



# OPGELET!

SYSTEMATISCH SIGNALEREN IN MAATSCHAPPELIJKE  
ONDERSTEUNING EN EERSTELIJNSZORG

Margot  
**Scholte**

Hanneke  
**Felten**

Ard  
**Sprinkhuizen**

**Opgelet!**



# Opgelet!

Systematisch signaleren in maatschappelijke  
ondersteuning en eerstelijnszorg

Margot Scholte  
Hanneke Felten  
Ard Sprinkhuizen

Tweede, herziene druk

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

bussum 2024

## **[www.coutinho.nl/opgelet2](http://www.coutinho.nl/opgelet2)**

Bij dit boek hoort een website met de signaleringsformulieren uit bijlage 1 en het werkschema voor signaleren op A4-formaat als pdf-bestand.

© 2007/2013 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](http://www.reprorecht.nl)). Voor de readerregeling kan men zich wenden tot Stichting UvO (Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, [www.stichting-uvo.nl](http://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](http://www.stichting-pro.nl)).

Eerste druk 2007

Tweede, herziene druk 2013, vijfde oplage 2024

Uitgeverij Coutinho

Postbus 333

1400 AH Bussum

[info@coutinho.nl](mailto:info@coutinho.nl)

[www.coutinho.nl](http://www.coutinho.nl)

Omslag: Sjef Nix, Amsterdam

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 0357 5

NUR 752

# Voorwoord

Halverwege de jaren negentig ontwikkelden Peter van Splunteren en ik een methode voor signaleren in het maatschappelijk werk. De eerste druk van deze publicatie kwam in 1996 tot stand onder verantwoordelijkheid van het toenmalige Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn. In 2007 is de publicatie opnieuw uitgegeven door Uitgeverij Coutinho. Er is toen volstaan met minimale wijzigingen. Ik deed daarbij de belofte dat we in de nabije toekomst over zouden gaan tot ingrijpender aanpassingen. Hiervoor wilden we de net ingevoerde Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de dynamiek die deze wet teweeg zou gaan brengen in het werkveld even afwachten.

Ondertussen zijn we zes jaar verder. Het is duidelijk geworden dat de Wmo slechts de opmaat vormde voor nog veel ingrijpender stelselherzieningen. Een kleine greep hieruit: de AWBZ versobert, de Jeugdzorg wordt anders ingericht, de participatiewet is ingevoerd enzovoort. De economische crisis die in 2008 inzette en nog niet ten einde is, noopt daarbij tot keuzen met grote gevolgen voor de praktijk. Flinke bezuinigingen op zorg en welzijn laten zich voelen. De toegankelijkheid van voorzieningen voor iedereen is niet meer vanzelfsprekend en het wordt steeds duidelijker dat er groepen mensen zijn die buiten de boot vallen. Bij de zoektocht naar nieuwe en vernieuwde inzet van professionals zie je dat beroepsgroepen in zorg en welzijn naar elkaar toe groeien. Sociaal pedagogisch hulpverleners, maatschappelijk werkers, hbo-pedagogen en cultureel werkers zitten steeds vaker op soortgelijke functies, waarbij 'eropaf', versterken van eigen kracht van individuen en hun sociale netwerk, en verbinden van individuele hulp en dienstverlening met collectieve arrangementen sleutelbegrippen zijn. Ook is er steeds meer overlap met verwante en aanpalende beroepsgroepen, zoals sociaal raadslieden, verpleegkundig specialisten in de wijk en bij de huisarts, en (vaak) diffuse functies als medewerker Wmo-loket, buurtregisseur en wijkconsulent. Samenwerking is van groot belang, zeker om consciëntieus aan signalering te werken. Om die reden is deze publicatie ook voor deze beroepsgroepen, functionarissen en hun organisaties relevant. En om die reden spreken we in deze publicatie consequent over 'sociaal werkers', waarmee we willen aangeven dat we de oude beroepsindeling enigszins loslaten en ons richten op alle sociale professionals in de domeinen zorg en welzijn.

De hectiek in het huidige tijdsgewricht maakt dat systematisch signaleren van groot belang is, misschien zelfs nog wel meer dan in de voorgaande periode. Het is de verantwoordelijkheid van organisaties en uitvoerders in zorg en welzijn om aan de (lokale) overheid duidelijk te maken waar het gevoerde beleid onaan-

vaardbare neveneffecten heeft voor bepaalde groepen. Daarnaast helpt zorgvuldig en systematisch signaleren bij het reflecteren op passende hulp- en dienstverlening en collectieve arrangementen die kwetsbare burgers helpen om zich te handhaven en te ontwikkelen in de steeds complexer wordende samenleving. Door goede afstemming en samenwerking binnen en buiten de sector kan een sociale structuur ontstaan die sober is, maar ook recht doet aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de samenleving als geheel.

Deze publicatie kent andere auteurs dan de eerdere publicatie(s) van *Opgelet!*. De basis van de methode die Peter van Splunteren en ik schreven is al die jaren niet veranderd, de context waarin de methode wordt toegepast des te meer. Dat is dan ook de kern van de aanpassingen. De laatste bewerking in 2007 heb ik voor mijn rekening genomen en deze herziene uitgave is tot stand gekomen met inzet van Hanneke Felten en Ard Sprinkhuizen. Ard heeft het voortouw genomen bij de reflectie op de huidige opdracht van sociaal werk en samen met Hanneke heeft hij de methode toegesneden op die opdracht. Daarbij zijn actuele voorbeelden verzameld en uitgewerkt. Er is geput uit de ervaringen van meerdere lopende programma's en projecten, waaronder DichtErBij, een project van het lectoraat Maatschappelijk Werk van Hogeschool Inholland, waarin de standaard intake-werkwijze voor sociaal werk herzien is, en het programma 'Sociaal Werk in de Wijk' (SWW). SWW is een meerjarig innovatief programma van tien werkveldinstellingen, ondersteund door het lectoraat, MOVISIE en de brancheorganisatie MOgroep. Er wordt geëxperimenteerd met vernieuwende werkwijzen en professionele inzet. Doordat het programma zo dicht op de praktijk zit, vormt het een rijke bron voor signalering.

We hopen dat deze nieuwe uitgave goed aansluit bij de praktijk van sociaal werk, zodat zij weer een aantal jaren meekan. Omdat de publicatie in het onderwijs veel gebruikt wordt, is extra informatie voor het onderwijs te vinden op de website van Uitgeverij Coutinho ([www.coutinho.nl/opgelet2](http://www.coutinho.nl/opgelet2)).

Margot Scholte  
mei 2013

# Inhoud

|          |                                                                |           |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------|
|          | <b>Inleiding</b>                                               | <b>9</b>  |
| <b>1</b> | <b>Waarom signaleren?</b>                                      | <b>11</b> |
| 1.1      | Vernieuwing van het sociaal werk                               | 11        |
| 1.2      | Empowerment als basis                                          | 15        |
| 1.3      | Signaleren vanuit drie invalshoeken                            | 17        |
| 1.4      | Belemmeringen bij signaleren in de praktijk                    | 24        |
| 1.5      | Tot slot                                                       | 27        |
| <b>2</b> | <b>Handen en voeten geven aan signaleren</b>                   | <b>29</b> |
| 2.1      | Omschrijving van het begrip 'signaleren'                       | 29        |
| 2.2      | Wat signaleer je?                                              | 30        |
| 2.3      | Bij wie signaleer je?                                          | 33        |
| 2.4      | Waar signaleer je?                                             | 34        |
| 2.5      | Met wie signaleer je?                                          | 36        |
| 2.6      | Overzicht                                                      | 37        |
| <b>3</b> | <b>Signaleren: systematisch en stapsgewijs</b>                 | <b>39</b> |
| 3.1      | De zes stappen van de signaleringsprocedure                    | 40        |
| 3.1.1    | Stap 1 – Signalen actief verzamelen                            | 40        |
| 3.1.2    | Stap 2 – Beslissen: is verdere analyse noodzakelijk?           | 45        |
| 3.1.3    | Stap 3 – Analyseren                                            | 50        |
| 3.1.4    | Stap 4 – Beslissen: is actie wenselijk en haalbaar?            | 55        |
| 3.1.5    | Stap 5 – Actie ondernemen                                      | 57        |
| 3.1.6    | Stap 6 – Evalueren en feedback geven                           | 63        |
| 3.2      | Wie betrek je wanneer?                                         | 64        |
| <b>4</b> | <b>Toelichting van het stappenplan met praktijkvoorbeelden</b> | <b>67</b> |
| 4.1      | De bibliotheekbus                                              | 67        |
| 4.2      | Nieuw aanbod voor mannen met stressklachten                    | 68        |
| 4.3      | Informatie over regelingen                                     | 69        |
| 4.4      | Een meidenbus                                                  | 70        |
| 4.5      | Onbekend met eigen talenten                                    | 71        |

|          |                                                    |            |
|----------|----------------------------------------------------|------------|
| 4.6      | Aan de slag met vrijwilligers                      | 73         |
| 4.7      | Signalerend activeringsonderzoek in de buurt       | 74         |
| <b>5</b> | <b>Toepassing van signaleren in de organisatie</b> | <b>77</b>  |
| 5.1      | Signaleren vraagt om beleid                        | 77         |
| 5.2      | Signaleren vraagt om menskracht                    | 79         |
| 5.3      | Signaleren vraagt om organisatie                   | 79         |
| 5.4      | Signaleren vraagt om deskundigheid                 | 80         |
| 5.5      | Signaleren vraagt om het viertal van succes        | 82         |
|          | <b>De essentie van signaleren</b>                  | <b>83</b>  |
|          | <b>Bijlage 1 – Signaleringsformulieren</b>         | <b>87</b>  |
|          | <b>Bijlage 2 – Checklists</b>                      | <b>93</b>  |
|          | <b>Literatuur</b>                                  | <b>101</b> |
|          | <b>Register</b>                                    | <b>103</b> |
|          | <b>Over de auteurs</b>                             | <b>107</b> |

# Inleiding

Er verandert heel veel tegelijkertijd in de inrichting van de verzorgingsstaat. De verschuiving naar een 'participatiesamenleving' van de laatste jaren wordt aangeduid als de meest ingrijpende verbouwing in de samenleving sinds de overheid in de jaren vijftig van de vorige eeuw de AOW, de bijstandswet en de AWBZ invoerde en overheidsondersteuning van een gunst een recht werd. Mede door de economische crisis, die sinds 2009 het overheidsbeleid sterk domineert, worden veel sociale voorzieningen moeilijker toegankelijk, zoals de begeleiding van ouderen bij het boodschappen doen, de zorg aan huis, de vergoeding van tolken, de sociale werkplaatsen, de jeugdzorg, de activiteiten in het buurtcentrum en het opknappen van speelplekken. Heel veel maatregelen die het Rijk en de gemeenten nemen, raken dezelfde groepen mensen in dezelfde buurten. Bovendien verwacht de overheid heel veel van de eigen kracht, sociale veerkracht en sociale vaardigheden van deze, vaak kwetsbare, burgers om de consequenties hiervan op te vangen. In beleidsstukken van het Rijk zijn de gevolgen vooral te zien in complexe koopkrachtplaatjes, maar het gaat dus om veel meer.

## Een voorbeeld

In een van de 'krachtwijken' in een middelgrote stad zien sociaal werkers in hun dagelijks werk dat door alle veranderingen veel wijkbewoners het hoofd niet meer boven water kunnen houden. Ze steken zich steeds dieper in de schulden en grijpen soms naar illegale middelen om extra inkomen te verwerven. Bij ontdekking van de wietplantage in de kelder dreigen zij op straat gezet te worden. Jongeren hangen steeds vaker op straat rond; de motivatie om de school af te maken neemt af. Je komt toch niet aan de bak, denken zij. Doordat de ambulante begeleiding vanuit de ggz wordt ingekrompen, zwerven meer mensen met psychiatrische problemen geregeld verward over straat.

De organisaties voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening, de politie, gemeente en de zorgorganisaties vinden dat het zo niet langer kan en slaan de handen ineen. Op basis van een gezamenlijke analyse van de ernstigste knelpunten in de buurt, weten ze met een intensieve investering en een gezamenlijke aanpak een belangrijk deel van de bewoners die afgleden weer op de been te helpen. Door in een sociaal team 'erop af' te blijven gaan, weten ze problemen in een vroeg stadium op te lossen of te stabiliseren. En het buurthuis waarvoor sluiting dreigde, wordt geëxploiteerd door de bewoners zelf en kent weer volop aanloop door buurtbewoners van allerlei pluimage.

Deze situatiebeschrijving is natuurlijk een ideaalplaatje van hoe sociaal werkers de gevolgen van allerlei ingrijpende overheidsmaatregelen en -bezuinigingen zouden moeten opvangen, door voortdurend alert te blijven op de consequenties hiervan in het dagelijks leven van (kwetsbare) burgers. Een ideaalplaatje dat veel gemeenten overigens wel voor ogen hebben, maar dat nog geen realiteit is.

Signaleren is, zeker in deze razendsnel veranderende werkelijkheid, een belangrijke taak voor het sociaal werk. Bij het doorbladeren van nota's van instellingen en overheden valt deze opvatting vaak te lezen, en ook in gesprekken met hulpverleners en managers wordt die mening veelvuldig geuit. Maar wie vervolgens de moeite neemt zich te verdiepen in de praktijk van signaleren, ziet dat het vaak bij goede intenties blijft. En ook de literatuur over signaleren is beperkt. Een paar boeken, wat artikelen, een paar leertrajecten van hogescholen: meer is het niet. Navraag leert dat menige hulpverlener, stafmedewerker en manager moeite heeft om 'signaleren' in de praktijk te brengen. Hoe doe je dat precies? Wat is de moeite waard om te signaleren? Wat betekent een signaal? Dit boek biedt hiervoor handvatten.

Dit boek is als volgt opgebouwd: hoofdstuk 1 geeft een beknopt overzicht van de achtergronden en het belang van signaleren onder de huidige maatschappelijke opdrachten die uit de veranderende wet- en regelgeving (zoals de Wmo) volgen. Dat mondt in hoofdstuk 2 uit in een nadere omschrijving van signaleren, zoals dat in het sociaal werk toegepast wordt. Hoofdstuk 3 werkt de begripsomschrijving concreet uit in een beslismodel bestaande uit een aantal stappen en beschrijft verschillende technieken die tijdens signaleren kunnen worden gebruikt.

Hoofdstuk 4 laat aan de hand van praktijkvoorbeelden zien hoe de geschetste procedure er in de praktijk uit kan zien. Hoofdstuk 5 gaat over de invoering van signaleren in de organisatie. Wat is daar minimaal voor nodig, en hoe kunnen medewerkers gestimuleerd worden bij het uitvoeren van signaleringsactiviteiten? Tot slot is er een overzicht van de kern van signaleren opgenomen onder de kop 'De essentie van signaleren'.

De bijlagen bevatten verschillende formulieren en checklists. Bijlage 1 bevat drie signaleringsformulieren die als voorbeeld fungeren. Bijlage 2 bestaat uit checklists die als hulpmiddelen gebruikt kunnen worden bij de stappen uit het beslismodel.

# 1

## Waarom signaleren?

Door de grote maatschappelijke veranderingen van de laatste jaren, is signaleren als taak steeds belangrijker geworden in het sociaal werk. In dit hoofdstuk wordt toegelicht dat signaleren op verschillende niveaus plaats kan vinden: op individueel niveau en het niveau van het sociaal netwerk (micro), op het niveau van de kwaliteit en toegankelijkheid van voorzieningen (meso) en op sociaal-maatschappelijk niveau (macro). Ook worden drie verschillende invalshoeken van signaleren binnen het sociaal werk behandeld: als eerste fase van preventie, als aanvulling op hulp- en dienstverlening en als professiegebonden taak.

### 1.1 Vernieuwing van het sociaal werk

Het sociaal werk is de afgelopen jaren, en met name sinds de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) op 1 januari 2007, vaak het onderwerp van debat geweest. Pittige discussies over het nut en de noodzaak zijn op verschillende plekken gevoerd. Hierdoor heeft er een verschuiving plaatsgevonden van opdracht, doelgroep en aanpak van het sociaal werk.

#### Opdracht

Sociaal werk heeft altijd een tweeledige opdracht. In de eerste plaats ondersteunt sociaal werk burgers die op de een of andere manier in de knel zitten, om de aansluiting bij de samenleving weer terug te vinden. In de missie van de branche Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening is te lezen dat sociaal werk 'de zelfredzaamheid en sociale omgeving van burgers en buurten versterkt, en burgers stimuleert om zich in te zetten voor anderen'.

Deze opdracht ligt in het verlengde van die andere maatschappelijke opdracht, die wordt geformuleerd vanuit de wet- en regelgeving door de regering, het parlement en in toenemende mate ook door lokale overheden. Deze opdracht is met name verwoord in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die in 2007 werd ingevoerd. De essentie van deze wet is dat iedere burger meedoet in de samenleving en zo veel mogelijk de verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en zijn (directe) omgeving. Pas op het moment dat het niet (meer) zelf of met vrijwilligers lukt om bijvoorbeeld problemen rond eenzaamheid, opvoeding, toegang tot een voorziening, het invullen van een formulier, overlast

van jongeren of het in stand houden van een speeltuintje op te lossen, kan men een beroep doen op hulp- en dienstverlening door maatschappelijke organisaties en sociale professionals. Daarbij wordt er eerst gekeken of er oplossingen zijn op 'collectief' niveau (dus geen maaltijd aan huis bezorgen bij een oudere, maar aansluiten bij een buurtrestaurant als Resto VanHarte). Pas in laatste instantie wordt individuele hulpverlening aangeboden.

Naast deze veranderingen in de inrichting van de 'verzorgingsstaat', waarbij dus veel meer een beroep wordt gedaan op de individuele en de onderling georganiseerde zelfredzaamheid van de burger (er wordt wel gesproken over een 'verschuiving van de verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving'), wordt ook de tweedelijnszorg minder makkelijk toegankelijk. Het gaat om bijvoorbeeld de AWBZ (voor ouderen en psychiatrisch patiënten), de Jeugdzorg en beschutte arbeid (sociale werkplaatsen). De overheid is van mening dat deze zorg veel te duur is geworden. Bovendien stijgen deze kosten snel door onder andere de vergrijzing. Ook vindt de overheid dat burgers die tweedelijnszorg krijgen, veel te afhankelijk worden van hulp. Met professionele hulp uit de 'eerste lijn' worden ze aangemoedigd zo veel mogelijk zelf te doen voordat ze professionele hulpverleners uit de gespecialiseerde 'tweede lijn' inschakelen. Dat betekent dat cliënten die eerst een beroep deden of konden doen op bijvoorbeeld behandeling in een instelling, nu de zorg aan huis krijgen of ambulantly worden begeleid. Het betekent ook dat kwetsbare burgers, bijvoorbeeld met ernstige psychische problematiek, vaker in een gewone wijk wonen en niet meer in een intramurale setting. Om dit te kunnen realiseren moet de rol die de eigen sociale netwerken en het sociaal werk spelen, onherroepelijk groter worden.

### **Doelgroep**

In de jaren negentig van de vorige eeuw richtte het sociaal werk zich vooral op de burger die hulp zocht. Nu richt men zich steeds meer op kwetsbare burgers die niet in staat zijn zelf gerichte hulp te vragen (Jehoel-Gijsbers, 2004; Van Regenmortel, 2008; Hoijtink, 2008; Linders, 2010; Scholte, 2010). Het gaat meestal om burgers met een reeks aan problemen, die in elkaar grijpen en elkaar in stand houden. Sommigen hebben hun vertrouwen in instanties en professionals verloren, anderen beheersen de regels van het sociale verkeer niet voldoende, waardoor hun vaak de deur wordt gewezen: van de werkvloer en het ziekenhuis tot aan de sociale dienst. Deze burgers hebben weinig contacten, weinig toegang tot hulpbronnen in hun eigen omgeving en lopen grote kans geïsoleerd te raken. Hans van Ewijk (2010) spreekt in dit kader van het belang van het begeleiden van mensen die sociaal onhandig zijn, juist in een tijd waarin een groot beroep wordt gedaan op sociale vaardigheden en sociaal functioneren in een complexe omgeving.

Belangrijk om te benadrukken is dat ook deze 'kwetsbare burgers' capaciteiten en krachten bezitten waarmee ze zich kunnen redden. Het is een van de kernkwa-

liteiten van sociaal werk om die capaciteiten te herkennen, te onderkennen en aan te spreken. Een andere kernkwaliteit van sociaal werk is om de zwakke en sterke elementen in een samenleving (een buurt, een school, een groep ouderen, jongeren) met elkaar te verbinden en zo een groep mensen sterker te maken. Tegelijkertijd is het ook een kernkwaliteit om kwetsbare burgers niet als een homogene groep te benaderen, maar om oog te hebben voor de diversiteit onder hen. Denk bijvoorbeeld aan verschillen in culturele herkomst, gender, religie, (verstandelijke en fysieke) vermogens, seksuele voorkeur en leeftijd. Een persoonsgerichte benadering van kwetsbare burgers komt hierdoor dichterbij. Met de herwaardering van deze kernkwaliteiten keert het sociaal werk deels terug naar een oude en vertrouwde basis. Sociaal werk (maatschappelijk werk, opbouw- en jongerenwerk, sociaal juridische dienstverlening en sociaal pedagogische hulpverlening, en met name het brede en generalistische sociaal werk) is weer hard nodig om kwetsbare groepen te ondersteunen om hun *eigen kracht* te organiseren, om de negatieve spiraal van in elkaar grijpende problemen te doorbreken en om kwetsbare burgers te ondersteunen bij het verwerven en handhaven van een stevige materiële bestaansbasis (wonen, werk, inkomen).

### Aanpak: Welzijn Nieuwe Stijl (WNS)

Van het sociaal werk wordt dus onder de veranderende omstandigheden een ander soort inzet gevraagd. Die andere aanpak is voor het eerst in samenhang neergelegd in het programma Welzijn Nieuwe Stijl (Ministerie van VWS, 2010) en uitgewerkt door verschillende auteurs in zijn consequenties voor sociaal werk (Scholte, 2010; Van der Lans, 2010; Van Ewijk, 2010). Er worden in WNS acht baken benoemd die richting geven aan het handelen van de 'nieuwe' sociale professional:

- 1 Gericht op de vraag áchter de vraag: het gaat om het breder kijken naar de achterliggende problematiek. Wat hebben mensen nodig om hun problemen zelf aan te pakken? Dit gaat dus verder dan 'vraaggericht werken'. De essentie is dat het werk juist 'dialooggestuurd' is. Heeft de burger die scootmobiel écht de hele tijd nodig, of kan hij hem delen met anderen en is er een andere manier om ervoor te zorgen dat hij kan blijven participeren? Het gaat om een gedeelde verantwoordelijkheid van burgers én overheid om sobere en doeltreffende maatregelen te nemen.
- 2 Gebaseerd op de eigen kracht van de burger: het gaat om meer oog voor wat burgers zelf kunnen doen, of met hulp uit de directe sociale omgeving (het *sociale netwerk*). Het gaat erom burgers niet alleen te ondersteunen naar *zelfredzaamheid*, maar ook om *samenredzaamheid* te versterken: het vermogen van mensen om met elkaar tegenslagen op te vangen.
- 3 Direct eropaf: sociaal werkers gaan zich meer dan voorheen richten op de burgers die de zorg mijden, die afgehaakt zijn of de weg naar hulp- en dienstverlening niet weten te vinden. Het gaat om de zogenoemde kwetsbare groe-

pen die vaak niet om ondersteuning durven of willen vragen, terwijl ze al langer kampen met meervoudige problematiek, of die dreigen in de problemen te komen. Sociaal werkers gaan *eropaf*. Dit kan overigens ook de vorm krijgen van 'present zijn' in de buurt. Voordeel is dat sociaal werkers dan ook goed signalen over krachten en kansen in de buurt in het zicht krijgen.

- 4 Formeel en informeel in optimale verhouding: het gaat om een optimale verhouding tussen wat mensen onderling in informeel verband zelf kunnen en wat sociaal werkers en andere professionals moeten doen. De inzet van sociale netwerken, vrijwilligersinitiatieven en wijkverbanden wordt veel sterker in stelling gebracht dan nu vaak het geval is. Daarbij gaat het overigens ook nadrukkelijk om positieve initiatieven die de veerkracht van netwerken of de omgeving kunnen versterken.
- 5 Meer collectief dan individueel: een individueel probleem hoeft niet automatisch een individuele oplossing. Collectieve aanpakken zijn niet alleen goedkoper, maar bieden ook vaak een betere oplossing, bijvoorbeeld omdat burgers hierdoor onderling contact krijgen. Op deze manier wordt de kans dat oplossingen een duurzaam karakter krijgen ook groter. Het is niet gezegd dat collectieve oplossingen altijd voorgaan op individuele hulpverlening. Het gaat om het vinden van de juiste balans tegen de achtergrond van het probleem dat moet worden aangepakt.
- 6 Integraal werken: problemen die met elkaar samenhangen, moeten ook in samenhang worden aangepakt. Dit baken heeft twee kanten: aan de ene kant hangen problemen bij burgers vanuit een leefwereldperspectief vaak met elkaar samen (denk aan schulden en opvoedingsproblemen) en horen daarom in de leefwereld van de burger (en het netwerk) in samenhang opgepakt te worden. Aan de andere kant dienen oplossingen ook tussen professionals in samenhang te worden ingezet. Sociaal werkers kunnen niet op een eiland opereren, maar moeten nauw samenwerken met elkaar en met andere professionals. Dit wordt ook wel een integrale of ketenaanpak genoemd. Deze integrale aanpak wordt vaak georganiseerd in een specifiek en afgebakend gebied, zoals een wijk, buurt of gemeente. In dat verband wordt ook wel gesproken van *integraal en gebiedsgericht werken*.
- 7 Niet vrijblijvend, maar resultaatgericht: over de ondersteuning aan burgers worden concrete afspraken gemaakt. Doelen worden in meetbare termen geformuleerd. Deze doelen moeten niet alleen perspectief bieden op de langere termijn, maar zich ook richten op praktische, snelle resultaten. Zo moet een gezonde mix van korte- en langetermijndoelen ontstaan. Bij dit baken speelt ook het thema van *evidencebased werken* een rol: hulp- en dienstverlening moet zo veel mogelijk gebaseerd zijn op 'bewezen effectieve methoden'. Hierbij past de kanttekening dat een sociale professional de inzet van deze methoden plaatst in de sociale context waarin deze wordt gebruikt (past het in deze buurt, in dit sociale netwerk, bij deze cliënt?). Het reflectieve vermogen van de professional is hierbij minstens even belangrijk als de in te zetten methode.

- 8 Gebaseerd op ruimte voor de professional: in aansluiting op het vorige baken moeten sociaal werkers voldoende professionele ruimte krijgen om zelfstandig te handelen op basis van een ruime, vrije beslissingsruimte. Het gaat er ook om de professional niet te beknotten in het professioneel handelen door dit dicht te timmeren met protocollen en verantwoordingssystemen.

Deze acht bakens hebben als inzet dat sociaal werk veel dichter dan voorheen op de leefwereld van (kwetsbare) burgers opereert. Sociaal werkers zullen actief aanwezig moeten zijn en hun ogen en oren open moeten houden voor signalen waar het verkeerd dreigt te gaan, maar ook waar kansen liggen. Waar nodig zullen zij zelf, soms letterlijk, aan de bel moeten trekken bij kwetsbare burgers en vroegtijdig, licht en gericht ingrijpen om zodoende zwaardere problematiek te voorkomen (Scholte, 2010). De accenten die worden gelegd in het sociaal werk gaan ook sterk uit van het versterken van de eigen kracht van burgers. Deze benadering grijpt deels terug op de zogenoemde 'empowermentbenadering'. Deze werken we verder uit in de volgende paragraaf.

## 1.2 Empowerment als basis

In de zogenoemde 'empowermentbenadering' zijn veel van de fundamenteën terug te vinden die ten grondslag liggen aan de nieuwe manier van werken (Jacobs, 2001; Jacobs et al., 2008; Van Regenmortel, 2008, 2011; Engbersen et al., 2008). Interessant aan deze benadering is ook dat zij haar wortels heeft in uitgebreid wetenschappelijk onderzoek. De empowermentbenadering gaat uit van het bouwen aan een tweeledig versterkingsproces: het individu en zijn netwerk worden zelf sterker, kunnen hun eigen situatie beter aan. Maar tegelijkertijd verwerven ze controle, of macht, over hun (persoonlijke) omstandigheden (Engbersen et al., 2008; Jacobs et al., 2008). In dit proces worden de negatieve aspecten van een situatie verbeterd door actief op zoek te gaan naar positieve zaken, om zo al doende de eigen draagkracht te versterken (Projectgroep Dichterbij, 2012).

### Wat betekent empowerment?

Empowerment is niet eenvoudig te vertalen. Begrippen die ertegenaan liggen zijn bijvoorbeeld 'eigenmachtig worden', 'zelfsturing', 'versterking van de maatschappelijke weerbaarheid'. Van Regenmortel (2011) omschrijft empowerment in haar *Lexicon van empowerment* als:

*'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie.'*

Macht en kracht zijn centrale begrippen in de empowermentbenadering. Als sociaal werker ben jij je bewust van de verschillen in macht op de diverse niveaus in de samenleving: op het niveau van het individu en zijn sociale netwerken; op het niveau van maatschappelijke organisaties; en op het niveau van de samenleving als geheel. Werken vanuit de empowermentbenadering betekent streven naar het vergroten van de macht of de regie op die niveaus; de burger krijgt zelfvertrouwen en wordt krachtiger, ook doordat hij het gevoel heeft meer controle uit te (kunnen) oefenen op zijn leefomstandigheden. Deze controle verwerft hij onder meer door een kritisch inzicht in de omgeving en door het ontplooiën van daadwerkelijke actie om invloed uit te oefenen. Sociaal werkers werken aan het toerusten van kwetsbare burgers, zodat zij zichzelf kunnen versterken. Sociaal werkers zijn dus niet bezig met het 'empoweren' van kwetsbare burgers, maar gebruiken hun macht en invloed om deze burgers de mogelijkheid te geven om zichzelf te empoweren. Dit wordt ook wel benoemd als *eigen kracht* van burgers. De mogelijkheid van participatie in sociale verbanden is een kernaspect van empowerment, omdat (kwetsbare) burgers juist daarin de veerkracht terug kunnen vinden om bij tegenslagen kracht aan te ontleen (Van Regenmortel, 2011).

Empowerment is een gelaagd begrip: het speelt zich niet alleen af op verschillende niveaus, maar versterking van individuen en hun netwerken, van organisaties en van de samenleving grijpt ook in elkaar. Als een jongen van Marokkaanse afkomst bijvoorbeeld zelf wel greep heeft op zijn leven, goed kan leren, maar op school en bij de sportvereniging niet op waarde wordt geschat, en ook met een negatief beeld over jongeren van Marokkaanse afkomst in het publieke debat wordt geconfronteerd, dan blijft het moeilijk om zijn eigen kracht volledig te benutten en te versterken. Sociaal werkers die uitgaan van empowerment proberen dan ook te sleutelen op alle drie de niveaus. Het zal duidelijk zijn dat signalering daarbij een belangrijke rol speelt, en dan met name op het niveau van organisaties en de samenleving.

Het versterken van (kwetsbare) bewoners en hun netwerken (microniveau) hoort vanzelfsprekend tot het primaire proces van sociaal werkers. De problemen en knelpunten in het leven van een cliënt worden gesignaleerd (draaglast), maar ook de nog onbenutte kansen en mogelijkheden (draagkracht). Dit gebeurt onder andere door individuele cliënten de mogelijkheid te bieden om vaardigheden aan te leren en door kritische bewustwording te stimuleren. Van Regenmortel (2008, 2011) spreekt over de *power from within*: je versterkt de kracht die de cliënt zelf in zich heeft. Daarnaast werk je met individuele cliënten aan het versterken van de (directe) sociale omgeving: sociale steun van bijvoorbeeld familie of vrienden en lotgenotencontact wordt geactiveerd. Dit wordt de *power with* genoemd: je versterkt de kracht vanuit de omgeving. Zowel het versterken van de *power from within* als het versterken van de *power with* krijgt in het sociaal werk vorm in het dienstverlenend en hulpverlenend handelen. Dit krijgt, indachtig de bakens van Welzijn Nieuwe Stijl, in toenemende mate een meer coachend karakter. Daar kunnen signalen die sociaal

werkers opdoen, bijvoorbeeld over kansen in de buurt, over nieuwe wet- en regelgeving, over inkomensondersteunende maatregelen, een rol in spelen.

Op het niveau van voorzieningen (mesoniveau) gaat het vaak over het toegankelijk maken ervan voor bepaalde groepen burgers (bijvoorbeeld sociaal geïsoleerde ouderen bij elkaar laten komen in een buurtrestaurant dat in een regionaal opleidingscentrum (roc) wordt georganiseerd). Dat kan door signalen van individuele cliënten of bewoners te verzamelen en te veralgemeniseren, ook wel 'collectiveren' genoemd. Maar dat kan ook door in gesprekken met sleutelpersonen of andere professionals goede ideeën op te doen. Empowerment op mesoniveau gaat gepaard met het delen van 'macht' over het beleid en de toegankelijkheid van een dienst of voorziening (op een heel simpel niveau bijvoorbeeld over de openingstijden). Het is immers cruciaal bij empowerment dat burgers, bewoners of cliënten het idee hebben greep te krijgen op de voorziening. Als sociale professional zul je dan vaak 'vanuit de frontlijn', samen met burgers, aan een voorziening duidelijk moeten maken waar het aan schort en hoe er kansen voor (kwetsbare) burgers kunnen worden gecreëerd. Hierin kun je goed optrekken met andere professionals die met dezelfde (groepen) burgers te maken hebben.

Het sociaal-politieke (macro)niveau gaat over het verwerven van invloed in het publieke domein. Voorbeelden die Van Regenmortel (2008, 2011) noemt zijn het veranderen van vooroordelen, betere toegankelijkheid van voorzieningen en hulpbronnen voor zover dat van overheidswege wordt geregeld, betere kwaliteit van zorg, het beïnvloeden van wet- en regelgevingen en het bestrijden van stigmata. Dit wordt de *power to* genoemd. Uitgaan van een empowermentbenadering betekent dat organisaties, sociale professionals én burgers gezamenlijk een kritische signaalfunctie hebben. Voor sociaal werkers geldt dat signalen verzamelen, analyseren en oppakken bij hun kerntaak hoort.

In een samenleving die, zoals in paragraaf 1.1 werd geschetst, grote veranderingen te verwerken krijgt, is signalering op alle drie de niveaus van groot belang om als sociaal werker je maatschappelijke opdracht vanuit een empowermentperspectief goed te kunnen invullen. Zeker als veel van die veranderingen een beroep doen op de draagkracht van kwetsbare burgers.

## 1.3 Signaleren vanuit drie invalshoeken

Zoals uit het voorgaande blijkt, kun je op veel verschillende manier signaleren. Grofweg kun je het benaderen vanuit drie invalshoeken:

- Als eerste fase van preventie: gericht op het actief opsporen van risicofactoren bij groepen mensen en in gebieden, ter voorkoming of vermindering van (psychisch) leed en tekorten. Ook kunnen factoren op een rij worden gezet die juist gericht zijn op het herkennen van kansen. Denk aan succesvolle be-

nadering van geïsoleerde vrouwen met een migrantenachtergrond door vrijwilligers uit de eigen etnische groep.

- Als aanvulling op of verbetering van het hulp- en dienstverlenend handelen, op het versterken van de eigen kracht van burgers of de veerkracht van de omgeving.
- Als professiegebonden taak die in het verlengde ligt van de hulp- of dienstverlening. Enerzijds is die gericht op het opsporen van risicofactoren of kansrijke aanknopingspunten ter voorkoming van problemen of verbetering van de situatie op groeps- of populatieniveau. Anderzijds op het opsporen van misstanden in wet- en regelgeving, leemten en tekorten in voorzieningen. Ook het waarschuwen van anderen op basis van deze signalen behoort hiertoe. De professiegebonden taak overlapt met de eerste twee invalshoeken. Globaal gesteld betreft ze, meer dan de eerste twee, de aanwezigheid van randvoorwaarden voor het succesvol individueel en maatschappelijk functioneren van groepen burgers, maar ook het geven van kritische feedback op het maatschappelijk beleid en de wettelijke randvoorwaarden waaronder succesvolle hulp- en dienstverlening tot stand kan komen.

### Signaleren als eerste fase van preventie

De eerste invalshoek sluit aan bij signalering zoals die in de praktijk van de gezondheidszorg breed wordt uitgevoerd, bijvoorbeeld door GGD's, consultatiebureaus enzovoort. Vaak wordt hierbij gebruikgemaakt van epidemiologisch onderzoek. Denk bijvoorbeeld aan de risicogroepen die elk jaar door de huisarts worden opgeroepen voor een griep prik. Een ander voorbeeld is de wijze waarop de ggz-preventie gestalte heeft gekregen en wordt uitgevoerd. Ggz-preventie wordt ingevuld vanuit de gezondheidszorg met als doel om ernstige psychische problemen te voorkomen of vroeg op te sporen, om zo de kans op vroegtijdige en succesvolle behandeling te vergroten. Daarnaast zijn er preventieve acties om iemand die al een psychische stoornis heeft voor erger te behoeden, bijvoorbeeld door de gevolgen ervan te verzachten of te voorkomen dat er andere, nieuwe problemen ontstaan. Een voorbeeld is om patiënten die voelen dat ze psychotisch worden en de controle over de werkelijkheid verliezen in een eerder stadium 'zelfbindende contracten' te laten opstellen en tekenen, zodat er met hun toestemming ingegrepen kan worden op het moment dat ze over de schreef gaan. Ggz-preventie hoort tot de taken van ggz-instellingen. Verder zijn GGD's, scholen en instellingen voor jeugdhulpverlening actief op dit gebied (Ruiter, Bohlmeijer & Blekman, 2005).

Signalering wordt in deze invalshoek meestal in één adem genoemd met preventie. Signalering vindt plaats in de voorfase van preventie, waarin een uitgebreide en gedegen analyse van de keuze voor een preventiethema wordt uitgevoerd. Signalering betreft dan het opsporen van risicofactoren en omstandigheden die (kunnen) leiden tot het ontstaan van problemen op gebieden als gezondheid, armoede, sociaal isolement en schooluitval. Bij deze uitvoering van signalering

hoort een scala van specialistische onderzoekstechnieken. Er zijn vaak ook landelijk opererende instituten mee bezig, zoals het RIVM, het SCP, het Trimbos-instituut, het WODC en universiteiten.

Ook het sociaal werk kent preventie als onderdeel van het werk. Hiertoe behoort het opsporen en systematisch onderzoeken van risicofactoren of van kansrijke werkwijzen om problemen te voorkomen of op te lossen. Deze invalshoek is echter in het grootste deel van het sociaal werk niet goed tot zijn recht gekomen. Preventie in het sociaal werk is vooral gericht op (nieuwe) problemen binnen de bekende cliëntenpopulatie en krijgt onder andere vorm in voorlichting en preventief groepswork. In de meer op samenlevingsopbouw gerichte vormen van sociaal werk is preventie vaak gericht op het versterken van de krachten in een netwerk en buurt. Ook dit is slechts zelden gebaseerd op een grondige verkenning van factoren die aangeven wanneer een maatregel succesvol zal zijn óf juist niet. Onderzoek naar 'bewezen methoden' van preventie zal in de toekomst wellicht meer inzicht verschaffen in de factoren die sociaal werkers in het oog moeten houden bij interventies. Denk bijvoorbeeld aan interventies gericht op het voorkomen van schulden en schooluitval, of het vergroten van veiligheid in een buurt, of de versterking van sociale samenhang in een woningcomplex.

#### **Signaleren als aanvulling op het hulp- of dienstverlenend handelen**

In de tweede invalshoek wordt signaleren opgevat als een activiteit die hoort bij zorgvuldige hulp- en dienstverlening aan bewoners, burgers, cliënten en cliëntsystemen. We onderscheiden hierbij het signaleren onder bestaande contacten en cliënten en het signaleren onder burgers die (nog) geen cliënt zijn.

##### ***Signaleren onder bestaande contacten en cliënten***

Al jaren is het gangbaar in het sociaal werk om veranderingen in het functioneren van een cliënt (of cliëntstelsel) te signaleren die zouden kunnen duiden op een achteruitgang. Zo zou een oudere cliënt die steeds vaker etensresten in de koelkast laat bederven of steeds meer pakken vruchtensap in zijn kelderkast opslaat, last kunnen hebben van beginnende dementie. Een pubermeisje dat jij als sociaal werker ondersteunt en dat steeds dunner wordt, zou weleens een eetstoornis kunnen ontwikkelen. Ook het signaleren van veranderingen in de toestroom van groepen cliënten hoort hierbij. Hiervoor bieden de registratiegegevens houvast. Denk bijvoorbeeld aan een toenemend aantal oudere burgers van migrantenafkomst dat ondersteuning vraagt bij het invullen van formulieren. Dit kan verschillende oorzaken hebben, waaronder een terugtrekkende beweging van andere voorzieningen. Door het signaleren van veranderingen, het onderzoeken van het signaal en het zo nodig ondernemen van actie, vullen sociaal werkers hun basiswerkwijze in. Deze wijze van signaleren bestaat niet alleen in het sociaal werk, maar ook in andere vormen van ondersteuning en begeleiding die zich uitstrekken over een langere periode, zoals bij de thuiszorg, de ggz en de wijkverpleging.

Signaleren onder bestaande contacten en cliënten is al jarenlang een vanzelfsprekend onderdeel van het hulpverlenend handelen van de meeste sociaal werkers. Het wordt meestal niet als een aparte taak beschouwd. De nieuwe aanpak zoals weergegeven in Welzijn Nieuwe Stijl, heeft daar geen verandering in gebracht. Wat wel is veranderd, is de manier waarop het signaal wordt opgepakt. Zo zal een sociaal werker die werkt aan de hand van de bakens Welzijn Nieuwe Stijl bij de oudere die mogelijk aan het dementeren is, eerder onderzoeken of er vanuit het sociaal netwerk van de oudere iemand is die hem of haar kan ondersteunen. Het steeds dunner wordende pubermeisje heeft misschien baat bij een collectief aanbod, zoals een meidengroep die werkt aan empowerment en het vergroten van zelfvertrouwen. Het gaat hier om het verbinden van het signaleren op micro- en mesoniveau: het handelen van de sociaal werker en de organisatie richt zich op de cliënt of het cliëntsysteem, diens sociale omgeving en de mogelijk aanwezige voorzieningen.

Het signaleren op basis van registratiegegevens is nog niet goed ingeburgerd. Het vergt beleid en deskundigheid op een ander niveau. Bureaus voor sociaal raadslieden, maar ook opbouwwerkers, zijn hier goed in. Het voorbeeld van de ouderen van migrantenafkomst maakt dit duidelijk. Daar speelt nog een ander aspect. De groei van het aantal hulpvragende ouderen van migrantenafkomst kan ook het gevolg zijn van het verdwijnen van formulieren in de moedertaal. Dit kan bewust beleid zijn van de voorliggende voorziening om de kosten te drukken, maar ook om de ouderen te dwingen Nederlands te leren. Ook onder het huidige politiek gesternte heeft sociaal werk de verplichting om de discussie aan te zwengelen als over de neveneffecten van nieuw beleid onvoldoende nagedacht is.

### ***Signaleren onder burgers die (nog) geen cliënt zijn***

Naast het signaleren bij bestaande cliënten, kan er ook gesignaleerd worden onder burgers die (nog) geen cliënt zijn maar wel in het werkgebied van de organisatie wonen of tot de doelgroep behoren. Deze vorm van signaleren krijgt een sterke impuls onder de nieuwe manieren van werken. Eerst was de vraag van een cliënt de aanleiding voor de sociaal werker om contact te maken en een vertrouwensband op te bouwen. Nu is dat steeds vaker een signaal over een cliënt of cliëntsysteem afgegeven door andere professionals, vrijwilligers of burgers uit het betreffende werkgebied. Ook kun je als sociaal werker signalen oppakken doordat je zelf 'present' bent in de buurt.

Deze ontwikkeling is duidelijk herkenbaar in het gebiedsgericht sociaal werk (in wijken, buurten en dorpen), zoals dat vooral bij individuele hulpverlening ingevuld wordt. Waar professionele hulpverleners in het algemeen maatschappelijk werk zich de afgelopen decennia sterk terugtrokken in spreekkamers, waar gemotiveerde cliënten zich zelf aan moesten melden voor ondersteuning, neemt de sociaal werker in de wijk veel meer zelf het initiatief om met burgers in contact te komen, ook op basis van signalen van andere organisaties en van burgers. Het signaleren gebeurt vaak in samenwerking met de ketenpartners in de regio. Er zijn

tallose voorbeelden van sociale teams, al dan niet wijkgericht ingezet, die hiervoor een goede uitgangspositie bieden. Het gaat om signalen rond een specifiek cliëntsysteem, bijvoorbeeld een alleenstaande, een gezin, een koppel, een familie of huisgenoten. Deze signalen worden samen met samenwerkingspartners geanalyseerd, bijvoorbeeld in een casusoverleg, en zo nodig wordt ingegrepen.

#### **Voorbeeld signaleren micro-/mesoniveau: ketenaanpak huiselijk geweld**

In gemeenten en regio's zijn diverse samenwerkingsverbanden huiselijk geweld gevormd. Deze vormen van samenwerking zijn veelal vastgelegd in convenanten. Hierin staat precies omschreven op welke manier de ketenpartners signaleren en hoe zij gezamenlijk te werk gaan als er een signaal binnenkomt van huiselijk geweld. Signaleren gebeurt onder andere in het buurtcentrum, het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) of op een school, maar ook bij een lokale vrouwenorganisatie, jongerenvereniging of sportclub. Het signaal wordt vervolgens besproken in het ketenoverleg en taken worden verdeeld. Uitgangspunt is dat het hele gezin hulp krijgt: zowel dader, slachtoffer als getuigen (meestal de kinderen).

Gebiedsgericht sociaal werk combineert ook signalen op micro- en mesoniveau: het gaat om enkele individuele burgers bij wie zo mogelijk de kracht uit hun sociale omgeving en de buurt wordt betrokken (Scholte & Sprinkhuizen, 2010).

#### **Signaleren als professiegebonden taak**

In de derde invalshoek wordt signaleren beschreven als een professiegebonden taak waarbij de nadruk ligt op het signaleren van tekorten of gebreken bij andere organisaties en in wet- en regelgeving. In het competentieprofiel voor de professional onder de Wmo (Actieprogramma professionalisering, MOgroep, 2012) wordt signalering als een van de tien kerncompetenties beschreven onder de noemer 'doorziet verhoudingen en anticipeert op veranderingen':

*'De sociaal werker heeft een antenne voor sociale verhoudingen tussen burgers en organisaties. Hij signaleert en herkent mogelijke kansen, problemen en tekorten, waardoor hij preventief en proactief samen met burgers hierop kan inspringen. Hij agendeert tekorten en kansen bij de juiste partijen. [...]*

Hiernaast hebben de verschillende beroepsgroepen binnen het sociaal werk eigen beroeps- en competentieprofielen waarin signalering wordt beschreven. Sociaal raadslieden, opbouwwerkers en maatschappelijk werkers besteden hier uitgebreid aandacht aan, maar ook binnen de profielen van bijna alle andere sociaal-agogische beroepen en verwante terreinen (sociaal-cultureel werker, jongerenwerker, ouderenadviseur, wijkverpleegkundige) heeft signaleren een plek. Enkele voorbeelden:

De sociaal raadsman heeft, aldus het beroepsprofiel, goed zicht op wat er op sociaal-juridisch gebied speelt vanuit zijn contacten met cliënten en voorzieningen. Zo kan hij (onbedoelde) uitwerkingen en de mogelijk negatieve samenloop van wetgeving en beleid signaleren. Hij attendeert leidinggevend en beleidsmakers hierop, en wijst hen op het ontstaan van risicogroepen. Het aan het licht brengen van maatschappelijke knelpunten en kwesties en deze neerleggen bij verantwoordelijke instanties behoort expliciet tot de professie van sociaal raadslieden. Het doel is om zaken en knelpunten waarmee sociaal raadslieden worden geconfronteerd in een breder perspectief aan te pakken (Liefhebber, 2006).

Ook in het competentieprofiel van de opbouwwerker (Gerrits & Vlaar, 2010) wordt signaleren tot de centrale vakcompetenties gerekend. De opbouwwerker analyseert op een systematische wijze de betekenis en achtergrond van vraagstukken in zijn werkgebied en plaatst deze in een maatschappelijke context. Hij hanteert daarbij een scala aan onderzoeksinstrumenten, zoals deskresearch, interviews, *community self surveys* enzovoort. Hij maakt de gesignaleerde behoeften op grond van deze bredere analyses ook zichtbaar en collectief. Daarmee is signaleren en agenderen een van de kerntaken van de opbouwwerker. Hij 'pendelt daarbij tussen de werelden van de straat, beleid en instellingen en weet deze constructief te verbinden' (Gerrits & Vlaar, 2010: 45).

In het profiel van de sociaal pedagogisch hulpverlener (SPH) is signaleren en initiëren een kerncompetentie als 'organisatiegebonden taak'. Signalering is dus niet de individuele verantwoordelijkheid van sociaal werkers, maar van de organisatie. 'Het signaleren van kwetsbare groepen en (maatschappelijke) risicofactoren en deze bij relevante partijen met visie en vakmanschap onder de aandacht brengen en daarbij passende preventieve activiteiten initiëren' is uitdrukkelijk onderdeel van het werk van de SPH'er (LOO SPH, 2009).

Ook in het profiel van de maatschappelijk werker (Scholte & Vlaar, 2005) valt signalering onder de organisatiegebonden taken. Het gaat erom dat de maatschappelijk werker vanuit zijn ervaringen met cliënten vraagstukken en tekorten zichtbaar maakt en deze aan de orde stelt bij de eigen organisatie, bij andere verantwoordelijke instellingen of bij de overheid. In het *Beroepsprofiel* van de beroepsvereniging NVMW (Jagt, 2006) wordt de link met preventie meer benadrukt dan in het hiervoor genoemde profiel. Signaleren valt hier, samen met 'collectieve belangenbehartiging', 'preventie' en 'coachen en begeleiden van vrijwilligers en netwerkgroepen', onder kerntaak 2: werken voor cliënten en potentiële cliënten. Bij deze kerntaak draait het globaal om collectieve probleemoplossing en preventie.

Uit de verschillende profielen zijn drie onderwerpen af te leiden waarop signalering betrekking heeft (Scholte & Vlaar, 2005: 43):

- Onvolkomenheden in wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures, met name waar deze onbedoeld anders en onbillijk uitwerken voor (groepen) cliënten.
- Onvolkomenheden in de dagelijkse (informele) gang van zaken in de eigen organisatie en andere organisaties. Het gaat dan niet alleen om officiële en formele kwesties, maar ook om de kloof tussen deze kwesties en wat er, soms met de beste bedoelingen, in de praktijk gebeurt.
- Wetgever, uitkeringsinstanties en maatschappelijke voorzieningen wijzen op het bestaan van duidelijke risicogroepen of op de dreiging van het ontstaan ervan, met als gevolg het (dreigend) verlies van effectief contact en effectieve communicatie met burgers.

In het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker (Jagt, 2006) wordt de aandacht gevestigd op het problematiserende karakter dat in signalering bij sociaal werk schuilt:

‘Signalering wordt doorgaans beschreven als het aantonen van tekorten op meso- en macroniveau en de gevolgen die deze tekorten hebben, met in het verlengde daarvan het formuleren van aanbevelingen of verbeteradviezen. Maar zou signaleren niet vaker ook benut kunnen worden om positieve veranderingen van beleid of van eigen interventies aan te tonen en zo in maatschappelijke zin gewenste zaken te bekrachtigen? De probleemgerichtheid van maatschappelijk werkers kan zich tegen hen keren als ze dat nalaten.’

De profielen en codes maken duidelijk dat sociaal werkers een opdracht en een professiegebonden taak hebben om ook op maatschappelijk niveau (meso- en macroniveau) te signaleren als er zaken niet goed gaan (of als er zich juist kansen aandienen). Het gaat erom dat signalen van individuele cliëntsystemen bij elkaar gelegd, geanalyseerd en opgepakt worden als collectief. Acties die hieruit voortvloeien zijn bijvoorbeeld voorlichting door vrijwilligers, een activiteit in het buurthuis, een maatjesproject, preventief groepswork of een andere collectieve voorziening. Het gaat bij signaleren op macroniveau dus niet om acties gericht op Karel, het echtpaar Janssen, het gezin De Vries, de huisgenoten van nummer 14 of de familie Aydogan en het netwerk van deze burgers. Het gaat om een groep van burgers die met elkaar verbonden zijn door een gedeelde positie in de samenleving of een gedeeld probleem, bijvoorbeeld ouderen met een laag inkomen of tienermoeders zonder startdiploma.

| Signaleren op microniveau                                                                                              | Signaleren op meso-/macroniveau                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mohammed (53) is erg gestrest de laatste tijd: hij dreigt zijn baan te verliezen.                                      | De fabriek in de deelgemeente gaat dicht en vijftig medewerkers dreigen op straat te komen.                                                     |
| Lonneke (18) heeft net een baby gekregen en voelt zich af en toe erg alleen.                                           | Tienermoeders in de deelgemeente missen een plek om andere tienermoeders te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen.                            |
| Twee kinderen van 5 en 7 jaar oud van het gezin Janssen hebben last van kortademigheid sinds het gezin een hond heeft. | Een deel van de bewoners van een aantal flats heeft last van kortademigheid sinds er op de snelweg naast de flats een extra baan is bijgekomen. |
| Shirley (34) heeft veel verdriet van de scheiding van haar echtgenoot. Ze weet niet met wie ze hierover kan praten.    | Er wordt nauwelijks gebruikgemaakt van de cursus 'Verwerken van echtscheiding' in gemeente X.                                                   |
| Hülya (16) spijbelt de laatste tijd erg veel. Ze is bang dat ze binnenkort moet trouwen met haar neef.                 | De school vermoedt dat meisjes die zich gedwongen voelen om te trouwen hier niet over durven te praten op school.                               |
| Mevrouw Van Gorkum (79) voelt zich sinds het overlijden van haar echtgenoot erg eenzaam.                               | De thuiszorg merkt op dat na het overlijden van de partner veel ouderen vervallen in eenzaamheid.                                               |

### 1.4 Belemmeringen bij signaleren in de praktijk

#### Belemmeringen in de professie

Al in de jaren negentig van de vorige eeuw wezen verschillende auteurs erop dat signaleren in de praktijk nauwelijks vorm krijgt (Van Riet, 1994; Sluiter, Van Zijderveld & Traas, 1997). Zij hebben het dan voornamelijk over maatschappelijk werk. Van Riet merkt op dat het belang van signalering wel onderkend wordt in grote delen van het (maatschappelijk) werkveld, maar dat er verder weinig van terechtkomt. Dit wijt ze aan de fixatie van maatschappelijk werkers op individuele hulpverlening. Werkers gaan voorbij aan tekorten in elementaire voorwaarden voor sociaal functioneren. Als oorzaak hiervan noemt Van Riet het gegeven dat werkers zich niet opgewassen voelen tegen de massale problematiek als gevolg van het gevoerde overheidsbeleid: veranderingen dan wel verslechtingen in het sociaalezekerheidsstelsel. Zij signaleren deze problematiek wel, maar ondernemen geen actie. Sluiter, Van Zijderveld en Traas pleitten als gevolg van de beperkte