meester en vormgever van je eigen leven. Veel organisaties belijden dit met de mond, nemen het op in hun visie en missie en gaan voorzichtig experimenten aan. Dit leidt tot verschillende vormen van praktijkontwikkeling; van cliëntparticipatie tot zelfbeheer en deze praktijken worden gretig en intensief gevolgd en onderzocht. De politiek ziet mogelijkheden: als cliënten het zelf doen zijn de kosten lager. Herstel verloopt schoksgewijs en telkens blijkt weer dat het ingewikkeld is om een balans te vinden binnen het bureaucratisch systeem van zorg en welzijn. Wat moet er gebeuren om de herstelkracht binnen krachtenvelden als marktwerking, outputfinanciering, en zorgzwaartepaketten een duurzame plek te bieden? In dit laboratorium wordt op verschillende niveaus ingegaan op de kracht van samensturing en op de herstelbeweging als geheel.

#### **Deel 1: Samen naar herstel**

Referaat 1: *Ontwikkeling van ervaringsdeskundigheid, wat is het en hoe werkt het?*

[Geert Battjes](#) en [Mieke Portegies](#)

Co-referaat: [Aukje Leemeijer](#) - [De wereld van Ed](#)

Referaat 2: *Netwerkversterking in de OGGz*

[Gert Schout](#), [Lector](#) aan de [Hanzehogeschool Groningen](#).

Co-referaat: [Frans Brinkman](#) - [Elkaars netwerk zijn](#)

#### **Deel 2: Samensturing**

*Hoe kunnen burgers in een kwetsbare positie, professionals en organisaties samen vorm geven aan duurzaam herstel?*

Ingeleid door [Harrie van Haaster](#) Directeur [IGPB](#)

Moderator: Jan Jumelet beleidsmedewerker bij [HvO-Querido](#)

#### **Verslag: Yvonne van Horen**

In de ochtend zijn er totaal 4 sprekers geweest die in samenwerking met de cliënten tot een plan zijn gekomen.

De eerste sprekers van CSD gaven aan dat er in de samenwerking een nieuwe zienswijze ontstaat. Zo kwamen er vanuit de cliënten nieuwe initiatieven en ideeën. Een goed initiatief wat zij hebben genomen in samenwerking is het geven van postadressen, om fraudemogelijkheid te beperken.

De Wereld van Ed gaf aan dat je veel nabijheid moet geven en in dialoog moet gaan om verbetering en vernieuwingen samen met cliënten teweeg te kunnen brengen. Bij een



cursus zelfbeschadiging hebben ze een ervaringsdeskundige cliënt betrokken.

Gert Schout vertelde over eigen kracht- conferenties in de OGGZ. Hij gaf aan dat het een nadeel is voor mensen met weinig netwerk, maar gaf daarentegen een voorbeeld, waardoor er gebleken is dat er uiteindelijk een netwerk is. Waar hij rekening mee moest houden was de schaamte tegenover bijv. familie die verbroken zou moeten worden om het netwerk erbij te betrekken.

De allerlaatste spreker is de oprichter van de NuNN (Nachtopvang uit Noodzaak Nijmegen) De NuNN is een nachtopvang uit zelfbeheer. Dit is het bijzondere van de NuNN. Het is hun eigen voorziening, waarbinnen zij zich verdienstelijk kunnen maken en elkaar kunnen ontmoeten.

Nadat er geluncht was en iedereen teruggekomen was in het lokaal kwam er een kleine inleiding en begon er een 'discussie'. De onderwerpen en vragen die voorbij kwamen waren: 'Wie ben je als professional? Er werd gesproken over verschillende rollen die je in het leven hebt. Je kunt je als een vaderrol, teamgenoot, vriend enz. opstellen. Er is gebleken uit verschillende meningen en uit een voorbeeld dat het belangrijk is om niet telkens in de rol van hulpverlener te zitten, omdat cliënten graag alleen een praatje willen maken in plaats van altijd oplossingen aangedragen te krijgen. Het is belangrijk om tijd en ruimte te nemen en om met de cliënten in dialoog te gaan, soms ook over koetjes en kalfjes. Dit is de basis om uiteindelijk een goede relatie/samenwerking met een cliënt op te bouwen. Een sprekend voorbeeld dat werd gegeven was de cliënt die met een schoenendoos vol met rekeningen, rapportages en brieven van instanties aanklopt bij een hulpverlener voor hulp. Binnen een half uur waren alle papieren uitgezocht, geordend en waren er een aantal doelen geformuleerd. Binnen 45 minuten stond de cliënt weer buiten. Naderhand gaf de cliënt aan dat de schoenendoos enkel zijn 'excuus' was om een praatje te maken en weer eens een menselijk contact te hebben met iemand. Dit was de belangrijkste hulpvraag op dat moment, maar de hulpverlener overzag dit en is gelijk bovenop de schoenendoos gedoken. Deze situatie staat symbool voor een groot probleem in de hulpverlening. Door een grote (communicatie)kloof tussen de cliënt en de hulpverlener ontstaat er geen gezonde relatie waarbij wederzijds respect en vertrouwen ontzettend belangrijk is. Hulpverleners verzanden te vaak in de ouderwetse hulpverlenersrol waarbij het formuleren van hulpvragen en het zo snel mogelijk oplossen hiervan de enige insteek is. Tijdens dit proces wordt te weinig geluisterd naar de cliënt zelf en wordt veel regie afgenomen.

Naar aanleiding op dit verhaal ontstonden er de volgende vragen: 'Welke kwaliteiten je moet bezitten om in dit werkveld te werken? Zou mijn buurman in dit werkveld kunnen werken? Er ontstond twijfel over de rol als hulpverlener. Een volgend onderwerp was of de hulpverleners de taal van de cliënt spreken of de cliënt de taal van de hulpverleners overnemen. Wanneer de taal niet wordt gesproken ontstaat er een gat tussen de cliënt en de hulpverlener. De cliënt en hulpverlener zouden dicht bij elkaar moeten staan. Zo gaf een vrouw het voorbeeld waaruit bleek dat wanneer één hulpverlener de regie heeft over één cliënt je dicht bij elkaar staat. Er ontstaat een innige band waarbij vertrouwen een sleutelwoord is. De aanwezigen waren het er over eens dat een band tussen hulpverlener en cliënt waarin wederzijds vertrouwen, gelijkwaardig en respect naar elkaar sleutelwoorden zijn de enige goede basis om een succesvol en langdurig traject met een cliënt te volbrengen.

Op het eind is er nog hardop gevraagd waarom er niet door de hele hulpverlening meer gebruik gemaakt wordt van het zelfbeheer. De aanwezigen vonden het zelfbeheer een uitstekend idee, maar waren van mening dat ook de grote instellingen moeten blijven bestaan. Zelfbeheer werkt goed voor een groot deel van de doelgroep, maar er zijn altijd mensen die niet goed functioneren in een groep of de verantwoordelijkheid dat zelfbeheer van je vraagt

niet kunnen dragen en dus meer gebaat zijn bij reguliere instellingen. Differentiatie in het hulpverleningsaanbod is hierdoor erg belangrijk.

Uiteindelijk is er in de ‘discussie’ geen oplossing gekomen, maar bleek dat het fijn was dat iedereen zijn mening kon geven en herkenning vond bij de personen in het werkveld.

## ***Laboratorium 8: Woonkracht***

Iedereen heeft een basis nodig in het leven. Zonder woning raak je al snel in een sociaal maatschappelijke vrije val. Zowel fysiek als sociaal. Het is goed om dak- en thuislozen opvang te bieden, veel beter is het om te voorkomen dat mensen dakloos worden. Dat leidt tot minder maatschappelijke ellende en het kost iedereen veel minder geld. De afgelopen jaren is door de overheid, woningcorporaties en welzijnsinstellingen stevig ingezet op het actief voorkomen van huisuitzettingen. Ingrijpen bij dreigende huurschulden is geen uitzondering meer. De aantallen ontruiming en namen de afgelopen jaren langzaam maar zeker af. Wat moeten we doen om deze positieve ontwikkeling -ondanks de crisis- door te zetten? Sommige corporaties zien de aantallen huurders met zorgwekkende huurschulden weer langzaam oplopen. Huurdersorganisaties maken zich zorgen; de huren stijgen, de woonkostentoeslag daalt, schulden en armoede nemen toe. De overheid zet zichzelf steeds meer op de eerste rij. Is het nog wel mogelijk om effectieve schuldhulpverlening te bieden? Kan dat ook integraal? Waar zien we bedreigingen en zijn er ook kansen? Wat moet er met al die mensen die hun hypotheek niet meer kunnen betalen en die hun huis uit moeten? De stichting Eropaf! lanceert een landelijke actie tegen huisuitzettingen.

### **Deel 1: De stand van zaken**

#### *Voorkomen huisuitzettingen*

Referaat: [Frank van Summeren](#) - [Partners en Pröpper](#) - onderzoeker [preventieve woonbegeleiding](#). [Artikel](#) in TSS

#### *Eigen Haard, Eigen Kracht*

Referaat: Petra Kulderij - [Eigen Haard](#) medewerker zorg en overlast en [Nicole Brasch](#) Senior medewerker Buitendienst debiteurenbeheer. [Eigen Haard werkt samen met Eigen Kracht](#)

#### *Voorkomen van uitval door integrale dienstverlening*

Referaat: [Catelijne Akkermans](#) - onderzoeker [Bureau Akkermans](#) en Hogeschool Utrecht. *Uitval bij schuldhulpverlening.*

#### *Profielen van huishoudens met een hoog risico op huisuitzetting.*

Referaat: [Marieke Holl](#) - [Onderzoekscentrum maatschappelijke zorg, UMC St. Radboud](#);

### **Deel 2: Eropaf!**

*Hoe kan effectiever gewerkt worden aan de preventie van huisuitzettingen en wat is hier voor nodig?*

Aftrap door [Marc Räkens](#) - [Hogeschool van Amsterdam](#) en medewerker stichting Eropaf! en [Stephen Deul](#) – organisator [Huisuitzetting Hoeft niet](#), [Pari Passu Consultancy](#)

Moderator lab 8: Christoph Geuskens - teamleider schuldhulpverlening Stichting [Doras](#) Amsterdam

**Verslag:** door omstandigheden diverse personen

Frank van Summeren deed onderzoek naar de effectiviteit van preventieve woonbegeleiding. Het is effectief, vooral als de corporatie er vroeg bij is. Niet te lang wachten, als de huurachterstand begint te ontstaan kan er al contact gezocht worden. Vooral preventief en outreachend te werk gaan. De woningcorporatie neemt het eerste initiatief. In verschillende situaties wordt de preventieve woonbegeleiding ook door de corporaties gefinancierd. Het type hulpverlening (en hulpverlener) is belangrijk: integraal, outreachend en generalistisch. Meerdere probleemgebieden tegelijk aanpakken, goede contacten onderhouden met instellingen en gespecialiseerde organisaties. Het is interessant om de preventieve woonbegeleiding ook in de toekomst te blijven monitoren.

De kosten van een huisuitzetting zijn voor een corporatie ongeveer €7.000,-, tegenover circa € 3.500,- voor een preventief woonbegeleidingstrajet. Dit verdient zichzelf terug. De kosten van een huisuitzetting voor de maatschappij zijn ongeveer €50.000,-, ervan uitgaande dat meer en intensieve hulpverlening nodig is, waaronder bijvoorbeeld opname in maatschappelijke opvang.

Cateljne Akkermans deed onderzoek naar de uitval bij schuldhulpverlening. Huisuitzetting wegens huurschulden kan iedereen overkomen. Mensen komen relatief makkelijk in problemen die leiden tot achterstanden. Uit het onderzoek van Catelijne Akkermans is dit gebleken. Het is haar ook opgevallen dat mensen na een uitspraak van de rechter waarin ontbinding van de huurovereenkomst wordt toegewezen eerder en makkelijker meewerken. Dan wordt er druk ervaren en onder druk wordt alles vloeibaar.

Schulden worden langzamerhand wel meer complex en de onderliggende sociale problemen net zo, vaak zijn er serieuze problemen op verschillende levensgebieden. De laatste jaren komen er ook andere groepen in beeld;

- meer jongeren onder de 25 jaar → verleiding te groot
- 65+ ers
- zelfstandig ondernemers
- eigenaren van koopwoningen

Uitval bij schuldhulpverlening is mogelijk te voorkomen door een meer integrale aanpak; aandacht voor oorzaken en gevolgen.

Marieke Holl is betrokken bij een landelijk onderzoek naar de kenmerken van mensen die met een huisuitzetting te maken zouden kunnen krijgen. Waar zitten de overeenkomsten? Bij welk 'type' huurder zou een corporatie meer alert kunnen/moeten zijn? Dit is een langlopend onderzoek waar op dit moment nog niets over te zeggen valt. Is gaande en wordt openbaar zodra er resultaten zijn.

Eigen Haard heeft een eigen buitendienst die iedereen met huurachterstanden bezoekt. Het is soms moeilijk om deze mensen adequaat door te verwijzen; hulpverlening pakt lang niet altijd alles even goed op. Eigen Haard koopt ook preventieve woonbegeleiding in en werkt samen met de Eigen Kracht Centrale. Daar waar een Eigen Krachtconferentie mogelijk tot oplossingen kan leiden wordt deze ingezet. Met een conferentie wordt het netwerk weer geactiveerd en dit leidt tot goede resultaten.

Bewonersorganisaties (huurdersorganisaties) maken zich zorgen over de stijgende huren en dalende woonkostentoeslag. Zij vrezen een toename van het aantal huisuitzettingen wegens schulden. Daarom beginnen ze zich nu ook rond deze thema's de organiseren.

Er wordt gediscussieerd over het inzetten van huurdersorganisaties bij het voorkomen van huisuitzettingen wegens huurschulden. Deze organisaties kennen de huurders goed, maar is

het geen inbreuk op de privacy? Sommigen menen dat de systeemwereld (wij van de GGD adviseren de GGD...) alles kan en moet oplossen, anderen denken daar anders over. Samenwerken met zelforganisaties past wel in de tijd en in de ontwikkeling. Huurdersorganisaties en ervaringsdeskundigen kunnen goede samenwerkingspartners zijn; ook in de preventie.

Eropaf! wil zich middels de website [www.huisuitzettingen.info](http://www.huisuitzettingen.info) bezig houden met het verzamelen van alle informatie rond huisuitzettingen. Niet alleen in sociale huursituaties, maar ook in vrije sector verhuur en bij gedwongen verkopen wegens achterstanden bij het betalen van renten (en aflossing) over de hypotheek. De website is een actiemiddel.

Er zal o.a. een bundel met 'best practices' gemaakt worden rond preventie van huisuitzettingen. Alle informatie wordt beschikbaar en toegankelijk gemaakt. Iedereen kan en mag bijdragen en wordt uitgenodigd dit te doen. Er wordt ook getwittert ([#huisuitzetting](https://twitter.com/#huisuitzetting)) en er is een linkedin groep: [Huisuitzettingen](#).

