

# Eropaf en dan?

Het is goed dat outreachende werkwijzen als Eropaf! en Achter de voordeur weer meer de ruimte krijgen. Maar **Sjef de Vries** vraagt zich tegelijkertijd af of de hooggespannen verwachtingen ingelost kunnen worden. Zeker als het om de psychosociale hulpverlening aan multiprobleemgezinnen gaat.

**O**utreachende methoden als Eropaf, Achter de voordeur krijgen tegenwoordig weer meer de ruimte. Dat is een verrijking. Er is winst te halen in het actief benaderen van kwetsbare mensen en te midden van (wijk)bewoners staan, zeker als dat gepaard gaat met een groter mandaat waardoor het mogelijk wordt om direct en op vele gebieden te helpen.

Dit outreachend werken, met zijn nadruk op basale en praktische hulp aan de meest kwetsbaren, revitaliseert de basis van het maatschappelijk werk en de eerste lijn. Het is een van de belangrijkste elementen in de nieuwe ontwikkelingen en een noodzakelijke correctie op de gegroeide praktijk. Daarin werd de eigen verantwoordelijkheid van mensen om zelf hulp te zoeken, ook als zij daartoe niet in staat waren, te strak gehanteerd. In diverse publicaties (Van der Lans, 2010; De Boer & Van der Lans, 2010) wordt wijkgericht werken door zogenaamde supergeneralisten als dé oplossing beschreven voor de hulp aan multiprobleemgezinnen. Het moet hét alternatief zijn voor de falende hulpverlening aan deze gezinnen. De vraag is of dat kan.

### De effecten

In een eerste overzicht van effecten van outreachend werken (Schelling & Lupi, 2010) blijkt dat de respons hoog is en de wijkbewoners positief reageren. Er blijken in veel gezinnen allerlei problemen te spelen. Deze zijn echter in tegenstelling tot wat men dacht, meestal van relatief milde aard. Het zijn problemen waarvoor mensen zelf al eerder hulp hebben gezocht: problemen rondom werk, wonen en inkomen. Tegen de verwachting in komen door het outreachend werken maar

weinig 'onontdekte' probleemgevallen naar voren. Dit patroon is ook zichtbaar bij het veel geroemde Achter de voordeur-project Bureau Frontlijn in Rotterdam. Dit begeleidingsprogramma lijkt het meest geschikt voor het op orde krijgen van de primaire behoeften: de financiën en administratie met betrekking tot het wonen op orde, routine in het huishouden, aanmelding bij diverse instanties, ingeschreven bij de huisarts, enzovoort. En dat is natuurlijk voor veel (eenouder)gezinnen grote winst. Van de moeders geeft 13 procent aan zich niet geholpen te voelen. 75 procent geeft aan zichzelf te kunnen redden. Bijna 40 procent geeft aan dat er nog wel dringende problemen zijn die verholpen moeten worden. Meer dan de helft (56 procent) geeft aan gelukkiger te zijn dan vóór de begeleiding; voor 25 procent is dat niet zo en 19 procent geeft aan ongelukkiger te zijn. 60 procent kijkt in zijn algemeenheid positiever naar de toekomst, voor 40 procent is dat niet het geval. Op de immateriële leefgebieden zoals sociale participatie, scholing en veiligheid scoort deze kortdurende begeleiding minder. 'Voor zwaardere problemen en opvoedkundige problemen lijkt samenwerking met of verwijzing naar professionele instanties de aangewezen weg om de moeders ook een tweede stap aan te kunnen bieden naar maatschappelijke participatie opvoeding etc.' (Tudjman et al., 2011).

Het beoogde effect (verbeterde maatschappelijke participatie) kan onvoldoende worden aangetoond. Toch worden de projecten positief geëvalueerd en wel om hun neveneffecten. De gemeenten zijn tevreden omdat zij een overzicht krijgen van de problemen in de wijk. De werkers zijn enthousiast, omdat zij vaak met onorthodoxe middelen vastgelopen situaties kunnen vlottrek-



FOTO: BIGSTOCKPHOTO.COM

Door op deze manier maatwerk te leveren kan de verzorgingsstaat haar belofte van hulp- en dienstverlening voor mensen die dat het hardste nodig hebben inlossen, zonder het hele stelsel te hoeven herzien of aan te passen.

ken of een crisis als huisuitzetting kunnen voorkomen. Er is een betere samenwerking tussen de verschillende werksoorten en instellingen. Er zijn kortere communicatielijnen, beter overleg, heldere mandaten, meer professionele handelingsruimte en dat maakt vlug en vraaggericht handelen en ‘doorpakken’ mogelijk. Dat is geen gering succes in het door schotten omgeven hulpverleningsveld. En ongetwijfeld zijn de cliënten daar ook blij mee.

## Een aanvulling

Volgens de auteurs (Schelling & Lupi, 2010; Tudjman et al., 2011) hebben projecten achter de voordeur weliswaar een functie in signalering en crisisinterventie, maar zijn ze weinig effectief als het daarbij blijft. Dieperliggende problemen zijn niet met een paar huisbezoeken op te lossen, zeker niet duurzaam. Volgens deze evaluatierapporten lijken de Eropaf-projecten het beste geschikt voor crisisinterventies en om multiprobleemgezinnen door hulp voor hun niet al te zware problematiek weer naar het normale samenlevingsniveau te tillen. Een uitgebreide evaluatie van zeven projecten trekt de volgende conclusie: ‘Achter de Voordeur’ lijkt echter niet hét antwoord op complexe problematiek die al jarenlang speelt en nooit effectief is opgelost. ‘Achter de Voordeur’ is namelijk geen methode van hulpverlening, maar een signalerings- en toelidsingsstrategie. Voor behandeling en echte oplossing van de hulpvragen van huishoudens zijn de bestaande instanties binnen de sociale sector nodig en daar is van een institutionele omslag nog geen sprake (Nicis, 2010).

Wat de psychosociale aspecten betreft, is er dus een probleem. Frontlijn Rotterdam formuleert het in zijn evaluatierapport als volgt: ‘Het tweede

[verbeterpunt] is het psychosociale aspect van onze hulpverlening. Binnen de methodiek heeft materiële hulpverlening de overhand terwijl we merken dat we een aantal zaken niet voor elkaar krijgen, omdat er dieperliggende problemen zijn bij de burger. Het is van cruciaal belang om breed te kijken, en dat betekent dat wordt gekeken wat de oorzaak is van de problemen. Doordat problemen vaak niet in de breedte en diepte worden bekeken vanuit de verschillende diensten, is het in een aantal gevallen onmogelijk een passende oplossing te bieden. We merken dit zelf ook als we blijven trekken aan een moeder die zeer onzeker is, en we hebben geen aandacht voor die onzekerheid, dan worden er onvoldoende resultaten geboekt’ (Eindevaluatie Praktijkbegeleiding, 2010). De projecten kunnen dus een waardevolle aanvulling zijn op de bestaande hulpverlening, als de toelevering naar de reguliere hulp goed verloopt.

## ...En dan?

Schelling en Lupi (2010) signaleren een mogelijk gevaar van deze apart functionerende wijkteams: ‘In plaats van een pragmatische methode om de falende hulpverlening aan te pakken wordt er een extra laag gecreëerd tussen het gezin en de bestaande instanties. Hierdoor dreigt er een nieuwe koker te ontstaan en raakt het empowerment-principe op de achtergrond.’ Zo kunnen voor de psychosociale kanten van de multiprobleemgevallen de Eropaf-projecten hun eigen interventierepertoire uitbreiden. In dat geval ontstaat er een nieuwe hulpverleningslaag. Zo’n laag lijkt wel erg op wat het algemeen maatschappelijk werk in huis heeft. Een tweede mogelijkheid is verwijzen voor een vervolgtraject. Helaas loopt het in het vervolg-

>>>

>>> traject vaak mis, verwijzingen komen niet goed tot stand of leveren niet wat nodig is en de nazorg is gebrekkig (Lupi et al., 2011). De uitvoerders van een wijkcoaches-project in Enschede kostte het veel tijd en energie om bij instellingen voor elkaar te krijgen dat de tijdens de huisbezoeken toegezegde acties ook werden uitgevoerd. Dat werd duidelijk in het rapportcijfer van de bewoners: gemiddeld een acht voor de huisbezoeken en een zes voor de resultaten (Cornelissen et al., 2007).

### Een nieuw bestel?

Het is ook de vraag of het bestel geheel gewijzigd moet worden om adequaat hulp te verlenen aan multiprobleemgevallen. In hun analyse van veertien projecten concluderen Kruijer et al. (2008): 'De kern van iedere succesvolle aanpak is dat er maatwerk wordt geleverd op zo'n manier dat professionals in de uitvoering volledig gebruik kunnen maken van hun discretionaire bevoegdheden. Daarnaast zagen wij dat publieke managers actief regie voerden, dwars door de organisatiegrenzen heen. Niet van bovenaf, maar bottom-up, vanuit de problemen geredeneerd. Door te vertrekken vanuit de leefwereld van mensen met meerdere problemen overtuigen ze beleidsmakers en beslissers in de systeemwereld. Zo lukt het de professionals en publieke managers oplossingen te ontwikkelen die daadwerkelijk bij de problemen van deze mensen aansluiten en die toch gelegitimeerd zijn. Het leveren van maatwerk wordt zo een gemotiveerde en geaccordeerde afwijking van de standaard manier van werken. Door op deze manier maatwerk te leveren kan de verzorgingsstaat haar belofte van hulp- en dienstverlening voor mensen die dat het hardste nodig hebben inlossen, zonder het hele stelsel te hoeven herzien of aan te passen.'

Dat sluit aan bij wat ex-staatssecretaris Jet Bussemaker zegt in *Burgerkracht*. Als je slim opereert binnen de bestaande verhoudingen – selectief subsidiëren, goed gedrag belonen – is er veel verbetering mogelijk. Zij betwijfelt of je daarvoor nieuwe instituties moet creëren. Want 'als je samenwerking gaat afdwingen met een nieuwe institutionele laag dreigt een nieuwe verkokering' (De Boer & Van der Lans, 2010, p. 59).

### Debat

Op donderdag 7 juni organiseert de stichting Sociale Professionaliteit in samenwerking met *SoziO* het debat *Eropaf, Burgerkracht en Welzijn Nieuwe Stijl*. Sjef de Vries zal daar een van de sprekers zijn. Locatie: Observant, Amersfoort. Meer informatie: [www.logacom.nl](http://www.logacom.nl)

### Versterkte eerste lijn

Een versterking van de eerste lijn door een nauw samenwerkingsband tussen wijkteams en AMW met een groter mandaat op meerdere domeinen (en zo nodig een tweede lijn die dienstbaar is aan de eerste) zou daaraan een einde kunnen maken. Alleen nieuwe wijkteams daarvoor creëren zal onvoldoende blijken. Het overhevelen van de langdurige begeleiding van multiprobleemgevallen naar AMW'ers met een geringere caseload, meer handelingsvrijheid en meer interventiemacht lijken een betere garantie voor waar de doelgroep om vraagt: een stabiele, persoonlijke integrale begeleiding. Ruggespraak, overleg, afstemming en gezamenlijk optreden naar derden zal tussen AMW'ers en frontlijnwerkers makkelijker verlopen. Zij hebben vaak gelijkgestemde ideeën over wat nodig is en helpt en spreken dezelfde (hulpverleners)taal. Er is een onnodige tegenstelling gecreëerd tussen AMW en de wijkteams, tussen wijkgericht werken en het werk in de spreekkamer. Wat nodig en effectief is, hangt daar niet van af. Beide werkwijzen kunnen elkaar zeer goed aanvullen.

Dit artikel is een korte versie van een hoofdstuk uit *Eropaf...en dan? De rol van het maatschappelijk werk in het nieuwe welzijn*. Daarin worden ook ander aspecten van het nieuwe welzijn kritisch tegen het licht gehouden. Het boek is in april 2012 verschenen bij Uitgeverij SWP. ■

### OVER DE AUTEUR

Sjef de Vries is methodiekontwikkelaar en opleider in het maatschappelijk werk. Hij is directeur van het Nascholingscentrum Maatschappelijk Werk (NMW) en een van de pioniers van het Oplossingsgericht werken in het maatschappelijk werk.

### literatuur

- Boer, N. de, & Lans, J. van der (2010). *Burgerkracht. De toekomst van het sociaal werk in Nederland*. Den Haag: Raad voor Maatschappelijke Ondersteuning.
- Cornelissen, E., & Brandsen, T. (2007). *Handreiking 'achter de voordeur'*. Rotterdam: SEV.
- Eindevaluatie Praktijkbegeleiding (2010). [www.rotterdam.nl/bureau\\_frontlijn](http://www.rotterdam.nl/bureau_frontlijn).
- Kruijer, A., Jong, J. de, Niel, J. van, & Hijzen, C. (2008). *De ronde van Hamed. Maatwerk voor mensen met meerdere problemen*. Den Haag: Nicis.
- Lans, J. van der (2010). *Eropaf. De nieuwe start van het sociaal werk*. Amsterdam: SWP.
- Lupi, T., & Schelling, D. (2011). *Achter de voordeur is vaak niet effectief*. [www.socialevraagstukken.nl](http://www.socialevraagstukken.nl)
- Nicis (2010). *Eerste hulp bij sociale stijging*. Den Haag: Nicis.
- Schelling, D., & Lupi, T. (2010). *Achter de voordeur moet meer zijn dan signaleren*. TSS, 3.
- Tudjman, T., Jong, W. de, & Snel, E. (2010). *Gezinsbegeleiding achter de voordeur. Een evaluatie volgens de methode Theory of change*. Utrecht: Movisie.