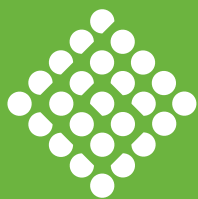


SOCIAAL-MAATSCHAPPELIJK DIENSTVERLENER



Angerenstein
WELZIJN

COLOFON

Uitgeverij: Edu'Actief b.v.

0522-235235

info@edu-actief.nl

www.edu-actief.nl

Auteur: J. Bolt, T.Cremers, A. Delnooz, L. Elings, T. Hilhorst, M. v.d. Hof, A. de Jong, K. Koomen, W. Kooremans, D. v. Loon, V. Landsmeer-Dalm, A. Martin, A. Visser

Inhoudelijke redactie: V. Slegers

Titel: Sociaal-maatschappelijk dienstverlener

ISBN: 978 90 3722 972 1

Bronvermelding: bibiphoto/Shutterstock.com

© Edu'Actief b.v. 2018

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 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 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 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in compilatiewerken op grond van artikel 16 Auteurswet kan men zich wenden tot de Stichting PRO (www.stichting-pro.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Edu'Actief, te vinden op www.edu-actief.nl.

INHOUDSOPGAVE

	Inleiding	8
Thema 1	Burgerschap en participatie	
1.1	Burgerschap en participatie	12
1.2	Actief burgerschap stimuleren	14
1.3	Grenzen aan goed burgerschap	18
1.4	De sociale kaart	21
1.5	Verdieping: Burgerschapsvorming en educatie	25
Thema 2	Ondersteunen bij verandering	
2.1	Agogie en verandering	32
2.2	Ondersteunen bij veranderingsprocessen	41
2.3	Outreaching werken	46
2.4	Verdieping: Positieve gezondheid	50
Thema 3	Budgetbegeleiding en schuldhulpverlening	
3.1	Budgetadvies en budgetbegeleiding	54
3.2	Schuldhulpverlening	56
3.3	Schuldbemiddeling	60
3.4	Schuldsanering	64
3.5	Verdieping: De effecten van armoede	68
Thema 4	Bemiddelen	
4.1	Wat is bemiddelen?	74
4.2	Conflictbemiddeling	76
4.3	Hoe verloopt bemiddeling	82
4.4	Interculturele bemiddeling	85
4.5	Buurtbemiddeling	87
4.6	Verdieping: Conflicttheorie	90

Thema 5 **Samen opgroeien**

5.1	Sociale systemen	94
5.2	Het gezin	98
5.3	Gezinsproblemen	101
5.4	Hulp in het gezin	104
5.5	Preventieve maatregelen	108
5.6	Verdieping: Video-interactie	111

Thema 6 **Interventies binnen het gezin**

6.1	Gezinsinterventie	116
6.2	Intensieve Pedagogische Thuishulp	117
6.3	Wraparound Care	118
6.4	Wijkgerichte Intensieve Gezinsbegeleiding	120
6.5	Families First	121
6.6	ReSet	123
6.7	Home Start	125
6.8	Gezinscoaching	126
6.9	Veilig thuis	127
6.10	Verdieping: Gedwongen interventies	129

Thema 7 **Diversiteit is overal**

7.1	Verschillen tussen mensen	134
7.2	Doelgroepen benoemd	135
7.3	Culturen op een rij	141
7.4	Uitdagingen bij cultuurverschillen	144
7.5	Verdieping: Radicalisering herkennen	148

Thema 8 **Multiculturele sociale gezinssystemen**

8.1	Culturele systemen	154
8.2	Sociale systemen van migrantengroepen	155
8.3	Verdieping: Emotionele problematiek bij Turks-Nederlandse pubermeisjes	166

Thema 9 **Interculturele interventies**

9.1	Interculturele competenties	172
9.2	Themis	174
9.3	Leren Balanceren	177
9.4	Assertiviteit Allochtone Mannen	180
9.5	Man actief	183
9.6	Verdieping: Beschermjassen	187

Thema 10 **Eergerelateerd geweld en mensenhandel**

10.1	Eer- en eergerelateerd geweld	192
10.2	Signalen van geweld of dwang	196
10.3	Mensenhandel	200
10.4	Verdieping: Mensenrechten en kinderrechten	205

Thema 11 **Integrale wijkontwikkeling**

11.1	Integrale wijkontwikkeling	210
11.2	Sociale vraagstukken	212
11.3	Omgaan met sociale spanningen	216
11.4	Methoden voor integrale wijkontwikkeling	221
11.5	Verdieping: De ABCD-methode	226

Thema 12 **Cyberpesten en seksueel wangedrag**

12.1	Cyberpesten	232
12.2	Pesten op gemeenschapsniveau	240
12.3	Seksueel grensoverschrijdend gedrag	242
12.4	Professionele houding en handelen	244
12.5	Interventies en methoden	248
12.6	Verdieping: Peer pressure	255

Thema 13 **Loverboy- en lovergirlnpraktijken**

13.1	Loverboys	260
13.2	Lovergirls	269
13.3	Grooming	271
13.4	Hulpinstanties	274
13.5	Verdieping: Nazorg	276

Thema 14	ICT en sociale media	
14.1	Online informatie	282
14.2	Databeveiliging en privacy	287
14.3	E-learning	291
14.4	Verdieping: Aandachtspunten e-learning	295
Thema 15	Sociale wet- en regelgeving	
15.1	Sociale zekerheid	302
15.2	Werk en inkomen	312
15.3	Huisvestingswet	319
15.4	Verdieping: Mantelzorg	322
Thema 16	Overige wet- en regelgeving	
16.1	Algemene kennis over regelgeving	328
16.2	Rechtsgebieden	339
16.3	Rechtbanken	341
16.4	Verdieping: Rechten van minderjarige alleenstaande asielzoekers	343
Thema 17	Belangenbehartiging	
17.1	Belangen behartigen	348
17.2	Belangenbehartiging en sociaal werk	354
17.3	Een pleidooi houden	358
17.4	Verdieping: Brede adviesraden	362
Thema 18	Hulp bij thuisadministratie	
18.1	Inzicht in de dienstverleningsvraag	366
18.2	Begeleiding bij formele aanvragen	369
18.3	Begeleiding bij sollicitaties	372
18.4	Juridische documenten	374
18.5	Voortgangsrapportage en dossiervorming	376
18.6	Verdieping: Inzet van vrijwilligers	379

Thema 19 **Sociaal ondernemen**

19.1 Bekend worden met sociaal ondernemen	384
19.2 De kenmerken van een sociale onderneming	387
19.3 Het starten van een sociale onderneming	391
19.4 Businessmodellen en financieringsmogelijkheden	395
19.5 Aanbestedingen en prestatieafspraken	401
19.6 Verdieping: Changemakers	404

Thema 20 **Ontwikkelingen in het werkveld**

20.1 Van overheid naar gemeente	408
20.2 Welzijn Nieuwe Stijl	413
20.3 Wijkgericht werken	417
20.4 Veranderende rol van de sociaal-maatschappelijk dienstverlener	420
20.5 Verdieping: Het informele netwerk	423

Index	425
--------------------	------------

INLEIDING

Angerenstein Welzijn is een complete serie leermiddelen voor de kwalificatiedossiers van Welzijn en is geschikt voor de volgende kwalificatiedossiers:

- Maatschappelijke zorg
- Pedagogisch werk
- Sociaal werk.

Angerenstein Welzijn bestaat in de kern uit boeken met theorie. De boeken van Angerenstein Welzijn kennen de volgende opbouw:

Opbouw boeken Angerenstein Welzijn

Profielboeken	Profielboeken
Basisprofielboeken	Basisprofielboeken
Generieke boeken	Basisboeken

Dit boek is een van de profielboeken voor het dossier sociaal werk. De theorie bestaat uit drie onderdelen:

- 1 basistheorie
- 2 kritische beroepssituatie
- 3 verdiepingstheorie.

Basistheorie

De basistheorie bevat informatie die relevant is voor de sociaal-maatschappelijk dienstverlener. De theorie wordt verlevendigd met voorbeelden uit het welzijnswerkveld. Belangrijke begrippen worden uitgelegd in de tekst en aangeduid met een paarse kleur.

Kritische beroepssituatie (KBS)

In de KBS word je geconfronteerd met een probleemstelling of dilemma waarbij je niet kunt terugvallen op routinematig handelen. Online vind je bij elke KBS aanvullende opdrachten.

Verdiepingstheorie

Elk thema heeft een verdiepende paragraaf waar het thema verder wordt uitgediept.

Daarnaast kent Angerenstein Welzijn enkele online-aanvullingen die beschikbaar zijn via www.angerenstein.nl/welzijn. Het gaat om de volgende aanvullingen:

- verwerkingsopdrachten
- uitdagingen.

Verwerkingsopdrachten

Bij ieder thema horen enkele verwerkingsopdrachten. Deze opdrachten helpen je de informatie uit de theorie te verwerken.

Uitdagingen

Tijdens de uitdaging werk je met meerdere studenten aan een grote opdracht waarbij een beroep gedaan wordt op jouw samenwerkingsvaardigheden en jouw creativiteit. De uitdaging levert altijd een product op dat wordt beoordeeld.

Veel plezier en succes met het werken met Angerenstein Welzijn!



BURGERSCHAP EN PARTICIPATIE

- 1.1 Burgerschap en participatie
- 1.2 Actief burgerschap stimuleren
- 1.3 Grenzen aan goed burgerschap
- 1.4 De sociale kaart
- 1.5 Verdieping: Burgerschapsvorming en educatie

Lange tijd konden mensen bij de overheid aankloppen als zij hulp nodig hadden, bijvoorbeeld omdat ze een beperking hadden of geen inkomen hadden. Dat is veranderd in laatste jaren. De overheid verwacht nu dat mensen hulp vragen bij familie of bureaus. De overheid legt de nadruk op goed burgerschap en verwacht van alle inwoners van Nederland dat ze participeren in de maatschappij. Eigen initiatief en zelfredzaamheid wordt belangrijk gevonden.

1.1 Burgerschap en participatie

Je staat er misschien niet zo bij stil, maar als je hier woont, ben je een inwoner van Nederland. Alle inwoners zijn burgers van de gemeente en het land waar ze wonen.

Burgerschap is de manier waarop inwoners aan de maatschappij meedoen en zo bijdragen aan de vorm die de maatschappij heeft. Elke maatschappij heeft regels en wetten. Wanneer iemand een goed burger is, dan houdt hij zich aan die regels en wetten. Burgerschap heeft sociale, politieke, culturele en economische aspecten. Die aspecten gaan over burgerplichten en burgerrechten. Als sociaal-maatschappelijk dienstverlener help je mensen bij hun burgerschap en hun deelname aan de samenleving.

1.1.1 Sociaal zijn

Bijna iedereen is onderdeel van een of meer groepen. Zo ben jij een lid van het gezin, van je familie, van een vriendengroepje, van een sportclub of vereniging, van een team op het werk en van de groep bij jou op school. Je woont in een straat die weer onderdeel is van een buurt. Je bent samen met anderen verantwoordelijk voor de groep waar je in zit. Sociale vaardigheden zijn belangrijk. Het helpt onder meer om kennis te maken met andere mensen uit de buurt. Door na te denken over jezelf en je plaats in de wereld, leer je je bewegen te midden van anderen.

Goed burgerschap betekent dat je meedoet, participeert in de maatschappij. Je levert een positieve bijdrage aan de maatschappij door naar school te gaan, een opleiding te volgen en vervolgens te gaan werken. Je helpt de mensen in je omgeving die dat nodig hebben, voor zover dat in jouw mogelijkheden ligt. Als een groep waarvan je onderdeel bent, verkeerde dingen wil doen, dan zeg je dat je er niet aan wil meedoen. Je legt uit dat het verkeerd is wat ze willen en waarom je dat vindt. Ook als sociaal werker heb je die voorbeeldrol.

1.1.2 Politiek

Nederland is een **parlementaire democratie**. Dat betekent dat het volk, de burgers van het land, vertegenwoordigers kiezen om beslissingen te nemen. De vertegenwoordigers praten met elkaar over bestaande wetten en over mogelijke

nieuwe wetten. Dit doen ze in het **parlement**, dat bestaat uit de Eerste en de Tweede Kamer. In de Tweede Kamer zitten de volksvertegenwoordigers die door de burgers gekozen zijn. Na vier jaar zijn er opnieuw verkiezingen en komen er weer andere vertegenwoordigers, als de mensen daarvoor kiezen. De Tweede Kamer maakt wetten of wijzigt ze. De Eerste Kamer keurt die wetten goed of keurt ze af. De uitvoering van goedgekeurde wetten gebeurt door ambtenaren. Zo moeten ambtenaren van de gemeente de Zorgwet uitvoeren.

Goed burgerschap houdt in dat je op de hoogte bent van de belangrijkste politieke partijen in Nederland. Iedereen die achttien jaar of ouder is, krijgt bij verkiezingen een uitnodiging in de brievenbus om te stemmen. Het is belangrijk om te gaan stemmen. Alle burgers samen bepalen wie de grootste partijen worden en wie in de regering komt, en iedere stem telt. Op wie je stemt, bepaal jij zelf. Of en aan wie je vertelt wat je stemt, bepaal je ook zelf. Stemmen is geheim, dat is wettelijk zo geregeld.

1.1.3 Economie

Economie is de wetenschap die zich bezighoudt met de verdeling van schaarse middelen in een samenleving. Schaarse middelen zijn producten en diensten. In Nederland zijn er heel veel producten, kijk maar in de winkels. Wie geld heeft, kan kopen wat hij nodig heeft en wat hij leuk vindt.

Soms is er geen werk voor iedereen. Veel mensen die werkloos zijn, maar ook mensen die wel betaald werk hebben, doen vrijwilligerswerk. Dat is ook een manier om in de maatschappij te participeren. Veel mensen in Nederland werken tegenwoordig als mantelzorger. Ze zorgen voor hun oude vader of moeder, voor een vriend of buurtgenoot die ziek is of een beperking heeft. Ook dit heeft te maken met burgerschap en participatie.

Veel arme landen maken weinig producten en leveren weinig diensten. Want om producten te maken of diensten te leveren, is geld nodig. Wanneer dat geld er niet is maar wel grondstoffen is het lastig produceren of belandt het bij een selecte groep. Om de economie draaiende te houden, moeten mensen werken. Zo verdienen ze geld en van dat geld kunnen ze eten en goederen kopen. Ze kunnen eveneens belasting afdragen. Hiermee kan de overheid zorgen dat er politie is, dat er bibliotheken, scholen en ziekenhuizen zijn, dat er goede wegen worden aangelegd en nog veel meer.

1.2 Actief burgerschap stimuleren

Het is de bedoeling dat iedereen actief meedoet in de maatschappij. Dat houdt in dat jonge mensen naar school gaan en dat mensen die niet meer leerplichtig zijn, een studie volgen of werken. Wie geen werk heeft en ook niet naar school gaat, moet solliciteren. Totdat hij werk gevonden heeft, kan iemand vrijwilligerswerk doen of deelnemen aan maatschappelijke projecten. Dan doet hij ook mee in de maatschappij. Vrijwilligerswerk staat goed op het cv, iemand leert samenwerken en maakt soms zelfs vrienden. Daarmee ontstaat verbondenheid met de maatschappij. Mensen die moeilijk aan betaald werk komen, zoals mensen met een beperking, kunnen wel vaak vrijwilligerswerk doen. Zo doen ze toch mee in de maatschappij en zijn ze volwaardig lid van die maatschappij. Als sociaal-maatschappelijk dienstverlener help je mensen met het vinden van manieren om binnen hun mogelijkheden als actief burger deel te nemen aan de samenleving.

1.2.1 Werklozen

Op het moment dat het slecht gaat met de economie, zijn er veel werklozen. Gaat het beter met de economie, dan is er weinig werkloosheid. Vooral voor langdurig werklozen is het belangrijk dat je ze motiveert om actief aan de maatschappij mee te doen. Dat kan op veel manieren.

Verder is het van belang dat iemand die werkloos is, gemotiveerd blijft om te solliciteren. Want juist als er veel sollicitanten zijn, is het belangrijk om 'eruit te springen'. Als sociaal-maatschappelijk werker kun je mensen stimuleren om zich extra goed te verdiepen in het bedrijf en in de functie waarop zij solliciteren. Ook kun je hen helpen hun kwaliteiten en competenties goed te verwoorden; zo zijn er bijvoorbeeld sollicitatiecursussen waar mensen dit leren.

Vrijwilligerswerk

Als sociaal werker kun je suggesties doen aan cliënten om actief te blijven. Ze kunnen bijvoorbeeld gaan sporten om fit en sociaal bezig te blijven of ze kunnen vrijwilligerswerk gaan doen. Elke gemeente heeft een organisatie die het vrijwilligerswerk regelt. De mensen daar bekijken samen met je cliënt welk hij het liefste zou willen doen of waar hij goed in is. Zij kijken dan of ze iets in de aanbieding

hebben. Maar vrijwilligerswerk is ook te vinden via social media of de lokale huis-aan-huiskrant. Soms vraagt iemand met een beperking of een ziekte om een buddy, of wordt er een klusser gezocht. Misschien kan je cliënt een familielid of burens helpen, die niet meer goed alles zelfstandig kunnen doen.



Mensen die moeilijk aan betaald werk komen, zoals mensen met een beperking, kunnen wel vaak vrijwilligerswerk doen.

1.2.2 Mensen met een beperking

Mensen met een beperking onder wie sommige ouderen, denken soms dat ze geen bijdrage meer kunnen leveren aan de maatschappij. Daardoor kunnen ze zich nutteloos voelen en soms zelfs waardeloos. Maar ieder mens kan een bijdrage leveren aan de maatschappij. Je kunt mensen helpen te beseffen dat zij van waarde zijn, dat ze er toe doen en iets kunnen betekenen, ieder op zijn eigen niveau en zijn eigen manier. Het is goed om te achterhalen wat iemand wél kan.

IN DE PRAKTIJK

Paula werkt als participatiecoach voor de gemeente in haar woonplaats. De gemeente heeft als beleid dat alle inwoners moeten participeren in de maatschappij. Paula heeft onder meer de taak om bij een aantal ouderen een bezoekje af te leggen om te horen hoe het met ze gaat en of ze kunnen en willen participeren. Enkele van deze ouderen zijn eenzaam, merkt Paula, doordat veel vrienden en familieleden zijn overleden. Omdat zij moeite hebben met lopen, komen ze ook haast nergens meer. Paula regelt een rollator voor een paar cliënten en voor een ander een scootmobiel. Ze nodigt hen uit in het wijkcentrum om met elkaar te praten over de mogelijkheden om elkaar te helpen. Maar vooral om gezelligheid aan elkaar te hebben.

1.2.3 Burgerinitiatieven

Een **burgerinitiatief** is een initiatief van een individuele burger of van een groepje burgers om een bijdrage te leveren aan de lokale samenleving. Een aantal mensen uit een wijk komt bijvoorbeeld bij elkaar om te praten over het gebrek aan sociale cohesie in de wijk. Het doel is om die cohesie te verbeteren. Deze wijkbewoners doen dat op eigen initiatief. Ze zetten zich in voor de wijk. Dat is een burgerinitiatief. Maar ook de jongen die boodschappen doet voor zijn buurvrouw die is gevallen en nu tijdelijk niet kan lopen, toont burgerinitiatief. Dus alles wat iemand alleen of met anderen doet waarvan de samenleving beter wordt, is een burgerinitiatief. Er gebeurt tegenwoordig van alles: van het opzetten van een buurtmoestuin of een zorg- of energiecoöperatie tot een festival houden of een speeltuin inrichten. Er zijn zelfs groepen burgers die door een burgerinitiatief een kwestie op de politieke agenda zetten of een project opzetten. Veel gemeenten hebben hier inmiddels beleid voor en stimuleren het zelfs. Als sociaal werker zorg je dat je weet wat er mogelijk is of wat er al gebeurt in de buurt of gemeente waar je werkt.

Ondersteunen bij burgerinitiatief

Als je als sociaal-maatschappelijk dienstverlener werkt, kun je mensen ondersteunen bij burgerinitiatieven. Als je in een wijk- of buurtcentrum werkt, hoor je sommigen vaak klagen over hun omgeving. Ze ervaren overlast of vinden dat iets op een andere manier zou moeten gebeuren. Je kunt deze mensen stimuleren om zelf gericht actie te ondernemen. Het moet natuurlijk wel haalbaar zijn, daarmee houd je rekening.

1.3 Grenzen aan goed burgerschap

Elk mens behoort een goed burger te zijn. Mensen verwachten dat van elkaar en ook de overheid verwacht dat van burgers. Als je ziet dat een fietser onderuit gaat, dan ga je er naartoe om te kijken of je kunt helpen. Als de buurvrouw haar been gebroken heeft en in het gips zit, ga je even langs om te vragen of je wat voor haar kunt doen. Toch zijn er grenzen.

1.3.1 Professionaliteit

Uit goede bedoelingen willen mensen soms veel voor een ander doen. Niet altijd is dat verstandig. Als de fietser die gevallen is, bewusteloos is, moet de helper niet aan hem gaan sjorren of trekken. Dan belt hij 112 en wacht bij de fietser tot de ambulance gearriveerd is. En voor de buurvrouw met haar been in het gips hoeft het buurjongen geen kastje te gaan timmeren. Maar misschien kan hij wel boodschappen voor haar doen.

1.3.2 Je eigen grenzen

Je hoeft geen dingen te doen voor een ander waarvoor je geen tijd hebt of waarmee je dagenlang bezig bent. Ieder heeft zijn eigen leven, met werk, school, familie en hobby's. Je besluit zelf wat je wel en wat je niet kunt doen voor een ander. Werk en school zijn belangrijk. Dat mag je niet verzuimen. Afspraken die je gemaakt hebt, moet je nakomen. Sommige afspraken zijn belangrijk, andere zijn wat minder belangrijk.

Daarnaast heb je zelf ook ontspanning nodig. Het is goed om een balans te vinden tussen je eigen bezigheden en dat wat je voor een ander of voor de maatschappij. Dat geldt zowel voor jou als beroepsbeoefenaar als voor jou als burger. En ook je cliënten help je met het vinden van die balans.

De doelgroep

Een behoorlijke groep mensen mist, meestal buiten hun schuld, de mogelijkheden om actief te participeren: kwetsbare mensen met bijvoorbeeld een lichte verstandelijke, psychische of fysieke beperking of met een ziekte of verslaving, ouderen, zeer laag opgeleiden, laaggeletterden, mensen in de bijstand of met een

erg laag inkomen en migrantenvrouwen met een beperkt netwerk. Juist met deze groepen kijk je als sociaal werker of, en zo ja hoe, deze mensen vanuit hun eigen mogelijkheden en wensen kunnen participeren en actieve burgers kunnen zijn. Het uitgaan van mogelijkheden en kansen, zonder de beperkingen uit het oog te verliezen, is onderdeel van de taak van sociaal werkers.

1.3.3 Grenzen van de ander

Hulp geven zorgt ervoor dat de ander afhankelijk van je is. Soms is dat onvermijdelijk, bijvoorbeeld wanneer iemand gedwongen is hulp te aanvaarden. Sommige mensen hebben daar moeite mee. Zij willen het liefst zo zelfstandig mogelijk zijn. Dan hoeven ze zich niet schuldig te voelen dat ze beslag leggen op de tijd en energie van iemand anders. Je kunt hier rekening mee houden door de hulp die je geeft als iets vanzelfsprekends te presenteren, of als iets dat voor jou erg gemakkelijk is. Het maakt voor de hulpvrager een groot verschil of je zegt: 'Ik moest wel een heel stuk omlopen voor die boodschap', of dat je zegt: 'Kleine moeite, hoor, ik kwam toch langs de winkel.'

Iets anders is dat de politiek veel van wat eerst door de overheid werd geregeld nu bij burgers zelf neerlegt. De voorzieningen zijn er niet meer of cliënten moet nu iets zelf betalen of regelen. Hierdoor kunnen mensen zich overbelast gaan voelen.

Gevoel van eigenwaarde

Houd rekening met iemands gevoel van eigenwaarde. Als iemand echt geen hulp wil, dan is dat zijn besluit. Dat moet je aanvaarden, ook als je het zelf niet zo'n verstandig besluit vindt. Een uitzondering hierop is wanneer de cliënt niet toerekeningsvatbaar is.

Hulp vragen is niet altijd gemakkelijk. Veel mensen hebben het idee dat ze alles zelf moeten kunnen en oplossen. Voor sommige ouderen die hun leven lang zelfstandig geweest zijn, kan het erg moeilijk zijn om hulp van anderen te aanvaarden. Maar iemands waarde als mens vermindert niet omdat hij hulp krijgt. Door hulp te vragen geeft hij aan dat hij kwetsbaar is, maar dat hij daarmee kan omgaan.



Sommige ouderen die hun leven lang zelfstandig geweest zijn, vinden het moeilijk om hulp van anderen te aanvaarden.

1.4 De sociale kaart

In je werk heb je veel te maken met de sociale kaart. De sociale kaart geeft een overzicht van alle welzijnsorganisaties en andere instanties en initiatieven die iets kunnen betekenen voor mensen. Het is een handig hulpmiddel om je cliënt te kunnen doorverwijzen naar de juiste instantie in de buurt. Voor sommige zaken op sociaal gebied heb je de gemeente nodig. De gemeente is bijvoorbeeld verantwoordelijk voor de dagopvang van mensen met dementie. Kijk op de website van de gemeente waar je werkt.

Ramin zorgt naast zijn werk voor zijn vader die na een hersenbloeding eenzijdig verlamd is. Nu begint zijn vader ook nog erg vergeetachtig te worden. Hij was al eens een keer vergeten de kookplaat uit te zetten toen hij wat melk opgewarmd had. Ramin weet niet meer hoe het verder moet: hij durft zijn vader eigenlijk niet meer alleen te laten en hij heeft ook geen familie die bij hem kan zijn. Ramin legt het probleem voor aan zijn huisarts. Deze verwijst hem naar de gemeente en waar men ervoor zorgt dat Ramins vader naar de dagopvang kan.

1.4.1 Instanties

De sociale kaart is een lijst van alle welzijnsorganisaties en instanties in bijvoorbeeld de gezondheidszorg, politie en justitie, woningcorporaties en onderwijs. Elke gemeente in Nederland heeft een website met de sociale kaart van die gemeente. Je kunt daar bijvoorbeeld de volgende onderwerpen vinden:

- advies, belangenbehartiging en ondersteuning
- (geestelijke) gezondheid
- geldzaken
- jeugd, gezin en relaties
- kinderopvang en onderwijs
- leefomgeving en informele zorg
- vervoer
- vrije tijd en sport
- werk en dagbesteding
- wonen en (tijdelijke) opvang.

Je kunt een onderwerp aanklikken en dan krijg je de instellingen te zien die bij dat onderwerp horen. Leer de sociale kaart kennen van de gemeente waar je werkt. In je werk zul je geregeld cliënten tegenkomen die hulp nodig hebben van een gespecialiseerde instantie. Je kunt dan de digitale sociale kaart raadplegen en je cliënt naar de juiste instantie verwijzen. Denk er ook aan het eigen netwerk van de cliënt in te schakelen als het om algemene, niet gespecialiseerde zaken gaat.

1.4.2 Verschillen in sociale kaart

Niet alle gemeentes in Nederland hebben hun sociale kaart goed op orde. De verschillende instanties zijn er wel, maar de gemeente heeft ze (nog) niet goed of niet volledig op de website gezet. De ene gemeente heeft een overzichtelijke website waar je alles heel gemakkelijk kunt vinden; de andere gemeente zet maar enkele onderwerpen op de sociale kaart, waar vervolgens uiteenlopende instellingen onder vallen. Het is dan flink zoeken voordat je de juiste instantie hebt gevonden. Daarom is het belangrijk om in de plaats waar je werkt altijd een eigen professioneel netwerk op te bouwen. Je kunt dan direct de mensen met specifieke kennis en mensen die ondersteuning aanbieden, inschakelen.

1.4.3 Problemen per gemeente

Er kunnen grote verschillen zijn tussen gemeenten wat betreft de zorgproblematiek. Dat is ook wel logisch, want de ene gemeente kan specifieke problemen hebben die een andere gemeente niet kent. Kleine gemeenten hebben vaak een sociale kaart voor de hele regio.

Een dorp kan zo zijn eigen problemen hebben, bijvoorbeeld als gevolg van de komst van een opvang voor asielzoekers. Drugsproblemen zijn op het platteland soms nog groter dan in een stedelijk gebied. Feit is dat er in een dorp of gehucht minder voorzieningen zijn en dat de bereikbaarheid van voorzieningen voor sommige groepen moeilijk is. Daarnaast is er vaak sprake van vergrijzing en van bewoners die er wonen zonder te participeren in de gemeenschap.

1.4.4 Rijk en arm

Nederland heeft gemeenten die rijk zijn. Dit wordt bepaald op basis van huizenprijzen en inkomens. Onder andere Bloemendaal en Wassenaar staan daarom bekend. Daarnaast zijn er gemeenten die erg arm zijn. Er zijn een paar oorzaken voor die verschillen. Als er veel werkgelegenheid is in een plaats of in de directe omgeving ervan, dan hebben veel mensen werk en zijn er weinig mensen die een werkloosheids- of een bijstandsuitkering ontvangen. Een gemeente krijgt meer inkomsten als mensen meer te besteden hebben en hebben minder kosten omdat deze mensen zelfvoorzienend zijn en vaak gezonder. Gemeenten met veel arme mensen, uitkeringsgerechtigden of veel mensen met een achterstand of die aan de rand van de samenleving staan, hebben vaak meer uitgaven om deze kwetsbare groepen te ondersteunen. Dergelijke gemeenten kennen vaak een hoge werkloosheid, leegstand in winkelstraten, en inwoners die de mogelijkheid hebben, verhuizen naar een ander deel van het land. De sociale kaart van zo'n gemeente ziet er heel anders uit dan die van een welvarende gemeente.

K R I T I S C H E B E R O E P S S I T U A T I E

Beroepsbeoefenaar

Erica werkt als projectbegeleider in het wijkcentrum. Enkele van haar taken zijn voorlichting geven over allerlei maatschappelijke onderwerpen en mensen helpen die problemen ervaren met wonen en welzijn.

Casus

Het wijkcentrum houdt een voorlichtingsbijeenkomst over burgerparticipatie. In deze wijk wonen veel ouderen, het merendeel is 70-plus. Deze mensen zitten nu ook in de zaal waar Erica voorlichting geeft. Een belangrijk punt bij de voorlichting is dat iedereen moet participeren. Ook ouderen en mensen met een beperking.

Dilemma

De informatie valt helemaal verkeerd bij de toehoorders. Halverwege de presentatie klinkt er geroep uit de zaal, mensen zijn boos en sommigen lopen weg. Erica hoort opmerkingen als: 'Je denkt toch niet dat ik mijn buurvrouw op sleeptouw neem als ik eens een dagje ga winkelen!' En: 'Hoezo moet ik, terwijl ik 84 ben, nog een ander gaan helpen? Mag ik eindelijk eens van mijn rust genieten?'

Erica beseft dat ze niet zomaar verder kan gaan met haar presentatie. Ze moet iets doen:

- A** Erica zegt dat er altijd mensen zullen zijn die het niet eens zijn met het politieke of maatschappelijke beleid. Dat die mensen nu weggelopen is jammer, maar daar valt nu eenmaal niets aan te doen. En dan gaat ze verder met haar presentatie.
- B** Erica vindt het heel vervelend dat er mensen weggelopen. Kennelijk heeft ze het toch niet goed uitgelegd, of heeft ze haar presentatie niet goed opgebouwd, vertelt ze. Ze besluit eerst maar eens duidelijk te zeggen dat er geen sancties zijn als iemand niet wil participeren. En ook geeft ze aan dat veel mensen positieve ervaringen hebben in het helpen van anderen.