

Wat  
bewerkstelligt  
het sociaal  
werk?

Het geheim  
van het  
sociaal werk

Het verslag 'Wat willen sociaal werkers van Tinten bewerkstelligen en hoe doen ze dat' is uitgevoerd in opdracht van de bestuurder van Tinten. Het onderzoek is uitgevoerd door eigen medewerkers van Tinten onder leiding van een externe onderzoeksleider. Het onderzoek is gebaseerd op 17 uitgebreide interviews met sociaal werkers van Tinten, ruwweg 40% maatschappelijk werkers en 60% buurtwerkers/jongerenwerkers en een focusgroepgesprek met 12 deelnemers, bestaande uit een aantal geïnterviewden, leden van de onderzoeksgroep en een geïnteresseerde sociaal werker.

Het verslag bestaat uit drie hoofdstukken:

1. Achtergrondinformatie
2. Wat willen sociaal werkers van Tinten bereiken?
3. Hoe werken sociaal werkers van Tinten?

Aan het verslag zijn een aantal bijlagen toegevoegd: de samenstelling van de onderzoeksgroep, de vragen voor de interviews, de aandachtspunten van het groepsgesprek, de frequentie van de genoemde doelen en de mindmap "Hoe de doelen te bereiken". Bij de digitale versie zijn ook nog de vijf mindmaps, die in steekwoorden de tekst samenvatten, toegevoegd.

## Leeswijzer

## Onderzoeksvragen

Het onderzoek onder sociaal werkers maakt onderdeel van een breder onderzoek naar de impact van het sociaal werk van Tinten op klanten en bewoners. Het brede onderzoek bestaat uit drie hoofdvragen die afzonderlijk onderzocht worden.

- 1 Wat bewerkstelligen sociaal werkers en wat zijn daarin de kernelementen die ertoe doen volgens de sociaal werkers?
- 2 Wat werkt in het werk van sociaal werkers en wat bewerkstelligen ze volgens de klanten en bewoners?
- 3 Wat werkt in het werk van sociaal werkers volgens andere professionals in de eerste lijn, de tweede lijn en in het beleid en wat bewerkstelligen ze?

## Verantwoording onderzoek

Het onderzoek onder medewerkers, waar deze rapportage over gaat, richtte zich op de vraag met welke woorden zij aangeven wat ze willen bereiken en hoe ze het doen. We onderscheidden daarbij effecten op individueel niveau, het niveau van (informele) netwerken en het niveau van instanties.

De aanname was dat als we tussen de 15 en 20 ervaren medewerkers met verschillende functies en van verschillende organisaties binnen Tinten uitgebreid interviewen er een redelijk betrouwbaar beeld zou ontstaan. Om dat te versterken hielden we ook nog een focusgroep bijeenkomst.

Alle verslagen zijn geanonimiseerd naar de onderzoeksleider gestuurd. Deze was verantwoordelijk voor de analyse en opstellen van de rapportage. De onderzoeksgroep dacht mee, bewaakte, hield interviews, commentarieerde en stelde uiteindelijk het verslag vast.



## 2.1 Hoofddoelen

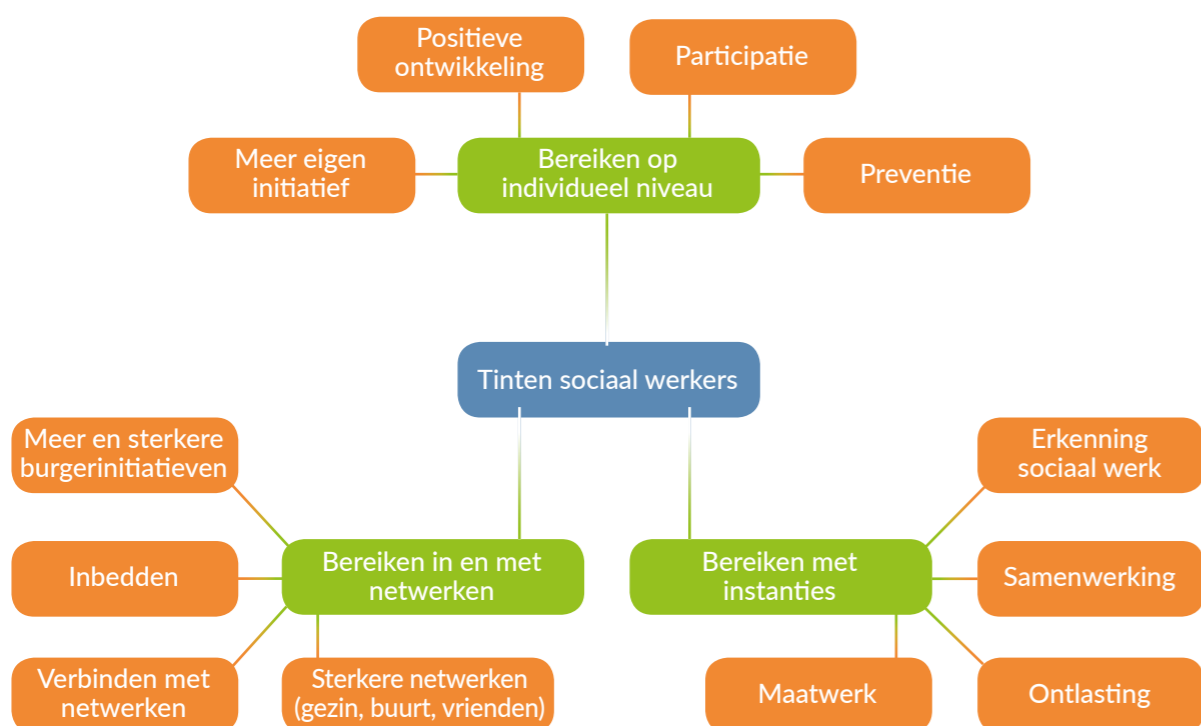
Wat opviel is dat medewerkers vooral spreken in procesmatige ontwikkeling, zoals groei, versterken en verbeteren. Harde doelen en aantallen zijn geen doel op zich voor de medewerkers. Zij zien zichzelf vooral als begeleiders, organisatoren en ondersteuners. In de antwoorden is geen groot verschil tussen maatschappelijk werkers en de buurtwerkers. Logischerwijs leggen de maatschappelijk werkers wat meer accent op het individueel niveau en de buurtwerkers op de netwerken en instanties maar praktisch alle sociaal werkers opereren op individueel, netwerk- en samenlevingsniveau. Het idee dat sociaal werk gericht is op het sociaal functioneren van mensen in hun context (directe omgeving) wordt breed onderschreven. Veel werkers zien hun werk ook als mensen en systemen bij elkaar brengen, of beter: zorgen dat de instanties het juiste maatwerk leveren.



Op individueel niveau verwijst praktisch iedereen naar het stimuleren van het eigen initiatief en groei. Tegelijk is het ook duidelijk dat de werkers zich heel goed realiseren dat de mate waarin mensen zelfredzaam kunnen zijn verschillend is van persoon tot persoon. Ook in de doelen moeten we maatwerk leveren. Ieder mens is anders en is in een andere situatie.

Bij netwerken zien we wel wat verwarring wat daaronder precies verstaan moet worden. Het gaat in ieder geval om het gezin, de familie, de vrienden, collega's, buurtbewoners en andere informele verbanden waar mensen deel van uitmaken. De directe omgeving kan bron zijn voor versterking maar ook reden dat een individu niet goed functioneert. Werkers hebben wat meer moeite om heldere antwoorden te geven op wat ze met netwerken willen bereiken. Tegelijkertijd zien sociaal werkers heel goed dat het functioneren

Mindmap 1, Wat willen sociaal werkers van Tinten bewerkstelligen?



van het gezin of bijvoorbeeld de vriendengroep grote effecten kan hebben op het gedrag en welbevinden. Een punt apart is dat vooral buurtwerkers een rol zien in het stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven, zeker ook bij het opzetten van collectieve activiteiten.

Bij 'Wat wil je bewerkstelligen met instanties' zien we dat veel werkers heel duidelijke opvattingen hebben en ook niet bang zijn verantwoordelijkheid te nemen. De meeste medewerkers vinden dat sociaal werkers een belangrijke rol spelen in het tot stand brengen van samenwerking en maatwerk. Een aantal heeft het over regievoering, leidinggeven aan vergaderingen, agenda zetten en entameren van overleg en activiteiten. Ook vinden veel respondenten dat sociaal werkers andere professionals kunnen ontlasten door over te nemen of te helpen.

Bij elkaar hebben we alle uitspraken over 'wat te bereiken' gegroepeerd in totaal twaalf doelen. De meesten ervan lenen zich goed om spiegelen voor te leggen aan klanten en bewoners, en aan collega-professionals.

## 2.2 Doelen op individueel niveau

Alle sociaal werkers tezamen hebben een heel apparaat aan woorden om uit te leggen wat ze onder de hoofddoelen verstaan. Natuurlijk zitten achter al die woorden hele verhalen maar die moeten we er maar bij denken. Wij bepalen ons tot de kernwoorden.

**Meer eigen initiatief** of eigen kracht of zelfredzaamheid zijn altijd kerndoelen geweest in het sociaal werk, zowel in het individueel werk als het groepswork als het buurt- en opbouw- en jongerenwerk. Terecht merkte een enkele sociaal werker op dat dit niks nieuws onder de zon is. Kort gezegd zijn de belangrijkste subdoelen: (leren) zelf doen en zelf denken. Bij doen gaat het dan om zelf oplossen en regie hebben. Bij zelf denken om het recht om zelf beslissingen te nemen maar wel met kennis van zaken en een open blik. Werkers denken ook daadwerkelijk aan deze doelen bij te dragen. Wel erkennen zij dat bij veel klanten een (semi)permanente ondersteuning nodig is.

**Positieve ontwikkeling.** Sociaal werkers zien hun werk vooral als bijdrage aan een positieve ontwikkeling van hun klanten. Ze willen bijdragen aan zelfvertrouwen, veerkracht, motivatie, veranderen, talenten ontdekken, het eigen leven kunnen managen en gelukkig zijn.

**Participatie** is vooral een beleidsterm en bedoeld om concreet te zijn. Hoeveel meer mensen zijn gaan werken of zijn vrijwilligerswerk gaan doen, wordt dan al gauw de meetlat. Het is duidelijk dat de sociaal werkers participatie willen bevorderen maar dat ze grotendeels op een ander niveau bezig zijn, namelijk mensen weer in beweging krijgen, voorzichtig te betrekken bij de samenleving, 'dat ze iets meer meedoen'. Ze leiden wel toe maar veelal in wat we zouden kunnen noemen de voorfase. Bij het jongerenwerk ligt dat wat anders, daar zien we bijvoorbeeld projecten om startkwalificaties te halen. In algemene zin lijkt de arbeidstoeleiding toch meer bij gespecialiseerde instellingen te gebeuren.

**Preventie** is enerzijds gericht op het voorkomen van zwaardere hulpverlening en anderzijds op een beweging van curatief naar preventief te bewerkstelligen. Onder preventief werken vallen subdoelen als veiligheid, een plek om zichzelf te zijn en minder eenzaamheid. Uit de antwoorden blijkt ook dat werkers te maken hebben met mensen waar doelen als 'erger voorkomen' en 'dat ze niet doodgaan' bij horen. Het maakt weer duidelijk hoe breed het bereik aan verschillende mensen en doelgroepen is waarvoor algemene gestandaardiseerde doelen niet veel helpen.



### 2.3. Doelen voor werken met netwerken

Zoals al onder 1 gezegd, sociaal werkers hebben wat meer moeite met het begrip netwerken. Ze zien zonder meer het belang van het functioneren van de directe omgeving voor de persoon, maar wat een sociaal werker 'aan moet' met die netwerken ligt lastig.

**Versterken van burgerinitiatieven.** Het duidelijkst is nog de rol die buurtwerkers zien in het versterken van burgerinitiatieven. Dat moeten bewoners vooral zelf doen maar als er ondersteuning nodig is, dan leveren ze die. Ook zien buurtwerkers dat het soms nodig is om zelf het initiatief te nemen voor een buurtinitiatief of 'collectieve activiteit'. Ook maatschappelijk werkers zien dat maar verwijzen dan door naar de buurtwerker.

**Netwerken versterken.** In algemene zin vinden werkers dat ze moeten proberen netwerken te versterken. Stevige netwerken ontlasten een individu maar omgekeerd is het ook waar dat losse of disfunctionerende netwerken op personen een negatief effect hebben.

**Inbedden in de buurt.** Inbedding is het bevorderen dat met name nieuwe bewoners zich thuis gaan voelen in de buurt en contacten leggen. Werkers zagen vooral een taak weggelegd voor vluchtelingen omdat deze niet of voor beperkte tijd door een andere organisatie worden ondersteund. Maar sociaal werkers kunnen ook helpen bij het 'kwartier maken' voor mensen die begeleid worden door organisaties als Mee, of vanuit de jeugdzorg en ggz. Bij sommige organisaties is het standaard beleid dat buurtwerkers alle nieuwe bewoners in de wijk bezoeken, veelal in samenwerking met de gemeente en woningcorporatie.

**Toe leiden naar netwerken.** Tot slot, gaat het ook over het koppelen van de persoon aan netwerken. In het buurt- en jongerenwerk wordt meestal geprobeerd personen bij activiteiten te betrekken. Maatschappelijk werkers proberen de persoon er toe te brengen in beweging te komen. Daar spreken ze hem en haar op aan, bemoedigen, leggen uit en gaan na of het lukt.

### 2.4. Doelen voor werken met instanties

Over de rol van sociaal werkers ten aanzien van instanties zoals de gemeente en instellingen in de eerste en tweede lijn hebben sociaal werkers van Tinten duidelijke opvattingen en zien ze ook een rol voor zichzelf weggelegd. Wel zagen we in de antwoorden ook een paar medewerkers die terughoudend waren om zich een rol toe te eigen in dit opzicht. Dat waren met name maatschappelijk werkers die dit eerder een taak achten van het management en buurtwerk maar ook een buurt-/jongerenwerk had twijfels omdat zij vooral gelooft in het opzoeken en aanspreken van mensen in organisaties en niet de organisaties zelf.

**Bevorderen van samenwerking.** De meeste sociaal werkers vonden dat ze een belangrijke rol hadden in het bevorderen van samenwerking. Sommigen claimden sociaal werkers als regievoerders, agendazetters en aanjagers. Bijna alle werkers zagen een zaak in samen de klant beter van dienst zijn, elkaar informeren en uitwisselen, bijvoorbeeld via case-besprekingen, en kortere lijnen en goede verbindingen. Een paar sociaal werkers noemden ook als doel het realiseren van gezamenlijke spreekuren, een huis van de sport, een buurtnetwerk of een breder sociaal team.

**Maatwerk.** Samenwerking staat in dienst van maatwerk, daar gaat het uiteindelijk om en in dat leveren van maatwerk dichtend sociaal werkers zich een belangrijke rol toe. Verschillende werkers vonden dat zij als sociaal werkers echte info en verhalen hadden en veel zagen. Die informatie zou andere instanties kunnen helpen om maatwerk te leveren. Uit andere subdoelen doemt het beeld op dat volgens sociaal werkers een aantal organisaties nog niet echt achter de vraag aangaan, niet voldoende bereikbaar en toegankelijk zijn, te lange wachtlijsten hebben, niet vriendelijk zijn, niet terugbellen. Een maatschappelijk werker vond het beschamend dat zorg en welzijn zo georganiseerd is dat mensen de weg niet kunnen vinden. Eigenlijk, zo stelde zij, zou een deel van ons werk overbodig zijn als de bereikbaarheid, toegankelijkheid en samenwerking van instanties goed op orde was.

**Ontlasting** betekent hier een last van de schouders van andere professionals halen door over te nemen wat met sociaal functioneren te maken heeft. Zo verwijzen huisartsen voor sociale problematiek door naar sociaal werkers, bijvoorbeeld bij 'welzijn op recept'; helpen maatschappelijk werkers scholen bij sociale ondersteuning van leerlingen en proberen te snelle verwijzing te voorkomen; werken jongerenwerkers met agenten samen en proberen buurtwerkers verwarde personen te 'monitoren' en te 'ont-stressen'. De verlichtende werking zit ook in het organiseren van samenwerking, implementeren van beleid en helpen de sociale kaart op orde te krijgen.

**Erkenning sociaal werk.** We zouden dit een bijkomend doel kunnen noemen maar wel belangrijk. Als het sociaal werk zijn pretenties wil waar maken moet het ook gezien en erkend worden en daar hebben sociaal werkers ook zelf een rol in, vinden ze.

### 2.5. Tot slot

We vroegen werkers ook of ze hun doelen bereikten. Daarin waren ze overwegend redelijk positief maar tegelijk wezen ze erop dat het vaak om kleine stapjes ging, dat het voor iedere klant anders ligt, en vooral dat het om een proces en beweging gaat. En ook dat het om 'eraan bij dragen' gaat. Sociaal werkers verkopen nu eenmaal geen kant en klare producten. Als we in de vervolgonderzoeken willen weten of burgers en collega-professionals baat hebben bij wat sociaal werkers doen zullen we dus vooral ook naar dat proceskarakter, de steeds weer andere situatie, en de kleine stapjes moeten vragen. Dat neemt niet weg dat klanten heel goed gevraagd kunnen worden of ze vinden dat ze wat meer zelf doen en denken, zich wat steviger en prettiger voelen, of hun doelen en vragen beantwoord zijn, of ze denken dat erger is voorkomen en of ze meer participeren. En dat soort vragen kunnen ook aan collega-professionals gevraagd worden.



### 3.1. Kernelementen

De honderden woorden en toelichtingen uit alle interviews hebben we terug proberen te brengen tot tien kernelementen in het sociaal werk in Tinten.

#### 1. Een zorgvuldige en doorlopende analyse

De werkers vinden overwegend dat de analyse vooral een kwestie is van de goede vragen stellen, observeren en een zekere intuïtie. De belangrijkste informatiebron is de klant of doelgroep zelf. Veel werkers vinden dat de professional vooral open staat voor de vraag achter de vraag. De werkers verdiepen zich als het ware in de ander. Dat zien we ook terug in welke persoonlijke eigenschappen het belangrijkste gevonden worden (item 10).

Daarnaast gebruiken werkers ook instrumenten zoals de zelfredzaamheidsmatrix, de ABCD- methode, een sociogram, netwerkanalyse, buurtonderzoek en de sociale kaart.

Tinten sociaal werkers weten heel goed dat een analyse niet een eenmalig iets is maar dat je voortdurend oog moet hebben voor wat er aan de hand is, wat er urgent is en waar je moet bijstellen.

#### 2. Zelf doen en denken stimuleren

Er is geen meningsverschil over het feit dat sociaal werk zelfinitiatief bevordert door zelf doen en zelf denken te stimuleren. Sociaal werkers kunnen het niet voor hun klanten doen, ze kunnen slechts proberen de klanten te bewegen om meer initiatief te nemen, beter na te denken en zichzelf aan te pakken. Wel denken ze mee, gaan soms mee en doen soms samen. Heel wat sociaal werkers benadrukten dat ze geen experts zijn of hulpverleners. Ze coachen, begeleiden en ondersteunen. Deel van werk bestaat uit 'ont-stressen', de spanning er af halen, al die eisen en ingewikkeldheden te reduceren.



Waar nodig stappen ze erop af. Vaak op verzoek of suggestie van anderen, soms ook op eigen waarneming. 'Vanuit het straatniveau' en 'Achter de voordeur' komt in gesprekken regelmatig terug.

Tot slot hoort bij zelf doen en denken stimuleren ook de kunst om weer los te laten. Veel werkers wijzen erop dat de mensen die zij ondersteunen en de omstandigheden waarin ze zich bevinden, vraagt om leun- en steuncontacten. Als het beter gaat, kan de werker zich terugtrekken maar 'stiekempjes' blijft ze het toch in de gaten houden.

#### 3. Verbinden

Verbinden is misschien wel het woord waar sociaal werkers zich het meest in herkennen. Sommigen vertelden hoe mooi het is als het lukt om verbindingen te herstellen. Verbindingen met de familie, de buurt, het werk, in de klas, op straat. Als verbindingen hersteld en steviger worden, is professionele ondersteuning niet meer of minder nodig en risico van intensieve interventies wordt kleiner.

Om de bewoners of klanten te ondersteunen in het zich verbinden en het participeren, is het nodig dat deze de sociaal werkers vertrouwen, zien als iemand die hen kan helpen. De sociaal werker is niet de expert met een kist vol oplossingen maar een meedenker en mee-zoeker, maar natuurlijk wel met heel wat wijsheid en kennis. Het eerste wat moet gebeuren is vertrouwen krijgen en dat kan, zo verhalen de werkers redelijk unaniem, door open te zijn, oprecht geïnteresseerd, door goed te luisteren en te verstaan. Met woorden als aanvoelen, inleven, accepteren, aanpassen, aansluiten en ernaast staan duiden ze waar het om gaat. Daar hoort ook duidelijkheid bij en zeggen waar het op staat. Ze wijzen er ook op dat het van twee kanten moet komen. Een sociaal werker noemde het een zoektocht. Samen een weg vinden.

Bij verbinden hoort ook langs gaan, in de gaten houden, vasthoudend zijn, er-zijn ook buiten de kantooruren. Het is een kwestie van tijd nemen en tijd laten.

#### 4. Sfeer scheppen

Vooraf jongerenwerkers werken ook met 'sfeer'. Ze bedoelen een plek creëren waar jongeren zichzelf kunnen zijn en zich veilig voelen, waar het informeel toegaat. Een sociaal werker sprak over 'social talk', gewoon af en toe even wat praten over ditjes en datjes. En humor, dat helpt ook.

#### 5. Planmatig werken

Er is zeker verschil in de mate waarin sociaal werkers van Tinten intuïtief werken en waar ze planmatig werken maar alle werkers zijn het erover eens dat het een mix van beide moeten zijn. Geen van de werkers gelooft dat sociaal werkers rigide moeten vasthouden aan voorgeschreven methodieken of alleen maar invoelend moet werken. Een medewerker verwoordde dat ze een haat-liefde verhouding heeft met plannen en doelen.

Belangrijke elementen in het planmatig werken zijn de analyse, doelen formuleren, kaders scheppen, prioriteiten stellen, maatwerk leveren, toetsen en evalueren. Het één-plan principe wordt omarmd. Een sociaal werker sprak over iemand 'planmatig mee op sleeptouw nemen'. Een ander over 'werken met kleine stapjes'. En ook doorverwijzen kan uitkomst van een planmatige aanpak zijn. Het eindigt met 'rustig afbouwen'.

Sommige medewerkers verwijzen ook naar methodes die zij gebruiken. Daar hebben we verder niet over doorgevraagd in dit onderzoek. Een belangrijke kanttekening bij planmatig werken is dat er voldoende ruimte moet zijn voor wat zich opeens voordoet.

#### 6. Signaleren

Tot nu hadden we het vooral over elementen die over het werken met mensen gingen. Sociaal werkers hebben echter ook te maken met netwerken en instanties. Daar werken natuurlijk ook mensen maar je spreekt ze aan op het feit dat ze bij een instantie werken of deel uit maken van een netwerk. Veel werkers spreken over signaleren als het niet goed gaat of als iets niet goed werkt of uitpakt. Ze koppelen dan terug, spreken aan en

proberen te overtuigen dat het echt anders moet. Een enkeling wees op het informeren van de politiek en het inzetten van je eigen netwerk om acties te ondernemen. Een andere zei dat signaleren het beste werkt als je ook je waardering laat zien, als je positief benadert. Het gaat erom dat je als sociaal werker steeds het belang van je klant voorop laat staan, daar kun je ook instanties en netwerken op aanspreken.

Overigens waren er ook werkers die terughoudend waren bij aan het aanspreken van instanties. 'Je moet niet tegen de bierkaai vechten', 'Het is niet aan mij', 'Wij zijn er niet voor om op het macroniveau te werken' of 'Je kunt als werker niet alles'.

#### 7. Netwerken versterken

Bijna alle sociaal werkers zagen een taak in het benutten en versterken van netwerken. Die zouden meer ingeschakeld kunnen worden en het is goed om te verbinden met burgers. Vooral de buurt- en jongerenwerkers zien een taak in het stimuleren van initiatieven van bewoners en hun doelgroep. Ze organiseren daartoe ook bijeenkomsten, nemen initiatief, organiseren een plek, brengen mensen in beweging, zowel fysiek als sociaal, verbinden generaties en mixen bij activiteiten verschillende bewonersgroepen. Werkers koppelen individuen aan initiatieven, 'sluiten aan bij jongeren', begeleiden naar netwerken, verbinden perspectieven en haken aan bij mogelijkheden, ze zwengelen aan, organiseren, registreren, laten de waarden van netwerken ontdekken en enthousiasmeren. Tot slot zien ze ook een rol voor het sociaal werk in informatie bieden en voorlichting geven.

Bij versterken passen nog twee opmerkingen die gemaakt werden. De ene was van verschillende maatschappelijke werkers dat zij vooral indirect werken met netwerken. Zij helpen hun klant zijn netwerken te benutten en als het kan zelf de regie te laten nemen. Een andere opmerking was dat netwerken in principe een positief effect hebben maar dat netwerken ook een funeste werking kunnen hebben of gewoon te zwak zijn om steun te bieden. Het kan dan averechts uitpakken.



## 8. Samenwerken bevorderen

Alle werkers die we spraken zagen een rol in het bevorderen van samenwerking tussen professionals, netwerken en instanties om maatwerk te leveren. De meesten zagen dat vooral gebeuren door bespreken, bemiddelen, uitwisselen en elkaar informeren. Vooral buurtwerkers spreken over regie voeren, leiden van bijeenkomsten, samenwerkingsprocessen begeleiden, de agenda zetten, deelnemers erbij halen, entameren. Buurt- en jongerenwerkers wijzen ook op samen organiseren van collectieve activiteiten als een middel en doel van samenwerken. En alle werkers werken samen in hun team, waarbij een enkeling opmerkte dat de teams nog wat breder van samenstelling zouden moeten worden.

Bij de taak om samenwerking te bevorderen koos de ene sociaal werker vooral voor het persoonlijke, het aanspreken van mensen, terwijl de andere werker toch ook vond dat je instanties als instantie moest aanspreken op samenwerking.

De lijst van instanties waar mee wordt samengewerkt is behoorlijk lang: huisartsen, praktijkondersteuners, wijkverpleegkundigen, wijkzorg, politie, veilig huis, onderwijs, woningbouwcorporaties, vrijwilligersorganisaties, dorps huis, dorpsbelangen, peuterwerk, sportorganisaties, gemeente, sociale diensten, jeugdconsulenten, wmo-consulenten, gemeentelijk krediet bureau, ggd, Mee, ggz, jeugdzorg, gehandicaptenzorg, ouderenzorg, centrum jeugd en gezin, verslavingszorg, wijkteams en allerlei bij name genoemde instellingen zoals Nidos en Jade.

## 9. Herkenbaarheid sociaal werk bevorderen

Sommige medewerkers vonden het een doel voor sociaal werkers of sociaal werk beter voor het voetlicht te krijgen. Natuurlijk in de eerste plaats door het werk goed te doen maar ook door je te laten zien, door zichtbaar en vindbaar te zijn. Een medewerker wees op het ambassadeurschap van iedere sociaal werker, een andere beschreef zichzelf als 'een rood draadje in dit gebied', een andere als het 'communicatieluik'. Weer een

andere sociaal werker vond dat we vaak vooral werken voor doelen van instanties waar we mee samenwerken. In dit soort opmerkingen beluisteren we een zekere kritiek op de te grote bescheidenheid van het sociaal werk.

## 10. Persoonlijke eigenschappen

Een bekend gezegde in het sociaal werk is dat 'je jezelf als instrument gebruikt'. Daarmee bedoelen we dat sociaal werkers mensen niet op de operatietafel kunnen leggen om ze zo beter te maken of te veranderen. Verandering komt alleen tot stand in het proces van verbinden, begeleiden, ondersteunen. Dus moet die 'begeleider' bepaalde eigenschappen hebben. Bij elkaar kwamen de werkers tot een indrukwekkende waslijst. Bovenaan stonden 'zich makkelijk kunnen verbinden met de ander of anderen', 'een open niet veroordelende houding', en 'betrokken en bewogen zijn'. Verder werden meerdere malen genoemd (oprechte) nieuwsgierigheid, aanvoelen, empathie, goed luisteren, oprecht en eerlijk, doortastend, communicatief, creatief en improviserend, positieve houding, mogelijkheden zien, analytisch en onderzoekend zijn.

## 3.2. Waardenoriëntatie

We hebben ook gevraagd of sociaal werkers zich laten leiden door waarden in hun werk. Verschillende sociaal werkers voelden zich wat overvallen door de vraag en vonden het lastig om erop te antwoorden. Het meest genoemd werd zelfbepaling, de uniciteit, het jezelf kunnen zijn. Verder werden respect, vertrouwen, integriteit, tolerantie meerdere keren genoemd. Liefde en naastenliefde werden beide een keer genoemd. Sociale gerechtigheid kwam spontaan nauwelijks naar boven; als de interviewer het inbracht werd het wel (h)erkend. Dat de waardenoriëntatie er niet zo goed uitkwam, zegt niet dat de Tinten sociaal werkers niet gestuurd worden door hun waarden; ze liggen alleen niet voor op de tong. En misschien zijn ze ook terughoudend met waarden noemen omdat ze geen moraalridders willen zijn, zoals een geïnterviewde dat noemde.

## Tot slot

We hebben hier zo waarheidsgetrouw het beeld gegeven dat uit de gesprekken naar voren kwam. Ieder element, leent zich zonder meer voor verdergaande gesprekken en voor de vraag 'moeten we als sociaal werker en als Tinten dit niet nog eens verder doordenken en uitwerken?'. In de interviews met klanten en bewoners en collega professionals zal gevraagd gaan worden wat zij vooral waarderen (en eventueel niet waarderen) in de werkwijze van Tinten sociaal werkers. Spannend of we daarin de elementen terug gaan herkennen.



## Bijlage 1

### Samenstelling onderzoeksgroep

#### Onderzoeksleider:

Hans van Ewijk, em. hoogleraar Grondslagen van het maatschappelijk werk, Universiteit voor Humanistiek

#### Gedelegeerd opdrachtgever:

Ineke Weernink, directeur Compaen en De Badde.

#### Leden van de onderzoeksgroep:

Margot Bosch, kwaliteitsmedewerker Tinten  
Inge Ekenhorst, buurtwerker, Impuls (Aa en Hunze)  
Betty de Groot, bestuurssecretaris Tinten  
Marie-Suzan Venema, teamcoach De Kop (Steenwijkerland)  
Deborah Wiltens, leidinggevende Vaart (Assen)

## Bijlage 2

### Open vragenlijst interviews

#### Versterken van het sociaal functioneren van de persoon (personen)

Wat wil je bewerkstelligen of bereiken met je cliënt, klant of deelnemer?

Hoe probeer je dat te doen? Wat zijn de kernelementen of basisprincipes?

In welke mate denk je je doelen te bereiken?

#### Versterken van het sociaal functioneren van netwerken

Wat wil je bewerkstelligen in het functioneren van de netwerken, zoals het gezin, de familie, de buurt, informele zorg, clubs, collectieve activiteiten?

Hoe bevorder je dat netwerken beter functioneren?

In welke mate slaag je in je doelen?

#### Versterken functioneren van instanties

Hoe probeer je instanties zoals de gemeente, de jeugdzorg, ggz, zorg, onderwijs, vrijetijdsaanbod beter te laten functioneren?

Wat wil je bewerkstelligen en slaag je er in?

#### Waarden?

Sociaal werk wordt vaak een normatief beroep genoemd, dat wil zeggen dat het werk zich laat voeren door en richten vanuit bepaalde waarden.

Welke waarden staan voor jou centraal?

Hoe beïnvloeden waarden jouw werk?

#### Persoonlijke eigenschappen

Tot slot willen we nog vragen welke persoonlijke eigenschappen van sociaal werkers er vooral toe doen. Kun je er een paar noemen die jij belangrijk vindt en waarom?

## Bijlage 3

### Vragen voor de focusgroep

1 Kun je in algemene zin vinden in de rapportage? Waar zou je nog eens extra aandacht voor willen vragen? Wat mis je? Wat betwijfel je?

2 De vraag naar netwerken bleek het lastigste. In de toelichtende tekst stel ik voor om het doel inbedding toe te voegen. Dat is de vraag hoe we kunnen helpen dat nieuwkomers, eenzamen, verwarden, de zichzelf verwaarlozende zich toch wat thuis voelen in de buurt of breder in de samenleving. Wat vinden jullie daarvan?

3 Een aantal van jullie vinden dat sociaal werk een kerntaak heeft in het realiseren van samenwerking. Sociaal werkers zouden de aanjagers, agendazetters en regisseurs in de buurt, dorp of wijk moeten zijn. Mee eens en zo ja wat vraagt dan aan kwaliteit en ondersteuning?

4 Hoe verlichten we als sociaal werkers het werk van collega professionals zoals artsen, verpleegkundigen, agenten, tweede lijnwerkers? Is dat ook in economische termen aan te geven?

5 Wat doen we met de bevinding dat waarden niet erg voor in de mond liggen. Heeft Tinten een duidelijke waardeoriëntatie nodig? Zou het jullie helpen? En de klanten?

6 Wat zouden jullie vooral van klanten en bewoners willen weten over hoe jullie je werk doen en wat jullie bereiken?

## Bijlage 4

### Frequenties doelen

Eigen initiatief	11
Positieve ontwikkeling	14
Participatie	8
Preventie	6
Sterk netwerk	10
Inbedden	0 (toegevoegd na focusgroep)
Koppelen	6
Burgerinitiatieven	6
Maatwerk	10
Samenwerking	12
Ontlasting	2 (benadrukt in focusgroep)
Erkenning sociaal werk	4

In totaal zijn 17 medewerkers bevroegd.



# Bijlage 5

## Hoe de doelen te bereiken?

