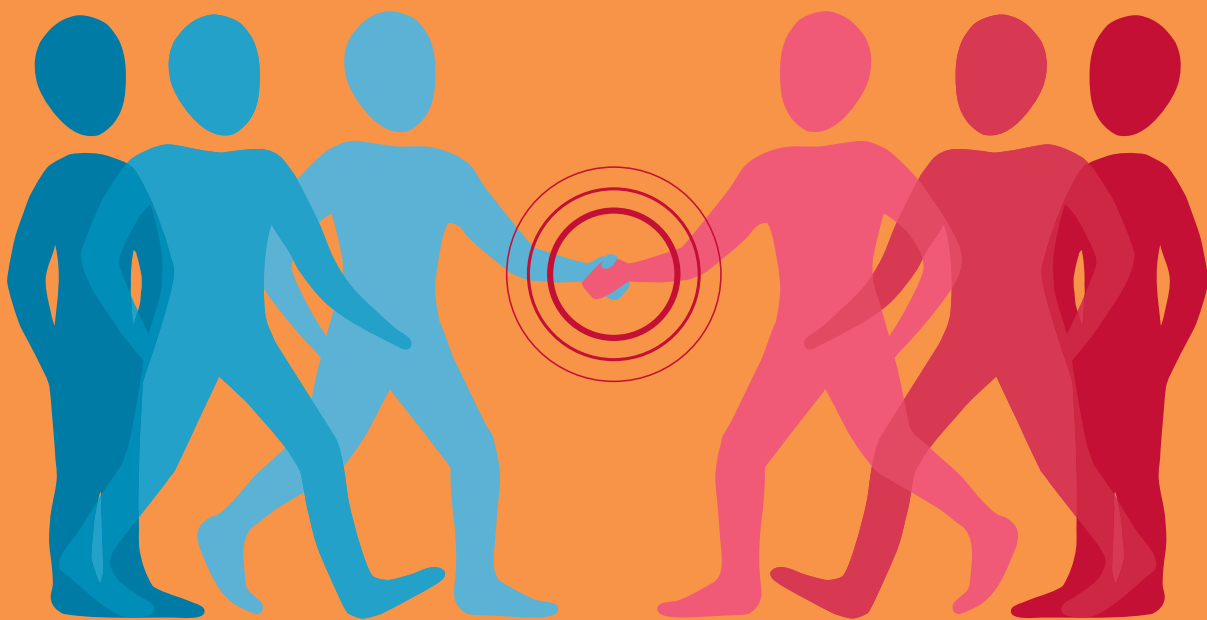


Outreachend werken

Basisboek voor werkers in de eerste lijn



Lia van Doorn • Jurriaan Omlo
Yvonne van Etten • Mirjam Gademan

Outreaching werken

www.coutinho.nl/outreachend3

Met de code in dit boek heb je toegang tot je online studiemateriaal. Dit materiaal bestaat uit artikelen, methodiek, een test, casuïstiek, videofragmenten, opdrachten en links.

Om je studiemateriaal te activeren heb je onderstaande code nodig. Ga naar **www.coutinho.nl/outreachend3** en volg de instructies.

Outreaching werken

Basisboek voor werkers in de eerste lijn

Lia van Doorn

Jurriaan Omlo

Yvonne van Etten

Mirjam Gademan

Derde, herziene druk

u i t g e v e r i j | C
c o u t i n h o

bussum 2023

© 2008/2019 Uitgeverij Coutinho bv

Alle rechten voorbehouden.

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, www.stichting-uvo.nl). Voor het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in knipselkranten dient men contact op te nemen met Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, www.stichting-pro.nl).

Eerste druk 2008

Derde, herziene druk 2019, tweede oplage 2023

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

info@coutinho.nl

www.coutinho.nl

Omslag: Jeanne design, Arnhem

Noot van de uitgever

Wij hebben alle moeite gedaan om rechthebbenden van copyright te achterhalen. Personen of instanties die aanspraak maken op bepaalde rechten, wordt vriendelijk verzocht contact op te nemen met de uitgever.

ISBN 978 90 469 0658 3

NUR 752

Ten geleide

We waren verongelikt, misschien zelfs wel een beetje kwaad – Paul Kuypers en ik. We hadden in het najaar van 1993 in het politiek-culturele centrum De Balie in Amsterdam drie debatten over het welzijnsbeleid in een oeverloze spraakverwarring zien verzanden en hadden de opdracht om er een opbouwend verslag van te maken. In plaats daarvan schreven we een pamflet, een bijtend vlotschrift tegen de verzakelijking van de sector. Tegen de cultuur van afzijdigheid die zich sinds de bestseller van Hans Achterhuis, *De markt van welzijn en geluk*, van de sociale sector meester had gemaakt en voor een hernieuwd engagement met ‘het sociale domein’ waarin sociaal professionals zich als een soort huismeesters moesten opwerpen.

We noemden het pamflet *Naar een modern paternalisme* – niet vermoedend dat het tot op de dag van vandaag in literatuurlijsten over de sociale sector zou opduiken. De titel was enigszins provocerend bedoeld, want waar een professional zich in deze dagen absoluut niet aan moest zondigen was ‘paternalisme’; dat deed denken aan het moralistische vingertje waarmee sociaal werkers in de eerste helft van de twintigste eeuw hun beschavingsarbeid hadden verricht. Daarom hadden we er ‘modern’ voor gezet: het ging ons niet om mensen fatsoen bij te brengen, maar om ze in tijden van individualisering en ontzuiling van ‘een laagje sociale vernis’ te voorzien, zodat mensen niet op zichzelf zouden worden teruggeworpen.

Onze boodschap was simpel, zo concludeerden we na dertig pagina’s gezwollen taalgebruik: ‘Wij pleiten voor een professionele invulling van het gegeven dat wij tot de kern van de Nederlandse verzorgingsstaat blijven rekenen – het uitgangspunt dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten. En dat betekent inderdaad bemoeien, opzoeken, meegaan, regelen en sturen en vooral niet (professioneel) wachten tot het te laat is. Dat is een houding die al snel versleten zal worden als een nieuw soort paternalisme – het zij zo.’

Het pamflet was in een mum van tijd uitverkocht. De boodschap raakte een gevoelige snaar en bracht ons in tal van zaaltjes in aanraking met een publiek van professionals, bestuurders, ambtenaren en opiniemakers – waar wij vaak tegelijkertijd professioneel enthousiasme en een diepe afkeer wisten te oogsten. Enthousiasme van professionals omdat zij er de ware aard van hun vak in terugzagen. Afkeer van opiniemakers en verlichte geesten voor wie ongevraagde opdringerigheid een schrikbeeld was – ze moesten er niet aan denken.

Sindsdien zijn er twee – ogenschijnlijk tegenstrijdige – ontwikkelingen zichtbaar geworden. De greep van ‘systemen’ op het werk van sociaal professionals is alleen maar toegenomen. Aanbestedingen, productvoorschriften, protocollen, richtlijnen, caseloadmaxima en financieringsvoorwaarden hebben het

werk voorzien van een korset waarin het moeilijk vrij bewegen is. Tegelijkertijd is al die jaren de behoefte gegroeid om aan die keurslijven te ontsnappen, om outreachend te gaan werken, om aan te sluiten bij de 'leefwereld' van mensen, 'achter de voordeur' te komen, dicht bij burgers te opereren, 'present' te zijn en 'eropaf' te gaan. Het een roept kennelijk het andere op.

Daarom is het zo belangrijk dat het werk dat zich zo moeilijk laat ringeloren door de beheersingsvoorschriften van het systeem, wel systematisch en doordacht wordt verricht. Het is namelijk niet zomaar iets – het is een vak, een kunde, en bovenal een verantwoordelijkheid voor vaak kwetsbare mensen. Daar kun je niet zomaar aan beginnen, dat moet je al lerende onder de knie krijgen. Dit handboek, inmiddels al weer toe aan de derde druk, wijst daartoe de weg. Zo'n reisgids is zeer welkom, want dat maakt het vak alleen maar mooier (spannender, nuttiger, plezieriger). Doe er dus je voordeel mee. Veel succes. Eropaf!

Jos van der Lans

Jos van der Lans is cultuurpsycholoog en publicist. Hij schreef in 1994 samen met Paul Kuypers het pamflet *Naar een modern paternalisme*, en heeft sindsdien meerdere publicaties op zijn naam staan over outreachend werken (zie literatuurlijst).

Voorwoord

Dit boek handelt over een actueel thema: outreachend werken. Het gaat over de vraag hoe professionals in de sociale sector in contact kunnen komen met mensen om wie zorgen bestaan, maar die niet op de reguliere manier in beeld komen bij hulp- en dienstverleners. Via outreachend werken worden ze opgespoord, (ongevraagd) benaderd in hun leefomgeving en krijgen ze een hulp of dienst aangeboden. Daarnaast wordt de outreachende houding ingezet om cliënten die bij hulp- en dienstverleningstrajecten voortijdig dreigen af te haken, toch binnenboord te houden. Het uiteindelijke doel is dat deze mensen niet buitengesloten raken, maar in staat worden gesteld om (weer) deel te nemen aan de samenleving: om ‘mee te doen’.

Met dit handboek willen we lezers deelgenoot maken van ons enthousiasme over deze manier van werken voor deze specifieke doelgroep. Het boek geeft een impressie van de verschillende aspecten van outreachend werken en van de mogelijkheden en beperkingen. Het is gelardeerd met praktijkervaringen en casuïstiek, en het biedt handreikingen om de werkwijze toe te passen. Het is bedoeld als studieboek voor studenten van sociaal-agogische en aanverwante opleidingen. Daarnaast is het bedoeld voor degenen die als vrijwilliger of beroepskracht te maken krijgen met (de doelgroep van) outreachend werken op het brede terrein van het sociaal werk, de jeugdhulpverlening, de ggz, de maatschappelijke opvang, de thuiszorg, het jongerenwerk, het opbouw- of buurtwerk, de verslavingszorg, de vrouwenopvang, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, het creatief-agogisch werk, het ouderenwerk, het onderwijs en aanverwante sectoren.

De tekst in dit boek is gedeeltelijk gebaseerd op teksten die eerder zijn verschenen. In de eerste plaats is deze publicatie een bewerking van het boek *Outreachende hulpverlening. Praktijkervaringen van 10 experimentele projecten* van Lia van Doorn, dat in 2004 door het Oranje Fonds is uitgebracht. Dit was een onderzoeksverslag naar de praktijkervaringen die zijn opgedaan in 10 van de in totaal 24 projecten van brede welzijnsorganisaties die tussen 2001 en 2003 van het Oranje Fonds financiering ontvingen om te gaan experimenteren met outreachend werken. Daarnaast is dit boek mede gebaseerd op het hoofdstuk ‘Hoe bemoeien werkt? Niet afwachten maar eropaf’ van Mirjam Gademan en Yvonne van Etten. Dit hoofdstuk is gepubliceerd in het boek *Eropaf! Outreachend samenwerken in welzijn en wonen* (Räkers & De Jong, 2006). Daarnaast zijn delen in dit boek eerder verschenen in *Outreachend werkt!* (Van Doorn, Huber, Van der Linde, Räkers & Van Uden, 2013) en in *Bemoeizorg van A tot Z. Assertieve en outreachende Zorg* (Roeg, Van de Lindt, Lohuis & Van Doorn, 2015). Een andere publicatie waar dit boek op is gebaseerd, betreft *Wat werkt bij outreachend*

werken. Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams van Jurriaan Omlo (2017). De teksten uit deze publicaties zijn voor dit boek geüpdatet en geïntegreerd.

Verder is hoofdstuk 2, met een historisch overzicht van outreachend werken van de hand van gastauteur Maarten van der Linde, gebaseerd op delen uit de publicatie *Doe wel, maar ... zie om. Pleidooi voor historisch besef in het sociaal werk* (Van der Linde, 2011).

Voor de derde druk van dit boek is de tekst op meerdere fronten herzien en aangepast aan voortschrijdende inzichten in en ervaringen met outreachend werken. In de eerste plaats is het perspectief op outreachend werken verbreed doordat er zes benaderingen of modellen van outreachend werk worden onderscheiden. Deze werpen onder andere een nieuw licht op de vraag welke doelen worden nagestreefd met outreachend werk.

Vervolgens laten we in deze derde druk zien dat – naast individuele ondersteuning aan cliënten en gezinnen – outreachend werk ook steeds meer collectieve varianten kent. Daarmee maakt deze derde druk zichtbaar dat de vaardigheden en taken van de aloude maatschappelijk werkers en opbouwwerkers samenvloeien en integreren in het outreachend werk van heden-daagse sociaal werkers.

In de derde plaats is er in deze herdruk meer aandacht voor de bewezen effecten van outreachend werken. Outreachend werken wordt – meer dan in de vorige druk – onderbouwd op basis van wat we uit onderzoek weten over de succesfactoren. Ook is de casuïstiek geactualiseerd en zijn nieuwe, actuele voorbeelden toegevoegd. Ten slotte is de website (www.coutinho.nl/outreachend3) geüpdatet.

Lia van Doorn
Jurriaan Omlo
Yvonne van Etten
Mirjam Gademan

Utrecht, voorjaar 2019

Inhoud

Leeswijzer	12
1 Inleiding op outreachend werken	15
1.1 Doel van dit boek	15
1.2 Voor wie is dit boek bedoeld?	17
1.3 Betekenis van outreachend werken	18
1.4 Doelgroepen en hun kenmerken	19
1.5 Vinden en bereiken van de doelgroep	23
1.6 Opbrengsten en kansen van outreachend werken	25
1.7 Knelpunten	26
Opdrachten	29
2 Historisch overzicht van outreachend werken	31
2.1 Inleiding	31
2.2 Fundamenten van de armenzorg	32
2.3 Gasthuizen en instellingen voor armenzorg	33
2.4 Pioniers van het outreachende sociaal werk	34
2.5 Opkomst van de verzorgingsstaat	36
2.6 Onmaatschappelijkheidsbestrijding en paternalisme	37
2.7 Weerstand tegen paternalisme	38
2.8 Marktwerking en verzakelijking	40
2.9 Tegengeluiden: aan de slag in de frontlinie	40
2.10 Modern paternalisme, bemoeizorg, activerende hulpverlening	41
2.11 Van verzorgingsstaat naar participatiesamenleving	42
2.12 Tot slot	43
Opdrachten	46
3 Modellen van outreachend werk	47
3.1 Inleiding	47
3.2 Hulpmodel	48
3.3 Dwang- en drangmodel	49
3.4 Politiserend model	51
3.5 Verbindend model	53
3.6 Presentiemodel	54
3.7 Kwartiermakersmodel	55
3.8 Geen blauwdrukken voor outreachend werken	57
3.9 Verschillen in methodische uitwerking	58
3.10 Tot slot	58
Opdrachten	59

4 Legitimering van outreachend werken	61
4.1 Inleiding: argumenten om er (niet) op af te gaan	61
4.2 Ik kan alleen maar iets doen voor cliënten die geholpen willen worden	62
4.3 Ik ga er niet op af, want dat is paternalistisch	63
4.4 Ik ga alleen met cliënten aan de slag die bereid zijn om naar mij toe te komen	64
4.5 Het is onveilig om er ongevraagd op af te gaan	67
4.6 Ik ga er niet ongevraagd op af, want dat druist in tegen de privacywetgeving	69
4.7 Ik begin er niet aan, want mijn instelling geeft mij onvoldoende ondersteuning om outreachend te werken	70
4.8 Gegronde redenen om er niet op af te gaan	70
4.9 Tot slot	72
Opdrachten	72
 Introductie op hoofdstuk 5, 6 en 7	 73
5 Signalen verzamelen	77
5.1 Inleiding	77
5.2 Wat is signaleren?	77
5.3 Het signaleringsgebouw	80
5.4 Tot slot	94
Opdrachten	95
 6 Reageren op signalen en eerste contactlegging	 99
6.1 Inleiding	99
6.2 Vragen en dilemma's bij meldingen	99
6.3 Manieren om te reageren op een melding	101
6.4 Voorbereiding op de eerste contactlegging	105
6.5 Daadwerkelijk eropaf	113
6.6 Tot slot	124
Opdrachten	125
 7 Contact met de cliënt voortzetten en afsluiten	 127
7.1 Inleiding	127
7.2 Specifieke werkwijzen en attitudes	128
7.3 Balanceren tussen uitersten	137
7.4 Het contact met de outreachcliënt overdragen of afsluiten	139
7.5 Tot slot	145
Opdrachten	146

8 Theoretische en methodische aangrijpingspunten	147
8.1 Inleiding	147
8.2 Aansluiting zoeken bij de cliënt – de presentiebenadering	148
8.3 Aansluiten bij de kracht van cliënten – krachtgericht en oplossingsgericht werken	151
8.4 Opvattingen over (motivatie tot) gedragsverandering – motiveringsstrategieën	157
8.5 Benutten van sociale netwerken in de omgeving van de cliënt	164
8.6 Professioneel samenwerken met andere organisaties	170
8.7 Burgers motiveren en mobiliseren tot actief burgerschap	175
8.8 Tot slot	176
Opdrachten	177
9 Voorwaarden om outreachend te kunnen werken	179
9.1 Inleiding	179
9.2 Outreachend werken en de persoon van de werker	179
9.3 Voorwaarden om outreachend te werken	182
9.4 Tot slot	187
Opdrachten	188
Epiloog	189
Literatuur	192
Register	198
Over de auteurs	207

Leeswijzer

Dit boek is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 behandelt de achtergrond, betekenis en doelgroepen van outreachend werken. Ook is er aandacht voor de vraag wat deze manier van werken oplevert en welke knelpunten er zijn. In hoofdstuk 2 – geschreven door gastauteur Maarten van der Linde – wordt outreachend werken in een historisch perspectief geplaatst. In hoofdstuk 3 beschrijven we zes modellen van outreachend werk en hoofdstuk 4 gaat in op de legitimering van outreachend werk.

Daarna volgt een introductie op de hoofdstukken 5, 6 en 7. Hierin worden verschillende fasen in het proces van outreachend werken geschetst. Hoofdstuk 5 beschrijft de fase waarin er signalen worden verzameld van potentiële cliënten van outreachend werken. Hoofdstuk 6 gaat in op de fase van het onderzoeken van de signalen, het maken van een plan van aanpak en het daadwerkelijk contact leggen met de beoogde cliënt. Hoofdstuk 7 beschrijft de fase daarna: het opbouwen van het contact met de cliënt, de specifieke aspecten van de hulp- en dienstverlening aan deze cliënt, het doorgeleiden van de cliënt en het afsluiten van het contact.

In elk van deze hoofdstukken worden handreikingen geboden, met behulp waarvan de keuzes op belangrijke beslismomenten weloverwogen en beargumenteerd kunnen worden gemaakt en gelegitimeerd. In deze hoofdstukken worden ook tips gegeven, want outreachend werken kun je leren: deze zaken zijn handig om te weten, opdat je ze kunt toepassen en zo het outreachend werken succesvoller kunt laten verlopen.

In hoofdstuk 8 wordt een aantal theoretische inzichten en methodische principes aangereikt die goed aansluiten bij de zwaartepunten binnen outreachend werken en waarvan werkers kunnen gebruikmaken.

Ten slotte volgt in hoofdstuk 9 een beschouwing. Ook worden suggesties gegeven voor wat werkers zelf kunnen doen en wat ze aan randvoorwaarden van andere samenwerkingspartners kunnen vragen, om het outreachend werken zo optimaal mogelijk vorm te geven. De hoofdstukken worden afgesloten met opdrachten.

Pictogrammen en website

In dit boek is gebruikgemaakt van de volgende pictogrammen:



verwijzing naar www.coutinho.nl/outreachend3



casuïstiek



citaat van een werker



opdrachten

Website



www.coutinho.nl/outreachend3

Bij dit boek hoort een website met extra materiaal. Hierop vind je:

- artikelen;
- methodiek, met onder andere een interactief stroomschema en documenten die bruikbaar zijn op bepaalde beslis- of actiemomenten;
- een test waarmee je kunt nagaan in hoeverre je over de gedragskenmerken beschikt die nodig zijn bij outreachend werken;
- videofragmenten van een rollenspel van een casus, met tips voor outreachend werkers;
- bijlagen;
- opdrachten;
- links.

1

Inleiding op outreachend werken

1.1 Doel van dit boek

Sociaal werk verandert. Politieke en maatschappelijke veranderingen stellen sociaal werkers voor grote uitdagingen. De transformatie van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving vraagt om generalistische professionals die in staat zijn om uiteenlopende problemen als eenzaamheid, dakloosheid, criminaliteit en armoede aan te pakken. De overheid verwacht van professionals dat ze minder dan voorheen zelf direct hulpverlening aan cliënten. In plaats daarvan dienen zij de eigen kracht van burgers aan te spreken om zelfstandig problemen op te lossen. Daarnaast hebben sociaal werkers de taak om het sociale netwerk van cliënten en vrijwilligers in de buurt in te schakelen voor hulp en ondersteuning. Kortom, professionals dienen zich terughoudend op te stellen.

Toch wordt er tegelijkertijd van sociaal werkers verwacht dat zij in een vroegtijdig stadium ingrijpen en proactief mensen in kwetsbare omstandigheden opzoeken, in plaats van afwachten totdat burgers naar hen toe komen met (hulp)vragen. Sociaal werkers gaan erop af. Ze nemen zelf het initiatief om contact te leggen met burgers en bieden hun hulp of diensten aan. Soms tot achter de voordeur.

In de tweede helft van de twintigste eeuw is deze proactieve manier van werken in veel zorg- en welzijnssectoren in onbruik geraakt. Hij riep negatieve associaties op met de bevoogding en betutteling uit het verleden van de onmaatschappelijkheidsbestrijding. De afgelopen decennia keert het gedachtegoed weer terug, onder nieuwe benamingen als 'bemoeizorg', 'achter de voordeur', 'eropaf', of de term die in deze publicatie wordt gehanteerd: 'outreachend werken'.

De herwaardering voor outreachend werken krijgt een extra impuls via de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die sociaal werkers nadrukkelijk stimuleert om erop af te gaan. Sinds 2015 maken de decentralisaties gemeenten bovendien verantwoordelijk voor het ontwikkelen van preventief

beleid 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 uitvoering te geven aan deze opdracht (Van Arum & Van den Enden, 2018).

De ontwikkeling van de wijkteams staat nog in de kinderschoenen; de nadruk ligt momenteel vooral op het uitvoering geven aan de wijkgerichte aanpak en aan het werken vanuit generalistisch perspectief. Een logische volgende stap in de ontwikkeling van wijkteams is om de outreachende werkwijze te integreren in de wijkgerichte aanpak. Daarbij kan deze werkwijze verder worden doorontwikkeld. De uitdaging is erin gelegen om het outreachend werken aan te passen aan de snel veranderende inzichten en eisen van de moderne tijd en om het methodisch verder te ontwikkelen.

De afgelopen jaren is de focus binnen outreachend werken verschoven van enkel individuele hulpverlening naar meer collectieve varianten. In dit boek onderscheiden we daarom in hoofdstuk 3 zowel individuele als collectieve modellen van outreachend werken. Van oudsher zijn collectieve vormen van outreachend werk meer verbonden aan opbouw- en straathoekwerkers, terwijl de individuele hulpverlening aan cliënten en gezinnen was voorbehouden aan sociaal werkers met een maatschappelijkwerkprofiel. Tegenwoordig zijn de vaardigheden en taken van maatschappelijk werkers en opbouwwerkers echter steeds moeilijker te scheiden. De toenemende vraag naar generalistische professionals maakt 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.

Dit boek beoogt bij te dragen aan het vergroten van de kennis en kunde over verschillende vormen van outreachend werken. Het reikt handvatten aan voor (toekomstige) professionals die op deze wijze met deze cliënten (willen gaan) werken. Verschillende vragen komen aan bod. Welke attitude vraagt outreachend werken van professionals? Hoe legitimeer je outreachend werken? Wat moet je eigenlijk in huis hebben om dit werk te doen? Hoe treed je de cliënt tegemoet? Hoe kun je het outreachend werk structureren en hoe verantwoord je het? Hoe organiseer je de samenwerking met signaleerders, met het sociale netwerk rondom de cliënt of met instanties waarnaar je de cliënt doorverwijst? Welke vormen van outreachend werk zijn er? Met welke doelgroepen komen outreachend werkers in aanraking?

Deze en andere vragen komen in de volgende hoofdstukken aan bod. Er worden veel vragen opgeworpen, zonder dat daarop sluitende antwoorden worden gegeven. Dit boek geeft praktische tips, maar biedt geen pasklaar antwoord op de vraag hoe te handelen. Outreachend werken is namelijk een cre-

atieve werkwijze, gericht op cliënten met onalledaagse, complexe problemen waarvoor standaardoplossingen niet werken. Outreachend werkers hebben dan ook relatief veel vrije handelingsruimte nodig om onorthodoxe oplossingen te zoeken. Daarbij begeven ze zich noodgedwongen vaak op de grenzen van het toelaatbare. Dat vereist van werkers dat ze planmatig te werk gaan, dat hun werkwijze transparant is en dat ze structuren ontwikkelen om hun beslissingen te verantwoorden. Het vraagt met name om reflectie op en legitiemering van het handelen: op kritische momenten in het traject met outreach-clients dienen de juiste vragen te worden gesteld, om zo de grootst mogelijke zorgvuldigheid te betrachten bij het formuleren van de antwoorden. Dit boek ondersteunt werkers in deze zoektocht.

1.2 Voor wie is dit boek bedoeld?

De focus in dit boek ligt op outreachend werken vanuit een vrijwillig kader. In hoofdstuk 3 zullen we echter ook kort aandacht besteden aan outreachend werken vanuit een dwang- en drangbenadering. Ook laten we in dat hoofdstuk zien waarom deze vorm van outreachend controversieel is.

Dit boek is met name bedoeld als studieboek voor studenten van sociaal-agogische opleidingen en voor (beginnende) sociaal professionals. Kennis van outreachend werken behoort tot de basisstof voor alle aankomende sociaal professionals. Dit boek biedt handvatten voor die situaties en momenten waarin zij, tijdens hun stage of in hun toekomstige werk, te maken krijgen met signalen van derden over zorg en/of overlast.

Daarnaast is het boek bedoeld voor anderen die als vrijwilliger of beroepskracht te maken krijgen met cliënten die niet zelf om hulp vragen: in het sociaal werk, de jeugdhulpverlening, de ggz, de maatschappelijke opvang, de thuiszorg, het jongerenwerk, de verslavingszorg, de vrouwenopvang, de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking, het ouderenwerk, sociale wijkteams, het onderwijs en aanverwante sectoren.

In dit boek hanteren we de term 'cliënten' afgewisseld met de term 'burgers' om de doelgroep van outreachend werken aan te duiden. We gebruiken deze termen dus ook voor de doelgroep van bijvoorbeeld het creatief-agogisch werk of het opbouwwerk, of voor leerlingen en hun opvoeders in het onderwijs. Hoewel in de tekst meestal de hij-vorm wordt gebruikt om cliënten en werkers aan te duiden, kunnen hiermee zowel mannen als vrouwen en mensen van verschillende culturele achtergronden worden bedoeld.



Het studieboek gaat vergezeld van een website met aanvullende informatie en extra studiemateriaal. Deze website is te vinden op www.coutinho.nl/outreachend3.

1.3 Betekenis van outreachend werken

De aandacht voor outreachend werken past binnen de beweging van ambulantisering van de zorg (Van Bommel, Van Deutekom & Van Loeffen, 2003; Van Rooijen, Van der Gaag, Kroon & Van Veldhuizen, 2003). Als gevolg van de vermaatschappelijking krijgen cliënten buiten de instellingsmuren vaak ambulante hulp aangeboden. Sociaal professionals gaan naar cliënten toe om de hulp bij hen thuis of op straat te verlenen, in plaats van dat cliënten worden geacht naar sociaal professionals in een instelling toe te gaan. Sociaal professionals maken de omgekeerde beweging in vergelijking met de praktijk die voordien gangbaar was (Van der Lans, 2003).

Het zoeken van contact en het aanbieden van hulp in de thuisomgeving is bijvoorbeeld gebruikelijk bij de gespecialiseerde thuiszorg, bij organisaties die zich richten op de zorg voor mensen met een licht verstandelijke beperking en in de geestelijke gezondheidszorg (ggz) aan mensen met een psychiatrisch ziektebeeld. Veel cliënten met licht verstandelijke beperkingen en mensen met ggz-problematiek uit psychiatrische ziekenhuizen zijn naar begeleide woonvormen verhuisd of hebben zelfstandige huisvesting in de wijken gekregen. Hulpverleners van de ggz – zoals casemanagers en ambulante woonbegeleiders – maken een vergelijkbare beweging en komen steeds vaker uit de instituten en hulpverleningskantoren om cliënten in hun woonomgeving te begeleiden. Typerend is dat deze ambulante hulpverlening doorgaans wordt aangeboden aan cliënten die gemotiveerd zijn om hulp te ontvangen. Ook gaat de hulpverlener op afspraak naar de cliënten toe.

Outreachend werken gaat een stap verder. Daarbij wordt de hulp desnoods ongevraagd aangeboden – geregeld ook zonder afspraken te maken – in de thuisomgeving, op straat of op andere plaatsen waar potentiële cliënten zich kunnen bevinden, zoals in parken, buurthuizen, sportverenigingen en scholen. Ze gaan erop af – vaak naar mensen die kampen met een opeenstapeling van problemen, uiteenlopend van verslaving, psychiatrische problemen, armoede, schulden en depressie tot aan dementie, vervuiling, het veroorzaken van overlast of vereenzaming.

De term outreachend werken is afgeleid van het Engelse *assertive outreach*, wat zoveel betekent als ‘actief naar buiten treden’ of ‘verder reiken’. De term verwijst naar een proactieve manier van contactlegging met mensen die wellicht hulp behoeven, maar die zelf niet om hulp vragen en die geen (adequate) hulp ontvangen. In de kern draait het er dus om dat outreachend werkers zelf initiatief nemen om mensen op te zoeken en hun hulp en diensten aan te bieden in plaats van geduldig af te wachten totdat kwetsbare mensen zelf initiatief nemen om een hulpvraag aan hen te formuleren.

Outreachend werkers zijn volhardend en vasthoudend in het leggen en onderhouden van contacten met cliënten. Ze stoppen bijvoorbeeld niet bij één poging als mensen de deur niet opendoen. Ze blijven mensen opzoeken – ook als de persoon over wie zorg bestaat in eerste instantie niet open lijkt te staan voor hulp – omdat outreachend werkers niemand aan hun lot willen overlaten (Kuypers & Van der Lans, 1994). Dat zijn ingrijpende interventies. Daarom worden bepaalde vormen van outreachend werken niet onnodig toegepast, maar alleen in specifieke situaties en voor specifieke doelgroepen.

De termen ‘achter de voordeur’, ‘outreachend werken’ en ‘bemoeizorg’ komen in grote lijnen op hetzelfde neer: de kern van deze benaderingen is dat sociaal professionals een proactieve attitude hebben, dat zij erop afgaan. In alle gevallen is er géén sprake van een (hulp)vraag vanuit de cliënt zelf. De begrippen worden ook vaak door elkaar gebruikt. Toch lijken er zich enkele nuanceverschillen af te tekenen in de betekenis van deze termen. Deze nuanceverschillen gaan met name over de volgende punten:

- De term ‘achter de voordeur’, die vooral opgeld doet in de wereld van de woningcorporaties en de jeugdhulpverlening, verwijst naar het afleggen van huisbezoeken: het aanbieden van uiteenlopende vormen van hulp- en dienstverlening bij mensen thuis.
- De term ‘outreachend werken’ heeft, naast hulp- en dienstverlening achter de voordeur, ook betrekking op hulp- en dienstverlening aan mensen die zich op andere plaatsen bevinden, zoals op straat.
- De term ‘bemoeizorg’ – die hoofdzakelijk wordt gebruikt in het domein van de openbare geestelijke gezondheidszorg en de sociale psychiatrie – verwijst ook naar hulp- en dienstverlening, zowel achter de voordeur als op andere plaatsen. Daarnaast wordt de term bemoeizorg vaak in verband gebracht met de doelgroep ‘zorgmijders’ met een psychiatrische en/of verslavingsproblematiek, die vaak ook gespecialiseerde hulp nodig hebben, bijvoorbeeld vanuit de tweedelijns-ggz.

In dit boek staat outreachend werken als hulp- of dienstverleningstraject centraal. De proactieve attitude die kenmerkend is voor outreachend werken, kan ook worden ingezet in de begeleiding bij lopende contacten. Daarbij kan worden gedacht aan het alert zijn op signalen die erop zouden kunnen duiden dat cliënten gedurende een begeleidingstraject voortijdig afhaken.

1.4 Doelgroepen en hun kenmerken

Hoewel dit niet per definitie het geval hoeft te zijn, zijn personen die outreachend benaderd worden relatief vaak afkomstig uit de lagere sociaal-econo-

mische klassen. Het betreft dan ook niet zelden mensen met schulden. Ze raken in financiële problemen omdat hun inkomen te laag is en/of hun uitgaven te hoog zijn. Vaak zijn er schulden bij postorder- en telefoonbedrijven en worden de vaste lasten niet betaald, waardoor bijvoorbeeld gas en licht afgesloten worden en er huurachterstand ontstaat. Huurschuld kan dan aanleiding zijn om met een instelling voor hulp- en dienstverlening in contact te komen.

Daarnaast kan het om mensen gaan die zichzelf of hun omgeving vergaand verwaarlozen. Bijvoorbeeld omdat ze er een onstuitbare verzamel drift op na houden, waardoor overlast ontstaat – voor de persoon zelf of voor de omgeving. Vaak betreft dit alleenstaanden en is de overlast een eerste signaal. Meestal ligt er een complexe problematiek achter verscholen. Er is bijvoorbeeld sprake van schulden, psychiatrische problematiek, beginnende dementie, vereenzaming, alcohol- of drugsverslaving of een verstandelijke beperking.

Een andere potentiële groep zijn ouderen. Deze blijven steeds langer zelfstandig wonen, terwijl vormen van steun of opvang vanuit de familie of de buurt in de regel afbrokkelen. Vooral beginnend dementerende ouderen, die zich niet realiseren dat ze vergeetachtig worden en daarom niet zelf om hulp vragen, kunnen tot de doelgroep van outreachend werk behoren.

Face-to-facecontacten

In de contacten met instanties is in afnemende mate sprake van face-to-facecontacten. Er wordt steeds meer geformaliseerd en gedigitaliseerd. Dat schrikt mensen af, en met name de ouderen. Zo verloopt het contant geld opnemen steeds vaker via de geldautomaat. Daarvoor heb je een pasje en pincode nodig en een basaal begrip van hoe een geldautomaat werkt. Ook communicatie met instanties verloopt steeds vaker via formele routes: via de e-mail, per post of telefoon.

Kenmerkend voor outreachend werken is dat de face-to-facecontacten juist worden gekoesterd en benut. Zoals blijkt uit het volgende citaat van een ouderenadviseur die in een dienstencentrum werkt en tracht de signalen op te pikken als het met bepaalde ouderen niet goed gaat:

‘Ouderen die zich aanmelden voor activiteiten in het dienstencentrum laat ik allemaal hier komen om aan de balie contant te betalen. Dat hebben ze veel liever dan een rekening per post. En het grote voordeel is: ik zie ze zo allemaal een keer langskomen. Ik zie hen, zij zien mij. Ik maak een praatje met ze en dan is er een eerste contact gelegd.’

Een volgende doelgroep bestaat uit mensen met een verstandelijke beperking. Door de de-institutionalisering en de vermaatschappelijking van de zorg zijn steeds meer mensen met een beperkt verstandelijk vermogen in de wijken komen wonen. Terwijl er in het verleden in de instituten waar ze verbleven dag en nacht professionele zorg aanwezig was, komt hun (woon)begeleider nu op huisbezoek. De cliënten staan niet altijd meer open voor hulp en advies, ze vinden dat ze het nu zelf kunnen en houden hun (woon)begeleider buiten de deur.

Je doelgroep is in alle lagen van de bevolking te vinden.

Ook mensen met niet-aangeboren hersenletsel (NAH) komen steeds meer in beeld als doelgroep voor outreachend werken. Zij ontkennen soms de problemen waar ze mee kampen en vaak weten ze de weg naar de hulpverlening niet te vinden. Dit geldt tevens voor de mantelzorgers van deze mensen; ook voor hen is een outreachende methode en attitude van belang (Witteveen & Keesom, 2012).

Overigens wordt outreachend werk vaak toegepast bij mensen en gezinnen die te maken hebben met meervoudige en complexe problematiek, waaronder bijvoorbeeld verslaving, psychiatrische en verstandelijke beperkingen, armoede en schulden, depressie, vervuiling, dementie, sociaal isolement en vereenzaming. In het geval van gezinnen wordt dan ook wel gesproken over multiprobleemgezinnen. Wat daaronder wordt verstaan, is enigszins arbitrair. Vaak worden gezinnen bij deze categorie ingedeeld als ze problemen onderkennen op meerdere – bijvoorbeeld minstens vier – levensterreinen. Ook is er vaak sprake van een combinatie van psychosociale en sociaal-economische problematiek. Het eerste verwijst naar bijvoorbeeld relatieproblemen, huiselijk geweld, opvoedingsproblemen en psychiatrische beperkingen. Het tweede heeft betrekking op armoede, werkloosheid of huisvestingsproblematiek.

Bij multiprobleemgezinnen gaat het vaak om gezinnen met (gedeeltelijk) niet-biologische ouders, oftewel ‘nieuw-samengestelde gezinnen’ met een nieuwe vriend of vriendin van de vader of de moeder. Soms zijn er kinderen van verschillende vaders of moeders in één gezin en vaak is de ex-partner ook nog in beeld.

In deze multiprobleemgezinnen ontbreekt het meestal aan structuur. De ouders (bij eenoudergezinnen: de ouder) kunnen de kinderen en het huishouden niet aan, vinden dat ze falen en hebben mede daardoor een laag zelfbeeld. Doorgaans stapelt dan de ene crisis zich op de andere. De gezinsleden bevin-den zich in een emotionele achtbaan met veel pieken en dalen. De opeenvolgende crisissen vormen een kluwen die de gezinsleden zelf amper meer kun-

nen ontwarren. Het is buitengewoon ingewikkeld voor deze gezinnen om zelf te voorkomen dat hun situatie verergert (Kruiter & Klokman, 2016).

In multiprobleemgezinnen is dikwijls sprake van intergenerationele problemen. Familieleden van verschillende generaties wonen bij elkaar in de buurt en trekken intensief met elkaar op. Ze kunnen veel steun aan elkaar hebben, maar het kan ook escaleren. Zo kunnen er problemen ontstaan wanneer de grootouders een grote zeggenschap opeisen en krijgen in de gezinnen van hun volwassen kinderen of kleinkinderen. Soms neemt dit vormen aan waarbij opa's of oma's het volledig voor het zeggen hebben. Dat ondermijnt het gezag van de ouders.

Kenmerkend voor veel disfunctionele gezinnen is dat de gezinnen van hun ouders of grootouders ook al als probleemgezin te boek stonden. Wanneer kinderen uit deze gezinnen zelf volwassen worden, nemen ze als vanzelfsprekend de leefpatronen van hun ouders over. Zo is een veelvoorkomend patroon dat incest of huiselijk geweld van generatie op generatie wordt doorgegeven. De kans op herhaling van dit soort patronen is het grootst bij gezinnen die relatief geïsoleerd leven, of die enkel met gelijkgestemde gezinnen omgaan en dus weinig in contact komen met mensen die andere leefpatronen laten zien.

Outreachend werkers zijn gewend om problemen in één adem te noemen met gezonde en sterke eigenschappen van cliënten. Bijvoorbeeld dat gezinnen het beste willen voor hun kinderen; dat ze ondanks zoveel tegenspoed toch overeind weten te blijven; dat ze bereid zijn om sociaal professionals in hun privéleven toe te laten (want dat is tenslotte toch een grote inbreuk op hun privacy); dat ze die bemoeienis verdragen en bereid zijn om kritisch naar zichzelf te kijken en om dingen te veranderen in hun levensstijl of gedrag.

Ondanks de grote verscheidenheid aan doelgroepen van outreachend werk is er een aantal gemeenschappelijke kenmerken te onderscheiden. Veel cliënten hebben bijvoorbeeld traumatische ervaringen, grote teleurstellingen en/of verlieservaringen achter de rug doordat zij verschillende verliezen hebben geleden: dierbaren, status, werk, sociaal netwerk, woning, bezittingen en geld.

Het zijn veelal mensen die weinig tot geen vertrouwen hebben in anderen, ook niet in hulpverleners. Of het zijn juist mensen die een te sterk vertrouwen hebben in anderen waardoor zij vatbaar zijn voor misbruik. Dit geldt in het bijzonder voor mensen met een verstandelijke beperking die geregeld slachtoffer zijn van psychische, financiële en seksuele uitbuiting. Zij zijn een makkelijke prooi door hun beperkte cognitieve, sociale en emotionele vaardigheden (Bredewold, 2014).

De doelgroepen waar outreachend werkers mee werken, vinden het ingewikkeld om hun netwerk te onderhouden. Ze zijn niet snel geneigd om anderen in hun netwerk om hulp en ondersteuning te vragen als gevolg van gevoelens van schaamte en schuld, onzekerheid of een gebrek aan vaardigheden.

Veel van deze mensen zijn voor de reguliere hulpverlening onhoorbaar en onzichtbaar. Het zijn zogenoemde zorgmijders (mensen die zorg uit de weg gaan) en zorgmissers (mensen die niet de juiste hulp ontvangen). Deze mensen worden niet meer of niet op een passende wijze bereikt met het bestaande hulpverleningsaanbod, terwijl het in de regel kwetsbare personen zijn die er vaak niet in slagen om op eigen kracht, zonder professionele ondersteuning, hun leven weer op orde te krijgen. Het komt voor dat mensen agressief reageren op outreachend werkers, waardoor het opbouwen van een vertrouwensband onmogelijk lijkt.

Hier staan groepen tegenover die juist hulp eisen door middel van dreigementen of chanteren met agressie, suïcide en ander extreem gedrag. Deze mensen kunnen de indruk achterlaten dat zij mondig en weerbaar zijn, maar in werkelijkheid kampen zij meestal net zo goed met diverse sociale problemen (Khonraad, 2012; Van Doorn et al., 2013).

1.5 Vinden en bereiken van de doelgroep

Er zijn verschillende methoden die outreachend werkers kunnen inzetten om in contact te komen met de potentiële doelgroep:

- 1** huisbezoeken op basis van signalen van formele en informele partijen waarbij de outreachend werker ongevraagd mensen bezoekt;
- 2** huisbezoeken aan alle bewoners in een wijk waarbij de professional alert is op signalen. Outreachend werkers bezoeken mensen ongevraagd, aangekondigd, op afspraak of zelfs op verzoek van de cliënt zelf;
- 3** aanwezig zijn op zogenoemde vindplaatsen waar de potentiële doelgroep woont, verblijft of aanwezig is (pleinen, straten, buurthuizen, scholen, coffeshops, enzovoort);
- 4** voorlichting geven op (collectieve) locaties waar de potentiële doelgroep aanwezig is.

Vindplaatsen kunnen per doelgroep sterk uiteenlopen. Soms kan men op basis van de reputatie van deze straten of huizenblokken, of op basis van zichtbare aanwijzingen aan de buitenkant van woningen zoals gesloten gordijnen, als het ware de straten en de woningen aanwijzen waar vermoedelijk potentiële cliënten wonen. In sommige (achterstands)buurten kan de (verborgen) problematiek zich concentreren in naar binnen gerichte, gesloten wijken met naoorlogse portiekflats. Dit zijn buurten waar weinig bedrijvigheid op straat is, zonder voorzieningen zoals scholen of wijkcentra en zonder sociale samenhang.

De problematiek kan zich ook concentreren in oude volkswijken waar juist veel bedrijvigheid op straat is. Hier spelen geregeld hoogoplopende ruzies

tussen buurtbewoners, maar er is tegelijkertijd veel onderlinge sociale samenhang omdat men elkaar kent. Zulke wijken kunnen gesloten bolwerken vormen naar de buitenwereld toe, waardoor bijvoorbeeld wijkagenten of sociaal-cultureel werkers er nauwelijks tot kunnen doordringen.

Daarnaast zijn er andere vindplaatsen. Zo zijn randgroepjongeren wellicht te vinden bij hangplekken of coffeeshops en op het platteland in 'bierketen'. Straatprostituees zijn te vinden op 'afwerkplaatsen', bij parkeerterreinen of in parken. Volwassen daklozen en zwerfjongeren bevinden zich op straat of in inloopcentra en gokverslaafden zijn wellicht te vinden in gokhallen en casino's. Mensen die in grote financiële problemen verkeren, zijn wellicht te traceren via voedselbanken en ruilwinkels. Op scholen met veel leerlingen uit sociaal zwakkere milieus kan het schoolplein een vindplaats zijn waar een outreachend werker met kinderen en hun ouders in contact kan komen.

Echter, niet alle potentiële cliënten van outreachend werk kunnen via deze min of meer voor de hand liggende vindplaatsen worden opgespoord. Zo is een deel van de doelgroep afkomstig uit de (hogere) middenklasse. Deze mensen zijn wellicht minder eenvoudig te traceren, mede doordat ze doorgaans niet in de traditionele achterstandswijken wonen. Bovendien kunnen zich gaandeweg nieuwe doelgroepen aandienen die voordien nog niet in beeld waren. Zo komen er vluchtelingen en andere migranten met uiteenlopende culturele achtergronden naar Nederland. Over de leefsituatie en eventuele (verborgen) problematiek van deze nieuwe Nederlanders is nog relatief weinig bekend. Outreachend werken vereist een constante alertheid op dergelijke nieuwe doelgroepen en nieuwe vindplaatsen. Tegelijkertijd is het belangrijk om gevoelig te zijn voor de sterke diversiteit binnen doelgroepen, waaronder mensen met een migrantenachtergrond.

Mensen met een migrantenachtergrond

In het verleden migreerden grote groepen migranten uit een klein aantal landen naar Nederland. Dit staat in schril contrast met het heden, waarin kleine groepen uit een groot aantal landen naar Nederland migreren. Na de Tweede Wereldoorlog waren de meeste migranten afkomstig uit slechts vijf landen: Indonesië/voormalig Nederlands-Indië, Suriname, Antillen, Turkije en Marokko. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw komen mensen uit allerlei verschillende landen. In 2017 zijn de mensen met een migrantenachtergrond afkomstig uit maar liefst 223 verschillende herkomstlanden. Veel nieuwe groepen zijn onder meer afkomstig uit Polen, Syrië, de voormalige Sovjet-Unie, Bulgarije, India, Roemenië, Italië, Duitsland, Somalië, Eritrea, Spanje, Hongarije, Griekenland en Iran (WRR, 2018).