DOSSIER

WAT WERKT BIJ
Outreachend werken

Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams

MOVISIE
kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Colofon

Auteur: Jurriaan Omlo (Bureau Omlo)
Met dank aan: Nynke Andringa, Jeroen Gradener, Doortje Kal, Marc Räkers, Ard Sprinkhuizen, Lennart van der Vegt en Loes Verplanke.
Redactie: Esther den Breejen, Hanneke Mateman, Jeske van der Waerden
Vormgeving: De Boer & Van Dorst (Typetank)
Bestellen: www.movisie.nl

maart 2017

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Inhoud

Samenvatting

Met de decentralisaties krijgen gemeenten de opdracht preventief beleid te ontwikkelen om te voorkomen dat burgers moeten terugvallen op maatschappelijke ondersteuning. Hier past volgens de regering een meer outreachende werkwijze bij. Gemeenten kiezen massaal voor het inzetten van sociale (wijk)teams om hier gestalte aan te geven. Outreachend werk is meer dan alleen een kwestie van 'eropaf' gaan. Het veronderstelt een bepaalde grondhouding en specifieke vaardigheden van de sociale professional. Het uitgangspunt is dat professionals zelfverzekerd naar voren treden midden in de leefwereld van diegenen die ze willen bereiken.

Doelgroep

Wijkteams passen outreachende hulpverlening toe bij mensen die te maken hebben met meervoudige en complexe problematiek, waaronder verslaving, psychiatrische en verstandelijke beperkingen, armoede en schulden, depressie, vervuiling, dementie, sociaal isolement en vereenzaming. Het gaat vaak om een combinatie van psychosociale en sociaaleconomische problematiek. De doelgroep van outreachend werk is veelal onhoorbaar en onzichtbaar. Het zijn mensen die ook wel aangeduid worden als 'zorgmijders' omdat ze de zorg uit de weg gaan of als 'zorgmissers' omdat ze niet de juiste hulp krijgen. Vaak gaat het om mensen die in sociaal isolement leven. Hun leefsituatie maakt dat zij niet of nauwelijks in beeld komen bij de reguliere hulpverlening. Vaak worden problemen voor hen pas zichtbaar als de situatie escaleert of als buurtbewoners overlast ervaren. Outreachend werk is nodig om escalatie te voorkomen door in een vroegtijdig stadium problemen op te sporen en in te grijpen. Outreachend werken kan eveneens de belangen van buurtbewoners dienen die een overlastsituatie niet langer kunnen verdragen.

Contact

Om in contact te treden met de potentiële doelgroep maakt de outreachende professional gebruik van verschillende methoden:

1. Huisbezoek (ongevraagd) op basis van signalen van formele en informele netwerkpartners.
2. Huisbezoek (ongevraagd, aangekondigd, op afspraak of zelfs op verzoek van de cliënt zelf) aan alle wijkbewoners waarbij de professional alert is op signalen.
3. Aanwezig zijn op parken, pleinen, straten, buurthuizen, scholen etc. Vindplaatsen waar de potentiële doelgroep is.
4. Voorlichting geven op locaties waar de potentiële doelgroep collectief aanwezig is.

Modellen van outreachend werken

Outreachende professionals worden voor uiteenlopende doelen ingezet. In de praktijk zijn er hierdoor verschillende modellen van outreachend werken te onderscheiden. Het hulpmodel is waarschijnlijk een van de bekendste. Het doel is hier om vroegtijdig problemen te signaleren om vervolgens de kansen op herstel, maatschappelijke participatie en individuele zelfredzaamheid te vergroten. Daar waar het hulpmodel gericht is op het voorkomen van dwang- en drangmaatregelen, zet het dwang- en drangmodel hier juist op in, omdat de situatie al te zeer is geëscaleerd. Het politiserende model beoogt met haar collectieve benadering de leefomstandigheden en weerbaarheid van groepen te verbeteren door met behulp van burgerkracht de structurele oorzaken

van de problematiek weg te nemen. Het kwartiermakersmodel gaat niet om het aanpassen van kwetsbare groepen aan de samenleving, maar om het versterken van acceptatie en waardering voor verschillen in de maatschappij. En dan zijn er nog het verbindende model, om de sociale samenhang, informele steun- en hulpbronnen en de participatie en emancipatie van bewoners te stimuleren, en het presentiemodel, dat niet aan een maximum aantal gesprekken of een vooraf bepaalde termijn gebonden is.

Preventie

Outreachend werk richt zich niet langer alleen richten op de burgers die met meervoudige, complexe en ver geëscaleerde problematiek te maken hebben. Sociale teams krijgen steeds vaker de opdracht om ook in een vroegtijdig stadium outreachend te werk te gaan met het oog op preventie van (escalatie van) problematiek. De signalen dat sociale wijkteams weinig tot geen tijd hebben voor outreachend werken en voor investeringen in collectieve voorzieningen en samenlevingsopbouw zijn zorgelijk aangezien de kern van de transitieopgave hiermee in het gedrang komt. Ook de enorme bureaucratie, die maakt dat wijkteams te veel met papierwerk bezig zijn en onvoldoende toekomen aan outreachend werk, baart zorgen.

Effecten

Outreachend werk levert positieve effecten op. Zo blijkt dat een ruime meerderheid van de benaderde huishoudens tevreden is over de hulp en aandacht die zij ontvangen. Zij voelen zich door de huisbezoeken gehoord en gesteund. Ook blijkt outreachend werken een effectieve manier om met geïsoleerde groepen in contact te treden en problematiek te signaleren die anders verborgen zou blijven voor de reguliere hulpverlening. Vroegtijdig ingrijpen voorkomt escalatie. Naast sociale opbrengsten, blijken er ook in financieel opzicht positieve effecten. Ondanks de arbeidsintensiteit van outreachend werken, laten maatschappelijke kosten-batenanalyses zien dat deze manier van werken juist kosten bespaard omdat duurdere zorg wordt voorkomen.

Dilemma's

Outreachend werken is een moreel beladen manier van werken, niet vrij van dilemma's. Zo is daar de ingewikkelde keuze tussen wel of niet ingrijpen. Aan de ene kant krijgen sociale professionals het verwijt dat ze zich ten onterechte bemoeien met het leven van burgers, terwijl zij aan de andere kant ook kritiek krijgen als zij niet ingrijpen. Per situatie moeten zij iedere keer opnieuw een zorgvuldige afweging maken. Ook na het tot stand komen van het contact blijven professionals zoeken naar de juiste balans tussen tegengestelde krachten: tussen controleren en hulpverlenen, tussen vertrouwen winnen en gezag uitoefenen, tussen corrigeren en stimuleren, tussen vooruithelpen en tegenspreken.

Werkzame factoren

Om de effectiviteit van outreachend werken te versterken, moet men rekening houden met de volgende werkzame factoren:

Situationeel handelen door aan te sluiten bij de situatie van de doelgroep. Sommige doelgroepen hebben voldoende aan korte (intensieve) tijdelijke hulp en kunnen al snel weer daarna zelfstandig verder. Doelgroepen met complexe en meervoudige problematiek hebben vaak langdurige hulp en ondersteuning nodig.

Situationeel handelen door aan te sluiten bij de buurtcontext. In actieve wijken moeten bewoners de ruimte krijgen. Dit kan door in te zetten op wijkaandelen, wijkvouchers, buurtbonnen en wijkcheques en allerlei vormen van collectief zelfbeheer van de openbare ruimte. In achterstandswijken ligt het eerder voor de hand om als professional er boven te zitten, te sturen, oplossingsgericht te werken, (hulpbronnen) te activeren en perspectief te bieden.

Situationeel handelen door aan te sluiten op de context van de gemeente. De benadering verschilt per grootte en ligging van een gemeente. In kleine agrarische gemeenten waar iedereen elkaar kent zijn sociale problemen bijvoorbeeld eerder een taboe. Mensen willen graag voorkomen dat het hele dorp op de hoogte is van persoonlijke problematiek. Vertrouwen winnen is dan een belangrijke opgave voor professionals. Door mee te doen aan bijvoorbeeld een dorpsfeest kan men op een meer informele manier bekend raken met de leefwereld van bewoners. Ook het inzetten van generalistische professionals met een breed takenpakket wordt als minder bedreigend ervaren, omdat het dan voor de buitenwereld onduidelijk blijft wat er precies speelt.

Relaties onderhouden. Het onderhouden van contacten is eveneens van groot belang. Voorkomen moet worden dat mensen uitvallen of in een te vroeg stadium uit beeld raken. Door als professional present te blijven in de wijk, bereikbaar en benaderbaar te zijn en zelf spontane gesprekken met mensen aan te knopen, blijven mensen in het vizier.

Gelijkwaardige relatie. Het werken achter de voordeur vergroot de kansen op een gelijkwaardige relatie. De cliënt voelt zich veilig thuis en heeft de regie. Ook kunnen cliënten het gevoel krijgen dat de professional oprecht betrokken is en de cliënt de moeite waard vindt. Het centraal stellen van het perspectief van cliënten en samen te zoeken naar de aard van het probleem en een passende oplossing werkt versterkend.

Onbevooroordeelde en open houding. Een professional die samen met de cliënt op zoek gaat naar de behoeften zonder vooringenomen te zijn, wordt niet als bevoogdend gezien. Vooraf uitgebreide diagnoses van cliënten doornemen kan een open houding in de weg staan. In crisissituaties is er weinig tijd voor onbevangenheid en moet er doorgaans snel ingegrepen worden.

Vergroten van zelfregie via zelfinzicht en zingeving. Het werkt stimulerend om met de cliënt te ontdekken wat hij of zij belangrijk vindt in het leven. Inspelen op zingeving is een grote bron van veranderkracht. Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen zijn hiervoor geschikte instrumenten, onder meer omdat het mensen op empathische wijze aanspreekt op de eigen gestelde doelen en ambities.

Ervaringsdeskundigen inzetten. Deze vormen een verbindingsschakel tussen de professional en de cliënt. Dat uit zich in betere communicatie met de doelgroep, een verbeterde toegankelijkheid van de hulpverlening voor verschillende doelgroepen en professionalisering van sociaal werkers. De ervaring leert dat ervaringswerkers makkelijker contact maken en behouden met moeilijk bereikbare doelgroepen door de gedeelde achtergrond. Zij kunnen helpen om het hulpaanbod aan te scherpen en hierover informatie en voorlichting te verstrekken aan de doelgroep.

Migrantenzelforganisaties inzetten. Mensen met een migrantenachtergrond worden minder goed bereikt worden, haken vaker voortijdig af en ontvangen minder passende hulp. Door gebruik te maken van migrantenzelforganisaties als intermediair leren professionals veel over zorgopvattingen die leven onder deze groep en hoe ze deze bespreekbaar kunnen maken. Zelforganisaties kunnen voorlichting geven over het hulpaanbod en eventueel doorverwijzen naar reguliere instellingen.

Bevorderen van cultuursensitiviteit. Het ontbreekt de professional nogal eens aan cultuursensitiviteit terwijl dit cruciaal is om ook migrantengroepen goed te kunnen bereiken en te bedienen. Dit vraagt om inzicht in culturen, de diversiteit binnen groepen, een open, respectvolle en onbevooroordeelde houding en empathisch vermogen. Soms is het nodig om tactvol om te gaan met taboekwesties en gevoelens van schaamte of werkt een benadering via familie of het netwerk beter vanwege de collectieve oriëntatie bij diverse etnische groepen.

Ruimte voor professionals. Het werken met dillema's gaat gepaard met professionele twijfels en onzekerheden. Elke situatie is uniek en morele posities zijn tijd- en cultuur gebonden. Professionals zijn gebaat bij ondersteuning vanuit het management die hen tijd en ruimte biedt voor reflectie en voor experimenteren en improviseren. Wat ook kan helpen is om professionals meer bevoegdheden te geven om doortastend te kunnen handelen en maatwerk te kunnen leveren.

Burgers motiveren tot actief burgerschap. De professional moet zich hierbij richten tot het collectief en op actuele vraagstukken die het persoonlijk eigenbelang raken. Het werkt om een plan voor te leggen met concrete veranderdoelen. Ook is het belangrijk om helder te kunnen communiceren hoe collectieve actie resulteert tot daadwerkelijke impact.

Aansluiten bij bestaande onvrede onder bewoners. De professional kan de emoties over de onvrede kanaliseren richting actief burgerschap. Door hen aan te moedigen deel te nemen aan bijeenkomsten, workshops en demonstraties die richting geven aan de collectieve acties. De regie over de wijkbudgetten aan de bewoners geven, is ook een geschikte strategie om bewoners een actievere rol toe te kennen. Daarnaast leiden ook dialoog en visualisatie van het eindresultaat uiteindelijk tot de verandering van bewustzijn en gedrag.

Strategieën om bewoners betrokken te houden. De betrokkenheid wordt vergroot als de professional bij vervolgacties een stap terug doet en de mensen zelf de beoogde veranderingen laat formuleren. Weerstand wordt overwonnen door het aanbrengen van duidelijke fases. Iedere fase eindigt met het realiseren van concrete doelen. Ook het aanwenden van verschillende strategieën zoals educatieve workshops, films, presenteren van cijfers, het delen persoonlijke verhalen en ervaringen, helpen om mensen betrokken te houden.

1 Feiten en cijfers

1.1 Beschrijving van het thema

In reactie op decentralisaties en de opdracht om een preventief welzijnsbeleid te ontwikkelen, zetten veel Nederlandse gemeenten outreachende sociale wijkteams in. In plaats van af te wachten in een kantoor totdat cliënten met een duidelijke hulpvraag binnenstappen, dienen outreachende professionals juist zelf het initiatief te nemen door naar buiten te gaan en bij mensen aan te kloppen om (ongevraagd) hulp aan te bieden: van opvoedingsondersteuning en schuldhulpverlening tot en met ondersteuning in situaties waar sprake is van een ongezond leefpatroon en gezinnen waar sprake is van huiselijk geweld (Tonkens, 2008). Zoals Khonraad (2012) het treffend formuleert, dienen outreachende professionals: 'erop af te gaan, present te zijn, in de frontlinie, in de haarvaten van wijk en buurt, op de stoepjes, achter de voordeur, aan de keukentafel en in de achtertuintjes.' Kortom, daar waar mensen elkaar ontmoeten en waar hun sociale leven betekenis krijgt (p. 203).

In de sociale wijkteams komen verschillende disciplines samen, waaronder bijvoorbeeld jongerenwerkers, schuldhulpverleners, opvoedondersteuners en wijkverpleegkundigen. Er bestaat een grote variëteit aan teams; ze verschillen per gemeente en soms zelfs binnen een gemeente in termen van samenstelling en doelstelling (Kruiter & Klokman, 2016; Van Arum & Schoorl, 2015). De verwachting van deze teams en van de outreachende aanpak zijn hoog gespannen. De nieuwe werkwijze zou bijdragen aan een efficiëntere en effectievere zorg dicht bij de burger, de zelfredzaamheid en participatie van burgers versterken, zorgmijders beter kunnen bereiken en preventief werken bevorderen (Van Arum & Schoorl, 2015).

In dit Wat Werkt dossier gaan we nader in op de relevantie van outreachend werken. Hoewel outreachend werken onderdeel uitmaakt van het gedachtegoed van de Wmo en Welzijn nieuwe stijl, blijft het tegelijkertijd een moreel beladen manier van werken die niet vrij is van dilemma's. In deze publicatie geven we aandacht aan deze morele dilemma's. Ook noemen we, voor zover bekend, de effecten van outreachend werken en de werkzame factoren die daarbij een rol spelen.

Wat is outreachend werken?

De essentie van outreachend werken is dat sociale professionals niet geduldig achter hun bureau afwachten tot mensen om hulp vragen, maar zelf initiatief nemen door mensen op te zoeken en (ongevraagd) hulp en diensten aan te bieden (Van Doorn, 2009; Kruiter & Klokman, 2016). Outreachend werken is meer dan alleen een kwestie van eropaf gaan. Het veronderstelt een bepaalde grondhouding en specifieke vaardigheden van de professional. Het uitgangspunt is dat professionals zelfverzekerd naar voren treden midden in de leefwereld van diegenen die ze willen bereiken (Van der Lans, 2010). Om met de woorden van Nynke Andringa te spreken, vraagt dat "om moed en lef om er ook daadwerkelijk op af te durven stappen". De outreachende professional is een vertrouwd gezicht voor buurtbewoners doordat deze zichtbaar en aanwezig is in de wijk, persoonlijk contact maakt met mensen en goed benaderbaar is voor vragen. Zo creëert de professional het nodige vertrouwen zodat mensen hun zorgen en problemen, bij voorkeur in een vroegtijdig stadium, delen (Spierts, 2014; Van Doorn, e.a., 2013).

Outreachende professionals werken, in lijn met de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl, vanuit de leefwereld van mensen door aan te sluiten op hun plannen, wensen en mogelijkheden en hun omgeving (Scholte, e.a., 2012). De professional neemt niet langer de situatie over en lost problemen niet op voor cliënten. In sommige situaties vraag outreachend werken wel om een meer sturende en

proactieve houding van professionals. In het geval dat mensen (tijdelijk) onvoldoende beschikken over psychologische veerkracht en relevante netwerken. Ook kunnen overwegingen omtrent de veiligheid, wetgeving en/of wensen in een buurt het moeilijk maken om de plannen van cliënten zondermeer te volgen (Van Doorn, e.a., 2013). Outreachend werken is een kwestie van balanceren tussen betutteling en nalatigheid, zeker ook omdat zij vaak in situaties terechtkomen waar sprake is van dwang en drang (Van Doorn, e.a., 2013).

Contact maken en contact 'vasthouden' met de doelgroep stopt niet bij één poging. Outreachende professionals zijn volhardend en vasthoudend en blijven mensen opzoeken - ook als ze de deur niet opendoen - omdat zij niemand aan hun lot wensen over te laten (Kuypers & Van der Lans, 1994). Outreachende professionals passen in de praktijk verschillende methoden toe om in contact te komen met de potentiële doelgroep (Brandsen, e.a., 2010; Rhodes, 1994; Van Doorn, 2004; Verplanke & Tonkens, 2013):

1 Huisbezoeken op basis van signalen van formele en informele netwerkpartners waarbij de professional ongevraagd mensen bezoekt;
2 Huisbezoeken aan alle bewoners in een wijk waarbij de professional alert is op signalen. De professional bezoekt mensen ongevraagd, aangekondigd, op afspraak of zelfs op verzoek van de cliënt zelf;
3 Aanwezig zijn op plaatsen waar de potentiële doelgroep te vinden is (pleinen, straten, buurthuizen, scholen etc.), zogenoemde vindplaatsen;
4 Voorlichting geven op (collectieve) locaties waar de potentiële doelgroep aanwezig is.

De doelen waarmee outreachende werkers op pad worden gestuurd, lopen nog sterker uiteen. Vaak is het doel om groepen in kwetsbare situaties tijdelijk voor een korte periode te ondersteunen. Vervolgens wil men de mensen zo snel mogelijk activeren zodat zij (weer) volwaardig en zelfstandig participeren in de maatschappij. In gevallen van zware psychiatrische problemen en verstandelijke beperkingen lijkt dit te ambitieus. Hier is het soms nodig om als professional voor langere tijd en soms zelfs permanent hulp en ondersteuning te bieden. Hoe anders is dit bij outreachende professionals die zich primair richten op controle en handhaving met als doel om overlast te bestrijden en de gevaren die risicogroepen voor zichzelf en de samenleving vormen te begrenzen. In weer andere gevallen is het doel probleemsignalering om vervolgens mensen door te verwijzen naar andere hulp- en dienstverleners. En dan zijn er ook outreachende professionals die nadrukkelijk een politieke, activistische rol op zich nemen door groepen burgers te mobiliseren rondom sociale kwesties met als doel hen te stimuleren om gezamenlijk structurele verbeteringen aan te brengen in hun levenssituatie. Denk aan het verbeteren van sociale contacten in de wijk, het aanbod van voorzieningen en faciliteiten in een wijk of het beïnvloeden van beleid. Tot slot zijn er professionals die zich focussen op het bevorderen van informele zorgstructuren, het vergroten van de sociale samenhang en het versterken van de tolerantie voor verschil en diversiteit (Vgl. Gradener, e.a. 2017; Kal, e.a., 2013; Khonraad, 2012; Van Doorn, e.a., 2013; Verplanke, 2013).

Modellen van outreachend werken

Al met al, heeft outreachend werken verschillende doelen, doelgroepen en methoden. In die zin is het niet vreemd dat er in de literatuur onderscheid wordt gemaakt tussen verschillende benaderingen of modellen van outreachend werken (vgl. Kloppenburg & Hendriks, 2012; Rogers, 2011; Stam, 2013a; Tonkens, 2008).

Voortbordurend op deze indelingen, andere publicaties en gesprekken met experts komen we tot een nieuwe indeling:

Hulpmodel

Het hulpmodel is misschien wel de meest bekende vorm van outreachend werken. In dit model is de primaire aanleiding voor outreachend werken het dienen van de belangen en noden van individuen of individuele huishoudens in zorgwekkende omstandigheden. Het doel is om liefst vroegtijdig problemen te signaleren om vervolgens de kansen op herstel, maatschappelijke participatie en individuele zelfredzaamheid te vergroten (Brandsen, e.a. 2010; Stam, e.a., 2012; Tonkens, 2008). De zorg richt zich op mensen die zorg uit de weg gaan ('zorgmijders') en mensen die niet de juiste hulp ontvangen ('zorgmissers'). Deze mensen worden niet meer of niet adequaat bereikt met het bestaande hulpverleningsaanbod. Vaak zijn het ook mensen die juist het meest afhankelijk zijn van professionele hulp en ondersteuning (Khonraad, 2012; Stam, 2013a; Van Doorn, e.a., 2008). In het hulpmodel staat het principe centraal dat niemand afgeschreven en uitgesloten mag worden en dat mensen in nood altijd op een hulpaanbod moeten kunnen rekenen, ook als mensen zelf niet om hulp vragen (Van Doorn, e.a. 2013).

Dwang- en drangmodel

Daar waar het hulpmodel gericht is op het voorkomen van dwang- en drangmaatregelen, zet het dwang- en drangmodel hier juist op in, omdat de situatie al te zeer is geëscaleerd. De voornaamste aanleiding om erop af te gaan is op basis van signalen over schade en overlast. Niet de belangen en noden van het individu, maar die van de omgeving vormen hierbij het belangrijkste motief om gedwongen hulpverlening in te zetten.
De doelgroep bestaat uit mensen met meervoudige en ernstige problematiek die een gevaar vormen voor zichzelf of anderen of overlast veroorzaken (Tonkens, 2008). Denk bijvoorbeeld aan ex-psychiatrische patiënten die zichzelf en hun woning dusdanig vervuilen dat de buren hinder ondervinden van stank en ongedierte. In tegenstelling tot het hulpmodel is het doel niet gericht op het bevorderen van positieve idealen zoals ontplooiing en maatschappelijke participatie, maar op het voorkomen en bestrijden van overlast. Dit model is een repressieve en autoritaire variant van outreachend werken. Niet alleen de legitimatie voor interventie is negatief, ook de interventie zelf is vooral negatief door de nadruk op controle, handhaving, sancties en straffen. Het doel is dat mensen hun levensstijl aanpassen, ook als dit tegen hun eigen wens ingaat (Tonkens, 2008).

> Een variant binnen dit model is de zogenoemde crisisinterventie. Binnen een gezin kan er sprake zijn van een crisis als gevolg van sociale problematiek tussen gezinsleden, zoals huiselijk geweld, misbruik, mishandeling, psychiatrische problematiek of suïcidaal gedrag van kinderen. In dergelijke gevallen zetten hulpverleners een crisisinterventie in. Dit is een kortdurende, krachtige en intensieve interventie die tot doel heeft om zo snel mogelijk de acute problematiek weg te nemen, verdere achteruitgang te voorkomen en de situatie te stabiliseren. De professional stelt zich directief op, geeft aanwijzingen en opdrachten aan de cliënt, stelt concrete doelen op en hanteert een pragmatische benadering (De Baat e.a., 2015).

Politiserende model

Outreachend werken heeft in de voorgaande modellen een sterk individualistisch karakter. Het politiserende model dat kenmerkend is voor het klassieke opbouwwerk neemt met haar collectieve benadering juist de lokale gemeenschap van bewoners als uitgangspunt. Deze vorm van outreachend werken richt zich op het verbeteren van de leefomstandigheden en weerbaarheid van groepen mensen op plekken waar sprake is van sociale economische ongelijkheid, sociale uitsluiting

en mensenrechtenschendingen. Het doel is om structurele oorzaken van deze problematiek weg te nemen of te verminderen. Om dit te realiseren werkt de professional intensief en actief samen met groepen burgers en vertrouwt daarbij op hun burgerkracht. De professional zoekt mensen actief op in hun leefwereld waarbij hij vooraf al een globale indicatie heeft gemaakt over de sociale kwesties die relevant zijn voor buurtbewoners. De professional mobiliseert burgers vervolgens rondom specifieke problemen, zet educatie in zodat zij meer bewust worden van de structurele oorzaken van de problemen en ondersteunt hen bij het verwerven van vaardigheden zodat zij voor zichzelf kunnen opkomen bij belangrijke politieke, sociale en economische issues. Het streven is om op deze manier te investeren in de collectieve zelfredzaamheid en in politieke emancipatie van groepen burgers, om gezamenlijk veranderingen te realiseren.

Dit alles vraagt om een activistische houding van de professional. Deze vorm van outreachend werken heeft ook een sterke politieke dimensie. De professional probeert namelijk expertkennis toegankelijk te maken voor grote groepen burgers zodat zij makkelijker kunnen deelnemen aan politiek-maatschappelijke debatten en hier ook invloed op uitoefenen. Het politieke karakter komt daarnaast tot uiting in de opgaven om structurele verbeteringen te realiseren ten aanzien van bijvoorbeeld de sociale samenhang in een buurt, de sociale infrastructuur en in wetgeving (Gradener, e.a., 2017; Staples & Gradener, 2012).

Verbindende model

Een meer recente benadering vanuit het opbouwwerk is eerder pragmatisch dan politiek van aard. Het verschil met het politiserende model is dat het accent in het verbindende model niet zozeer ligt op het veranderen van systemen die mensen beperken, maar op het bevorderen van sociale samenhang, het activeren van informele steun- en hulpbronnen en de participatie en emancipatie van bewoners. De focus ligt op het aanspreken van aanwezige, maar nog onvoldoende benutte, krachtbronnen in en rondom een lokale gemeenschap zonder daarbij al te zeer de aandacht te vestigen op sociale ongelijkheid en sociale uitsluiting. De professional spreekt mensen aan op straat en komt ongevraagd thuis bij mensen om ze te vragen wat zij voor de wijk kunnen betekenen.

Een bekend voorbeeld van deze zogenoemde capaciteitsgerichte opbouwwerkstrategie is de ABCD-methode. De werkwijze bij deze methode is dat professionals de (verborgen) capaciteiten, vaardigheden en hulpbronnen van individuele bewoners, informele netwerken, lokale (zelf)organisaties en instituties inventariseren. Vervolgens kan de professional gemeenschappen helpen om deze hulpbronnen te mobiliseren ten behoeve van de ontwikkeling van de eigen gemeenschap of buurt. Bijvoorbeeld door mensen met een hulp- of ondersteuningsvraag te verbinden aan bewoners die beschikken over de benodigde capaciteiten. Aangezien deze verbindingen kennelijk onvoldoende spontaan tot stand komen, heeft de professional hier een belangrijke aanjaagfunctie. Ook heeft hij de taak om mensen bewust te maken van hun talenten en dat zij meer kunnen betekenen voor de buurt dan zij zelf misschien denken. Uiteindelijk kunnen professionals met deze strategie de leefbaarheid van de buurt en de weerbaarheid van bewoners versterken (Davelaar, e.a., 2001; Davelaar & Veldboer, 2008; Gradener, e.a., 2017).

Kwartiermakersmodel

Kwartiermakers beogen maatschappelijke uitsluiting van kwetsbare en gemarginaliseerde groepen te bestrijden door gehoor te geven aan hun verlangen erbij te horen en van betekenis te zijn. Positiever geformuleerd, plegen kwartiermakers interventies om zo de sociale acceptatie, sociale integratie en maatschappelijke participatie van deze groepen te bevorderen. Het gaat om mensen die structureel niet mee kunnen doen, omdat anderen ze als onaangenaam of onaangepast beschouwen. Denk aan dak- en thuislozen, mensen met verslavingsproblematiek en mensen met een verstandelijke beperking of psychische problematiek.

Kenmerkend voor het kwartiermakersmodel is dat het uitdrukkelijk niet gaat om het aanpassen van kwetsbare groepen aan de samenleving, maar om het versterken van acceptatie en waardering voor verschillen in de maatschappij. Kwartiermakers doen daarom een beroep op maatschappelijke organisaties en op burgers om betrokken relaties met kwetsbare individuen aan te gaan. Ook proberen zij te werken aan een gastvrije ontvangst binnen instellingen en vrijwilligersorganisaties en aan gastvrije verhoudingen tussen professionals en cliënten en tussen burgers onderling. Zij werken aan een gastvrije samenleving waarin groepen die 'anders' zijn mee kunnen, en mogen, doen op het werk, op school, in buurthuizen en sportverenigingen. Kwartiermakers werken niet in een spreekkamersituatie, maar zijn te vinden in de wijk, in instellingen, op dagactiviteitencentra en bij diverse organisaties om gastvrijheid te stimuleren. Kwartiermakers werken verder aan inclusie door dit thema ook op gemeentelijk niveau te agenderen (Kal, Post en Wilken, 2013).

Presentiemodel

Verschillende sociale wijkteams werken volgens de uitgangspunten van de presentiemethode waarin respect nabijheid, aandacht en onvoorwaardelijkheid centraal staan (Verplanke, 2013). Het idee bij het presentiemodel is dat sociale professionals door hun aandachtige aanwezigheid in de wijk vertrouwd raken met de wijk(bewoners) en signalen opvangen over burgers in kwetsbare situaties. Andersom gaan bewoners de outreachende professional door zijn trouwe aanwezigheid steeds meer zien als een natuurlijk aanspreekpunt in de buurt.

Kenmerkend aan de door de filosoof Andries Baart ontwikkelde presentiebenadering is dat het contact in de leefwereld van de cliënt plaatsvindt en niet aan een maximum aantal gesprekken of een vooraf bepaalde termijn gebonden is. Hierdoor hebben presentiewerkers meer tijd, ruimte en geduld om te investeren in een goede vertrouwensrelatie en hoeven zij niet direct bovenop de problematiek te springen. Presentiewerkers onderhouden actief contact met burgers in kwetsbare situaties, bieden hulp en ondersteuning en verbinden indien nodig naar andere (gespecialiseerde) voorzieningen. Verder legt het presentiemodel sterk de nadruk op het zoeken naar aansluiting op de wensen en behoeften van de hulpvrager door met hem mee te bewegen in plaats van professionele doelen voorop te stellen (Goossensen, 2013; Scholte, e.a., 2012; Verplanke, 2013). Het *streetcornerwork* en het meidenwerk opereren vaak volgens het presentiemodel.

Modellen integreren binnen sociale wijkteams

De verschillende modellen van outreachend werken moeten niet opgevat worden als blauwdrukken. In de praktijk is er sprake van overlap (Kloppenburg & Hendriks, 2012). Professionals combineren elementen van verschillende modellen. De toenemende vraag naar generalistische professionals maakt bovendien dat het onderscheid tussen de focus van het opbouwwerk op groepen en gemeenschappen en de aandacht van het maatschappelijk werk voor het individu of een individueel huishouden steeds meer vervaagt. Volgens van der Lans (2010) zijn de competenties van de maatschappelijk werker en van de opbouwwerker niet meer van elkaar te scheiden, deze horen bij elkaar.

Dit neemt niet weg dat sommige situaties heel nadrukkelijk vragen om een specifiek handelingsrepertoire. Crisissituaties lenen zich niet voor geduldige interventies die inzetten op verbinding, politisering, zelfredzaamheid of gastvrijheid, maar vragen om snel en kordaat optreden. Ook zijn er situaties waarin het inschakelen van het sociale netwerk of het aanboren van nieuwe steun- en hulpbronnen de voorkeur verdienen boven individuele hulpverlening. Elk model vraagt om een specifieke deskundigheid van de professional en dat geldt dus ook voor de verschillende situaties waar sociaal werkers mee geconfronteerd kunnen worden.

Kloppenburg en Hendriks (2012) stellen dat outreachend werk zich idealiter kenmerkt door een combinatie van verschillende modellen. Nynke Andringa beaamt dit. In de aansturing van haar

wijkteamleden wijst ze mensen erop dat outreachend werken om een situationele benadering vraagt: “Soms moet je doorpakken, soms moet je naast mensen staan en op andere momenten moet je erboven staan.”

In de praktijk domineert volgens Kloppenburg en Hendriks (2012) desalniettemin vaak één model. De auteurs maken hier niet duidelijk of zij van individuele professionals verwachten dat zij vanuit meerdere modellen moeten kunnen werken of dat een sociaal wijkteam beschikt over professionals met verschillende voorkeuren en specialiteiten. Dit laatste lijkt in ieder geval realistischer dan individuele supergeneralisten. Ard Sprinkhuizen merkt hierover op dat professionals over verschillende professionele persoonlijkheden beschikken: “Een maatschappelijk werker schiet al snel in de intakemodus en heeft daardoor moeite om mensen spontaan aan te spreken op straat. Andersom heeft een opbouwwerker bijvoorbeeld moeite met het inzetten van een crisisinterventie bij huiselijk geweld. Het is beter om te werken met generalistische teams die als collectief in staat zijn om verschillende modellen toe te passen. Professionals dienen wel een zekere gevoeligheid en alertheid te ontwikkelen om goed onderscheid te kunnen maken tussen verschillende situaties en weten welk model van outreachend werken daarbij past. Het vraagt om professionals die goed kunnen inschatten wat ze wel en niet beheersen en wanneer zij hun collega's erbij moeten betrekken.”

1.2 Noodzaak van outreachend werken

Zoals we in hoofdstuk 2 nader zullen toelichten, was er nog niet zo lang geleden een breed gedragen weerstand tegen outreachend werken. Outreachend werk werd weggezet als paternalistisch, bevoogdend en ouderwets. Professionals zouden zich niet moeten opdringen tegen de wil van mensen in, maar hun autonomie respecteren. De gedachte was veelal dat mensen zelfredzaam genoeg zijn om zelf om hulp te vragen. Alleen als mensen gemotiveerd zijn om zelf het initiatief te nemen om de professional op te zoeken, was het geaccepteerd om als professional hulp en ondersteuning aan te bieden. Voorwaarde was wel dat de hulpvraag moest aansluiten op het bestaande aanbod van instellingen. Als de hulpvrager niet meer terugkeerde, werd deze bestempeld als ongemotiveerd en als een ‘zorgwekkende zorgmijder’ of als ‘hulpverlening resistent’ (Tonkens, 2008; Van Doorn, e.a., 2013).

Van Doorn e.a. (2013) concluderen dat niet de cliënten onbenaderbaar of onbereikbaar zijn, maar dat de instellingen zelf onbereikbaar zijn geworden voor de meest kwetsbare groepen door het opwerpen van onnodige drempels. De outreachende aanpak is volgens hen hard nodig omdat een afstandelijke werkwijze ertoe leidt dat mensen in kwetsbare situaties aan hun lot worden overgelaten. Het is naïef om altijd uit te gaan van assertieve hulpvragers. Ook kan niet iedereen vanzelfsprekend terugvallen op familie en vrienden of sociale infrastructuren. Door fysieke, psychische, psychiatrische of verslavingsproblemen, door ouderdom, armoede of schulden zijn sommige groepen onvoldoende in staat om zelf of met behulp van anderen problemen zelfstandig op te lossen (Van Doorn e.a., 2013). Dergelijke sociale problematiek gaat gepaard met afhankelijkheid. Als de samenleving deze afhankelijkheid negeert en een te groot appèl doet op hun zelfredzaamheid, kan dit juist leiden tot sociaal isolement, vergroting van de problematiek en zelfs extra kosten (Boumans, e.a. 2016).

De doelgroep van outreachend werk bestaat vaak ook uit mensen die in sociaal isolement leven. Hun leefsituatie maakt dat zij niet of nauwelijks in beeld komen bij de reguliere hulpverlening. Vaak worden problemen voor hen pas zichtbaar als de situatie escaleert of als buurtbewoners overlast ervaren. Outreachend werk is nodig om escalatie te voorkomen door in een vroegtijdig stadium problemen op te sporen en in te grijpen. De urgentie van outreachend werk schuilt in het principe

dat uitstellen van interventies het voor professionals steeds moeilijker maakt om de situatie weer te stabiliseren (Jonkers & Machielse, 2012). Het belang van outreachend werk schuilt in het zogenoemde schadeprincipe. Professionals interveniëren als een persoon zichzelf (bijvoorbeeld zelfverwaarlozing) of zijn of haar kinderen (bijvoorbeeld kindermishandeling) schade toebrengt of buurtbewoners (burenoverlast) schade toebrengt. Het zijn dus niet altijd de belangen en noden van de doelgroep zelf die de aanleiding vormen om in te grijpen. Outreachend werken kan eveneens de belangen van buurtbewoners dienen die een overlastsituatie niet langer kunnen verdragen (Van Doorn, e.a., 2013).

Outreachend werken is niet in alle situaties nodig en wenselijk. Een zekere terughoudendheid is soms gepast aangezien het voor mensen zeer ingrijpend kan zijn als er onaangekondigd een professional in hun privédomein verschijnt. Een melding mag er niet automatisch toe leiden dat een professional voor de deur staat. Het is nodig om stil te staan bij de vraag of de problematiek ernstig genoeg is om een outreachende aanpak te legitimeren. Ook als er bijvoorbeeld signalen zijn dat een potentiële cliënt, of zijn netwerk, agressief is, kan dat een reden zijn om afstand te bewaren (Van Doorn, e.a., 2013). Tegenover deze argumenten staat dat er in het kader van de discussie over privacy en regels over informatie-uitwisseling tussen hulpverleners, er recentelijk een uitspraak is gedaan door het Europees Hof dat gemeenten een wettelijke zorgplicht voor hun burgers hebben. Deze uitspraak kan in bepaalde situaties een legitimatie zijn voor professionals om achter de voordeur te komen en informatie met andere professionals te delen. Zorgplicht gaat in sommige gevallen boven privacywetgeving. Dit neemt niet weg dat ook dan zorgvuldige besluitvorming nodig blijft.

Ook als het gaat om de meer collectieve doeleinden zijn er verschillende argumenten aan te dragen waarom outreachend werk nodig is. Uit onderzoek van Tonkens en Verhoeven (2011) blijkt bijvoorbeeld dat bewoners professionals als partners beschouwen bij het uitvoeren van burgerinitiatieven. De onderzoekers stellen vast dat professionals bijna alle onderzochte initiatieven ondersteunen en dat bewoners veel contact onderhouden met professionals. Eerder lieten ook Uitermark en Duyvendak (2006) zien dat steun vanuit een professional bewoners helpt om collectieve verantwoordelijkheid te nemen voor een gebied dat dreigt af te glijden. In weer een andere studie wordt de aanwezigheid van een professional in een Utrechts buurthuis in zelfbeheer als de belangrijkste succesfactor aangewezen (Huygen, 2014).

Een fixatie op spontane initiatieven leidt tot het negeren van de gevallen waar initiatieven niet spontaan van de grond komen. Juist waar initiatieven het hardst nodig zijn, is professionele ondersteuning vanuit het opbouwwerk onmisbaar (Uitermark & Duyvendak, 2006). Uitermark (2014) waarschuwt dat te veel nadruk op zelfredzaamheid en zelforganisatie in de praktijk kan leiden tot sociale segregatie en ongelijkheid. Het zelforganiserende vermogen is nu eenmaal ongelijk verdeeld. In sommige buurten hebben bewoners meer ondersteuning nodig - soms zelfs blijvend - om zichzelf succesvol te kunnen organiseren.

1.3 Omvang en doelgroep

Om wie gaat het?

Wijkteams passen outreachende hulpverlening toe bij mensen die te maken hebben met meervoudige en complexe problematiek, waaronder verslaving, psychiatrische en verstandelijke beperkingen, armoede en schulden, depressie, vervuiling, dementie, sociaal isolement en vereenzaming. Het gaat vaak om een combinatie van psychosociale en sociaaleconomische problematiek. Bij het eerste gaat het onder meer over relatieproblemen, huiselijk geweld, opvoedproblemen en psychiatrische beperkingen. Sociaaleconomische problematiek heeft betrekking op bijvoorbeeld armoede, werkloosheid en huisvestingsproblematiek (Kloppenburg &

Hendriks, 2012; Stam, 2013b; Van Doorn, e.a., 2013). Volgens Kruiter en Klokman (2016) hebben multiproblemgezinnen te maken met een destructieve combinatie van problemen, omdat ze zelf niet kunnen voorkomen dat hun situatie verergert.

Opvallend vaak ontmoeten outreachende professionals mensen die traumatische ervaringen, grote teleurstellingen en/of verlieservaringen kennen als gevolg van meerdere verliezen: dierbaren, status, werk, sociaal netwerk, woning, bezittingen en geld. Het zijn in veel gevallen mensen die weinig tot geen vertrouwen hebben in andere mensen, ook niet in hulpverleners. In andere gevallen zijn het mensen die vatbaar zijn voor misbruik, doordat zij juist een te groot vertrouwen hebben in andere mensen. Niet zelden ondervinden mensen problemen met het onderhouden van hun netwerk. Gevoelens van schaamte en schuld, onzekerheid of een gebrek aan vaardigheden maken dat zij moeite hebben om hulp te vragen aan anderen (Van Doorn, e.a., 2013).

Veel van deze potentiële cliënten zijn onhoorbaar en onzichtbaar. Het zijn mensen die ook wel aangeduid worden als 'zorgmijders' omdat ze de zorg uit de weg gaan of als 'zorgmissers' omdat ze niet de juiste hulp krijgen (Van Regenmortel, 2008; Van Doorn, e.a., 2013). Volgens Khonraad (2012) zijn het mensen die in feite het meest afhankelijk zijn van professionele zorg. Soms verzetten zij zich op agressieve wijze tegen interventies van hulpverleners waardoor een zinvol hulpverleningscontact onmogelijk lijkt. Daar waar de een dit als weerstand typeert, leggen anderen het uit als een teken dat zij vrede hebben met de situatie waarin zij zich bevinden (Van Doorn, e.a., 2013). Maar er zijn ook groepen die juist hulp eisen en daarbij dreigen of chanteren met agressie, suïcide en ander extreem gedrag. Hoewel het lijkt alsof deze mensen assertief zijn, kampen zij doorgaans net zo goed met diverse sociale problemen.

Vooral de outreachende professionals die vanuit het politiserende, verbindende of kwartiermakers-model werken, gaan bewust op zoek naar hele andere doelgroepen. Het politiserende model richt zich niet zozeer op kwetsbare burgers met meervoudige problematiek, maar beoogt in samenwerking met burgers structurele verbeteringen aan te brengen in de buurt. Daarbij richt de professional zich tot de hele buurt, waaronder ook weerbare burgers en burgers zonder meervoudige problematiek. Het verbindende model richt zich eveneens op alle burgers in een buurt en hoopt zo alle steun- en hulpbronnen van buurtbewoners in beeld te krijgen. De focus ligt niet op kwetsbaarheden van bewoners. Men wil de mensen bewust maken van de talenten die zij bezitten en kunnen inzetten voor hun buurt. Kwartiermakers richten zich weliswaar op het bevorderen van acceptatie, integratie en participatie van kwetsbare groepen, maar daartoe proberen zij vooral aanpassingen te realiseren binnen organisaties, verenigingen, werkgevers en bij weerbare burgers.

Omvang doelgroep

Zoals genoemd kunnen alle Nederlandse burgers de doelgroep zijn van professionele interventies bij sommige vormen van outreachend werk. De totale omvang van de potentiële doelgroep zou daarmee gelijk staan aan het totale aantal inwoners in Nederland. Interessanter is de vraag of er cijfers bekend zijn over de verhouding tussen kwetsbare burgers en weerbare burgers. Voor de meeste mensen - ongeveer 80 procent - geldt dat zij zelfstandig of met behulp van het eigen netwerk sociale problemen kunnen oplossen of in staat zijn om hier goed mee om te gaan. Circa 15 procent van de burgers kan soms een steun in de rug gebruiken van een sociaal werker. En er is een kleine minderheid die intensieve, langdurige of zelfs permanente professionele hulp nodig heeft (Sprinkhuizen, 2012). Nicis Institute (2010) stelde twee jaar eerder dat gemiddeld 10 procent van de bevolking met meervoudige problematiek kampt. In sommige wijken zijn de aantallen hoger, soms wel tot 30 procent van de buurtbewoners. Dit soort cijfers geeft een indicatie, maar het blijft een momentopname.

Als gevolg van politieke, economische en maatschappelijke ontwikkelingen vinden er voortdurend verschuivingen plaats. Mogelijk is het aantal hulpbehoevenden de afgelopen jaren gegroeid door de krimpende arbeidsmarkt en de bezuinigingen op sociale voorzieningen (Scholte, 2012). Numans en Van Regenmortel (2016) concluderen dat dit het geval is. Dat de kwetsbaarheid van sommige burgers toeneemt, onderbouwen zij met studies van het SCP en CBS waaruit blijkt dat het aantal mensen dat leeft in armoede en eenzaamheid groeit. Ook wijzen de onderzoekers op een blijvende groep van 'achterblijvers' en de opkomst van nieuwe groepen zoals 'verwarde personen' en 'werkende armen'.

2 Context

2.1 Verschuivingen in outreachend werken

Outreachend werken kent in Nederland een lange en rijke geschiedenis in het sociaal werk. De manier waarop er over geoordeeld wordt, verschilt sterk per periode. In vroeger eeuwen, en nog niet zo lang geleden, werd outreachend werk verguisd, omdat het ineffectief of paternalistisch zou zijn. Outreachend werk ontwikkelde zich oorspronkelijk vanuit de armenzorg, waarbij de initiatiefnemers steeds wisselden: lokale overheid, kerken, diaconieën en congregaties en filantropische verengingen zijn op verschillende momenten in de geschiedenis belangrijk geweest voor het outreachend werk (Van der Linde, 2013).

Tijdens de wederopbouw na de Tweede Wereldoorlog ontstond er een type sociaal werk dat zich kenmerkte door een verregaande paternalistische bemoeizorg. Sociaal werkers gingen op bezoek bij zogenoemde 'onmaatschappelijke' gezinnen met als doel heropvoeding (Van der Lans, 2010; Van der Linde, 2013). Gaandeweg veranderde het karakter van het outreachend werk onder invloed van een democratiseringsbeweging waarin emancipatie, gelijkwaardigheid en antipaternalisme belangrijke kenmerken vormden. De nadruk op heropvoeding, aanpassing en het werken op onvrijwillige basis werden in deze periode veroordeeld. De opdracht voor de sociaal werker was niet langer om boven de cliënt te staan, maar ernaast. Een andere verschuiving was dat de probleemdefinitie zich niet zozeer richtte op de individuele tekortkomingen van gezinnen, maar op maatschappelijke structuren die ongelijke kansen produceren. Het ging niet langer om probleemgezinnen, maar kansarme gezinnen in achterstandssituaties (Van der Lans, 2010; Van der Linde, 2013).

Tot de jaren zeventig van de vorige eeuw bleef outreachend werk tot de uitvoeringspraktijk van sociaal werkers behoren, maar in de jaren tachtig kwam hier verandering in. In deze periode van verzakelijking en bureaucratisering werd het hulpverleningsproces steeds meer gestandaardiseerd en werden cliënten begeleid met behulp van behandelplannen. Het actief opzoeken van mensen en het ongevraagd werken achter de voordeur werd taboe. Outreachend werken werd in negatieve zin geassocieerd met de bevoogding en betutteling van de onmaatschappelijkheidsbestrijding. In plaats hiervan werden burgers steeds aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid en hulpbehoevenden aangespoord om zelf de sociaal werker op te zoeken met een duidelijke hulpvraag. Andersom ontwikkelden professionals een uitgebreid aanbod voor mondige en gemotiveerde cliënten (Van der Lans, 2010; Van der Linde, 2013; Van Doorn, 2009).

Vanaf de jaren negentig ontstaat er steeds meer kritiek op de verzakelijking van het sociaal werk. De zakelijke benadering zou ertoe hebben geleid dat alleen de gemotiveerde cliënten die zelf om hulp vragen, bereikt worden, terwijl de problematiek van de harde kern achter de voordeur verborgen bleef. Het gevoel van urgentie groeide dat de vrijblijvendheid eraf moest en dat het tijd was om actief signalen te verzamelen en (ongevraagd) hulp te bieden achter de voordeur (Van Doorn, 2009). Het outreachend werk krijgt een nieuwe impuls door politieke en beleidsontwikkelingen. Zo maakte het ministerie van VWS 'bemoeizorg' in 1997 tot een belangrijk speerpunt van beleid en lanceerde toenmalig staatssecretaris Jet Bussemaker, in 2009, 'Welzijn nieuwe stijl'. Een van de belangrijke principes daarin was dat professionals direct op problemen afgaan. Twee jaar eerder werden, in de prestatievelden van de Wmo, sociale professionals eveneens aangemoedigd om outreachend te werken (Van der Lans, 2010; Van der Linde, 2013).

Met de decentralisaties krijgen gemeenten in 2015 van de regering de opdracht preventief beleid te ontwikkelen om te voorkomen dat burgers moeten terugvallen op maatschappelijke ondersteuning. Hier past volgens de regering een meer outreachende werkwijze bij. Gemeenten kiezen massaal voor het inzetten van sociale (wijk)teams om hier gestalte aan te geven (Van Arum & Schoorl, 2015).

In onderstaand schema heeft Van der Lans (2010) de veranderde betrekking tussen professionals en burgers op treffende wijze samengevat: ze zaten 'erbovenop', stonden 'ernaast', bleven 'ervandaan' en nu gaan ze weer 'eropaf'.

Fase	Tijdperk van	Kenmerken	Betrekking professionals burgers
1945-1965	Wederopbouw	Bevoogding	ERBOVENOP
1965-1985	Emancipatie	Identificatie	ERNAAST
1985-2002	No-nonsens/ markt	Distantie	ERVANDAAN
2002 -	Herontdekking van leefwereld	Betrokken professionaliteit	EROPAF

Bron: Van der Lans (2010)

In aanvulling op bovenstaand schema is het goed om te wijzen op een meer recente verschuiving die Van der Linde (2013) signaleert. Outreachend werk zou zich niet langer alleen richten op de burgers die met meervoudige, complexe en ver geëscaleerde problematiek te maken hebben. Sociale teams krijgen steeds vaker de opdracht om ook in een vroegtijdig stadium outreachend te werk te gaan met het oog op preventie van (escalatie van) problematiek. Met andere woorden, de aandacht gaat niet alleen naar individuen met ernstige problemen, maar ook naar het ondersteunen en verstevigen van sociale netwerken. In de volgende paragraaf zien we dat hier nog lang niet altijd sprake van is.

2.2 Discrepantie tussen beleid en praktijk

Hoewel het gedachtegoed van outreachend werken populair is in beleidsteksten, zijn er signalen dat deze manier van werken in de praktijk (nog) lang niet altijd tot de werkelijkheid van de uitvoeringspraktijk behoort. Zo concluderen Oude Vrielink, Van der Kolk en Klok (2014) dat proactieve signalering door middel van outreachend werken in bijna de helft van de onderzochte wijkteams geen onderdeel uitmaakt van de werkzaamheden van wijkteams. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat veel teams niet toekomen aan presentie in de wijk om zo te werken aan preventie en het stimuleren van informele zorg. Deze teams reageren vooral op directe hulpvragen van cliënten en hun werkzaamheden richten zich voornamelijk op het 'blussen van brandjes' om verdere escalatie te voorkomen.

Een zorgelijke constatering is dat veel sociale (wijk)teams aangeven alleen enkelvoudige vraagstukken op te pakken (Van Arum & Schoorl, 2015). De auteurs noemen het inefficiënt om hiervoor een compleet team in te zetten. Huishoudens met meervoudige problematiek blijven zo buiten beeld. Van Arum en Schoorl stellen dat er meer aandacht moeten zijn voor samenlevingsopbouw en een collectief aanbod om zo de zelfregie en participatie van mensen te bevorderen. Veel gemeenten blijken samenlevingsopbouw en participatie echter niet als kerntaken voor het wijkteam te beschouwen. In plaats daarvan zien gemeenten het vergroten van de zelfredzaamheid en integrale benadering als belangrijkste doelen (Van Arum & Schoorl, 2015). Een bijkomend probleem in dit verband is dat er steeds meer ontmoetingsplekken zoals buurthuizen, buurtbibliotheken, wijksport-voorzieningen en verzorgingstehuizen uit de wijk verdwijnen. Binnen een afbrokkelende sociale infrastructuur wordt het er voor professionals niet makkelijker op te investeren in preventie, ontmoeting en collectieve zelfredzaamheid van bewoners (Omlo & Jager Vreugdenhil, 2017). De signalen dat sociale wijkteams weinig tot geen tijd hebben voor outreachend werken en voor investeringen in collectieve voorzieningen en samenlevingsopbouw zijn zorgelijk aangezien de kern van de transitieopgave hiermee in het gedrang komt.

Een aantal van de geraadpleegde experts spreekt dezelfde zorgen uit en noemt daarbij nog een ander groot probleem dat ten grondslag ligt aan het gebrek aan tijd. Zij spreken over een enorme bureaucratie die maakt dat wijkteams teveel met papierwerk bezig zijn en onvoldoende toekomen aan outreachend werk. Loes Verplanke noemt het merkwaardig om bureaucratische taken toe te bedelen aan sociaal werkers, die wat motivatie en interesse betreft vaak veel meer op sociaal contact zijn gericht dan op bureautaken. Het bureauwerk kun je volgens haar beter aan bijvoorbeeld Wmo-consulten overlaten zodat outreachende werkers voldoende tijd hebben om in de wijk te lopen en preventiewerk te verrichten. Kruiter en Klokman (2016) wijzen erop dat de verwachting dat outreachende professionals ruimte pakken in tegenspraak is met hun opdracht om alle verrichtingen te registreren.

Naast bureaucratie wijst Marc Räakers erop dat wijkteams burgers soms onvoldoende kunnen bedienen doordat zij werkzaam zijn in te grote gebieden. Nabijheid bij de burgers is in de praktijk dan lastig te realiseren. Een ander probleem dat Van Arum en Lub (2014) signaleren, is dat gemeenten nauwelijks onderbouwen waarom ze wijkteams inzetten. Onduidelijk blijft wat de beoogde doelen zijn, welke problemen er in de buurt zijn en hoe wijkteams deze problemen moeten tegengaan. Van Doorn e.a. (2013) constateren in dit verband dat outreachend werken soms een doel op zich lijkt, zonder dat beleidsmakers expliciet maken welke baat burgers hierbij hebben. Als de legitimatie voor ingrijpen onduidelijk is, kan dat resulteren in protest en wantrouwen bij burgers die in contact treden met outreachende professionals.

Tot slot trekken diverse onderzoekers lessen uit opgedane ervaringen in Rotterdam (vgl. Cornelissen & Brandsen, 2008; Stam, 2013b; Tonkens, 2008; Van der Lans, 2010; Van Doorn, e.a. 2013). Zogenoemde interventieteams hadden de opdracht gekregen om wetshandhaving en controle van de gemeentelijke basisadministratie te combineren met hulpverlenen en doorverwijzen naar zorg- en welzijnsinstellingen. Deze vermenging van controle, wetshandhaving en disciplinering enerzijds en hulpverlening anderzijds leidde in de praktijk tot veel verwarring bij bewoners. De controleurs zijn namelijk niet als zodanig herkenbaar, doordat ze geen uniform dragen, doordat ze zich voorstellen of presenteren als hulpverlener (aangezien het bieden van hulp en ondersteuning ook onderdeel is van hun takenpakket) of doordat ze samen met hulpverleners binnen komen. Hierdoor was het voor bewoners onduidelijk of het doel van de interventieteams gericht was op hulp of dwang.

Het risico is dat mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken, vanuit wantrouwen en angst voor dwang en drang elke vorm van outreachend werk weigeren en de deur voor niemand meer open doen. De reactie van burgers op de interventieteams was veelzeggend: ze dienden klachten in bij de Rotterdamse Ombudsman. In een kritisch rapport stelde deze in 2007 vast dat de

interventieteams de grenzen van het toelaatbare hadden overschreden. De Rotterdamse Ombudsman hield in datzelfde rapport een pleidooi voor het inperken van de bevoegdheden van de interventieteams. Stam (2013b) concludeert op basis van deze ervaringen dat outreachend vooral gericht zou moeten zijn op het herstellen van vertrouwen en verbindingen en niet op controle en disciplinering. Dat laatste zou alleen maar averechts uitpakken.

3 Wat werkt in de aanpak?

3.1 Opbrengsten van outreachend werk

Uit onderzoek blijkt dat outreachend werk uiteenlopende positieve sociale effecten teweeg brengt. Diverse studies tonen aan dat een ruime meerderheid van de benaderde huishoudens die de deuren opent voor professionals, uitermate positief reageert en tevreden is over de hulp en aandacht die zij ontvangen. Zij voelen zich door de huisbezoeken gehoord en gesteund. In veel gevallen blijken er vragen of problemen aanwezig waar men nog geen passende hulp voor ontvangt. Zelfs mensen die aanvankelijk wantrouwend en afhoudend reageren, zijn uiteindelijk toch tevreden over de professionele hulp en ondersteuning die hen wordt aangeboden. En hun vertrouwen in de hulpverlening is versterkt. Belangrijk is ook dat outreachend werk een effectieve manier is om met geïsoleerde groepen in contact te treden en problematiek te signaleren die anders verborgen blijft voor de reguliere hulpverlening. Door vroegtijdig in te grijpen weten professionals escalatie van de problematiek te voorkomen en zijn ze in staat om sociaal geïsoleerde groepen aan andere burgers en instituties te verbinden (vgl. Cornelissen & Branssen, 2008; Holsbrink, 2009; Lupi & Schelling, 2009; Matthijssen, 2014; Nicis Institute, 2010; Verplanke & Tonkens, 2013).

Naast sociale opbrengsten, blijkt outreachend werk ook in financieel opzicht positief uit te pakken. Hoewel outreachend werk in eerste instantie vooral veel geld lijkt te kosten, doordat het een arbeidsintensieve benadering is, laten maatschappelijke kosten-baten analyses zien dat veel kosten bespaard worden doordat duurdere zorg voorkomen wordt (Kruiter & Kruiter, 2013). Uit ander onderzoek blijkt dat inspanningen van een wijkteam in Leeuwarden in vier jaar tijd resulteerde in een positief maatschappelijk saldo van ruim twee miljoen euro. Kostbare interventies zoals huisuitzettingen en kinderbeschermingsmaatregelen waren niet meer nodig doordat professionals escalatie van sociale problematiek wisten te voorkomen (Verplanke & Tonkens, 2013).

Het belang van outreachend werk schuilt niet alleen in het bieden van hulp- en ondersteuning aan huishoudens in kwetsbare omstandigheden. Staples en Gradener (2012) concluderen dat politiserend opbouwwerk eveneens effectief is. Zo werden burgers zich, dankzij het werk van opbouwwerkers, veel bewuster van systematische onrechtvaardigheid en ongelijkheid als oorzaak van hun eigen problemen. Ook werden zij bewuster dat gezamenlijke inspanningen sociale veranderingen teweeg kunnen brengen. Tot slot groeide het vertrouwen dat zij zelf ook persoonlijk invloed kunnen uitoefenen door deel te nemen aan georganiseerde acties om bijvoorbeeld discriminatie, werkloosheid en problemen rondom huisvesting te bestrijden (Staples & Gradener, 2012).

3.2 Dilemma’s bij outreachend werk

Outreachend werk heeft dus belangrijke positieve effecten. Toch is outreachend werk achter de voordeur niet evident. Niet in iedere situatie is het legitiem om in te grijpen. Verschillende dilemma’s spelen een rol bij de afwegingen die outreachende professionals keer op keer moeten maken. Van der Lans (2010) merkt hierover op dat een overheid die de levenssfeer van mensen binnen marcheert op haar tellen dient te passen, omdat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een grondrecht is dat niet zomaar genegeerd kan worden. Professionals dienen daarom een goede reden en een goed verhaal te hebben als zij ongevraagd bij mensen op bezoek komen. En hoe dieper zij de

privésfeer van mensen betreden hoe meer zorgvuldigheid en transparantie vereist is. Het moet helder zijn voor bewoners wat de bedoelingen zijn van de professional (Van der Lans, Miedema en Räkers, 2003).

Volgens Van Doorn e.a. (2013) gaat outreachend werk gepaard met vele legitimeringsvragen: "Waarom zouden werkers zich ongevraagd bemoeien met burgers in kwetsbare omstandigheden die niet zelf om hulp vragen en die vaak in eerste instantie ook nog afhoudend reageren? Wat geeft hen het recht om dat te doen? Hoe rechtvaardigen ze hun (ongevraagde) bemoeienis met het privéleven van cliënten? Wanneer besluiten ze om niet eropaf te gaan? Wanneer overschrijden ze de grens als het gaat om ongevraagd ingrijpen?"

De keuze tussen wel of niet ingrijpen is ingewikkeld. Enerzijds krijgen sociale professionals het verwijt dat ze zich ten onterechte bemoeien met het leven van burgers, bijvoorbeeld omdat het stigmatiserend, paternalistisch of bevoogdend zou zijn. Anderzijds krijgen zij kritiek te verduren dat zij nalatig zijn geweest door niet in te grijpen. Het is niet mogelijk om een afwegingskader te ontwikkelen die professionals duidelijke richtlijnen geeft wanneer zij wel of niet moeten interveniëren. Per situatie moeten zij zelf elke keer opnieuw een zorgvuldige afweging maken (Van Doorn, e.a. 2013).

Er spelen ook dilemma's wanneer het contact met burgers al tot stand is gekomen. Zo hebben outreachende professionals voortdurend de taak om de juiste balans te vinden tussen tegengestelde krachten: tussen controleren en hulpverlenen, tussen vertrouwen winnen en gezag uitoefenen, tussen corrigeren en stimuleren, tussen vooruithelpen en tegenspreken (Van der Lans, 2010).

3.3 Werkzame factoren

Dat er geen pasklare antwoorden zijn voor outreachende professionals in het omgaan met dilemma's in hun werk neemt niet weg dat er wel allerlei werkzame factoren te onderscheiden zijn. De effectiviteit van outreachend werken kan versterkt worden door rekening te houden met de volgende werkzame factoren.

Werken aan vertrouwen

Een cruciaal onderdeel van outreachend werk is het winnen van vertrouwen bij burgers. Zeker als het gaat om professionals die achter de voordeur komen bij mensen die negatieve ervaringen hebben. Of een negatief beeld hebben over hulpverleners. Er zijn verschillende strategieën die kunnen helpen. Om te beginnen is het noodzakelijk dat professionals signalen snel oppakken en ermee aan de slag gaan. Het niet oppakken van signalen voedt bij bewoners vaak gevoelens van wantrouwen (Van Doorn, e.a., 2013). Hiermee samenhangend, helpt het bieden van praktische ondersteuning - zonder dat het de hulpverlening domineert - omdat mensen hierdoor ervaren dat hulp hen concreet iets oplevert (Rots-de Vries, e.a., 2013).

Een niet te onderschatten factor die het vertrouwen kan versterken, is het nemen van tijd en geduld. Kortdurende hulptrajecten met een maximum aantal contactmomenten breken het vertrouwen af omdat het goed contact, nabijheid en vraaggericht werken in de weg staat. Samen met de cliënt in zijn tempo zoeken naar de hulpvraag en benodigde ondersteuning, vraagt weliswaar veel geduld, maar vergoot wel het vertrouwen in de hulpverlener. Geduld kan ook zitten in het zoeken naar haalbare doelen en kleine stappen in plaats van snel toe willen werken naar ambitieuze plannen. Kleine successen kunnen voor cliënten een belangrijke bijdrage leveren aan hun zelfrespect, omdat zij op die manier (weer) succeservaringen opdoen. Cliënten blijken de langdurige inzet te waarderen en zijn hierdoor ook eerder bereid de hulp te accepteren. Het nemen van tijd geldt bij veel groepen

vooral in de beginfase. Als er in het begin ruim geïnvesteerd wordt om aan het vertrouwen te werken, is de ervaring dat professionals na verloop van tijd de intensiteit en de frequentie van het contact kunnen afbouwen (Goossensen, 2013; Matthijssen, 2014; Van Doorn, e.a., 2013; Verplanke, 2013; Verplanke & Tonkens, 2013).

Maar niet alleen in situaties achter de voordeur is het werken aan vertrouwen een belangrijk issue. Het streetcornerwork probeert door onbevangen aanwezig te zijn op zogenoemde vindplaatsen eveneens aan het vertrouwen te werken. Straathoekwerker Lennart van der Vegt legt uit dat het daarbij werkt om spontaan gesprekken aan te gaan met jongeren op momenten dat er niets aan de hand is in plaats van alleen maar met ze te praten zodra er problemen zijn. Hierdoor neemt het wantrouwen van jongeren af en kloppen ze eerder bij de professional aan voor hulp. Daarnaast benadrukt hij hoe belangrijk het is om aan te sluiten bij wat er voor de jongeren op het spel staat en daarin betekenisvol proberen te zijn:

"Als je voor die jongeren daarin echt van betekenis bent, dan willen ze echt verder met je. Dan hebben ze een stuk vertrouwen. Ze krijgen dan het gevoel dat je ze echt kan helpen, terwijl ze bij veel instellingen het gevoel hebben dat ze daar alleen regels navolgen zonder dat ze echt verder worden geholpen."

Het opbouwen van vertrouwen zou zich niet alleen moeten richten op de doelgroep zelf. Succesvolle outreachende professionals proberen een vertrouwensband op te bouwen met buurtbewoners en lokale ondernemers, omdat zij een belangrijke signalerende of verwijzende rol kunnen spelen. Hierdoor komen problemen in de buurt aan het licht (Van Doorn, e.a., 2013). Ook is het in sommige gevallen nodig om het vertrouwen van cliënten in andere instanties te vergroten. Vaak zorgt een combinatie van achterdocht, onbegrip over de werkwijze van deze instellingen en een gebrek aan zelfvertrouwen dat mensen het contact vermijden. Het wegnemen van de achterdocht in combinatie met het adviseren over hoe te handelen met deze instanties blijkt in dergelijke gevallen een succesfactor (Hekelaar, Moors en Wentink, 2013).

Situationeel handelen door aan te sluiten bij de situatie van de doelgroep

Situationeel handelen door aan te sluiten op de context is een belangrijke werkzame factor. Dit heeft in de eerste plaats betrekking op de situatie van de doelgroep. Sommige doelgroepen hebben voldoende aan korte (intensieve) tijdelijke hulp en kunnen al snel daarna weer zelfstandig verder. Een paar keer praktische hulp, een doorverwijzing naar psychische hulp of ondersteuning bij het contact leggen met instanties kan net de steun in de rug zijn die mensen nodig hebben. Doelgroepen met complexe en meervoudige problematiek hebben echter niet zelden langdurige hulp en ondersteuning nodig. Te denken valt aan groepen met een verstandelijke beperking, een psychiatrische stoornis, een verleden van seksueel misbruik, huiselijk geweld of verwaarlozing. In sommige gevallen is het zelfs nodig om levenslang contact te houden met cliënten, omdat zij kwetsbaar blijven als nieuwe tegenslagen zich voordoen (Verplanke & Tonkens, 2013).

Een kwetsbare situatie kan bij sommige mensen, al dan niet in combinatie met negatieve ervaringen of beelden van de hulpverlening, ertoe leiden dat zij zelf geen initiatief nemen om professionele hulptroepen in te schakelen voor de aanpak van hun problemen. Juist bij dergelijke doelgroepen is het belangrijk dat sociale professionals het initiatief nemen om mensen op te zoeken en hen ondersteunen door tijdelijk de regie over te nemen en, op termijn, deze regie weer terug te geven. Dat geldt bijvoorbeeld in bedreigende crisissituaties (Van Doorn, e.a., 2013). In zo'n situatie kan het ook gebeuren dat het niet lukt om een cliënt te motiveren, het vertrouwen te winnen en de urgentie van het probleem duidelijk te maken. Als cliënten hierdoor elke vorm van medewerking weigeren, kan het soms nodig zijn om een crisis te organiseren. Door de situatie bewust te laten escaleren,

kunnen professionals een doorbraak forceren. Het is belangrijk dat de dreiging van een crisis afneemt als de cliënt op een bepaald moment besluit alsnog mee te werken. Het blijkt een effectieve strategie om problemen succesvol aan te kunnen pakken. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is wel dat de professional de extrinsieke motivatie van de cliënt om mee te werken uit angst voor straf, weet te transformeren naar een intrinsieke motivatie vanuit een innerlijke behoefte of overtuiging dat het zinvol is (Van Doorn, e.a. 2013).

Situationeel handelen door aan te sluiten bij de buurtcontext

Situationeel handelen heeft ook betrekking op de buurtcontext. Van der Lans (2010) merkt hierover op dat de vraag of professionals eropaf moeten gaan, afhankelijk is van de wensen, behoeften en mogelijkheden in een specifieke wijk. In wijken waar bewoners hechte netwerken onderhouden, actief betrokken zijn op de wijk en elkaar en veel sociale initiatieven ontplooien, kan veel aan mensen zelf overgelaten worden. Het beleid zou hier vooral gericht moeten zijn op het geven van ruimte aan de bewoners, bijvoorbeeld door in te zetten op wijkaandelen, wijkvouchers, buurtbonnen en wijkcheques en allerlei vormen van collectief zelfbeheer van de openbare ruimte. In achterstandswijken wonen daarentegen relatief veel mensen met meervoudige problematiek. In plaats van in te zetten op zelfredzaamheid, zeggenschap of keuzevrijheid ligt het hier eerder voor de hand om als professional er bovenop te zitten, te sturen, oplossingsgericht te werken, (hulpbronnen) te activeren en perspectief te bieden. Dan zijn er volgens Van der Lans ook nog wijken die net zo min zitten te wachten op activerende professionals als op afzijdige professionals. Deze wijken kunnen echter wel baat hebben bij professionals die de kunst verstaan van het verleiden, faciliteren en stimuleren van bewoners zodat hun potenties zo goed mogelijk tot hun recht komen. Professionals doen er hier verstandig aan om veel in te zetten op ontmoeting tussen burgers en professionals zodat men met elkaar het gesprek aan kan gaan.

Andere auteurs wijzen eveneens op verschillen in wijken, maar verklaren deze vooral vanuit de historie. Zo noemen Van der Zwaard en Specht (2013) en Uitermark (2014) dat burgerinitiatieven vooral tot bloei komen in wijken die een lange traditie van buurtactivisme kennen en daardoor een erfenis van een vruchtbaar institutioneel weefsel hebben achtergelaten. In de wijken met een minder rijke geschiedenis is de inzet van professionals meer nodig om burgerinitiatieven te ondersteunen. Zoals Van der Lans (2010) voorstelt, kan het zinvol zijn voor gemeenten om een topografie te ontwikkelen waarbij professionals op basis van de kenmerken van verschillende wijken kunnen selecteren uit verschillende interventiestrategieën.

Situationeel handelen door aan te sluiten op de context van de gemeente

Voor sociale wijkteams is de gemeentelijke context eveneens belangrijk om rekening mee te houden in de manier waarop zij invulling geven aan outreachend werk. Van Doorn e.a. (2013) laten bijvoorbeeld zien dat de situatie in kleine gemeenten en gemeenten in agrarische gebieden om een specifieke benadering vraagt. Een belangrijk verschil met grotere steden is dat er geen, of veel minder, sociale professionals en voorzieningen zijn. Wel is er sprake van informele hulp, maar deze hulp is vaak praktisch van aard. Op het bespreken van dieperliggende problemen rust vaak een taboe, omdat iedereen elkaar kent. Mensen willen niet graag dat het hele dorp op de hoogte is van persoonlijke problemen. Samen met deze sociale afstand maakt de fysieke afstand tussen buren in agrarische gebieden dat problemen als huiselijk geweld simpelweg niet gesignaleerd worden.

Door deze context staan outreachende professionals voor specifieke uitdagingen om problemen te signaleren en aan te pakken. Om goed te kunnen signaleren, is het opbouwen van een goede vertrouwensband met sleutelfiguren noodzakelijk. Bij voorkeur gaat het om mensen die regelmatig contact hebben met bewoners, maar niet zo snel als een verlengstuk worden gezien van hulpverleners. Daarnaast is het belangrijk dat burgers meer vertrouwd raken met professionals. Dit kan door deel te nemen aan dorpsraden waarin bewoners met elkaar bespreken wat er nodig is om de leefbaarheid te versterken. De professional kan bij bepaalde problemen concrete hulp en

ondersteuning aanbieden. Door niet alleen deel te nemen aan bijeenkomsten die de leefbaarheid of sociale problemen centraal stellen, maar ook mee te doen met bijvoorbeeld een dorpsfeest kunnen professionals ook op een meer informele manier bekender raken met de leefwereld van bewoners. Verder helpt het als er generalistische professionals ingezet worden. Door hun brede takenpakket kunnen er talloze redenen zijn waarom een professional op huisbezoek komt. Het bezoek kan daardoor minder bedreigend zijn voor mensen omdat ze zich minder druk hoeven te maken dat het hele dorp weet wat er speelt (Van Doorn, e.a., 2013).

Relaties onderhouden

Outreachend werken is een effectieve werkwijze om contact te maken met moeilijk bereikbare groepen. Het onderhouden van deze contacten is eveneens van groot belang. Voorkomen moet worden dat mensen uitvallen of in een te vroeg stadium uit beeld raken. Door als professional present te blijven in de wijk, bereikbaar en benaderbaar te zijn en zelf spontane gesprekken met mensen aan te knopen, blijven mensen in het vizier (Van Doorn, e.a., 2013). Lupi & Schelling (2009) merken in dit verband op dat de meerwaarde van outreachend werk verdwijnt als het zich beperkt tot vroegsignalering en preventieve huisbezoeken.

Het is belangrijk dat de professional die het vertrouwen weet te winnen ook een vervolg geeft aan zijn bezoek door hulp en ondersteuning te bieden en het contact actief te onderhouden. Als het contact beperkt blijft tot een paar gesprekken kan de cliënt teleurgesteld raken en een (hernieuwd) wantrouwen in de hulpverlening ontstaan. Toch kan het soms nodig zijn om door te verwijzen. In die gevallen is het belangrijk dat de professional de cliënt niet zomaar los laat, maar zorgt voor een goede 'warme' overdracht (Van Doorn, e.a., 2013) en daarna de cliënt blijft volgen. Straathoekwerker Lennart van der Vegt merkt hier het volgende over op:

"Na verloop van tijd verbinden wij ze door naar het CJG. Veel jongeren koesteren wantrouwen richting hen, maar als wij erbij blijven vindt er een warme overdracht plaats. Dat werkt veel beter dan dat we die jongens het adres geven en zeggen: ga daar maar heen. We houden ze hierdoor ook in beeld om te volgen of zo'n traject goed loopt en als dat niet zo is, zoeken we naar hulp die beter aansluit."

Gelijkwaardige relatie

Diverse auteurs wijzen erop dat een succesfactor van outreachend werken achter de voordeur, is dat het de kansen op een gelijkwaardige relatie vergroot. In de eigen woning voelen cliënten zich veiliger en meer op hun gemak. De cliënt is gastvrouw of gastheer en de hulpverlener is in deze situatie slechts een gast. Dat staat in schril contrast met een situatie waarbij de bewoner de professional in een kantoorsetting om hulp komt vragen. Verder hebben de cliënten thuis de regie, omdat ze de afstand tot de professional makkelijker kunnen beïnvloeden, bijvoorbeeld door bij confronterende momenten naar de keuken te lopen, aandacht te geven aan de kinderen of te bellen. Door de vertrouwde kantoorruimte los te laten en de minder vertrouwde thuisomgeving van de cliënt op te zoeken, kunnen cliënten bovendien het gevoel krijgen dat de professional oprecht betrokken is en de cliënt de moeite waard vindt. Om de gelijkwaardige relatie nog meer te benadrukken kan de professional naast de cliënt op de bank plaatsnemen in plaats van tegenover de cliënt zoals dit in de traditionele hulpverleningssituatie vaak gebeurt (Van Doorn, e.a., 2013; Van der Lans, 2003).

Gelijkwaardigheid kan ook versterkt worden door het perspectief van cliënten centraal te stellen. Een van de belangrijkste succesfactoren om mensen in kwetsbare situaties vooruit te helpen, is het aansluiten op het perspectief van de doelgroep (Hekelaar, Moors en Wentink, 2013; Stam, 2013b). Dat vereist een gezamenlijke zoektocht met de cliënt naar de aard van het probleem en een passende oplossing gebaseerd op de doelen en wensen van de cliënt (Van Doorn, e.a., 2013).

Onbevooroordeelde en open houding

Om effectief te werk te gaan als outreachende professional is een open, onbevooroordeelde houding cruciaal. De attitude van de professional heeft een grote invloed op de effecten van de hulpverlening. Derksen en Verplanke (1987) laten bijvoorbeeld zien dat in de periode van de onmaatschappelijkheidsbestrijding van weleer gezinnen felle kritiek uitten op de bevoogdende en stigmatiserende benadering door maatschappelijk werkers. Zij waren van mening dat ze onvoldoende geholpen werden. Alleen over de praktische hulp waren zij tevreden. Het ideaal tegenwoordig is dat outreachende professionals zo onbevangen en neutraal mogelijk erop af gaan. Outreachend werken hoeft niet bevoogdend te zijn, zolang de professional een open benadering hanteert en bereid is te zoeken naar wat de cliënt nodig heeft zonder vooringenomen te zijn. Vooraf uitgebreide diagnoses van cliënten doornemen helpt dan niet. Sterker nog, het kan professionals belemmeren bij het leggen van contact en het objectief bejegenen van de cliënt (Van Doorn, e.a., 2013).

Volgens Verplanke en Tonkens (2013) heeft de huis-aan-huisaanpak ten opzichte van de signaalgestuurde benadering als grote voordeel dat professionals makkelijker onbevangen binnen kunnen komen. Bij signalen over mishandeling of verwaarlozing of andere urgente problematiek is het beeld veelal negatief. In crisissituaties is er ook weinig tijd voor onbevangenheid en moet er doorgaans snel ingegrepen worden.

Vergroten van zelfregie via zelfinzicht en zingeving

Outreachend werk heeft vaak tot doel om mensen in kwetsbare situaties te helpen in het terugnemen van de regie over hun leven. Door het zelfinzicht in de eigen krachten en beperkingen te versterken, kunnen professionals het handelingsrepertoire van mensen uitbreiden zodat zij naar eigen wens vorm kunnen geven aan het leven. Daarnaast werkt het stimulerend om met de cliënt te ontdekken wat hij of zij belangrijk vindt in het leven. Zo is inspelen op zingeving een grote bron van veranderkracht. Motiverende gespreksvoering en oplossingsgericht coachen zijn hiervoor geschikte instrumenten, onder meer omdat het mensen op empathische wijze aanspreekt op de eigen gestelde doelen en ambities (Akkermans & Van Leeuwen-den Dekker, 2010; Omlo, 2016; Van Doorn, e.a., 2013).

Activeren en versterken van het sociale netwerk

Effectieve outreachende professionals zetten, waar mogelijk, in op het aanspreken en activeren van hulpbronnen in de omgeving. Informele krachten kunnen de draagkracht van mensen vergroten. De kracht van dit informele netwerk schuilt onder meer in het gegeven dat mensen vanuit betrokkenheid en naastenliefde iets willen betekenen voor mensen in kwetsbare situaties.

Een ander voordeel is dat het persoonlijke netwerk van mensen zich vaak niet beperkt tot kantooruren waardoor er meer mogelijkheden zijn om structureel ondersteuning te bieden. Ook weet het netwerk van familie en vrienden soms sneller wat er nodig is, omdat ze niet veel tijd nodig hebben om de beperkingen, problemen en behoeften van mensen uit te vragen. In tegenstelling tot de vreemde professional is de persoon voor hen al vertrouwd waardoor ze weten wat iemand wel en niet kan en wil of ze kunnen hier relatief snel achter komen (Van Doorn, e.a., 2013).

Het probleem is echter dat er lang niet altijd een (geschikt) netwerk aanwezig is. Bij geïsoleerde groepen bijvoorbeeld is het aan de outreachende professional om hen te motiveren om verbroken relaties weer te herstellen. Door de stappen die hierin gezet worden te waarderen, bouwt het individu zelfvertrouwen op om meer sociale relaties aan te gaan. De professional kan hiernaast ook inzetten op het aanboren van nieuwe sociale contacten (Van Doorn, e.a., 2013).

Ervaringsdeskundigen inzetten

Hoewel er nog meer onderzoek nodig is over het wanneer en onder welke voorwaarden ervaringsdeskundigen ingezet kunnen worden, is duidelijk dat de inzet van ervaringsdeskundigen allerlei voordelen heeft. Van Regenmortel (2008) geeft aan dat ervaringen in de GGZ laten zien dat cliënten hierdoor hun sociale netwerk beter onderhouden, meer activiteiten ontwikkelen, meer verantwoordelijkheden op zich nemen, effectievere coping strategieën inzetten om problemen te verwerken en te verminderen en meer hoop en vertrouwen op herstel ontwikkelen. Een kracht van ervaringsdeskundigen is ook dat zij ervoor kunnen zorgen dat het bestaande hulpaanbod beter aansluit op de behoeften en belevingen van cliënten. Daarmee vormt de ervaringsdeskundige een verbindingsschakel tussen de professional en de cliënt. Dat uit zich volgens Van Regenmortel in betere communicatie met de doelgroep, een verbeterde toegankelijkheid van de hulpverlening voor verschillende doelgroepen en professionalisering van sociaal werkers die door de samenwerking met ervaringsdeskundigen gestimuleerd worden tot zelfreflectie.

Ook van Doorn e.a. (2013) noemen verschillende voorbeelden waarom zowel outreachende teams als cliënten baat hebben bij de inzet van ervaringsdeskundigen. Cliënten leren van de overlevingsvaardigheden van ervaringsdeskundigen en krijgen meer zelfvertrouwen. Outreachende professionals op hun beurt kunnen leren van de ervaringskennis van ervaringsdeskundigen. Volgens Nynke Andringa helpt het ook om ervaringswerkers in te zetten als een sociaal team ergens niet binnen komt. De ervaring leert dat ervaringswerkers het voor een team vergemakkelijkt om contact te maken en te behouden. Verschillende auteurs constateren eveneens dat ervaringsdeskundigen door de gedeelde achtergrond makkelijker toegang kunnen krijgen tot moeilijk bereikbare groepen en sneller hun vertrouwen weten te winnen (Bransen, e.a. 2010; Spierts, 2014). Spierts (2014) noemt ook dat ervaringsdeskundigen kunnen helpen om het hulpaanbod aan te scherpen en hierover informatie en voorlichting te verstrekken aan de doelgroep. Het kan daarbij ook interessant zijn om in te schakelen om zo het bereik van de doelgroep te vergroten. Voor de signalering en aanpak van meervoudige problematiek blijft professionele inzet nodig (Bransen, e.a., 2010).

Bij het inzetten van ervaringsdeskundigen moet er wel voldoende aandacht zijn voor potentiële risico's. Een risico is bijvoorbeeld dat mensen nog onvoldoende hersteld zijn en terugvallen. Een andere risico is een onprofessionele benadering met negatieve gevolgen voor de cliënt. Het is eveneens nodig om na te gaan wat de wensen en behoeften zijn van de cliënt zelf. Hoewel mensen veel aan lotgenoten kunnen hebben, kunnen sommige cliënten juist twijfelen aan de expertise van een lotgenoot. Ervaringswerkers moeten voldoende opgeleid worden en niet overvraagd worden (Van Doorn, e.a. 2013).

Migrantenzelforganisaties inzetten

Als het gaat om cliënten met een migrantenachtergrond is het zinvol om migrantenzelforganisaties in te schakelen. In een onderzoek naar mantelzorg laten Tonkens e.a. (2011) zien dat deze organisaties geïsoleerde mantelzorgers beter bereiken dan reguliere instellingen. Zij kunnen meer dan de rol van intermediair spelen. Zelforganisaties zoals Al Amal in Utrecht vervullen een belangrijke brugfunctie. Professionele instellingen kunnen tevens veel leren van deze organisaties over welke zorgopvattingen er leven onder geïsoleerde mantelzorgers en hoe deze op een goede manier bespreekbaar te maken. Ook kunnen zelforganisaties voorlichting geven over het hulpaanbod en eventueel doorverwijzen naar reguliere instellingen. Wat voor mantelzorgers geldt, geldt even goed voor andere groepen in kwetsbare omstandigheden.

Het belang hiervan mag niet onderschat worden aangezien onderzoek laat zien dat mensen met een migrantenachtergrond minder goed bereikt worden, vaker voortijdig afhaken en minder passende hulp ontvangen. Er is dus nog een wereld te winnen en daar kunnen zelforganisaties een onschatbare functie vervullen. Succesvolle inzet van deze organisaties vereist wel publieke waardering voor hun kennis, ervaring en expertise, iets dat niet altijd vanzelfsprekend is.

Tegelijkertijd is het belangrijk om ervoor te waken dat deze organisaties niet overvraagd worden. Daarnaast moet voorkomen worden dat zij de taak krijgen om op vrijwillige basis de tekortkomingen in de reguliere zorg te ondervangen (Tonkens, e.a., 2011).

Bevorderen van cultuursensitiviteit

Samenwerking met migrantenzelforganisaties alleen is niet voldoende. Het is minstens zo belangrijk dat professionals in sociale teams cultuursensitief kunnen handelen. Bekend is dat jeugdprofessionals vaak nog onvoldoende cultuursensitief werken. In een recente studie kwam aan het licht dat een wijkteam moeite ondervindt om rekening te houden met de culturele achtergrond van cliënten (Duran, 2016). Het ontbreken van cultuursensitiviteit is niet zonder consequenties. Het gevolg is dat mensen met een migrantenachtergrond minder goed bereikt worden, er vaker communicatieproblemen optreden, het zorgaanbod onvoldoende aansluit op hun belevingswereld, de doelgroep vooroordelen, gebrek aan vertrouwen en respect ervaart. Het is niet verwonderlijk dat mensen met een migrantenachtergrond het contact met de hulpverlening vaker vroegtijdig verbreken en dat positieve resultaten bij hen vaker uitblijven (De Gruijter, e.a., 2009; Van den Berg, 2010; Van de Haterd, e.a., 2010; Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013).

Juist voor leden van een wijkteam is het cruciaal dat zij beschikken over cultuursensitieve kennis, houding en vaardigheden om ook mensen met een migrantenachtergrond goed te kunnen bereiken en te bedienen. Het is namelijk bekend dat dit van doorslaggevend belang is voor het winnen van vertrouwen en het behalen van succes bij cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond dan de professional (Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013). Dit vraagt onder meer om algemene kennis van culturen, maar ook inzicht in de diversiteit binnen en tussen groepen, een open, respectvolle en onbevooroordeelde houding en empathisch vermogen. Soms kan het nodig zijn om tactvol om te gaan met taboekwesties en daarmee gepaard gaande gevoelens van schaamte. Het levert soms meer op om nadrukkelijker vanuit een familie- of netwerkbenadering te werken vanwege de collectieve oriëntatie bij veel etnische groepen. Het is verder noodzakelijk om alert te zijn op het gegeven dat mensen met een migrantenachtergrond problemen anders kunnen uiten (Van de Haterd, e.a., 2010; Van Rooijen- Mutsaers & Ince, 2013).

Ruimte voor professionals

Eerder lieten we zien dat het werk van outreachende professionals zich kenmerkt door dilemma's. Dit gaat gepaard met professionele twijfels en onzekerheden. Er zijn geen pasklare antwoorden te geven over het omgaan met deze dilemma's, omdat elke situatie uniek is en morele standpunten tijd- en cultuur gebonden zijn. Professionals zijn vooral gebaat bij ondersteuning vanuit het management dat hen tijd en ruimte kan bieden voor reflectie. Als professionals met elkaar kunnen reflecteren over morele oordeelsvorming helpt dat hen om meer weloverwogen beslissingen te maken, beargumenteren en verantwoorden (Van Doorn, 2009).

Naast ruimte voor reflectie, is het ook zinvol om professionals ruimte te geven om te experimenteren en improviseren. Om dit werkelijk een kans te geven, moeten managers professionals de ruimte geven om fouten te maken zodat zij via *trial* en *error* kunnen leren (Stam, 2013a). Verder agenderen Kruiter en Klokman (2016) het gebrek aan bevoegdheden van wijkteams. Er is behoefte aan meer ruimte en bevoegdheden om doortastend te kunnen handelen en maatwerk te leveren. Volgens deze auteurs zou een maatwerkbudget voor wijkteams soelaas kunnen bieden.

Burgers motiveren tot actief burgerschap

Als outreachende professionals zich meer richten op het collectief in plaats van op individuele huishoudens ligt er voor hen de opgave om grote groepen burgers te motiveren en te mobiliseren richting actief burgerschap. In navolging van de *community organizer* Alinksky (1971) noemen Staples en Gradener (2012) drie voorwaarden om dit te kunnen realiseren:

De professional dient:
- zich te richten op actuele vraagstukken die het persoonlijk eigenbelang raken;
- een plan voor te leggen met concrete veranderdoelen en niet blijven hangen in algemene verklaringen over maatschappelijke problemen;
- helder te kunnen communiceren hoe collectieve actie kan resulteren in daadwerkelijke impact.

Door op deze manier de persoonlijke belangen van bewoners expliciet te maken, slagen *community organizers* erin om grote groepen te motiveren en mobiliseren.

Aansluiten bij bestaande onvrede onder bewoners

Wat bij het werven ook een succesfactor is, is mensen aanspreken op bestaande onvrede. Door hen vervolgens te informeren over structurele processen van onrecht die ten grondslag liggen aan bepaalde problemen, wordt hun politieke bewustzijn versterkt. Denk aan ongelijke machtsverhoudingen en processen van discriminatie, uitsluiting en marginalisatie. Hierdoor neemt enerzijds de verontwaardiging toe, maar tegelijkertijd biedt het voor de professional een uitgelezen kans om deze emoties te kanaliseren door ze op het spoor te zetten van actief burgerschap.

Professionals kunnen bewoners bijvoorbeeld aanmoedigen om deel te nemen aan bijeenkomsten, workshops en demonstraties die richting geven aan de collectieve acties. Wijkbudgetten onder regie van bewoners brengen is ook een geschikte strategie om bewoners een actievere rol toe te kennen. Een combinatie van dialoog om veranderdoelen te visualiseren, het plannen van acties, het implementeren van acties en het reflecteren op en evalueren van de resultaten, blijkt in de praktijk vaak te leiden tot een politisering van de actuele issues en uiteindelijk tot een verandering van bewustzijn en gedrag (Staples & Gradener, 2012).

Strategieën om bewoners betrokken te houden

Om bewoners gemotiveerd en actief te houden, is het vervolgens belangrijk om diegenen die bij meerdere bijeenkomsten aanwezig zijn geweest intensiever te betrekken bij de vervolgactiviteiten. Deze activiteiten zijn gericht op een verdere versterking van het politieke bewustzijn ten aanzien van de oorzaken van sociale problemen en de benodigde acties om systematische veranderingen te kunnen realiseren. Om de betrokkenheid te vergroten, is het bijvoorbeeld verstandig dat de professional in dit stadium een stap terug doet door mensen zelf de beoogde veranderingen te laten formuleren (Staples & Gradener, 2012).

Om eventuele weerstanden te overwinnen is het verder belangrijk om duidelijke fases aan te brengen, waarbij elke fase eindigt met het realiseren van concrete doelen. Dit werkt stimulerend voor betrokkenen om enthousiast en optimistisch verder te werken richting de lange termijn doelen.

Tot slot kunnen er verschillende strategieën aangewend worden om mensen betrokken te houden, zoals educatieve workshops, films, presenteren van cijfers en andere data uit (actie)onderzoek en het delen van persoonlijke verhalen en ervaringen (Staples & Gradener, 2012).

Bronnenlijst

Akkermans, C. & Leeuwen-den Dekker, P. van (2010). *Zingeving als onderbelichte dimensie in de maatschappelijke opvang*. Utrecht: MOVISIE.

Arum, S. van & Lub, V. (2014) *'Wat gemeenten van sociale wijkteams verwachten'*, Beleidsonderzoek Online, DOI: 10.5553/Beleidsonderzoek.000037. http://tijdschriften.boombestuurskunde.nl/tijdschrift/bso/2014/02/Beleidsonderzoek-2014-06.pdf

Arum, S. van & Schoorl, R. (2015) *Sociale (wijk)teams in vogelvlucht*. State of the art, najaar 2014. Utrecht: Movisie.

Baat, M, de., Foolen, N., Udo, N. & Verheijden, E. (2015) *Wat werkt bij crisissituaties in gezinnen*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Berg, G. van den, (2010) *Interventies houden geen rekening met culturele verschillen. Hulpverlening weet migrantenjeugd slecht te vinden*. JeugdenCo, (2), p 8 - 17.

Boumans, J., Omlo, J. & Rensen, P. (2016) Voorbij zelfredzaamheid, tijd voor empowerment. *http://www.socialevraagstukken.nl/voorbij-zelfredzaamheid-tijd-voor-empowerment/ (21 mei)*

Brandsen, T. Collignon, L., Cornelissen, E. Kalders, P., Soeparnan, S., Wessemius. S. (2010) *Achter de voordeur. Professionals in de frontlijn tussen burgers en instanties (internationale vergelijking)* SEV: 2010.

Cornelissen, E. & Branssen, T. (2008) *Kritiek op huisbezoeken is vrijblijvend*, Tijdschrift voor sociale vraagstukken (TSS), nr. 5.

Davelaar, M., Duyvendak, J.W., Foolen, J.M.W., Raspe, A. & Sprinkhuizen, A.M.M., Tonkens, E. & Wild, J. de (2001) *Wijken voor bewoners. Toepassing en toepasbaarheid van Asset-Based Community Development.* Utrecht: NIZW & Verwey Jonker Instituut.

Davelaar, M., & Veldboer, L. (2008). *Goud in de buurt. Over de rol van professionals in capaciteitsgerichte buurtontwikkeling.* Utrecht: Verwey Jonker.

Dercksen, A. & Verplanke, L. (1987) *Geschiedenis van de onmaatschappelijkheidsbestrijding in Nederland, 1914-1970.* Amsterdam: BoomMeppel.

Doorn, L. van (2004) *Outreachend hulpverlening. Praktijkervaringen van 10 experimentele projecten.* Arnhem: Hoogland en Zoon.

Doorn, L. van, van Etten, Y. & Gademan, M. (2008). *Outreachend werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn,* Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Doorn, L. van. (2009) *Dringen bij de voordeur. Outreachend werken in de wijk*. in Tonkens, E. (red.) Tussen onderschatten en overschatten. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk. Amsterdam: SUN.

Doorn, L, van, Huber, M., Kemmeren, C. Linde, M., van der, Räkers, M. & Uden, T., van (2013) *Outreachend werkt!,* Utrecht: Movisie.

Duran, Ö. (2016) *De toegankelijkheid van wijkteams voor Turks-Nederlandse meiden met emotionele problematiek.* Utrecht. Universiteit Utrecht (Masterthesis).

Goossensen, A., Dijke, J, van & Baart. A. (2013). *Zorgethisch evalueren*. In Omlo, J, Bool, M. & Rensen, P. (red.) Weten wat werkt. Passend evaluatieonderzoek in het sociale domein. Amsterdam: SWP.

Gradener, J, Vliet, P. van & Bos, E. (2017) *Opbouwwerk als sociale ontwikkelingsstrategie*, in, Doorn, L. van, Hoijtink, M., Jonge, E. de, Scholte, M., Spierts, M. & Sprinkhuizen, A. (red.). De brede basis van het sociaal werk. Bussum: Coutinho.

Gruijter, M., de, Pels, T. & Tan, S. (2009) *De frontlinie versterken. Vernieuwende initiatieven in het voorpoortaal van de jeugdzorg.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Haterd, J. van de, Poll, A. Felten, H., Vos, R. & Bellaart, H. (2010) *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid*, Utrecht: NJI.

Holsbrink, G. (2009) *Achter de voordeur, huisbezoek in de wijkaanpak*. Journal of Social Intervention: Theorie and practice, 18 (3), p. 98-112.

Jonkers, M. & Machielse, A. (2012) *Handelingsverlegenheid als hinderpaal bij het signaleren van sociaal isolement. Mogelijkheden en belemmeringen bij lokale signaleerders*. Utrecht: Lesi.

Khonraad, S. (2012) *Outreachend in de rafelrand: frontlijnwerk in risicosituaties,* in Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (red.) De sociale kwestie hervat. De Wmo en sociaal werk in transitie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Kloppenburg, R. & Hendriks, P. (2012) *Outreach approaches in the private domain: an international study*. European Journal of Social Work, 16 (5), p. 605-619.

Kruiter, A. J. & Kruiter, H. (2013) *De praktijk als landingsbaan*. Den Haag: Ministerie van BZK en Ministerie van VWS.

Kruiter, A.J. & Klokman, S. (2016) *Multiprobleemgezinnen beter geholpen*, in Kruiter, A.J., Bredewold, F. & Ham, M. (red.) Hoe de verzorgingsstaat verbouwd wordt. Kroniek van een verandering. Amsterdam: Van Gennep.

Kuypers, P. & Lans, J. van der (1994). *Naar een modern paternalisme. Over de noodzaak van sociaal beleid.* Amsterdam: De Balie.

Lans, J. van der, Miedema, N. & Rakers, M. (2003) *Bemoeien werkt. Argumenten, methoden en technieken voor actief bemoeien.* Amsterdam: Van Gennep/ De Balie.

Lans, J. van der (2010) *Erop af! De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: Augustus.

Linde, M. van der (2013) *Historisch overzicht van outreachend werken*, in Doorn, L, van, Huber, M., Kemmeren, C. Linde, M., van der, Räkers, M. & Uden, T., van (red.) Outreachend werkt!, Utrecht: Movisie.

Lupi, T. & Schelling, D. (2009) *Eerste hulp bij sociale stijging. Een literatuuronderzoek naar 'Achter de Voordeur' aanpakken.* Den Haag: Nicis Institute.

Matthijssen, M. (2014) *Activering Sociale Netwerken. Outreachende Aanpak Maatschappelijke Dienstverlening Alexander,* Rotterdam: Hogeschool Rotterdam & Hogeschool Inholland.

Nicis Institute (2010) *Eerste hulp bij sociale stijging. Een literatuuronderzoek naar 'Achter de voordeur aanpakken.'* Den Haag: Nicis Institute.

Numans, W. & Regenmortel, T. van (2016*) Er rust een taboe op ervaringsdeskundigheid in het sociaal domein.* Tijdschrift Sociale vraagstukken, http://www.socialevraagstukken.nl/er-rust-een-taboe-op-ervaringsdeskundigheid-in-het-sociaal-domein/ (23 november)

Omlo, J. (2016) *Wat werkt bij armoedebestrijding. Wat we kunnen leren van empowerment en de psychologie van de schaarste*. Movisie; Utrecht.

Omlo, J. & Jager Vreugdenhil, M. (2017) *Sociaal werkers als verbindingswerkers. Een antwoord op het verlangen naar actieve en zorgzame burgers*, in Doorn, L. van, Hoijtink, M., Jonge, E. de, Scholte, M., Spierts, M. & Sprinkhuizen, A. (red.). De brede basis van het sociaal werk. Bussum: Coutinho.

Oude Vrielink, M., Kolk, H. van der & Klok, P.J. (2014). *De vormgeving van sociale (wijk)teams. Inrichting, organisatie en vraagstukken.* Platform31, BMC Advies, Universiteit Twente.

Regenmortel, T. van (2008) *Zwanger van empowerment. Een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg.* Eindhoven: Fontys Hogeschool.

Rots- Vries, M.C., de, Kroesbergen, H.T. & Mathijssen, J.J.P. (2013*) Bemoeizorg in de Jeugdgezondheidszorg: een studie naar doelgroep, interventie-methoden en doelrealisatie*. TSG: Tijdschrift voor Gezondheidswetenschappen. 91 (4), p. 209-216.

Rhodes, T. (1994). *HIV outreach, peer education and community change: Developments and dilemmas.* Health Education Journal, 53, 92-99.

Rogers, V. (2011) 101 *Things to Do on the Street. Games and Resources for Detached, Outreach and Street-Based Youth Work.* London: Jessica Kingsly Publishers,

Rooijen, K. van & Mutsaers, K. (2013) *Wat werkt bij migrantenjeugd en hun ouders?* Utrecht: NJI.

Scholte, M. (2012) *De opdracht van het maatschappelijk werk,* in Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (red.) De sociale kwestie hervat. De Wmo en sociaal werk in transitie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Scholte, M. Sprinkhuizen, A. & Zuithof, M. (2012). *De Generalist. De sociale professional aan de basis*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Sok, K. Bosch, A. van den, Goeptar, H., Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (2013) *Samenwerken in de wijk. Actuele analyse van sociale wijkteams.* Utrecht: Movisie.

Spierts, M. (2014) *De stille krachten van de verzorgingsstaat. Geschiedenis en toekomst van sociaal-culturele professionals.* Amsterdam: Van Gennep

Sprinkhuizen, A. (2012) *Kaders en contexten van sociaal werk*, in Sprinkhuizen, A. & Scholte, M. (red.), De sociale kwestie hervat. De Wmo en sociaal werk in transitie. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Stam, M., Jansen, D., Jong, C., de & Räckers, M. (2012) *Outreachend besturen in tijden van transitie*. Utrecht: Movisie.

Stam, M. (2013a) *Het belang van onzeker weten. Over de revisie van de verzorgingsstaat*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam (Lectorale Rede).

Stam, M. (2013b) Inleiding. in Doorn, L, van, Huber, M., Kemmeren, C. Linde, M., van der, Räkers, M. & Uden, T., van (red.) *Outreachend werkt!,* Utrecht: Movisie.

Staples, L. S., & Gradener, J. (2012). *Hoe effectief is politisering? Drie Amerikaanse lessen van community organizing.* In A. J. Gielen, J. Uitermark, & M. Ham (Eds.), Wat werkt nu werkelijk? Politiek en praktijk van sociale interventies. Amsterdam: Van Gennep.

Tonkens, E. (2008) *Mondige, burgers, getemde professionals. Marktwerking en professionaliteit in de publieke sector.* Amsterdam: Van Gennep.

Tonkens, E., Verplanke, L. & Vries, M. de (2011) *Alleen slechte vrouwen klagen. Problemen en behoeften van geïsoleerde allochtone spilzorgers in Nederland*. Utrecht. Movisie.

Uitermark, J. & Duyvendak (2006) *Mensen maken de stad. Ruimte maken voor straatburgerschap*. Amsterdam: Universiteit van Amsterdam.

Uitermark, J. (2014). *Verlangen naar Wikitopia* (oratie). Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.

Verplanke, L. (2013) *Professionals met lef en een groot hart. Over ongevraagd hulp verlenen achter de voordeur,* in Kampen, T., Verhoeven, I. & Verplanke, L. (red.) De affectieve burger. Hoe de overheid verleidt en verplicht tot zorgzaamheid. Amsterdam: Van Gennep.

Verplanke, L. & Tonkens, (2013) *Een blok beton of een leven vol scherven. Achter de voordeur in de wijk*, in Tonkens, E. & Wilde, M., de (red.) Als meedoen pijn doet. Affectief burgerschap in de wijk. Amsterdam: Van Gennep.

Zwaard, J. van der & Specht, M (2013) *Betrokken bewoners & betrouwbare overheid*. Een literatuurstudie. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.

Bijlage

Geraadpleegde deskundigen

Nynke Andringa - Teamleider wijkteam Zuid West in Leeuwarden bij Coöperatie Amaryllis.

Jeroen Gradener - Docent en onderzoeker bij de Hogeschool van Amsterdam en gepromoveerd op onderzoek naar de legitimiteit van het opbouwwerk/community development.

Doortje Kal - Emeritus bijzonder lector kwartiermaken bij de Hogeschool Utrecht en coördinator Landelijk Steunpunt Kwartiermaken.

Marc Räkers - Doceert outreachend werken aan de Hogeschool van Amsterdam en is verbonden aan het kenniscentrum maatschappij en recht van de hogeschool. Räkers is medeoprichter van Stichting Eropaf! en coöperatie Eropaf!.

Ard Sprinkhuizen - Associatie maatschappelijk werk aan de Hogeschool Inholland Haarlem.

Lennart van der Vegt - Straathoekwerker bij ZorgDat in Harderwijk.

Loes Verplanke - Onderzoeker verbonden aan de Universiteit van Amsterdam en heeft diverse publicaties geschreven over outreachend werken.