

Handreiking

1

SOCIAAL MAKELAAR

De verbinder tussen zorg, welzijn en wijkinitiatief

HANDREIKING SOCIAAL MAKELAAR

- ▶ In Gouda zijn binnen de gebiedsgerichte sociaal teams sociaal makelaars werkzaam die de taak hebben om verbindingen te maken tussen het sociaal team, kwetsbare inwoners en wijkinitiatieven om hiermee de sociale cohesie in de wijk te versterken.
- ▶ In deze handreiking nemen we u mee in de wereld van de sociaal makelaar zoals ingezet in Gouda. Het doel van deze handreiking is om met u te delen hoe de functie sociaal makelaar eruit kan zien op gemeentelijk, uitvoerend en wijkniveau. Aan de hand van successen en valkuilen uit de praktijk biedt deze handreiking praktische handvatten aan professionals in andere (middelgrote) gemeenten.
- ▶ Deze handreiking is gebaseerd op kwalitatief actieonderzoek, uitgevoerd door TNO in samenwerking met de gemeente Gouda, GGD Hollands Midden en Coöperatie Voortouw (de uitvoeringsorganisatie in het sociale domein) en buurtbewoners en organisaties uit Gouda.

INHOUDSOPGAVE

➤ PARTICIPATIE	4
➤ ONDERZOEK	11
➤ DE SOCIAAL MAKELAAR IN DE GEMEENTE	14
➤ DE SOCIAAL MAKELAAR AAN HET WERK	21
➤ DE SOCIAAL MAKELAAR IN DE WIJK	32
➤ DE SOCIAAL MAKELAAR IN ANDERE GEMEENTEN	43
➤ REFERENTIES	48
➤ COLOFON	49



4

Participatie

De sociaal makelaar stimuleert actief inwonerschap op innovatieve wijze



Koning Willem-Alexander
Troonrede 2013

"Van iedereen die dat kan, wordt gevraagd verantwoordelijkheid te nemen voor zijn of haar eigen leven en omgeving. Wanneer mensen zelf vorm geven aan hun toekomst, voegen zij niet alleen waarde toe aan hun eigen leven, maar ook aan de samenleving als geheel. Zo blijven Nederlanders samen bouwen aan een sterk land van zelfbewuste mensen¹."

DE SOCIAAL MAKELAAR: ACTIEF INWONERSCHAP IN NEDERLAND

Actief inwonerschap en burgerparticipatie maken in Nederland een opmars. Enerzijds dwingen bezuinigingen en verschoven verantwoordelijkheden binnen het sociaal domein in gemeenten tot meer zelfredzaamheid van buurtbewoners. Anderzijds nemen lokaal georganiseerde netwerken en gemeenschappen steeds vaker zelf het heft in handen.

De participatiesamenleving vraagt dat mensen ook zorg dragen voor en met elkaar. **Participatie** is een belangrijke pijler van de nieuwe definitie van gezondheid, namelijk positieve gezondheid. Zowel voor kwetsbare inwoners, als voor redzame buurtbewoners. Gemeenten streven naar sociale cohesie en een inclusieve wijk waarin iedereen mee kan doen. Dit vraagt om tweerichtingsverkeer van

zorg naar inwoners en omgekeerd. De aansluiting tussen professionele welzijnszorg en vrijwilligers- en inwonersinitiatieven is daarbij heel belangrijk.

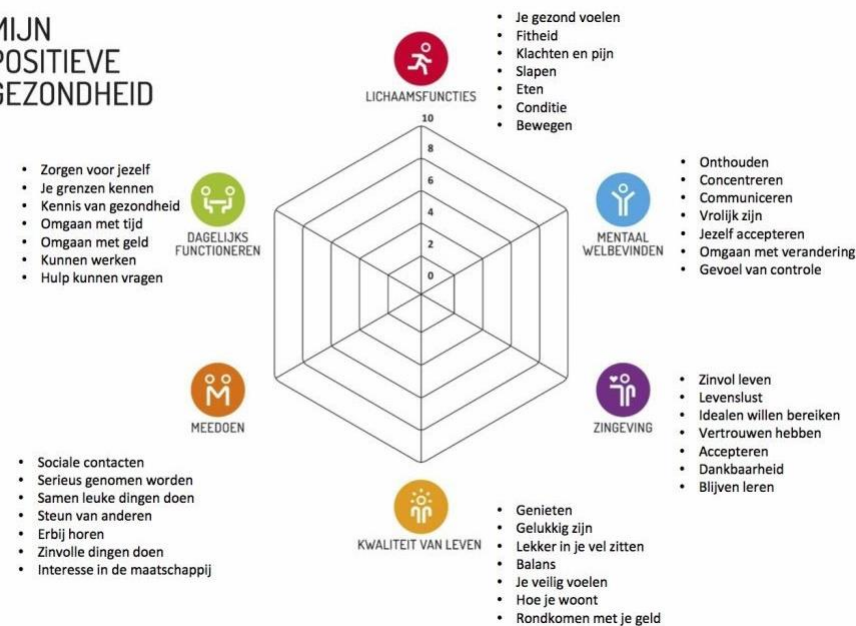
De sociaal makelaar ondersteunt de participatie in de wijk door het faciliteren en coördineren van initiatieven, verenigingen en bewonersnetwerken in de wijk, en verbindt deze via de sociaal teams met de welzijns- en gezondheidsbehoeftes van kwetsbare groepen. In Gouda maakt de sociaal makelaar onderdeel uit van de drie gebiedsgerichte sociaal teams in de stad. Een vierde sociaal makelaar werkt stadsbreed als meewerkend teamcoach.

BIJDRAGEN AAN POSITIEVE GEZONDHEID

Bij het faciliteren van tweerichtingsverkeer tussen inwonersparticipatie en formele zorg en ondersteuning is het model van positieve gezondheid een onmisbare sleutel.

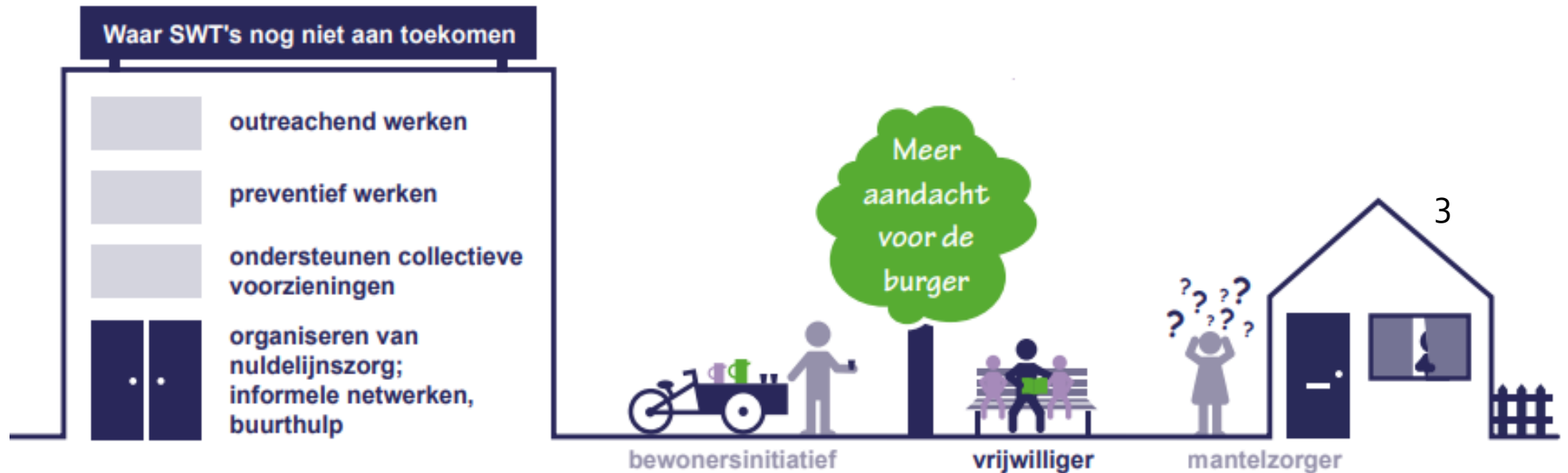
Positieve gezondheid gaat uit van een brede visie op gezondheid, welzijn en vitaliteit. Op het plaatje is te zien welke zes domeinen onder positieve gezondheid vallen. Zo geeft het model van positieve gezondheid richting en handvatten aan de functie van sociaal makelaar: zijn/haar activiteiten kunnen bijvoorbeeld gericht zijn op het bevorderen van sociaal maatschappelijke participatie, maar ook op zingeving. De sociaal makelaar draagt op deze manier bij aan een brede kijk op gezondheid en het stimuleren van eigen regie.

MIJN POSITIEVE GEZONDHEID



DE SOCIAAL MAKELAAR VOEGT WAARDE TOE AAN HET SOCIAAL TEAM

De sociaal makelaar vult een gat op in de sociaal (wijk)teams. Uit eerder onderzoek van Movisie over de stand van zaken na de decentralisaties blijkt dat de sociaal (wijk)teams aan een aantal taken nog onvoldoende toekomen. Dit betreft outreachend en preventief werken, het ondersteunen van collectieve voorzieningen en het organiseren van informele netwerken in de nulde lijn (zie figuur 1). Door de functie van sociaal makelaar aan het sociaal team toe te voegen wordt een meer integrale wijkaanpak in het sociaal domein gerealiseerd.



WERKZAME ELEMENTEN

De functie van sociaal makelaar is gestoeld op wetenschappelijk onderzoek en praktijk.

- Het rapport *Actief Burgerschap*⁴ geeft aan dat professionals in het sociaal domein in toenemende mate op meerdere manieren moeten kunnen aansluiten bij inwoners⁴:
 - door het in hun kracht zetten van inwoners;
 - aanvullen (en niet invullen) van kracht van inwoners;
 - door institutioneel verbinden;
 - en door vitaliseren van de wijk.
- Het direct kennen van instanties en professionals, of het indirect – via anderen of intermediaire organisaties – kennen ervan heeft een positief effect op participatie van inwoners⁵.
- Voor het stimuleren van inwonersinitiatieven bestaat geen *one size fits all* aanpak⁵.
- Onderzoek in het *Dossier Wat Werkt bij Sociaal en Gezond*⁶ van Movisie laat zien dat participatie op verschillende manieren positief bijdraagt aan (positieve) gezondheid.
- De verbinding tussen zorg en buurt beoogt het sociaal domein niet alleen goedkoper, maar ook beter te maken⁷:
 - welzijnsnetwerken en vrijwilligersinitiatieven worden zichtbaar en op maat ingericht;
 - met een groot opgebouwd netwerk in welzijn kan een sociaal makelaar vroegtijdig signaleren, wat lange, kostbare zorgtrajecten voorkomt;
 - verbetering van de leefbaarheid in de wijk door versteviging van (de signaleringsfunctie van) het wijknetwerk;
 - snelle Goudse verbanden, snelle winst door minder versnippering tussen gemeente, zorg, welzijn en vrijwilligers.
- Ook het rapport *Leren van de Stad* geeft naar Amsterdams voorbeeld veel aanknopingspunten voor de werkzame elementen van een participatie-professional, zoals een sociaal makelaar⁷.



DE SOCIAAL MAKELAAR VERBINDT EN INNOVEERT

De sociaal makelaar zorgt op twee manieren voor innovatie en vernieuwing van het sociaal domein.

- ▶ Sociaal makelaars vormen een belangrijke **schakel** binnen het sociaal domein: ze zijn onderdeel van een sociaal (wijk)team van onder andere sociaalmaatschappelijk werker en wijkverpleegkundigen. Veel gemeenten in Nederland hebben een sociaal team, maar de functie van sociaal makelaar is relatief nieuw. Waar de andere professionals zich richten op individuele casuïstiek, zorgen de sociaal makelaars voor de verbinding met de organisaties, vrijwilligers en bewoners in de wijk.
- ▶ Sociaal makelaars zijn **ambassadeurs van gekanteld werken**, waarin de focus verschuift van zorgen voor naar het bestendigen van zelfstandigheid en weerbaarheid van kwetsbare inwoners en het verbeteren van de sociale cohesie in de wijk. Eigen kracht en samenredzaamheid zijn daarin belangrijke sleutelwoorden.

succeed (सक्सी'ड्)

(Summer succeed

succeeded by his

म्हणून येणे.

success (सक्से'स्) n

successful a. यशस्व

succession (सक्से'शन्)

in quick

certificate;

11

Onderzoek

Welke elementen maken de sociaal makelaar een succes?

ONDERZOEK NAAR DE SOCIAAL MAKELAAR

- ▶ De functie van sociaal makelaar is nieuw en is in verschillende gemeenten, waaronder Gouda, nog volop in ontwikkeling. Daarom is het waardevol om kennis te verzamelen over hoe de functie wordt ingevuld en wat de toegevoegde waarde, kansen en obstakels van deze functie zijn.
- ▶ Vanuit de Academische Werkplaats Publieke Gezondheid Noordelijk Zuid-Holland is subsidie bij ZonMw verkregen voor het onderzoeken van de functie van sociaal makelaar. De gemeente Gouda, TNO, GGD Hollands Midden en Coöperatie Voortouw (de uitvoeringsorganisatie in het sociale domein) werken in dit onderzoek samen.



PARTICIPATIEF ACTIE-ONDERZOEK

- De belangrijkste methode in dit onderzoeksproject is participatief actieonderzoek. Actieonderzoek volgt een cyclisch proces, gericht op het verkrijgen van praktische kennis met behulp van sociaalwetenschappelijke methoden en technieken⁸.
- In het onderzoek is gekeken naar de functie sociaal makelaar op drie niveaus:
 - de gemeente (bestuurlijk niveau);
 - de functie (uitvoerend niveau);
 - de wijk (bewonersniveau).

Fase 1: Voorbereiding

Okt '16 – dec '16

- Wat dóet de Sociaal Makelaar?
- Hoe bevordert de sociaal makelaar inwonerparticipatie?
- Hoe kunnen de sociaal werkers en sociaal makelaar elkaar versterken?
- Hoe dragen de activiteiten van de sociaal Makelaar bij aan de doelen van de gemeente Gouda?

Fase 2: Actie-onderzoek

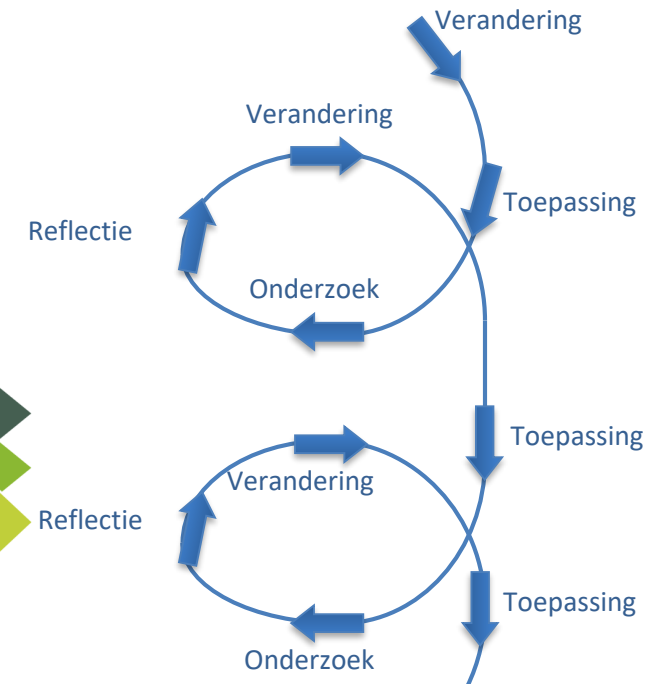
Jan '17 – dec '17

- Hoe kan de werkwijze sociaal makelaar worden verbeterd?
- Wat zijn de cruciale elementen van de werkwijze sociaal makelaar?
- Hoe wordt de werkwijze van de sociaal makelaar ervaren?
- Wat zijn belemmeringen? Wat zijn bevorderende factoren?
- Welke randvoorwaarden zijn nodig voor de borging van de werkwijze sociaal makelaar in Gouda?

Fase 3: Disseminatie

Jan '18 – maart '18

- Welke bevorderende en belemmerende factoren spelen ook een rol in andere middelgrote gemeenten?
- Welke randvoorwaarden zijn nodig voor de invoering van de werkwijze sociaal makelaar in andere middelgrote gemeenten?



De sociaal makelaar in de gemeente

Een nieuwe functie in het sociaal domein in Gouda

"Ik ben er trots op dat we in Gouda sociaal makelaars hebben als belangrijk onderdeel van ieder sociaal team."



Dimphie Meij

Strategisch adviseur sociaal domein – Gemeente Gouda

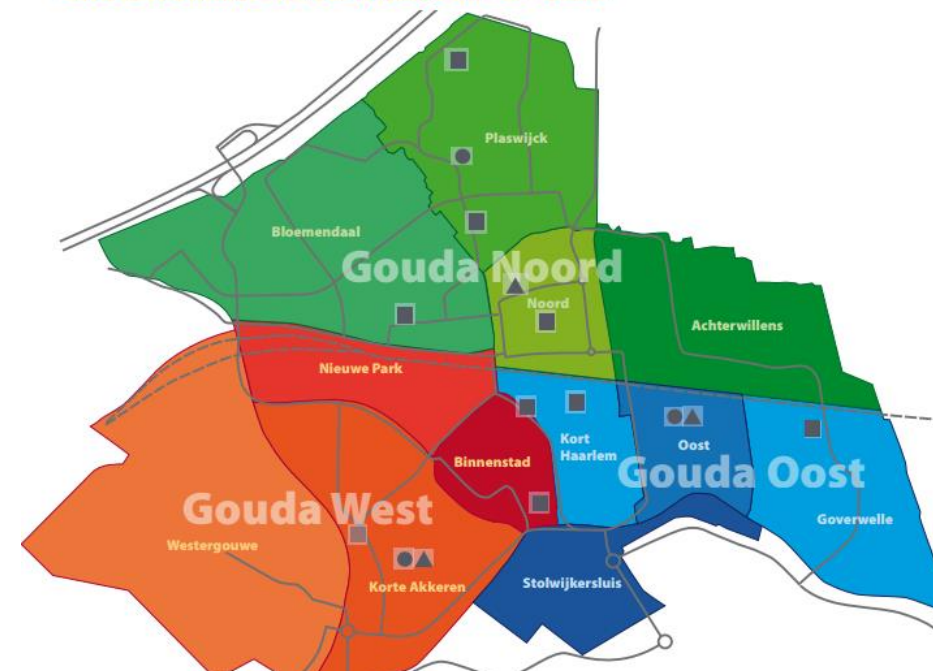
IEDEREEN DOET MEE

- *"De ambitie van Gouda is een succesvolle transitie en transformatie in het sociaal domein, waarbij we eigen kracht stimuleren, voorwaarden scheppen voor participatie en een vangnet bieden voor wie dat nodig heeft⁹."*

Vanuit dit doel is in Gouda in 2014 een pilot gestart met sociaal teams waarin ook een sociaal makelaar werkzaam is. De sociaal makelaar fungeert voor het team als schakelfunctie richting de vrijwilligers(organisaties), de informele zorg en participatiemogelijkheden in de wijk. Daar waar de sociaal werkers gericht zijn op 1-op-1 hulpverlening, richten de sociaal makelaars zich op de collectieve voorzieningen en mogelijkheden in de wijk, zowel vanuit vraag als uit aanbod.

Sinds 2015 zijn in Gouda vier sociaal makelaars ingezet als onderdeel van het gebiedsgerichte sociaal team. Sinds 1 januari 2018 is de capaciteit uitgebreid, zodat ieder team twee sociaal makelaars heeft.

Ondersteuning en Welzijn bij u in de buurt



DE OPDRACHT VAN DE SOCIAAL MAKELAAR

De sociaal makelaar heeft vanuit de gemeente Gouda nadrukkelijk de opdracht om de kracht en creativiteit van het gebied te mobiliseren en versterken. Zij doen dit door:

- ▶ de individuele vragen die bij het sociaal team komen te collectivieren en op een andere manier op te lossen dan via formele zorg en welzijn;
- ▶ het netwerk van wijkinitiatieven van buurtbewoners, vrijwilligers en verenigingen te kennen en die via het sociaal team te verbinden met andere inwoners.

SIGNALEN VAN VERMINDERD ZELFREDZAAMHEID



KANSEN VOOR PARTICIPATIE EN SOCIALE INCLUSIE



DE TOEGEVOEGDE WAARDE VAN DE SOCIAAL MAKELAAR

De sociaal makelaar heeft binnen de gemeente voor verschillende partijen een andere toegevoegde waarde.



Buurtbewoners

- Activiteiten in de buurt worden zichtbaar
- De kracht van inwoners wordt gestimuleerd
- De sociaal makelaar werkt achter de schermen



De Wijk

- Samenwerking tussen professionele en informele partners in de buurt
- Het vergroot de leefbaarheid



Het sociaal team

- Promotie van het sociaal team naar buiten
- Werken vanuit de sociale basis
- Collectivering van individuele vragen
- Bewustzijn voor gekanteld werken



Organisaties

- Preventie
- Terugdringen van versnippering
- Verbinding tussen zorg en welzijn aangejaagd door de sociaal makelaar



De Gemeente

- Oren en ogen in de wijk
- Ambassadeurs van transformatie in sociaal domein
- Kostenbesparend op professionele zorg en ondersteuning



TIPS UIT DE PRAKTIJK

Drie aspecten spelen vanuit de gemeente een belangrijke rol als het gaat om de succesvolle inzet van de sociaal makelaar.

► **De sociaal makelaars zijn onderdeel van het sociaal team**

In de gemeente Gouda zijn de sociaal makelaars onderdeel van het sociaal team. Door dicht bij de sociaal werkers te staan kunnen de sociaal makelaars heel direct de link leggen tussen de individuele vragen en problemen en collectieve mogelijkheden in de wijk. Dit draagt enerzijds bij aan de mogelijkheid hulpvragen te collectiviseren, wat zorgt voor efficiëntie van zorg. Anderzijds vergemakkelijkt het de inzet van wijkvoorzieningen door het sociaal team. De sociaal makelaars brengen bovendien een extra kantelingskracht met zich mee naar de sociaal werkers in het sociaal team.

► **De sociaal makelaars zijn werkzaam onder één coöperatie**

Onder de vlag van coöperatie Voortouw (een samenwerkingsverband van welzijns- en zorgaanbieders in de gemeente) is er in samenspraak met de gemeente Gouda gekozen voor de integrale inrichting van drie gebiedsgerichte sociaal teams. Medewerkers van het sociaal team, inclusief de sociaal makelaars, werken elk vanuit hun achtergrond in deze coöperatie samen. Dit geeft ruimte voor constructieve samenwerking vanuit het belang van de individuele cliënt en de wijk.



TIPS UIT DE PRAKTIJK (2)

- **De sociaal makelaars worden door de gemeente Gouda vrij gelaten in hoe ze hun functie vervullen**

De sociaal makelaar wordt in de gemeente Gouda vrij gelaten in hoe ze haar functie vervult. Dit is een belangrijke succesfactor voor het invullen van de functie van sociaal makelaar. Het sociaal domein en de maatschappij zijn immers steeds aan verandering onderhevig. Een blauwdruk is daarom, zo blijkt ook uit wetenschappelijke literatuur, niet wenselijk. Door hun vrije functie-invulling kunnen de sociaal makelaars flexibel inspelen op de (steeds veranderende) behoefte in de wijk en kunnen ze al lerend hun functie ontwikkelen.

Een **randvoorwaarde** hiervoor is wel dat een gemeente richting, ruimte en ruggensteun geeft en de kaders opstelt waarbinnen de sociaal makelaar kan handelen. In een vrije rol is het namelijk ook denkbaar dat de functie zó breed wordt ingevuld dat deze niet meer te overzien is. Zowel voor de makelaars zelf (werkdruk) als voor het veld van inwoners en organisaties waarin ze opereren.



De sociaal makelaar aan het werk

De werkwijze van sociaal makelaars in Gouda en de kansen en valkuilen die zij daarbij ervaren

"Ik ben van mening dat een sociale cohesie sterk is wanneer kwetsbaar en niet-kwetsbaar samen komt. Iedereen heeft wel eens kwetsbare momenten. De sociaal makelaar richt zich op alle inwoners, met focus op een inclusieve samenleving."





Berthie Melissen

Sociaal makelaar in Gouda

SOCIAAL MAKELAARS EN SOCIAAL WERKERS

De sociaal makelaar heeft in Gouda een onmisbare plaats in het sociaal team. Waar de sociaal werker op casusniveau (individueel) zaken oppakt, heeft de makelaar juist de kans om signalen uit het sociaal team te collectivieren en informeel te organiseren.

 Sociaal makelaar Collectief	Sociaal werker Individu 
Doelstelling: zelfredzaamheid van inwoners vergroten	
Verbinding zoeken tussen initiatieven (organisaties) en bewoners in de wijk met als doel om mensen, zowel kwetsbaar als niet kwetsbaar, in hun kracht te zetten.	Brede inventarisatie van de behoefte van de individuele inwoner aan de hand van zelfredzaamheidsmatrix
Werkzaam in de sociale basis in de wijk.	Biedt individuele basishulp, met inzet van sociaal netwerk en, indien nodig, door de inzet van maatwerkoplossingen.
Kanteling bijbrengen en overzicht voorliggend gebied schetsen aan het sociaal team.	Geven signalen door aan sociaal makelaars: zij kijken of ze iets op collectief niveau kunnen doen.
Geen targets.	Geen targets, wel caseload.

HET PROFIEL VAN EEN SOCIAAL MAKELAAR

De functie van sociaal makelaar vraagt om verschillende vaardigheden en talenten.

Persoon

- Creatief, denkt out-of-the-box
- Vernieuwer & verbinder
- Enthousiast, proactief, ondernemend, extravert
- Gericht op de ander, idealist, positief

Vaardigheden

- Over grenzen heen kijken, verbinder in de breedte
- Leggen van contacten, bij elkaar brengen van mensen, bemiddelen
- Communicatief en sociaal sterk
- Analytisch, multilevel schakelen
- Kunnen loslaten en eigenaarschap in de wijk kunnen laten

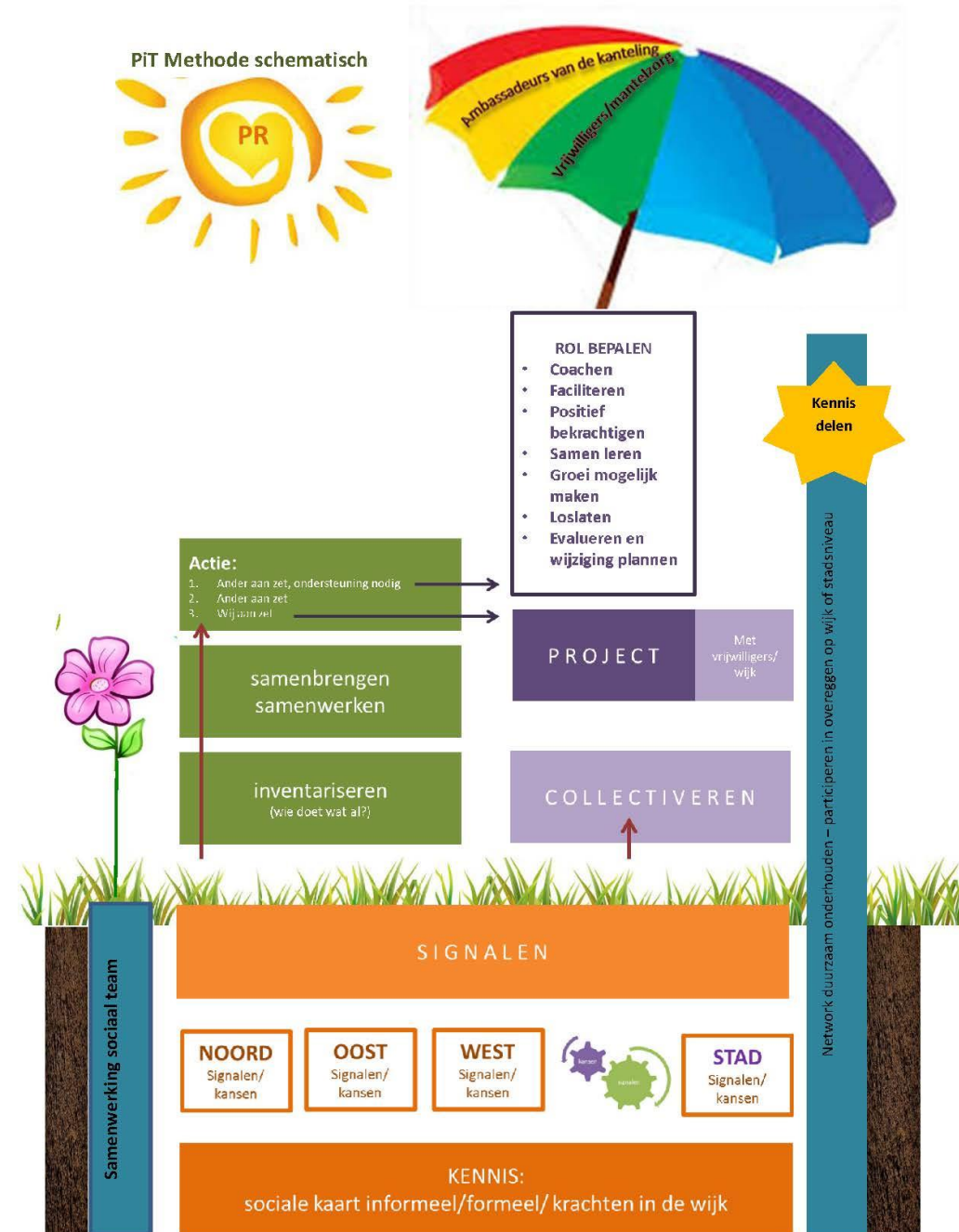
Kennis

- Vaardigheden en persoonlijkheid gaan boven vakkennis
- Kennis van de stad en sociaal domein
- Hbo geschoold



WERKWIJZE

- De sociaal makelaar richt zich op analyseren van signalen, het aanjagen, ondersteunen en faciliteren van buurtbewoners, die initiatieven (willen) nemen om de wijk te versterken.
- De werkwijze van de sociaal makelaar is te vergelijken met het werken in een tuin. **Zaaien, groei, kruisbestuiving, snoeien en onderhoud** zijn kernwoorden in de aanpak.
- Op de volgende pagina's zetten we de werkwijze van de sociaal makelaars in Gouda¹⁰ stapsgewijs uiteen.

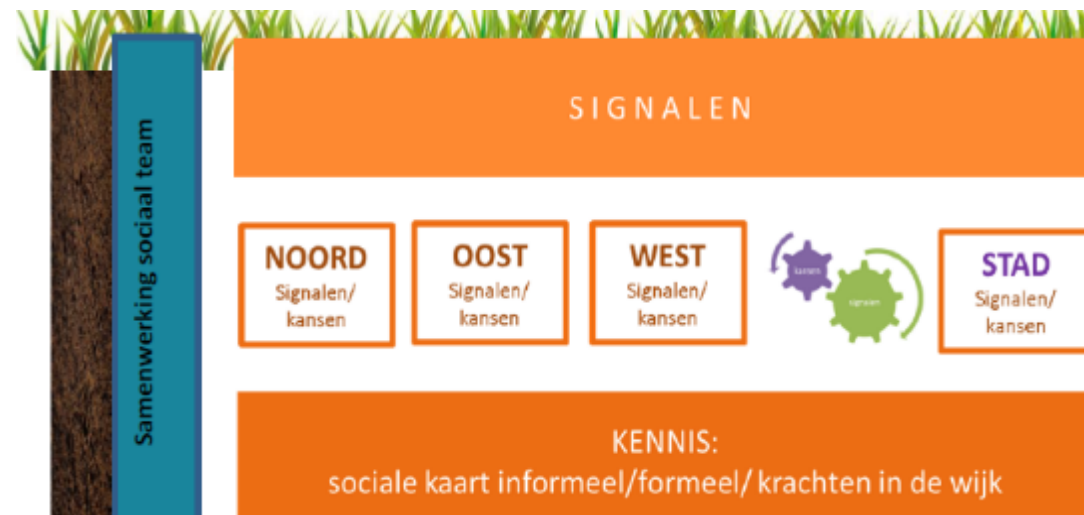


DE VOEDINGSBODEM



"De bewoners in een gebied zijn zo zelfstandig als mogelijk; iedereen heeft hierin een eigen verantwoordelijkheid. Het zelf oplossend vermogen wordt zo nodig aangesproken. De bewoners zijn met elkaar samen redzaam; er is sprake van wederkerigheid over en weer. De krachten en kansen bij bewoners worden gestimuleerd; de bewoner blijft eigenaar van het idee of de oplossing. "

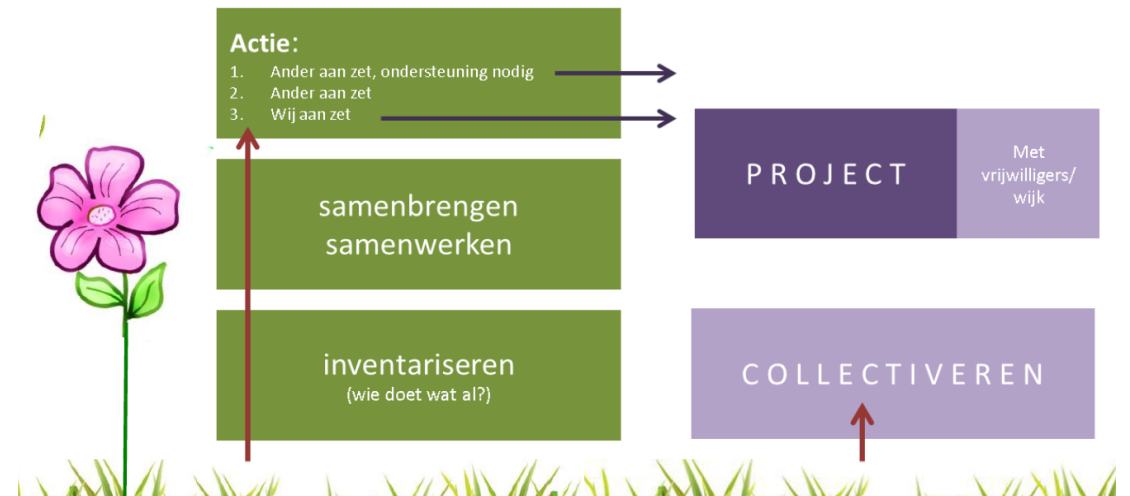
- De sociaal makelaars in Gouda zijn verankerd in het sociaal team.
- Ze hebben hun voeten in de klei in de drie gebieden (Noord, Oost, West) en de stad als geheel: zij kennen de sociale kaart, de mensen in de wijken, de problemen en de krachten.
- Door de verbinding met zowel het sociaal team als de wijk hebben zij grip op de signalen van gezondheidsachterstand en verminderde zelfredzaamheid in de wijk



TWEE ROUTES



- De sociaal makelaars in Gouda werken langs twee routes:
 - vanuit de signalen uit het sociaal team wordt gekeken naar mogelijkheden om hier collectieve en voorliggende oplossingen voor te organiseren (zie voorbeeld [Papierwinkel](#));
 - vanuit de kansen in de wijk wordt gekeken welke mogelijkheden er al zijn voor (kwetsbare) wijkbewoners om te participeren (zie [voorbeeld Kapsalon de Walvis](#)).
- De projectaanpak begint met het inventariseren van de behoefte en relevantie van een project. Daarna brengen de sociaal makelaars de juiste mensen samen: professionals, vrijwilligers, wijkbewoners en eventueel gemeente.



VERSCHILLENDE ROLLEN

- In de actiefase van een project zijn de wijk en inwoners aan zet. De makelaar moedigt aan en ondersteunt waar nodig.
- Per project en initiatief bepalen de makelaars hun rol, afhankelijk van de behoeften van de betrokkenen.
- Onderhoud van het netwerk in de wijk en in de stad maakt het mogelijk steeds nieuwe signalen en initiatieven op te pakken en kennis te delen.

Actie:

1. Ander aan zet, ondersteuning nodig
2. Ander aan zet
3. Wij aan zet

- ### ROL BEPALEN
- Coachen
 - Faciliteren
 - Positief bekrachtigen
 - Samen leren
 - Groei mogelijk maken
 - Loslaten
 - Evalueren en wijziging plannen

Kennis delen

Network duurzaam onderhouden – participeren in overleggen op wijk of stadsniveau



TIPS UIT DE PRAKTIJK (1)

De volgende aspecten in de werkwijze spelen een belangrijke rol als het gaat om de succesvolle inzet van de sociaal makelaar.

- **Een stadsbrede meewerkend teamcoach voor sociaal makelaars is essentieel om het overzicht te bewaren en kansen optimaal te benutten voor de hele stad.**

De gebiedsgerichte aanpak van de sociaal teams heeft meerwaarde. Sociaal makelaars hebben de voeten in de klei in hun gebied. Ze kennen de mensen, de vrijwilligers, het sociaal team, de problematiek en de krachten.

Een **valkuil** door deze inbedding kan echter zijn dat het lastig wordt om afstand te nemen en over de wijken heen te kijken. Een stadsbrede makelaar kan, door er een stapje vanaf te staan, het geheel aan initiatieven beter overzien en de sociaal makelaars coachen bij hun uitdagingen in de wijk. De stadsbrede makelaar kan bovendien zorgen voor borging van de werkwijze in gemeentelijke doelen of regionale samenwerking.



TIPS UIT DE PRAKTIJK (2)

► Reflectie en continue aanpassing van de werkwijze horen bij de functie.

De maatschappij en het sociaal domein veranderen voortdurend, waardoor ook de functie van sociaal makelaar zich steeds blijft ontwikkelen. Het kan een **valkuil** zijn om daar geen aandacht, tijd en ruimte aan te besteden en te veel te blijven hangen in oude successen.

TIPS

- Voor de functie bestaat geen blauwdruk. Het is essentieel dat er ruimte wordt gehouden voor het bijstellen van een plan en het lerend doorontwikkelen van de werkwijze.
- Intercollegiaal overleg! Voor doorontwikkeling is onderlinge uitwisseling tussen sociaal makelaars van belang. Het van elkaar leren en gezamenlijk reflecteren op de werkwijze zijn onderdeel van de professionalisering van de functie.
- Sociaal makelaars kunnen hun hele netwerk benutten als klankbord voor het inrichten van hun functie. Hoe kijken organisaties en instanties in de wijk naar vraagstukken rond zelf- en samenredzaamheid? Wat vinden bewoners uit de wijk zélf?

TIPS UIT DE PRAKTIJK (3)

- **Om werkdruk te beheersen zijn borging en loslaten essentieel.**

Hoe langer je als sociaal makelaar actief bent, bij hoe meer initiatieven je betrokken bent (geweest). Het kan een **valkuil** zijn om bij al deze initiatieven betrokken te blijven en deze te voeden. Met een (te) hoge werkdruk als resultaat.

TIPS

- Leg in een vroeg stadium connecties met andere organisaties en instanties die het initiatief kunnen omarmen.
- Voorkom dat je als sociaal makelaar de enige kartrekker bent.
- Communiceer vroegtijdig over je rol als sociaal makelaar en wat men kan verwachten ten aanzien van je inzet.
- Maak tijdig een plan voor het opstarten van een project, zodat je overzicht en structuur houdt.
- Wees een helper, maar geen hulpverlener: zet buurtbewoners en vrijwilligers in hun eigen kracht zodat ze het project straks zonder jou kunnen draaien.



De sociaal makelaar in de wijk

De sociaal makelaar als verbinder

"De sociaal makelaar heeft mij verbonden met anderen die hetzelfde idee hadden. Het is nu iets geworden waar vrijwilligers komen werken, mensen elkaar ontmoeten, mensen wat komen halen en mensen wat komen brengen: alleen maar tevreden en blije gezichten! De sociaal makelaar ondersteunt, geeft tips, deelt kennis, stimuleert en motiveert."

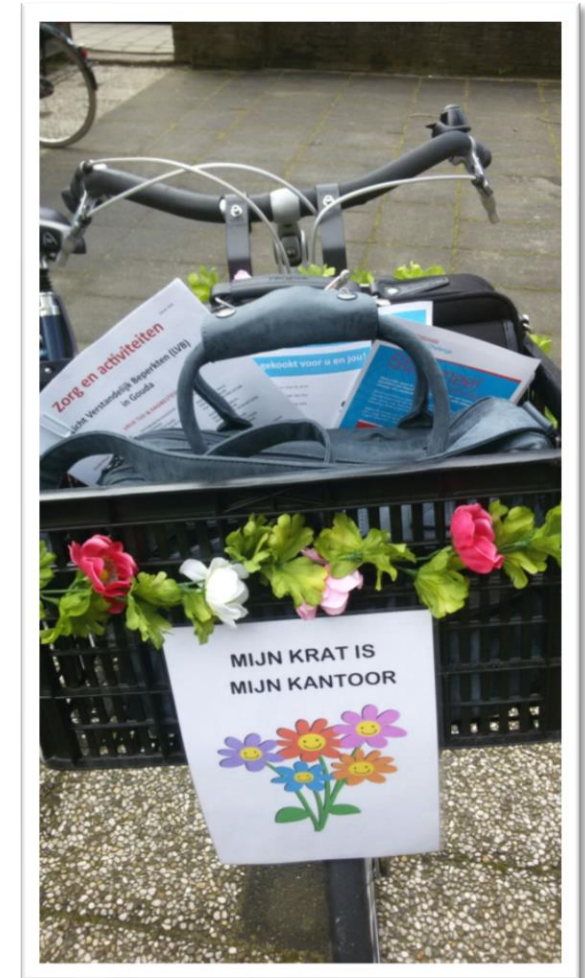


Sabiha

Vrijwilliger Weggeefwinkel Gouda

DE SOCIAAL MAKELAAR IN DE WIJK

De sociaal makelaar is de spin in het web in de wijk. Doordat de sociaal makelaars zich actief in de wijk en op straat begeven, kennen zij de organisaties, verenigingen, actieve burens, vrijwilligers, maatschappelijke instanties en belangrijke plekken in de wijk. Zij zijn daarmee tevens de ogen en oren van het sociaal team, voor de gemeente en de navigatie door de sociale kaart voor andere organisaties.



VIJF INITIATIEVEN IN BEELD

We beschrijven de rol van de sociaal makelaar in wijk- en buurtinitiatieven aan de hand van een vijftal voorbeelden uitgewerkt in tekeningen.

Kapsalon de Walvis

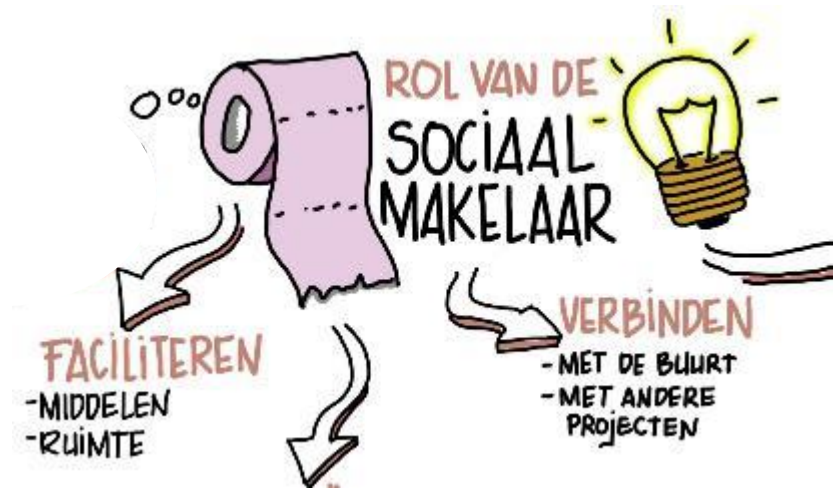
In Buurtcentrum de Walvis helpen twee kapsters op donderdagochtend om mensen met een kleine portemonnee van een goed kapsel te voorzien.

Belastinghulp

Jonge vrijwilligers helpen jongeren bij het doen van hun belastingaangifte in het Nelson Mandela Centrum in Gouda-Oost.

De Papierwinkel

Veel vragen aan het sociaal team gaan over schulden en andere financiële zorgen. Om mensen die ergens niet uitkomen op een laagdrempelige manier op weg te helpen, is de Papierwinkel gestart. Alle inwoners van Gouda kunnen bij de vrijwilligers van de Papierwinkel terecht.

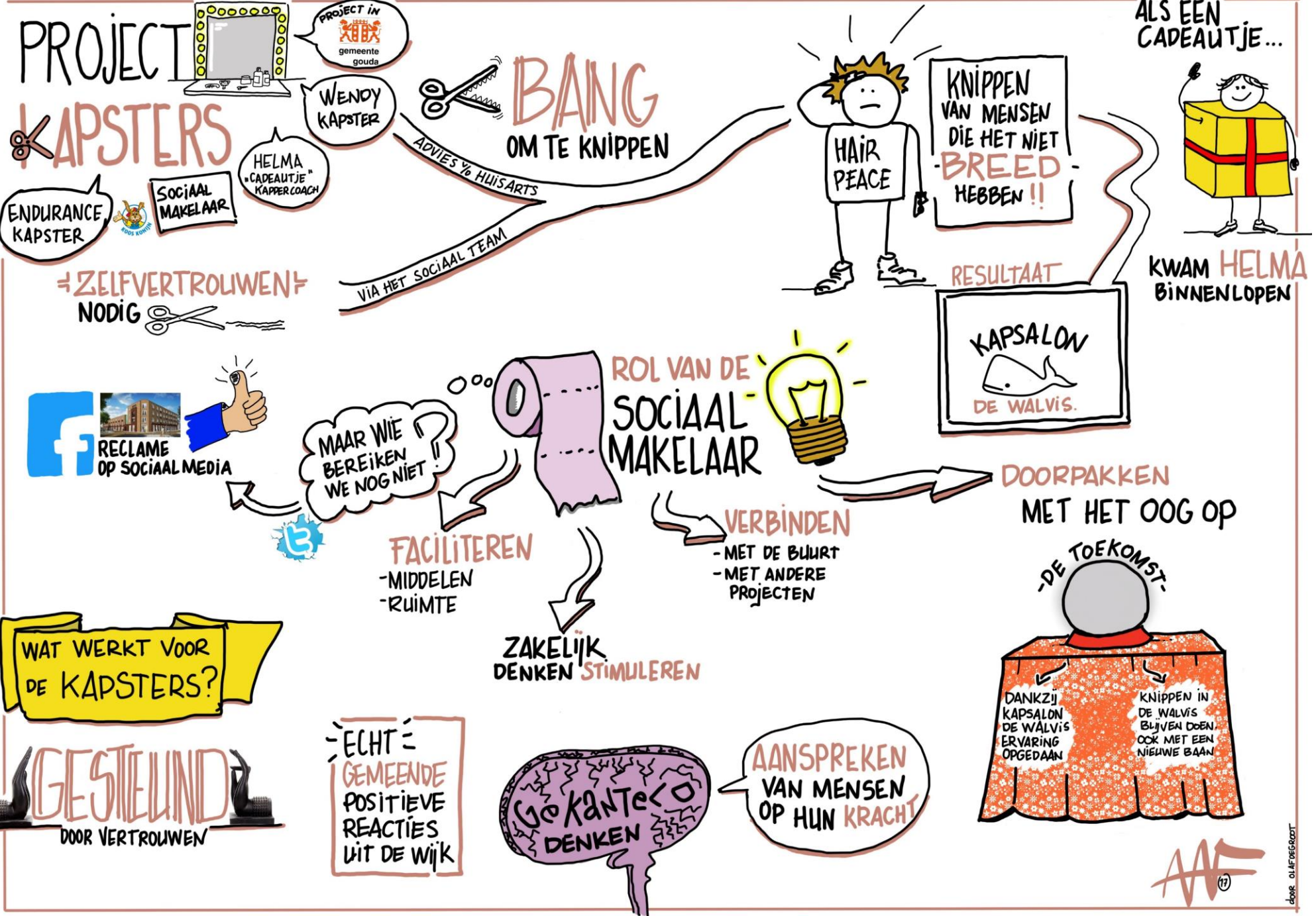


De Futseltuif

In de wijk Korte Akkeren hebben wijkbewoners zelf het initiatief genomen om een braakliggend terrein om te toveren tot buurttuin. Deze tuin is een combinatie van buurtontmoetingsplek, speeltuin en buurtmoestuin voor de wijk.

Koffietijd

Twee jonge Marokkaanse vrouwen hebben het initiatief genomen om in Gouda-Noord oudere Marokkaanse vrouwen bij elkaar te brengen en onder het genot van een kop koffie met elkaar te praten en bezig te zijn.



BELASTING HULP

SPREEKUR voor JONGEREN

SALMA & OUMAIMA



DE OOGAPPELS VAN STICHTING OOG

ER IS NIETS VOOR MIJ!!

BIJV: HULP BIJ HET INVULLEN VAN JE BELASTINGFORMULIER

VOOR JONGEREN DOOR JONGEREN

MAAR WE NEMEN ZE NIET BIJ DE HAND...

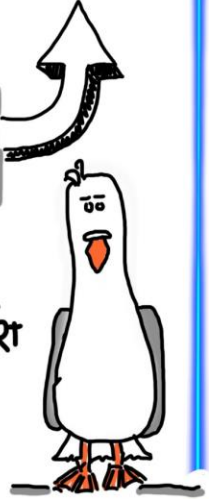
LEER MIJ HET DOEN

OOK DE OOGAPPELS ZELF MOESTEN NOG LEREN

SPOEDCURSUS BIJ DE SOCIAAL RAADSMAN

VERBINDEN

DE SOCIAAL MAKELAAR IS EEN SOORT VRIJE VOGEL



WAT DOET DE SOCIAAL MAKELAAR DAN?

FACILITEREN

KIJKEN WELKE RUIMTE ER BINNEN DE WIJK IS

VERTROUWEN BIEDEN



EVALUEREN

DOOR DE LIJNTJES KORT TE HOUDEN
WAS TUSSENTIJDIGS GOED AAN TE STUREN

EEN BEELD SCHEPSEN VAN WAT ER SPELT % Wijk



INFORMATIE BRON

COMMUNICATIE ADVISEUR

HULP BIJ HET OPSTELLEN VAN EEN GOEDE FLYER



NADENKEN!

OVER DE TOEKOMST

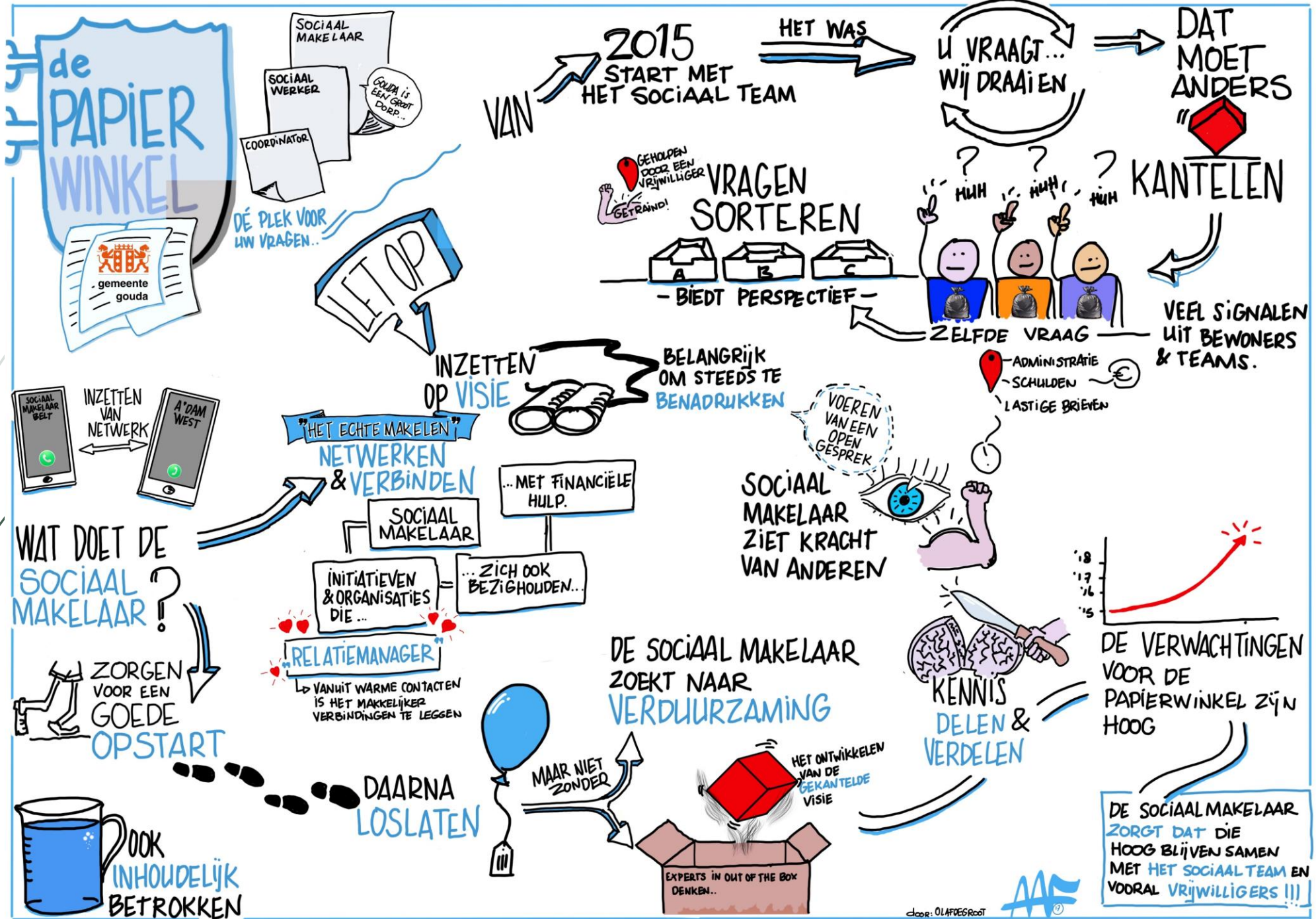
DE JONGEREN ZIJN NU ZELFREDZAAM EN KOMEN VOOR DE GEZELLIGHEID

HOE VERDER?!

DE SOCIAAL MAKELAAR STUURT JE NOOIT VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR!

VRAAGBAAK





de futseltuin



ZOEKEN NAAR ORGANISATIE...
gemeente gouda

DE SOCIAALMAKELAAR SLOOT LATER BIJ DIT INITIATIEF AAN... ZORGT VOOR EEN ANDERE ROL

EN WAT HEB JE NODIG!
PUUR FACILITEREN

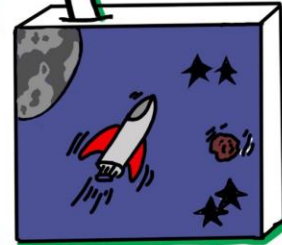
VAN BRAAKLIGGEND TERREIN MET ONKRUID NAAR BUURTTUIN... KOST WEL TIJD !!!

GOED VOORBEELD DOET VOLGEN



MET DE SCHETS NAAR GEMEENTE

SOCIAAL MAKELAAR ZORGT VOOR EEN ANDERE OPSTELLING VAN DE GEMEENTE



RUIMTE BIEDEN...

DIT PROJECT EN DE BETROKKEN VRAGEN OM EEN ANDERE MANIER VAN WERKEN...



[OM] DENKEN



HET ENTHOUSIASME VAN DE SOCIAAL MAKELAAR WERKT ERG PRETTIG



DE SOCIAALMAKELAAR FUNGEERT ALS EEN OLIEMANNETJE TUSSEN TUIN & ANDEREN

=KANS=
DE SOCIAAL MAKELAAR KAN DE "VRIJE JONGEN" HELPEN TE LATEN ZIEN WAT DE GRENZEN ZIJN

BEMIDDELAAR MET MEER POWER

HET GAAT HEEL ORGANISCH

HIER ZOU DE SOCIAAL MAKELAAR NOG MEER KUNNEN BETEKENEN...



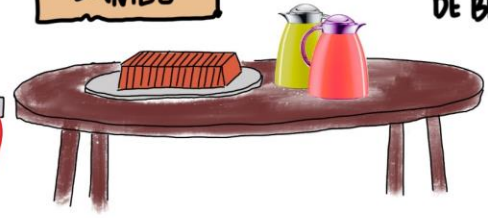
"BURGER PARTICIPATIE" SAMENWERKING MET GEMEENTE 2.0

KOFFIETIJD



EEN PLEK VOOR DE "OUDERE" DAMES

YOGA LESSEN IEDERE DINSDAG!!
gemeente gouda



KOFFIETIJD: EEN PLEK OM IN CONTACT TE KOMEN MET DE BUITENWERELD



OOK OM DE HERSENEN TE TRAINEN



ZE WILLEN WEL VOOR IETS KOMEN

WAT IS DE ROL VAN DE SOCIAAL MAKELAAR?

VERBINDEN



MET HET WIJK-CENTRUM

MAAR OOK



WANT KOFFIETIJD IS VAN & VOOR DE WIJK!!

SPORTEN

LEREN

KOKEN



DE ACTIVITEITEN ZIJN HET BELANGRIJKST

ZOEKEN!



NAAR

VRIJWILLIGERS



VRAGEN STELLER



NETWERKER



HELPT OM DE PUNTJES MET ELKAAR TE VERBINDEN.....

DE SOCIAAL MAKELAAR IS EEN HULPLIJN

STIMULEREN



DE DAMES HELPEN OM NIEUWE INITIATIEVEN TE NEMEN



OP WEG NAAR STEEDS MEER IMPACT IN DE WIJK!

ADVISEUR!

EEN AANVRAAG DOEN BIJ DE



WANT ACTIVITEITEN EN DOCENTEN ZIJN NIET GRATIS!

GoudApot

De pot voor alle Goudse initiatieven

HET IS EEN GOED BEGIN



KOFFIETIJD DRAAGT BIJ AAN DE KWALITEIT VAN DE WIJK



TIPS UIT DE PRAKTIJK (1)

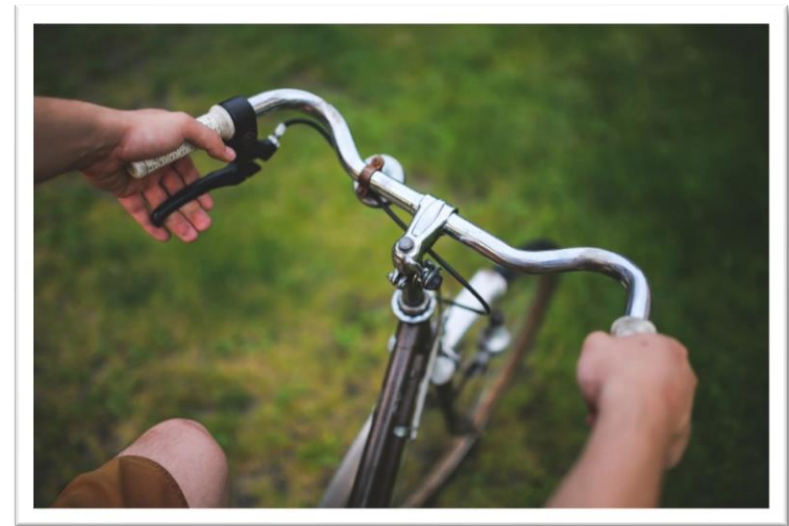
► Leg eigenaarschap in de wijk

Zorg dat de motivatie en ideeën van de initiatiefnemers van buurtprojecten altijd leidend zijn, en blijven. De sociaal makelaar ondersteunt, faciliteert, inspireert en waardeert, maar wordt nooit de trekker van een initiatief.

Het kan een **valkuil** zijn, dat door toch te veel de leiding te nemen buurtbewoners gaan leunen op jouw inzet. Dit beperkt de kracht van de wijk en er blijft minder tijd over voor het maken bij andere initiatieven.

TIPS

- Maak vooraf duidelijk wat de rol van de sociaal makelaar is.
- Accepteer dat buurtbewoners een eigen invulling geven aan initiatieven: inwoners en vrijwilligers bepalen het ritme.
- Durf ook te stoppen met een initiatief als het eigenaarschap en draagvlak in de wijk niet sterk genoeg blijken te zijn.





TIPS UIT DE PRAKTIJK (1)

► Borg de waardering van vrijwilligers

Het steunen en waarderen van buurtbewoners die vrijwilligerswerk doen zijn nodig om te zorgen dat zij betrokken en gemotiveerd blijven⁴. De sociaal makelaars raken echter na verloop van tijd wat meer op de achtergrond van initiatief waardoor zij niet meer de dagelijkse steun en toeverlaat kunnen zijn van de vrijwilligers.

Het kan **een valkuil** zijn dat een buurtbewoner of vrijwilliger hulp biedt omdat jij het vraagt. Als de sociaal makelaar vervolgens afstand neemt, kan het zijn dat de vrijwilliger ook minder betrokkenheid toont.

TIPS

- Maak vooraf duidelijk wat jouw rol en betrokkenheid nu en in de toekomst zullen zijn.
- Zoek in het netwerk naar vrijwilligersorganisaties die de waarderende en begeleidende rol over willen nemen van de betreffende buurtbewoners.
- Betrek de vrijwilligersorganisaties in de wijk vroegtijdig bij een initiatief om te kijken of zij vanaf de start vrijwilligers kunnen laten aanhaken.

De sociaal makelaar in andere gemeenten

De overdraagbaarheid van de lessen uit Gouda

RANDVOORWAARDEN VOOR DE INZET VAN SOCIAAL MAKELAARS IN ANDERE GEMEENTEN

De inzet van de sociaal makelaar in het sociaal team in Gouda biedt een kansrijke aanpak voor het bevorderen van inwonerparticipatie als inclusief onderdeel van integraal gezondheids- en welzijnsbeleid. Een aanpak die mogelijk ook interessant en toepasbaar is in andere (middelgrote) gemeenten.

Tot besluit van deze handreiking gaan we in op de randvoorwaarden en de afwegingen voor andere gemeentes met betrekking tot de inzet van de sociaal makelaar:

- de sociaal makelaar in het sociaal team;
- kanteling van het sociaal team;
- de sociaal makelaar, de opbouwwerker en de gebiedsregisseur;
- de sociaal makelaar in kleine, middelgrote en grote gemeenten.

DE SOCIAAL MAKELAAR IN HET SOCIAAL TEAM

In de gemeente Gouda zijn de sociaal makelaars onderdeel van het sociaal (wijk)team. In andere gemeenten staat de sociaal makelaar soms los van het sociaal team. De focus ligt hier bijvoorbeeld alleen op het aanwakkeren van de kracht van inwoners en/of op vrijwilligerswerk, maar niet op de aansluiting met formele zorg en welzijn via het sociaal team.

De sociaal makelaars als onderdeel van het sociaal team heeft voordelen en nadelen.



- Het draagt bij aan het collectiveren van hulpvragen op zorg en welzijn.
- Het vergemakkelijkt de inzet van wijkvoorzieningen vanuit het sociaal team (meer integrale aanpak).



- De sociaal makelaars moeten hun tijd over meerdere doelen en netwerken (zowel formele zorg en welzijn, als informele buurtnetwerken) verdelen.
- De sociaal makelaar is voor het succes van de functie mede afhankelijk van de mate van kanteling van het sociaal team, wat extra inspanning kan vragen van de sociaal makelaar.

KANTELING VAN HET SOCIAAL TEAM

Een belangrijke randvoorwaarde voor de meerwaarde van de inzet van de sociaal makelaar in het sociaal team is gelegen in de structuur van het sociaal team. Er zijn twee aspecten die mede bepalen of een gemeente al dan niet “klaar is” om de inzet van de sociaal makelaar te borgen.

- ▶ **Een wijkgerichte aanpak:** de sociaal (wijk)teams moeten al daadwerkelijk gepositioneerd zijn in de wijk. Wanneer dit nog niet het geval is, zijn de structuur en de organisatie er nog niet klaar voor om de doorontwikkeling van wijkgericht naar preventie en nulde lijn en voorzieningen in de wijk te maken.
- ▶ **Gekanteld denken en werken:** de kanteling betekent voor veel gemeenten een cultuuromslag in de manier van werken van het sociaal team waarbij inzet van de eigen kracht van inwoners én hun omgeving en het gebruik van algemene voorzieningen (nulde lijn) centraal staan. Hoewel de inzet van sociaal makelaars deze kanteling bevordert, is een bepaalde mate van kanteling ook bij de sociaal werkers een randvoorwaarde om de inzet van de sociaal makelaar van toegevoegde waarde te laten. De kanteling is bovendien sterk afhankelijk van de kracht van inwoners en initiatieven in de wijk.

DE SOCIAAL MAKELAAR, DE OPBOUWWERKER EN DE GEBIEDSREGISSEUR

Gouda heeft gekozen voor een gebiedsgerichte aanpak. In het gebiedsnetwerk werken de sociaal makelaar en de gebiedsregisseur nauw samen. Er zijn in Gouda geen opbouwwerkers actief.

De sociaal makelaar, de gebiedsregisseur en de opbouwwerker kennen in hun werkveld verschillen en overeenkomsten. De sociaal makelaar onderscheidt zich doordat deze faciliterend te werk gaat en de eigen regie bij de partijen en buurtbewoners laat, daar waar de opbouwwerker en de gebiedsregisseur meer organiseren en coördineren en daarmee directer sturing geven aan (formele) partijen in de stad.

	Sociaal Makelaar	Gebiedsregisseur	Opbouwwerker ¹¹ (niet in Gouda)
<i>Structuur</i>	Werkzaam in sociaal team en/of welzijnswerk	Werkzaam bij de gemeente	Werkzaam in het welzijnswerk of gemeente
<i>Aandachtsgebied</i>	Samenredzaamheid, zelf organiserend vermogen	Leefbaarheid en veiligheid	Samenlevingsopbouw
<i>Belangrijkste netwerkpartners</i>	Sociaal team, vrijwilligersorganisaties, informele netwerken, inwoners, woningcorporaties, gemeente	Gemeente, woningcorporaties, politie en justitie, formele netwerken, inwoners	Welzijnsorganisaties, gemeenten, woningcorporaties, politie en justitie, sport, onderwijs, inwoners
<i>Werkwijze</i>	Faciliteren, ondersteunen, mobiliseren, aanjagen	Regie, organiseren, coördineren, aansturen	Regie, coördineren, organiseren, wijkmanagement

DE SOCIAAL MAKELAAR IN KLEINE, MIDDELGROTE EN GROTE GEMEENTEN

De dynamiek in het werk van de sociaal makelaar wordt mede bepaald door de omvang van de gemeente waarin zij worden ingezet. Ten opzichte van middelgrote gemeenten zien we de volgende verschillen met kleine en grote gemeenten:

- ▶ **dorpskernen** zijn vaak cohesiever dan middelgrote gemeenten: mensen kennen elkaar waardoor vrijwilligerswerk en samenredzaamheid vaak vanzelfsprekender zijn. Er is makkelijker inmenging van het bedrijfsleven doordat bedrijven zich verbonden voelen aan de kernwaarden van het dorp;
- ▶ **grote gemeenten** hebben vaak een veel omvangrijkere sociale kaart van partijen, organisaties en instellingen. Hierdoor is het waarschijnlijker dat versnippering optreedt en dat er meer inspanning nodig is verbinding te realiseren. Dit kan bovendien een stadsbrede aanpak en de intervisie tussen professionals uit verschillende wijken bemoeilijken.

Ondanks deze verschillen kan de inzet van de sociaal makelaar in zowel middelgrote, als kleine en grote gemeenten zeer kansrijk zijn. De werkwijze van de sociaal makelaar in Gouda, inclusief successen en valkuilen, wordt in het onderzoek door andere gemeenten goed herkend.

REFERENTIES

- 1: Toespraak troonrede 2013 .
- 2: Huber et al. Positieve gezondheid, 2012.
- 3: Movisie, infographic Sociale (wijk)teams in beeld, 2016 .
- 4: Movisie, Dossier Wat werkt bij Sociaal en Gezond, 2016.
- 5: Van de Wijdeven et al. Actief burgerschap: lijnen in de literatuur, 2013.
- 6: Brussel et al. Visie op sociaal makelaar in Gouda in het nieuwe sociale domein, 2016.
- 7: Van Vliet et al. Leren van de stad. Samen werken aan de buurt 2012.
- 8: Migchelbrink, De Kern van Participatief Actieonderzoek, 2016.
- 9 Beleidsnota Iedereen doet mee 2014.
- 10: Melissen, Werken met PIT – Sociaal Makelaars, 2016.
- 11: Movisie, Competentieprofiel Opbouwwerker, 2010.

Colofon

Deze handreiking is één van de resultaten van een door ZonMw gesubsidieerd onderzoek naar de sociaal makelaar als de verbinder tussen zorg, welzijn en wijkinitiatief. De gemeente Gouda, TNO, GGD Hollands Midden en Coöperatie Voortouw (de uitvoeringsorganisatie in het sociale domein) werken in dit onderzoek samen.

Auteurs:

Marloes van der Klauw & Martine van Egmond (TNO)

Publicatiedatum:

April 2018

Beeld omslag:

Nico Plasmeijer

Tekeningen p.36 / 40:

Olaf de Groot

Meer informatie over de Sociaal makelaar in Gouda?

Berthie Melissen

B.Melissen@Sociaalteamgouda.nl



ZonMw