

Terugblik op symposium 13 juni 2024

# Zien, luisteren en helpen in het sociaal domein: wat vraagt dit van gemeenten?

**Het is voor gemeenten nog steeds een uitdaging om iedereen die hulp en ondersteuning nodig heeft, te bereiken. Hoe kan dat beter? Hier organiseerde het Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP) op 13 juni 2024 samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en Movisie een symposium over. Bij die gelegenheid presenteerde het SCP ook de resultaten van nieuw onderzoek over dit onderwerp.**

‘Allereerst: wat is jullie functie?’ De vingers van de deelnemers in de volle zaal van het SCP-gebouw in Den Haag gaan de lucht in als dagvoorzitter Marcel Ham (programmamaker bij Movisie en hoofdredacteur van het Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken) de functies noemt: gemeenteraadsleden, wethouders, beleidsmakers, ervaringsdeskundigen, uitvoerend professionals en actieve burgers. Een gevarieerde vertegenwoordiging die zich gaat buigen over de vraag hoe gemeenten inwoners die zorg en ondersteuning nodig hebben beter kunnen bereiken.

## Heftige consequenties

SCP-directeur Karen van Oudenhoven-van der Zee schetst in haar openingswoord de urgentie van het probleem. Wat er gebeurt er als gemeenten er onvoldoende in slagen bepaalde inwoners te bereiken die hulp en ondersteuning nodig hebben? ‘Die consequenties kunnen groot zijn. De problemen van mensen kunnen verergeren als hulp uitblijft, bijvoorbeeld bij schulden- of drugsproblematiek. Dat geldt niet alleen voor mensen die er zelf steeds slechter aan toe zijn, maar het heeft ook effect op mensen in hun directe omgeving.’



Inger Plaisier, onderzoeker van het SCP, krijgt vervolgens de vloer om de belangrijkste resultaten van het verschenen SCP-rapport [Zien, luisteren en helpen](#) toe te lichten. Het onderzoeksrapport is een vervolg op de publicatie [Gezien, gehoord en geholpen willen worden](#). Daarin stond de leefwereld van mensen centraal die moeite hadden om passende ondersteuning uit het sociaal domein voor hun problemen te vinden en krijgen. Het vervolgrapport, *Zien, luisteren en helpen*, gaat in op wat gemeenten kunnen verbeteren aan het bereik. Het vandaag verschenen rapport zoomt kortom in op de systeemwereld.

Plaisier schetst dat ze met haar mede-onderzoekers drie gemeenten onder de loep heeft genomen. 'We hebben onderzoek gedaan bij gemeenten die al volop bezig zijn om zichtbaar te maken welke zorg en ondersteuning ze hun inwoners kunnen bieden.' Daarbij hebben ze alle drie andere accenten in het beleid dat ze voeren, voegt ze eraan toe.

De eerste gemeente legt sterk de nadruk op eigen verantwoordelijkheid van de inwoner. 'Daar is één groot digitaal loket leidend en vertrouwt men erg op de lokale gemeenschap.' In de tweede gemeente ligt het accent op 'wij zijn er voor iedereen en inclusiviteit', vervolgt Plaisier. 'Daar is het aanbod georganiseerd in de vorm van hulp en ondersteuning op openbare plekken.' De derde gemeente ten slotte, 'zet de beweging in naar de voorkant'. Die beweging manifesteert zich onder meer in uniform opererende wijkteams met herkenbare logo's. 'Daar worden mensen geholpen om zo snel mogelijk weer zichzelf te redden en het zelf op te lossen.'

## Aanbod loket is niet voldoende

Plaisier en haar mede-onderzoekers destilleerden uit het onderzoek bij de drie gemeenten dat er aannames achter het beleid schuilen. De zelfredzaamheid van inwoners wordt vaak overschat, stelt ze. 'De gedachte is bijvoorbeeld dat mensen zelf om ondersteuning komen vragen, op elkaar letten en na kortdurende hulp hun leven snel weer op de rit hebben.' Er is dus sprake van een kloof tussen leefwereld en systeemwereld, voegt ze toe.



*SCP-onderzoeker Inger Plaisier licht het onderzoek toe*

Plaisier: 'Gemeenten denken dat mensen rationeel denken. En dat als ze hulp nodig hebben, ze actie ondernemen. Maar we moeten niet vergeten dat mensen emotioneel zijn, de overheid soms niet vertrouwen, bang zijn dat ze een formulier verkeerd invullen en een boete krijgen. Of dermate in de sores zitten dat ze niet tot actie in staat zijn.'

Plaisier en haar co-onderzoekers adviseren gemeenten om dan ook niet langer uit te gaan van het gebruik van loketten of voorzieningen, maar veel meer te redeneren en te opereren vanuit het actief bereiken van mensen die hulp nodig hebben. Een perspectiefwissel dus. Nadenken over bereik stimuleert beleidsmakers en hulpverleners om actiever op zoek te gaan naar mensen die niet zelf de weg naar ondersteuning zoeken of kennen. Door te denken vanuit bereik wordt het bovendien belangrijker om te luisteren naar de behoeften van mensen en de ondersteuning daarbij aan te laten sluiten. Het is dan niet voldoende om de dienstverlening alleen aan te bieden via een loket.

## De kracht van taal

Marcel Ham peilt vervolgens bij de panelleden die later in de middag met elkaar in debat gaan hun eerste reactie op het rapport. Dat zijn respectievelijk Marjolein Moorman (wethouder Amsterdam), Cathalijne Dortmans (wethouder Helmond), Peter Heijkoop (wethouder Dordrecht) en Marco Pastors (directeur Nationaal Programma Rotterdam-Zuid). Wat spreekt hen aan of: waar hebben ze kritiek op?

Pastors: 'wat in het rapport staat weten we misschien al. Maar het verschijnen ervan is een impuls om nu de stappen te zetten die nodig zijn.' Moorman sluit zich daarbij aan. 'Ik dacht: "dit weten we toch allemaal al?" Maar daarom is het zo'n goed rapport. Omdat het zoveel blootlegt. Over bijvoorbeeld de rationele burger die zelf maar naar het loket moet komen voor hulp.' Ze hekelde de beleidsnota's en begrotingen waarin staat: we verwachten een bereik van 70 procent. 'Dan denk ik: oei, als je 100 procent bereikt, heb je dus een gat in de begroting. Je moet altijd van 100 procent uitgaan. Daar hebben mensen recht op.'



Peter Heijkoop (l) en Marjolein Moorman (r)

Dortmans zegt dat zij, van huis uit taalkundige, gelooft in de kracht van taal. 'Als je de beweging maakt van aanbod naar bereik, heeft dat veel betekenis. Als je meer op die manier te werk gaat, gaat dat zeker effect sorteren.' Ze heeft echter ook een aanvulling op het rapport. Bereik is niet alles, stelt ze. 'Soms spreek ik hulpverleners die er wel in slagen mensen te bereiken maar dat het dan vervolgens stopt vanuit de redenering: die persoon had geen hulpvraag'. Die houding zal volgens haar moeten veranderen om mensen die hulp en ondersteuning nodig hebben maar geen expliciete hulpvraag, toch te kunnen helpen.

Heijkoop vindt het aansprekend dat het rapport aanspoort om 'van binnen naar buiten' te gaan werken. 'Daar hebben we nog heel veel werk in te verzetten. We moeten ons echt nog veel meer realiseren dat er ook veel inwoners niet zelf in staat zijn om gebruik te maken van allerlei regelingen.'

## Een beetje boos



Reactie uit de zaal: Marc Räkera van Stichting Erop Af!

Marc Räkera van de Stichting Erop Af! reageert vanuit de zaal op het SCP-onderzoek. Het credo 'werk niet vanuit aanbod maar ga erop af' hanteert zijn stichting al 35 jaar, zo stelt hij. En met succes. Hij schetst dat mede door de methodiek van Erop Af! het aantal huisuitzettingen vanwege schuldenproblematiek sterk is verminderd. 'Door met mensen een relatie aan te gaan en ze actief te benaderen.' Räkera: 'Deze werkwijze kan je ook in het sociaal domein inzetten. De systematiek van outreachend werken hebben we immers allang in huis!'

Plaisier: 'Dat klopt. Toch zeggen veel hulpverleners die we hebben gesproken: "we zouden wel op die manier wel willen werken, maar we hebben niet genoeg middelen om iedereen te kunnen bereiken." Räkera: 'De kosten gaan voor de baat uit.'



## Met elkaar in gesprek over...

Als intermezzo tussen de twee plenaire sessies staan Ontwerpsessies op het programma. In de sessies gaan alle deelnemers actief aan de slag. In vier groepen buigen ze zich over een afzonderlijke opdracht en komen gezamenlijk tot ideeën en oplossingsrichtingen die kunnen bijdragen om het vraagstuk van vanmiddag te kraken. Social designer Tabo Goudswaard introduceert vooraf de spelregels die bevorderen dat de ideeën vrijelijk opborrelen. De vier groepen gaan in gesprek over de volgende vier richtingen:

1. **Doe een wens** - Wat als inwoners van jouw gemeente zelf mogen bepalen waar ze in ondersteund willen worden?
2. **Verzin een smoes** – Wat als hulpverleners met een smoes bij inwoners langsgaan om te kijken of ze ondersteuning nodig hebben?
3. **Top-600** – Wat als de gemeente een Top-600 samenstelt van mensen die beslist ondersteund moet worden; wie moeten daar dan in staan?
4. **Rollenruil** – Wat als je elke maand de rol van iemand in jouw gemeente mag overnemen?



Aan het eind van de Ontwerpsessies krijgen de deelnemers gelegenheid om een brief te schrijven gericht aan iemand (bijvoorbeeld een naaste collega) over wat hen in de sessie heeft aangesproken en wat het bijvoorbeeld verdient om in een pilot in de gemeenten te worden uitgezet. De brieven kunnen meteen daarna op de bus worden gedaan in de zogenaamde 'Bereik-brievenbus': een doorzichtige brievenbus die staat opgesteld in de zaal.



De gespreksleiders van de vier Ontwerpsessies, samen met ervaringsdeskundigen en Social designer Tabo Goudswaard

## ‘Totaal cynisch’

Na de Ontwerpsessies is het tijd voor het afsluitend panelgesprek. Ham houdt de vier panelleden de eerste stelling voor. Die is prikkelend en tegendraads geformuleerd: *een omslag naar bereik werkt een luie samenleving in de hand*. Cathalijne Dortmans vindt het een cynische stelling. ‘Er spreekt wantrouwen uit dat de overheid in mensen heeft.’ Ze is het er niet mee eens en wil iets anders aankaarten: voor wie is de zorg en hulp nou eigenlijk bedoeld?’ Haar ervaring is dat in de meest welvarende wijk van Helmond het zorgaanbod het grootst is. Mondige mensen met goede inkomens die het goed voor zichzelf weten te regelen. ‘Maar degenen die niet zo mondig zijn, vinden dat een stuk ingewikkelder. En dat vraagt dus professioneel gewoon verschillende benaderingen.’ Marjolein Moorman is het met haar collega uit Helmond eens over de stelling (‘totaal cynisch’). Ze vindt: ‘De overheid moet goed nadenken over wie ze wil bereiken’, zegt ze in navolging van Dortmans. ‘We zijn er volgens mij voor de meest kwetsbare mensen.’



Panelgesprek met (vlnr): Peter Heijkoop, Marjolein Moorman, Cathalijne Dortmans en Marco Pastors.

Marco Pastors vindt het tijd voor een tegengeluid. Hij vindt dat we de overheid niet moeten problematiseren en mensen onnodig tot slachtoffer maken. ‘Het is een coproductie. De overheid moet tegen burgers zeggen: ‘wij hebben van alles om jullie te helpen maar jullie moeten er zelf ook wat voor doen’. Die coproductie stelt je ook in staat om tegen de rijkere inwoners te zeggen: u moet het zelf een beetje uitzoeken.’

‘Je moet niet ieder het gelijke geven maar het zijne geven’, vult Peter Heijkoop aan. ‘We moeten oppassen dat we de overheid niet te groot gaan maken. Het gevaar is dat je initiatieven vanuit de gemeenschap daarmee platslaat.’ Hij voert ter illustratie van deze stellingname de schoolmaaltijden aan. ‘Wij waren daar in Dordrecht al fors mee bezig voordat men landelijk wakker werd en het top-down werd georganiseerd vanuit ministeries. Het beroerde is dat de regeling nu landelijk is afgeschaft en wij de doodgebloede lokale initiatieven maar weer moeten zien te reactiveren.’



## Vuurtje

Dagvoorzitter Ham stookt het vuurtje nogmaals op: waarom niet eropaf, we weten toch allang dat dit werkt? Volgens Pastors zitten de blokkades in de institutionele wereld. 'We hebben het met zijn allen veel te ingewikkeld gemaakt.' Hij schetst hoe in Rotterdam-Zuid nu op scholen een effectief hulp- en ondersteuningsaanbod is opgetuigd. 'De scholen zijn nu een belangrijke vindplaats. Maar dat is niet zonder slag of stoot gegaan. Daar hebben we twaalf jaar over gedaan.'



Ten slotte reageren de panelleden op een tweede stelling: *Sluit alle loketten, ga naar de mensen toe*. Heijkoop benadrukt bij de bespreking van deze stelling het eerder door Pastors aangehaalde belang van scholen als vindplaats. Dortmans over de stelling: 'De vraag is wat je onder een loket verstaat. Een school kan ook een loket zijn en een bewonersinitiatief ook.'

Een deelnemer in de zaal zegt de rol van informele zorg en hulp te missen in het debat. Die kunnen een waardevolle toevoeging zijn.

Pastors: 'Ja, maar er zijn nogal wat wijken, bijvoorbeeld bij ons in Rotterdam-Zuid waar die sterke netwerken er niet zijn. Daar zijn mensen die iets kunnen betekenen voor iemand anders met een lampje te zoeken.'

## Niet te krampachtig

Moorman haalt de coronaperiode aan. Tijdens de pandemie ontstonden in Amsterdam en veel andere gemeenten voedselinitiatieven, vertelt ze. Normaal gesproken financiert de overheid voedsel niet. 'Corona maakte dat allemaal anders. We zijn die informele initiatieven toen toch gaan financieren. Dat gaf ons ook de mogelijkheid om de aansluiting tussen het formele en informele netwerk te vergroten.' Heijkoop haakt hierop aan. 'Hierop kunnen we nog veel winst boeken.' Hij haalt aan in coronatijd een discussie te hebben gevoerd met zijn collega's in het college in Dordrecht. Die ging over een kleine financiering van kerken – die het nodige zorg en ondersteuning en voedselhulp boden - door de overheid. 'Natuurlijk, je hebt de scheiding van kerk en staat. Maar de kerken zijn een systeempartij die een belangrijke krachtbron in de gemeenschap. Ga daar dus niet te krampachtig mee om.'

