******

***Groepswerk binnen Sociaal Raadslieden***

Een onderzoek naar de wijze waarop groepswerk kan worden aangeboden binnen de afdeling Sociaal Raadslieden.



**Hogeschool Leiden Opleiding
 Sociaal Juridische Dienstverlening**

Onderzoeker: Shirley van Leeuwen s1075808 21 juni 2016

Voorwoord

Bijna één jaar ben ik werkzaam als professional binnen welzijnsorganisaties. Hier heb ik te maken met cliënten die niet over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om van de juiste wet-en regelgeving gebruik te maken. Ik ben ervan overtuigd dat sommige cliënten dit ook niet kunnen leren, echter sommige cliënten kunnen dit wel leren.

Dit onderzoek was voor mij een leerproces. Het heeft mij namelijk een andere kijk gegeven op de zelfredzaamheid van cliënten. Cliënten kunnen zelf meer dan ik had verwacht. Het heeft mij een andere kijk gegeven op cliënten, maar met name op de professionals.

Dit onderzoeksrapport is tot stand gekomen met behulp van verschillende organisaties. Allereerst wil ik mijn begeleidster vanuit Kontext bedanken voor het meedenken met dit onderzoek. Daarnaast heeft zij ervoor gezorgd dat ik over de juiste stukken kon beschikken.

Verder wil ik de Sociaal Raadslieden van Stichting ABC, PuurZuid en MaDi bedanken voor hun welwillendheid betreft het afnemen van de interviews.

Ook mijn afstudeerbegeleiders vanuit Hogeschool Leiden wil ik bedanken voor de opbouwende kritiek en begeleiding.

Shirley van Leeuwen

Uithoorn, 24 mei 2016

Inhoudsopgave

1. Samenvatting 5

2. Inleiding 6

 2.1 Aanleiding en achtergrond 6
 2.2 Afbakening van het probleem 9
 2.3 Doelstelling en vraagstelling 9
 2.4 Leeswijzer 11

3. Methode 12
 3.1 Keuze en verantwoording van methoden 12

 3.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens 14
4. Juridisch kader 16
5. Maatschappelijk kader 24

6. Resultaten - interviews 29
 6.1 Ervaringen van Sociaal Raadslieden van Stichting ABC, 29
 Stichting Madi en Stichting PuurZuid.
 6.2 Ervaringen en wensen van Sociaal Raadslieden van Kontext. 36
 6.3 Ervaringen van maatschappelijk werker van Kontext. 39

7. Resultaten- observaties 41
 7.1 Observatie bij PuurZuid op 23 maart 2016 41
 7.2 Observatie bij Stichting ABC op 4 april 2016 43

 7.3 Observatie bij Stichting ABC op 11 april 2016
 7.4 Observatie bij Stichting ABC op 25 april 2016
8. Conclusies en aanbevelingen 46
 7.1 Conclusies 46
 7.2 Aanbevelingen 48
 7.3 Discussie 51

Literatuurlijst 52

Bijlage I: Onderzoeksvoorstel 52
Bijlage II: Topiclijsten 76
Bijlage III: Logboek 79
Bijlage IV: Interviewverslagen 81
Bijlage V: Observatieverslagen 145

Bijlage VI: Stroomschema aanmelding groepswerk PuurZuid 150
Bijlage VII: Lijst met geïnterviewde professionals 152

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***1. Samenvatting*** |

Kontext is een non-profit organisatie en wordt gesubsidieerd door de gemeente Haarlem. De gemeente Haarlem stelt een aantal eisen aan de dienstverlening van Kontext. Zo dient de dienstverlening van Kontext gericht te zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten en moeten cliënten zo efficiënt en adequaat mogelijk worden geholpen. Deze opdracht moeten Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werkers beide uitvoeren. Sociaal Raadslieden bieden op dit moment geen groepswerk aan en hierdoor voldoen zij niet aan hun verplichting om de zelfredzaamheid van cliënten optimaal te bevorderen. In het verleden is er door Sociaal Raadslieden van Kontext groepswerk aangeboden. Dit was niet succesvol wegens de ongelijkheid bij cliënten wat betreft kennis en vaardigheden die nodig waren voor het groepswerk. Daarom staat in dit onderzoek de volgende vraag centraal: op welke wijze kan groepswerk worden aangeboden binnen de afdeling Sociaal Raadslieden.? Om antwoord op deze vraag te geven zijn Sociaal Raadslieden, een maatschappelijk werker van Kontext en Sociaal Raadslieden van welzijnsorganisaties in Amsterdam geïnterviewd. Hieruit blijkt dat medewerkers van Kontext niet overtuigd zijn van de meerwaarde van groepswerk. Daarnaast zijn zij van mening dat de zelfredzaamheid niet vergroot kan worden door groepswerk omdat cliënten volgens hen niet over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om deel te kunnen nemen aan het groepswerk.

De geïnterviewden Sociaal Raadslieden van de welzijnsorganisaties Stichting ABC, PuurZuid en MaDi stellen een aantal eisen waar cliënten aan moeten voldoen om deel te kunnen nemen aan het groepswerk. Tijdens het groepswerk worden cliënten positief benaderd wanneer zij stappen zetten in hun zelfredzaamheid. Daarnaast maken zij gebruik van een persoonlijke aanpak voor het werven van cliënten.

Om het groepswerk succesvol te laten verlopen zal er onder andere een cultuuromslag moeten plaatsvinden binnen Kontext. De medewerkers moeten overtuigd worden van de meerwaarde van groepswerk en er zal een nieuwe werkwijze moeten worden gemaakt voor de aanmelding van cliënten. Het management zal hierin een belangrijke rol moeten innemen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***2. Inleiding*** |

2.1 Aanleiding en achtergrond
Dit is een onderzoeksrapport in opdracht van Stichting Kontext. Kontext is een organisatie voor welzijn en maatschappelijke dienstverlening in de regio Zuid Kennemerland. Kontext is een non-profit organisatie en wordt gesubsidieerd door de gemeente Haarlem.

De gemeente Haarlem stelt een aantal eisen aan de dienstverlening van Kontext. Zo dient de dienstverlening van Kontext gericht te zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten en moeten cliënten zo efficiënt en adequaat mogelijk worden geholpen.[[1]](#footnote-1)

Kontext biedt hulp op veel verschillende vlakken, zoals:wonen, zorg, werk, financiën en welzijn. De dienstverlening wordt verleend door maatschappelijk werkers en Sociaal Raadslieden. De afdeling Sociaal Raadslieden van Kontext bestaat uit vijf Sociaal Raadslieden die op afspraak werken.

Cliënten kunnen telefonisch of per email een afspraak maken wanneer zij hulp willen bij sociaal juridische zaken. De dienstverlening van Sociaal Raadslieden bestaat onder meer uit het geven van juridische informatie en advies, het schrijven van brieven en bezwaarschriften en bemiddelen tussen instanties.[[2]](#footnote-2) Sociaal Raadslieden van Kontext werken zelfstandig op kantoor en niet binnen een sociaal wijkteam. Hier heeft de gemeente Haarlem voor gekozen vanwege de samenwerking met ambtenaren binnen het sociaal wijkteam. Aangezien Sociaal Raadslieden cliënten helpen met juridische problemen betreffende de overheid, zou hun onafhankelijkheid in het geding kunnen komen wanneer zij met ambtenaren werken in een sociaal wijkteam.[[3]](#footnote-3)

De afdeling Sociaal Raadslieden is toegankelijk voor alle burgers.[[4]](#footnote-4) Sociaal Raadslieden hebben echter vooral te maken met cliënten die over onvoldoende vaardigheden en/of kennis beschikken om van relevante wet- en regelgeving gebruik te maken. Blijkens de praktijkervaring van Sociaal Raadslieden bestaan hun cliënten hoofdzakelijk uit kwetsbare burgers.

Hierbij kan worden gedacht aan uitkeringsgerechtigden, laagopgeleiden en analfabeten.

*Probleem*
In 2012 is er veel bezuinigd in de welzijn waardoor veel welzijnsorganisaties de deuren hebben gesloten of hun dienstverlening hebben beperkt.[[5]](#footnote-5) Bijgevolg kwam een deel van die cliënten terecht bij Kontext. Echter, doordat ook voor Kontext minder geld beschikbaar was, ontstond er een wanverhouding tussen het aantal Sociaal Raadslieden en cliënten. Deze wanverhouding werd tevens veroorzaakt door de decentralisaties in het sociaal domein.[[6]](#footnote-6) Door deze decentralisaties is onder andere de Algemene wet bijzondere ziektekosten gedeeltelijk overgegaan naar de Wet maatschappelijke ondersteuning en is de Participatiewet in de plaats gekomen van de Wet werk en bijstand. Ten gevolge van deze wijzigingen is er voor burgers veel veranderd. Met de vragen die cliënten hebben en problemen die cliënten ondervinden door deze veranderingen komen zij bij de afdeling Sociaal Raadslieden terecht. Zij konden, zoals reeds aangegeven, de hoeveelheid cliënten niet aan waardoor de wachttijd langer en de werkdruk hoger is geworden.

Vanwege de bezuinigingen wil de gemeente Haarlem dat Sociaal Raadslieden zo efficiënt mogelijk werken. De gemeente Haarlem wenst dat de zelfredzaamheid van cliënten bevorderd wordt zodat burgers kunnen leven zonder hulp van een welzijnsorganisatie.[[7]](#footnote-7) De huidige werkwijze van Sociaal Raadslieden bestaat enkel uit individuele dienstverlening. Tijdens deze individuele dienstverlening proberen Sociaal Raadslieden de cliënten zelfredzamer te maken door de cliënten op hun eigen verantwoordelijkheid te wijzen en hen opdrachten te geven. Bij de opdrachten kan worden gedacht aan een formulier opvragen of met een instantie bellen. Omdat er geen groepswerk wordt aangeboden door Sociaal Raadslieden kan worden gesteld dat er onvoldoende aan de zelfredzaamheid wordt gewerkt. Bij groepswerk kan worden gedacht aan het geven van voorlichtingen of instructies door Sociaal Raadslieden. Er worden dan verschillende onderwerpen behandeld in een groep die uit meerdere cliënten bestaat. Dit onderzoeksrapport zal weergeven hoe dit precies vorm moet worden gegeven. Daarnaast heeft de afdeling Sociaal Raadslieden momenteel een wachttijd van gemiddeld 3 tot 4 weken. Gezien voorgaande voldoet Kontext niet aan de eisen van de gemeente Haarlem ten aanzien van de zelfredzaamheid en het efficiënt werken, waardoor het subsidierecht kan worden ingetrokken.

Wanneer de gemeente Haarlem ontevreden is over de dienstverlening die door Kontext wordt verleend kan de gemeente Haarlem er voor kiezen geen subsidie meer te verlenen. Het is daarom voor Kontext van essentieel belang om aan de eisen van de gemeente Haarlem te blijven voldoen.

*Gewenste situatie*

Om de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen en tevens de wachttijd te kunnen verkorten ziet Kontext groepswerk als eventuele oplossing. Uit literatuur blijkt dat de zelfredzaamheid vergroot wordt bij groepswerk.[[8]](#footnote-8) Bij groepswerk kunnen meerdere cliënten tegelijk worden geholpen waardoor cliënten sneller een afspraak krijgen en er op die manier efficiënter wordt gewerkt.

De maatschappelijk werkers van Kontext bieden reeds groepswerk aan. Dit betreft: assertiviteit, rouwen en positief opvoeden. Dit groepswerk wordt per onderwerp gemiddeld twee keer per jaar aangeboden. Maatschappelijk werkers van Kontext bieden groepswerk aan waarin andere onderwerpen behandeld worden dan de onderwerpen die Sociaal Raadslieden aanbieden. Deze onderwerpen kunnen niet met elkaar vergeleken worden. Toch is ervoor gekozen om een maatschappelijk werker van Kontext te interviewen om te onderzoeken hoe er vanuit Kontext omgegaan wordt met groepswerk.

Hoewel de afdeling Sociaal Raadslieden een slechte ervaring heeft met het reeds in 2011 aangeboden groepswerk, wil zij dit nogmaals proberen. Dat groepswerk was gericht op ondersteuning bij het doen van belastingaangifte en het indienen van een verzoek tot kwijtschelding van de waterschapsbelasting.[[9]](#footnote-9) Echter, wegens de ongelijkheid bij cliënten wat betreft de computervaardigheden kwam het groepswerk niet tot zijn recht. Dit is daarom een belangrijk aandachtspunt voor de wijze waarop groepswerk in de toekomst moet worden aangeboden.

Door het opnieuw aanbieden van groepswerk, waarbij lering wordt getrokken uit het verleden, hoopt de afdeling Sociaal Raadslieden hun dienstverlening op een efficiënte manier in te vullen, zodat de zelfredzaamheid wordt bevorderd en de wachttijd wordt verkort doordat er efficiënter wordt gewerkt. Dit heeft tot gevolg dat Kontext voldoet aan de eisen van de gemeente Haarlem en de subsidie behouden blijft.

1.2 Afbakening van het probleem.Dit onderzoek heeft zich gericht op de wijze waarop groepswerk moet worden aangeboden door Sociaal Raadslieden. Kontext wil beschikken over kennis waaruit blijkt op welke wijze zij groepswerk kunnen aanbieden. Hiervoor is onderzoek gedaan naar de ervaringen van Sociaal Raadslieden van drie welzijnsorganisaties in Amsterdam. Om de grootte van het onderzoek af te bakenen, hebben Sociaal Raadslieden drie veelvoorkomende onderwerpen aangeboden als mogelijke optie voor groepswerk. De onderwerpen zijn belastingtoeslagen, zorgverzekering en DigiD.

Bij de zorgverzekering kan worden gedacht aan uitleg over het eigen risico, de eigen bijdrage en hoe cliënten kunnen inloggen bij hun zorgverzekering om documenten te bekijken.
Bij de belastingtoeslagen kan uitleg worden gegeven over de berekening, welke informatie cliënten moeten doorgeven en de wijze waarop zij dat kunnen doen. Daarnaast kunnen cliënten wegwijs worden gemaakt op de site van toeslagen.
Tot slot kan DigiD gebruikt worden om onder andere in te loggen bij de nieuwe berichtenbox 'mijn overheid'. De invoering van 'mijn overheid' is een recente ontwikkeling waarbij de Belastingdienst hun post voornamelijk digitaal verstuurt; een ontwikkeling waar veel cliënten nog niet of nauwelijks op zijn voorbereid.

Voorgenoemde onderwerpen zijn, zoals reeds aangegeven, veel voorkomend en de uitleg hiervan is relatief eenvoudig. Volgens Sociaal Raadslieden is het uitleggen van bijvoorbeeld een bezwaarschrift te ingewikkeld en zijn voorgenoemde onderwerpen na uitleg wel begrijpelijk voor cliënten. Dit baseren Sociaal Raadslieden op hun eigen ervaringen. Door het aanbieden van groepswerk over deze onderwerpen hopen Sociaal Raadslieden dan ook de zelfredzaamheid te vergroten en de wachttijd te verkorten. Hierdoor zal er meer tijd over blijven voor de complexere onderwerpen, zoals het schrijven van een bezwaarschrift.

1.3 Doelstelling en vraagstelling
Dit onderzoek heeft tot doel Kontext te voorzien van kennis betreft de wijze waarop groepswerk kan worden aangeboden bij Sociaal Raadslieden. Deze kennis is vergaard door bij andere organisaties, die reeds groepswerk aanbieden, te onderzoeken op welke wijze zij groepswerk aanbieden en wat hun ervaring hiermee is. Daarnaast is er onder andere onderzocht hoe groot de groep maximaal kan zijn en aan wat voor eisen de cliënten moeten voldoen.

Het doel van dit onderzoek is Sociaal Raadslieden te laten beschikken over de juiste kennis zodat zij op een effectieve wijze groepswerk en mede daardoor, ook maatwerk kunnen aanbieden. Wanneer groepswerk en ook maatwerk wordt aangeboden zal naar verwachting van Sociaal Raadslieden de tevredenheid van cliënten stijgen vanwege de kortere wachttijd voor cliënten. Daarnaast zullen Sociaal Raadslieden hiermee aan de eisen van de gemeente Haarlem voldoen aangezien de zelfredzaamheid van cliënten wordt bevorderd en cliënten snel alsook efficiënt worden geholpen. Bovendien zullen Sociaal Raadslieden minder werkdruk ervaren wat weer ten goede komt van de kwaliteit van het werk.

*Centrale vraag*

Op welke wijze kan binnen de afdeling Sociaal Raadslieden van Kontext door middel van groepswerk informatie worden aangeboden ten aanzien van de zorgverzekering, belastingtoeslagen en DigiD waarbij de zelfredzaamheid van cliënten wordt bevorderd?

*Deelvragen*

1a. Op welke wijze is groepswerk van Sociaal Raadslieden van Stichting MaDi, Stichting ABC en Stichting PuurZuid ingericht?

1b. Wat is de praktijkervaring van Sociaal Raadslieden van Stichting MaDi, Stichting ABC en Stichting PuurZuid aangaande groepswerk?

2a. Op welke wijze is groepswerk van maatschappelijk werkers van Kontext ingericht?
2b. Wat is de praktijkervaring van maatschappelijk werkers van Kontext aangaande groepswerk?

3. Wat zijn de verwachtingen van Sociaal Raadslieden van Kontext ten aanzien van de inzet van groepswerk aangaande het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten?

1.4 Leeswijzer.

In de volgende hoofdstukken worden de methode, resultaten, conclusies en aanbevelingen van het onderzoek beschreven.

In het eerste onderdeel wordt de methode van het onderzoek verantwoord. Vervolgens worden de resultaten van de interviews beschreven. Hierin is te lezen wat de meningen en ervaringen zijn van Sociaal Raadslieden van verschillende organisaties betreft groepswerk. Aan de hand van de resultaten worden vervolgens conclusies getrokken.

Wanneer er over Sociaal Raadslieden wordt gesproken moet Sociaal Raadslieden van Kontext worden gelezen tenzij anders is vermeld.

Wanneer er wordt gesproken over collectief, wordt groepswerk bedoeld.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***3. Methode*** |

2.1 Keuze en verantwoording van methoden

Per deelvraag wordt de onderzoeksmethode besproken.

*1a. Op welke wijze is groepswerk van Sociaal Raadslieden van Stichting MaDi, Stichting ABC en Stichting PuurZuid ingericht?*

*1b. Wat is de praktijkervaring van Sociaal Raadslieden van Stichting MaDi, Stichting ABC en Stichting PuurZuid aangaande groepswerk?*

Deze vragen zijn beantwoord naar aanleiding van de informatie die ik heb gegenereerd uit de interviews met en observaties van Sociaal Raadslieden werkzaam bij de organisaties MaDi, ABC en PuurZuid in Amsterdam. Deze organisaties zijn geselecteerd omdat zij binnen de regio vallen en ik contacten heb binnen de organisaties MaDi en ABC. Daarnaast ben ik eerder bij deze organisaties geweest tijdens een financieel spreekuur en heb toen geconstateerd dat hier cliënten komen die vergelijkbaar zijn met die van Kontext. Bij PuurZuid had ik geen contacten. Ik heb gekozen om bij deze organisatie onderzoek te doen omdat zij veel ervaring hebben met groepswerk.

Bij alle organisaties is er één Sociaal Raadsman/vrouw die het groepswerk coördineert. Al deze coördinatoren heb ik geïnterviewd voor dit onderzoek.

Een andere organisatie die ik benaderd heb om onderzoek te doen naar groepswerk, is de welzijnsorganisatie Stichting Meerwaarde in Hoofddorp. Dit was geen geschikte organisatie voor mijn onderzoek omdat zij exact dezelfde negatieve ervaringen hadden als Kontext. Volgens Meerwaarde waren de cliënten niet geschikt voor het groepswerk door het ontbreken van kennis en vaardigheden die hiervoor nodig waren. Graag wilde ik de wijze waarop groepswerk succesvol kan worden aangeboden onderzoeken. Deze kennis en ervaringen kan ik niet uit deze organisatie verkrijgen. Toch is het opvallend dat het ook deze organisatie niet lukt om groepswerk op de juiste wijze aan te bieden. Een andere reden voor het niet aanbieden van groepswerk was de financiering. Vanuit de gemeente Haarlemmermeer werd hiervoor geen budget meer gegeven aan Meerwaarde waardoor het voor hen financieel onmogelijk is geworden om groepswerk aan te bieden.

De informatie die nodig was om bovenstaande vragen te beantwoorden heb ik verwerft door halgestructureerde interviews af te nemen. Voor deze methode is gekozen omdat hierdoor de mogelijkheid ontstond om naar ervaringen van de geïnterviewden te vragen. Voor het interview is een topiclijst opgesteld. Door deze manier van interviewen toe te passen had de geïnterviewde ruimte voor toelichtingen en voorbeelden. Dossieronderzoek was niet mogelijk omdat deze organisaties niet over stukken beschikken aangaande groepswerk.

De eenheden waren de Sociaal Raadslieden van MaDi, ABC en PuurZuid. Ik heb één bijeenkomst bij PuurZuid en drie bijeenkomsten bij ABC bijgewoond. Deze bijeenkomsten heb ik geobserveerd om te zien op welke wijze deze organisaties groepswerk aanbieden. Ook hiervoor heb ik met een topiclijst gewerkt.

MaDi bood op het moment van het onderzoek geen groepswerk aan en daardoor was observeren niet mogelijk. Toch heb ik deze organisatie gekozen voor het onderzoek omdat zij naast positieve ook negatieve ervaringen hebben met het groepswerk. Het is interessant om te achterhalen wat zij met hun huidige ervaringen anders doen dan dat zij in het verleden hebben gedaan om het groepswerk te laten slagen. Bij PuurZuid heb ik één keer geobserveerd omdat het groepswerk uit één bijeenkomst bestond. Tijdens dit groepswerk werd er belastingaangifte gedaan in groepsverband. Bij ABC ben ik bij drie bijeenkomsten aanwezig geweest om het groepswerk te observeren. Het groepswerk dat door hen werd georganiseerd bestond ook uit drie bijeenkomsten.

*2a. Op welke wijze is groepswerk van maatschappelijk werkers van Kontext ingericht?
2b. Wat is de praktijkervaring van maatschappelijk werkers van Kontext aangaande groepswerk?*

Deze vragen zijn beantwoord met de informatie die ik uit de interviews met de maatschappelijk werker van Kontext heb gehaald. Ook hier heb ik halfgestructureerde interviews afgenomen zodat er ruimte was voor toelichtingen en voorbeelden van de geïnterviewde. Ik heb de maatschappelijk werker gevraagd naar haar ervaringen maar ook welke knelpunten zij heeft, dan wel had bij het aanbieden van groepswerk. Het groepswerk dat het maatschappelijk werk aanbiedt is niet vergelijkbaar met het groepswerk dat Sociaal Raadslieden aan zullen bieden. Toch is er gekozen om de maatschappelijk werker te interviewen, aangezien hier veel informatie uit kan worden gehaald betreft de ervaring van het aanbieden van groepswerk binnen Kontext. Tot slot is achterhaald of Sociaal Raadslieden vanuit de organisatie aan bepaalde competenties moeten voldoen om groepswerk te mogen aanbieden.

*3. Wat zijn de verwachtingen van Sociaal Raadslieden van Kontext ten aanzien van de inzet van groepswerk aangaande het bevorderen van de zelfredzaamheid van cliënten?*

Er zijn halfgestructureerde interviews afgenomen bij Sociaal Raadslieden van Kontext zodat ik hun verwachtingen en wensen kon achterhalen. Hierbij heb ik kritische vragen gesteld zodat ik achter eventuele knelpunten kon komen. Deze knelpunten werden duidelijk tijdens de interviews. Vervolgens is er bekeken wat Sociaal Raadslieden aan methodiek missen om groepswerk aan te bieden en hoe dit kan worden ondervangen.

Ook bij Kontext was er in het verleden één Sociaal Raadsvrouw die het groepswerk coördineerde. Deze Sociaal Raadsvrouw is geïnterviewd voor dit onderzoek.

2.2 Kwaliteit en analyse van de gegevens

Dit is een kwalitatief onderzoek waarbij er zorgvuldig is geïnterviewd en de gegevens door middel van labelen zijn geanalyseerd. De selectie van belangrijke onderwerpen uit de interviews is zorgvuldig gedaan. De informatie kan namelijk op verschillende manieren worden geïnterpreteerd.[[10]](#footnote-10)

Om de juiste informatie van de geïnterviewden te krijgen heb ik hen goed op de hoogte gesteld van mijn doel van het onderzoek en de werkwijze. Vervolgens heb ik hen op hun gemak gesteld door eerst informeel met elkaar te spreken en vervolgens uitleg te geven over het onderzoek. De geïnterviewden konden immers geneigd zijn sociaal wenselijke antwoorden te geven. Echter, de geïnterviewden waren snel op hun gemak en gaven naar mijn mening eerlijk antwoord.

De halfgestructureerde interviews zijn afgenomen aan de hand van een topiclijst. Deze topiclijst is toegevoegd aan de bijlage van dit rapport. De onderwerpen die ik heb geselecteerd voor de topiclijst aangaande de interviews heb ik gericht op de wijze waarop groepswerk wordt gegeven en hoe het is georganiseerd. Deze zijn dus vooral op de praktijk gericht.

Om de kwaliteit van de interviews te waarborgen heb ik de interviews opgenomen en direct uitgewerkt. Doordat het direct is uitgewerkt zat de informatie nog vers in het geheugen. De interviews hebben gemiddeld vijftig minuten geduurd en zijn volledig uitgeschreven en tevens opgenomen als bijlage in dit rapport.

Tijdens het observeren was er een topiclijst met punten waarop moest worden gefocust. De onderwerpen die ik in de topiclijst heb opgenomen waren vooral gericht op het handelen van de Sociaal Raadsman/vrouw en de reactie van de cliënten hierop. Onderwerpen waren onder andere de wijze waarop de Sociaal Raadsman/vrouw de informatie overbracht op de cliënt, hoe hij controleert of dit juist op de cliënt is overgekomen en hoe de omgang met de cliënten was. Tijdens de observaties heb ik mij aan de cliënten voorgesteld als student die een keer mee komt kijken. Hiervoor is gekozen zodat cliënten zich niet anders gedroegen door mijn aanwezigheid. Hierdoor kon het onderzoek zo objectief mogelijk worden verricht. Tijdens het observeren heb ik aantekeningen gemaakt die ik direct na de bijeenkomst heb uitgewerkt, om dezelfde reden als de uitwerking van de interviews. Bovendien zijn ook deze uitwerkingen opgenomen als bijlage in dit rapport.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***4. Juridisch Kader*** |

Zoals eerder aangegeven is Kontext volledig afhankelijk van de subsidie van de gemeente Haarlem. Hieronder wordt aangegeven hoe de plichten van de gemeente Haarlem ten aanzien van de Haarlemse burgers tot stand komt. De gemeente Haarlem schakelt Kontext in om deze opdrachten gedeeltelijk uit te voeren. Deze wetgeving is niet direct van toepassing op Sociaal Raadslieden. Echter, zijn zij afhankelijk van de opdracht van de gemeente Haarlem en hebben er daardoor wel indirect mee te maken.

*Centrale overheid*
Nederland is na de tweede wereldoorlog een verzorgingsstaat geworden. De overheid heeft zich toen garant gesteld voor een aantal basisvoorzieningen. Deze bestaan uit de sociale voorzieningen en verzekeringen. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld de bijstandsuitkering of de werkloosheidswetuitkering. Doordat er in de jaren tachtig een toenemend beroep op de sociale voorzieningen en verzekeringen werd gedaan, werd de verzorgingsstaat onbetaalbaar voor de overheid.[[11]](#footnote-11) In de jaren negentig is er als het ware gereorganiseerd in de sociale zekerheid en dit heeft uiteindelijk geleid tot de huidige participatiesamenleving.[[12]](#footnote-12)

Binnen de huidige participatiesamenleving worden burgers gestimuleerd om gebruik te maken van hun eigen netwerk om zo hun eigen kracht te benutten en zij hierdoor geen gebruik maken van de sociale zekerheid. Er wordt bijvoorbeeld bekeken of burgers hulp kunnen krijgen van familie, vrijwilligers of buren. Desondanks is en blijft de centrale overheid verantwoordelijk voor het welzijn van burgers. Vanuit de centrale overheid wordt geld ter beschikking gesteld aan gemeenten waarmee ondersteuning aan burgers binnen het sociaal domein wordt gefinancierd. Het sociaal domein houdt in: het beleid dat de overheid heeft betreft de sociale taken binnen de zorg en welzijn. Zoals reeds aangegeven hebben er decentralisaties plaatsgevonden.[[13]](#footnote-13) Door deze decentralisaties is onder andere de Algemene wet bijzondere ziektekosten gedeeltelijk overgegaan naar de Wet maatschappelijke ondersteuning en is de Participatiewet in de plaats gekomen van de Wet werk en bijstand. Ten gevolge van deze wijzigingen is er voor burgers veel veranderd.

Door de decentralisaties kunnen burgers nu terecht bij de gemeente voor bepaalde voorzieningen in plaats van, zoals voorheen, bij de centrale overheid. De regering is van mening dat er door de decentralisatie maatwerk wordt geleverd doordat de gemeente de burger beter kan wijzen op de verantwoordelijkheid van de burger.[[14]](#footnote-14)

*Gemeenten*

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten via de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna te lezen: Wmo 2015) verantwoordelijk voor de ondersteuning en begeleiding van burgers.[[15]](#footnote-15) De centrale overheid geeft de gemeenten beleidsvrijheid zodat zij zelf kunnen bepalen op welke wijze zij deze ondersteuning en begeleiding inrichten. Hiervoor kunnen zij in overeenstemming met de wettelijke bepalingen zelf een verordening opstellen. Doordat gemeenten minder middelen tot hun beschikking hebben en meer moeten presteren, hebben zij een werkwijze ontwikkeld waarbij er meer aandacht wordt besteed aan de zelfredzaamheid van burgers.[[16]](#footnote-16) Door het bevorderen van de zelfredzaamheid wordt tevens het welzijn van burgers bevorderd. Daarnaast hebben gemeenten een financieel belang bij deze werkwijze. Immers, wanneer een burger beroep doet op een maatwerkvoorziening van de gemeente kost dit geld. Zodoende willen de gemeenten eerst beoordelen of en in hoeverre de burger een beroep kan doen op de eigen kracht, het sociaal netwerk of een algemene voorziening.[[17]](#footnote-17) Bij een algemene voorziening moet gedacht worden aan bijvoorbeeld diensten van vrijwilligersorganisaties zoals cursussen, knutselactiviteiten, aangepast sporten en vrijwillige vervoersdiensten.[[18]](#footnote-18)

In onderstaand schema is te zien welke stappen worden doorlopen voordat een burger in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening van de gemeente. Bij een maatwerkvoorziening van de gemeente kan worden gedacht aan huishoudelijke hulp, individuele begeleiding of dagbesteding op maat.[[19]](#footnote-19)



*Gemeente Haarlem*
De gemeente Haarlem is sinds 2015 vanuit de Wmo2015 verantwoordelijk voor het bieden van cliëntondersteuning waarbij onder meer de zelfredzaamheid en participatie van burgers wordt bevorderd.[[20]](#footnote-20) De gemeente Haarlem heeft een verordening opgesteld waarin is vastgelegd hoe zij de ondersteuning en begeleiding van burgers wil vormgeven. In deze verordening is aangegeven dat de belangrijkste wijziging hierin het vervallen van de compensatieplicht is. Het vervallen van de compensatieplicht houdt in dat de nadruk niet meer ligt op het compenseren van een beperking van een burger, maar op het versterken van de zelfredzaamheid. In plaats van de compensatieplicht is in de Wmo2015 de verplichting om maatwerk te leveren opgenomen. Het begrip maatwerk is ruimer dan het begrip compensatieplicht en hierdoor heeft de gemeente meer ruimte om in samenspraak met de burger te bepalen wat voor voorziening er wordt geleverd. Dit wordt door de gemeente Haarlem bepaalt door een zogeheten keukentafelgesprek. Tijdens dit keukentafelgesprek wordt er door de medewerker van de gemeente Haarlem samen met de burger bekeken wat er voor zorg nodig is en of er beroep kan worden gedaan op de eigen kracht, sociaal netwerk of een algemene voorziening.

In hetzelfde jaar heeft de gemeente Haarlem besloten om aan Kontext tot 2020 subsidie toe te kennen onder de voorwaarde dat:

- Haarlemmers financieel zelfredzaam worden zodat zij problematische schulden kunnen voorkomen;
- het beroep van Haarlemmers op gespecialiseerde dienstverlening wordt voorkomen door preventief advies en ondersteuning aan te bieden;

- maatschappelijke participatie van Haarlemmers en Haarlemse gezinnen met een minimuminkomen wordt bevorderd, en

- advies en ondersteuning laagdrempelig en daarmee toegankelijk zijn. [[21]](#footnote-21)

*Kontext*
Kontext is, zoals uit de inleiding volgt, een non-profit organisatie die door de gemeente Haarlem wordt gesubsidieerd. Kontext beschikt over een koersplan waarin is vastgelegd wat haar visie is betreft de wijze waarop zij de opdrachten van de gemeente zal vervullen.[[22]](#footnote-22) De visie van Kontext is om cliënten te ondersteunen bij hun problemen met als uitgangspunt de cliënt zelfredzamer te maken. Op dit moment proberen Sociaal Raadslieden cliënten zelfredzamer te maken tijdens de individuele dienstverlening, door de cliënt opdrachten te geven, zoals een formulier opvragen of het bellen naar een instantie. Op dit moment wordt er niet aan de tweede voorwaarde van de gemeente Haarlem voldaan. Er wordt namelijk geen preventief advies of ondersteuning aangeboden. Door het aanbieden van groepswerk kan Kontext wel aan deze voorwaarde voldoen. Het is namelijk denkbaar dat groepswerk een preventieve functie kan hebben betreft het ontstaan van problemen met bijvoorbeeld de Belastingdienst. Wanneer cliënten meer kennis hebben over een bepaald onderwerp is het denkbaar dat zij hierdoor minder snel problemen krijgen met dit onderwerp. Om het subsidierecht te behouden is het aan te raden om groepswerk aan te bieden.

*Afdeling Sociaal Raadslieden*

Kontext bestaat uit een afdeling maatschappelijk werk en een afdeling Sociaal Raadslieden die samen de taken van de gemeente Haarlem moeten vervullen. Dit kan worden gerealiseerd wanneer deze taken overeenkomen met de waarden in het functieprofiel van Sociaal Raadslieden. Het meest recente functieprofiel is in 2015 opgesteld door de MOgroep.[[23]](#footnote-23)
De MOgroep behartigt de belangen van de branche Welzijn en Maatschappelijke dienstverlening.[[24]](#footnote-24) In het verleden is het functieprofiel van Sociaal Raadslieden meerdere keren gewijzigd naar aanleiding van een nieuwe wet of een wetswijziging. Hierbij kan worden gedacht aan de komst van de Wet maatschappelijke ondersteuning in 2007. De MOgroep is tot de conclusie gekomen dat er voortdurend wetswijzigingen zijn waardoor zij in 2015 een algemeen functieprofiel heeft ontworpen. In dit functieprofiel zijn waarden van Sociaal Raadslieden opgenomen waaronder het bevorderen van de zelfredzaamheid.

Een andere waarde in het functieprofiel is; het geven van voorlichting aan cliëntgroepen waarbij volgens de MOgroep gelet dient te worden op de kennis en vaardigheden alsook de mogelijkheden van de cliënten. De MOgroep beschrijft niet op welke wijze het groepswerk moet worden aangeboden, maar geeft wel aan dat groepswerk een preventieve functie heeft in de zelfredzaamheid.[[25]](#footnote-25) Gezien het voorgaande kan worden geconcludeerd dat het bieden van groepswerk aansluit bij de taken van Sociaal Raadslieden. Indien Kontext besluit groepswerk in te zetten, zal Kontext niet in strijd handelen met het functieprofiel.

*Deskundigheidskeurmerk*
Per 1 februari 2016 kunnen Sociaal Raadslieden worden geregistreerd bij 'Het Registerplein'. Het Registerplein is een organisatie die is opgericht om de deskundigheid van sociaal professionals zichtbaar te maken.[[26]](#footnote-26) Bij een geregistreerde Sociaal Raadsman/vrouw is de kwaliteit die hij/zij verleent gewaarborgd.

De twee belangrijkste criteria om te voldoen aan de vereisten van het Registerplein is het verrichten van Sociaal Raadsliedenwerk voor ten minste 16 uren per week en deelname aan voldoende scholingsmomenten. Dit keurmerk zegt overigens niets over de individuele kwaliteiten van de Sociaal Raadsman/vrouw zodat niet kan worden gesteld of de Sociaal Raadsman/vrouw daadwerkelijk geschikt is om groepswerk aan te bieden. Het is bovendien nog niet duidelijk of dit ook een vereiste van het keurmerk wordt.

*Privacy*
Een ander onderwerp dat een rol kan spelen in groepswerk is privacy. Het is afhankelijk van het onderwerp van het groepswerk of persoonlijke gegevens worden gedeeld. Het kan zijn dat cliënten dit onwenselijk achten. In de Wet Bescherming Persoonsgegevens is niets te vinden over de fysieke afstand die tussen personen moet worden bewaakt wanneer met persoonlijke documenten wordt gewerkt.[[27]](#footnote-27) Er is enkel wetgeving over de verwerking van persoonsgegevens bij organisaties.

Ook in de beroepscode voor Sociaal Raadslieden is niets concreets terug te vinden over de privacy bij groepswerk, behalve dat Sociaal Raadslieden respect behoren te tonen voor de privacy van cliënten.[[28]](#footnote-28) Elke burger moet zich zonder angst voor schending van de privacy kunnen wenden tot een Sociaal Raadsman/vrouw.

*Wet- en regelgeving betreft de aangedragen onderwerpen*Hieronder wordt de wet- en regelgeving uitgelegd over de onderwerpen die Sociaal Raadslieden van Kontext hebben aangedragen als eventuele geschikte onderwerpen.

- Zorgverzekering:

Wanneer er groepswerk wordt aangeboden betreft de zorgverzekering, hebben Sociaal Raadslieden te maken met de daarbij behorende wet- en regelgeving. Bij het onderwerp zorgverzekering is de Zorgverzekeringswet van toepassing. Volgens deze wet is iedere ingezetene verplicht zich te verzekeren voor ziektekosten.[[29]](#footnote-29) Dit onderwerp geldt dus voor vrijwel iedereen en veel cliënten van Sociaal Raadslieden van Kontext hebben problemen betreft dit onderwerp. Cliënten stellen veel vragen betreft dit onderwerp omdat veel voor hen niet duidelijk is. Hierbij kan worden gedacht aan het verschil tussen de eigen bijdrage en het eigen risico.

Als cliënten langer dan zes maanden hun zorgverzekering niet betalen, worden zij door hun zorgverzekering aangemeld bij Zorginstituut Nederland. Zorginstituut Nederland houdt vanaf dan de zogenaamde bestuurlijke premie in van het inkomen van de cliënt. Deze bestuurlijke premie bestaat uit het premiebedrag plus een boete.[[30]](#footnote-30) Met deze boete wordt de schuld bij de zorgverzekering niet afgelost. Wanneer de cliënt de schuld bij de zorgverzekering heeft afgelost, wordt hij afgemeld bij het Zorginstituut Nederland.

Wanneer Sociaal Raadslieden deze informatie aan cliënten uitleggen tijdens het groepswerk, kunnen zij de Zorgverzekeringswet erbij houden om aan te geven dat al deze regels wettelijk vastgelegd zijn.

- DigiD
Wet- en regelgeving betreft DigiD is opgenomen in het Besluit verwerking persoonsgegevens generieke digitale infrastructuur. Bij het aanvragen van een DigiD code wordt gevraagd naar het BSNnummer van de cliënt om zo gegevens met de basisregistratie personen te controleren.

De gebruiker van de DigiD code heeft een aantal rechten ten aanzien van zijn persoonsgegevens. Op verzoek wordt er namelijk inzage hierin gegeven en zo nodig kunnen deze gegevens gewijzigd, aangevuld of afgeschermd worden, tenzij dit niet is toegestaan op grond van een wettelijke bepaling.[[31]](#footnote-31)

Het is aan Sociaal Raadslieden om de cliënten erop te wijzen dat de DigiD code strikt persoonlijk is en met niemand mag worden gedeeld.

## - BelastingtoeslagenBij de Belastingtoeslagen is verschillende wet-en regelgeving van toepassing. Allereerst komt de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen in beeld. Deze wet stelt algemene regels betreft de procedure van het aanvragen, wijzigen, toekennen van voorschotten en het definitief toekennen van toeslagen. [[32]](#footnote-32) Vervolgens komen, afhankelijk van de aangevraagde toeslag, de volgende wetten in beeld, namelijk: de wet op de zorgtoeslag, de wet op de huurtoeslag, de wet op het kindgebonden budget en de wet kinderopvang. Sociaal Raadslieden zullen deze wetten moeten gebruiken tijdens het groepswerk om te kunnen toetsen of cliënten in aanmerking komen voor de toeslagen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***5. Maatschappelijk Kader*** |

*Zelfredzaamheid*
Sociaal Raadslieden hebben de opdracht de zelfredzaamheid van cliënten te bevorderen vanuit het functieprofiel en vanuit de opdracht van de gemeente Haarlem. Sociaal Raadslieden hebben deze opdracht zodat de burger de regie over zijn eigen leven terug krijgt. Deze opdracht kan in groepswerk worden uitgevoerd omdat uit de literatuur blijkt dat groepswerk kan bijdragen aan de zelfredzaamheid, aangezien cliënten samen met elkaar aan een oplossing voor hun probleem werken.[[33]](#footnote-33)

Uit onderzoek blijkt de aanpak van de professional een kernonderdeel van de zelfredzaamheid te zijn. De professional dient de cliënt te wijzen op zijn mogelijkheden. De professional dient zich te richten op wat er nog wél mogelijk is binnen het netwerk van de cliënt. Elke situatie zal verschillen en dit vraagt om specifieke vaardigheden van de professional.[[34]](#footnote-34) In het onderzoek wordt niet specifiek aangegeven welke vaardigheden van de professional dit betreft.

Uit de literatuur blijkt dat professionals te snel in oplossingen denken en zij ervan uitgaan dat cliënten niet over een netwerk beschikken.[[35]](#footnote-35) Hierdoor krijgt de cliënt niet de kans om zelf naar een oplossing te zoeken voor zijn probleem. Het is denkbaar dat er tijdens het groepswerk gebruik moet worden gemaakt van motiverende gespreksvoering. Cliënten moeten namelijk worden gemotiveerd om zelf handelingen te verrichten om hun kennis en vaardigheden te verbeteren. Motiverende gespreksvoering is een cliënt- en doelgerichte aanpak. Het doel van motiverende gespreksvoering is gedragsverandering bij cliënten realiseren.[[36]](#footnote-36) In de eerste fase van deze gespreksmethodiek staat het ontwikkelen van de motivatie om te veranderen centraal bij de cliënt. De tweede fase richt zich op het versterken van de betrokkenheid van de cliënt bij veranderingen en op het ontwikkelen van een plan om de verandering te realiseren. [[37]](#footnote-37)

*Groepswerk*

Bij groepswerk binnen Sociaal Raadslieden kan worden gedacht aan het geven van voorlichting aan cliënten en kunnen er vaardigheden worden aangeleerd. Deze vaardigheden kunnen worden geleerd door de cliënten handelingen op de computer te laten uitvoeren. Het is afhankelijk van het onderwerp welke vorm geschikt is. Waarschijnlijk zullen beide vormen tijdens groepswerk worden gebruikt. Wanneer er groepswerk over Belastingtoeslagen wordt gegeven, zal er eerst een voorlichting over dit onderwerp worden gegeven. Zo wordt er kennis overgebracht aan de cliënt en vervolgens zal de cliënt met deze verworven kennis aan de slag gaan.

Uit de literatuur blijkt dat het slagen van groepswerk onder andere afhangt van de wijze waarop het wordt gegeven.[[38]](#footnote-38) Wanneer de oorzaak van het probleem wordt behandeld tijdens het groepswerk blijven cliënten in een negatieve spiraal. Wanneer oplossingen worden behandeld zullen cliënten hun eigen mogelijkheden analyseren en het probleem positiever benaderen.

*Groepsdynamiek*
In de literatuur wordt gesteld dat het positief werkt wanneer cliënten weten dat er meer mensen met dezelfde problemen kampen.[[39]](#footnote-39) Cliënten zullen dit niet direct erkennen maar het wordt als positief ervaren dat cliënten samen met zogeheten lotgenoten zoeken naar oplossingen. Echter, moet er voorkomen worden dat de groep te hecht wordt. Dit kan mogelijk leiden tot overdrachtsverschijnselen.[[40]](#footnote-40) Cliënten dragen bij dit verschijnsel hun negatieve gevoelens en wensen over aan andere cliënten, waardoor zij elkaar negatief beïnvloeden. Hierdoor kan de relatie tussen cliënten en de groepswerker worden verstoord. Hoewel dit een essentieel aandachtpunt is voor het aanbieden van groepswerk is het onbekend na hoeveel bijeenkomsten de overdrachtsverschijnselen zich bij cliënten voordoen.

*Grootte van de groep*
Een aandachtspunt bij het aanbieden van groepswerk is de samenstelling van de groep en de grootte ervan. Uit de literatuur blijkt dat het belangrijk is dat de groep niet te groot is, maar er wel genoeg leden moeten deelnemen om een gevarieerde inbreng van de leden te genereren. De ideale groepsgrootte voor maatschappelijk werk is gemiddeld tien.[[41]](#footnote-41) Een groep van vier leden is te klein, omdat in dat geval de interactie afneemt en de positie van de groepswerker te zwaar wordt en er te veel gefocust wordt op het centraal staan van de groepswerker.[[42]](#footnote-42) Wat betreft de duur van de bijeenkomsten moet de Sociaal Raadsman/vrouw zich er van bewust zijn dat cliënten niet gewend zijn zich lange tijd achter elkaar in te spannen en hierdoor hun aandacht verliezen.

*Duur groepswerk*
Een tijdsduur van anderhalf á twee uur per bijeenkomst wordt als ideaal gesteld.[[43]](#footnote-43) Deze gegevens zijn gericht op maatschappelijk werk en die geven ander soort bijeenkomsten dan Sociaal Raadslieden. Desalniettemin kan dit voldoende richting geven voor het aanbieden van groepswerk aangezien de cliënten van maatschappelijk werk vrijwel gelijk zijn aan de cliënten van Sociaal Raadslieden. Het komt immers geregeld voor dat de cliënten een hulpverleningstraject bij maatschappelijk werk en Sociaal Raadslieden volgen.

*Communicatie*
Volgens de literatuur verloopt de communicatie in een groep op een andere wijze dan in een individueel gesprek. In een groep is er meer kans op ruis zodat de communicatie tussen de Sociaal Raadsman/vrouw en cliënten wordt verstoord.[[44]](#footnote-44) Ruis komt voor in verschillende vormen, te weten: fysiek, psychologisch en semantisch. Bij fysieke ruis kan worden gedacht aan lawaai of al dan niet zichtbaarheid van de Sociaal Raadsman/vrouw waardoor de boodschap niet juist overkomt. Psychologische ruis is een gevoel dat de cliënt bij de Sociaal Raadsman/vrouw heeft. Psychologische ruis kan ontstaan omdat de cliënt niet geïnteresseerd is of weinig vertrouwen heeft in de Sociaal Raadsman/vrouw. Van semantische ruis is sprake als de Sociaal Raadsman/vrouw begrippen anders kwalificeert dan de cliënt waardoor deze verkeerd worden geïnterpreteerd dan door de Sociaal Raadsman/vrouw is beoogd.

*Eigen kracht*
Een manier voor het geven van groepswerk is 'De Eigen Kracht Centrale'.[[45]](#footnote-45) De Eigen Kracht Centrale werkt met behulp van ‘Eigen Kracht-conferenties’. De Centrale werkt aan een samenleving waarin participatie en zelfredzaamheid van burgers centraal staat en waarin burgers het zeggenschap houden over hun eigen leven. De werkwijze gaat als volgt: de groepswerker informeert de cliënten over het doel, werkwijze en hun verantwoordelijkheid tijdens het groepswerk. Er wordt aansluitend een situatie voorgelegd die herkenbaar is voor de cliënten waarop zij vervolgens in kleinere groepjes gezamenlijk zoeken naar oplossingen. De cliënten presenteren aan het einde van de bijeenkomst hun ideeën aan de rest van de groep. Bij deze manier van groepswerk wordt zelfredzaamheid bevorderd doordat de cliënten zelf naar oplossingen zoeken. Het vraagt veel inzet van cliënten en waarschijnlijk zullen niet alle cliënten hiervoor geschikt zijn. Het is de vraag of de cliënten van Sociaal Raadslieden hier voldoende geschikt voor zijn.

*Deskundige met betrekking tot groepswerk met hulp bij aangifte*

Er is gesproken met de heer Kosterman, coördinator van de 'hulp bij aangifte' bij Hogeschool Utrecht opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening.[[46]](#footnote-46) In samenwerking met de Belastingdienst heeft de Hogeschool Utrecht een bijeenkomst georganiseerd waarbij burgers samen met studenten hun belastingaangifte kunnen doen. Onlangs is er een pilot gestart waarbij studenten een voorselectie doen bij de cliënten om te bekijken of de belastingaangifte voor de cliënt moet worden gedaan of dat het aan de cliënt kan worden geleerd. Zij willen de cliënt deze vaardigheden in het kader van de zelfredzaamheid aanleren.

Bij binnenkomst worden er door de studenten vragen gesteld over het computergebruik van de cliënt en diens kennis van de belastingaangifte. Op basis van de gegeven antwoorden wordt bepaald of de student de cliënt moet ondersteunen of niet. Na de belastingaangifte wordt bekeken of de cliënt het in het vervolg zelf zou kunnen.

Na een brainstormsessie tussen docenten, studenten en de Belastingdienst is besloten om geen groepswerk aan te bieden bij de belastingaangifte. Deze partijen zijn van mening dat cliënten het niet prettig vinden om hun financiële situatie te delen met anderen, omdat zij veel waarde hechten aan privacy.

Daarnaast bleek dat veel cliënten zich schamen voor hun financiële situatie. Dit zijn dan ook aandachtspunten bij het bepalen van de onderwerpen die tijdens groepswerk worden behandeld. Dit wordt door de heer Kosterman beaamt.

*Centrale begrippen*Groepswerk: Werkwijze waarbij kennis en/of vaardigheden worden overgedragen aan meerdere personen tegelijk in groepsverband.[[47]](#footnote-47)

Cliënten/kwetsbare burgers: Zoals reeds aangegeven hebben Sociaal Raadslieden vooral te maken met cliënten die over onvoldoende vaardigheden en/of kennis beschikken om van relevante wet-en regelgeving gebruik te maken. De praktijk van het Sociaal Raadsliedenwerk wijst uit dat de cliënten hoofdzakelijk bestaan uit kwetsbare burgers. Voorbeelden hiervan zijn uitkeringsgerechtigden, laagopgeleiden en analfabeten.[[48]](#footnote-48) Kontext beschrijft haar doelgroep als burgers met onder andere problemen vanwege inkomen onder de 110% van het minimumloon, huishoudens met een uitkering, niet-westerse allochtonen, slechte beheersing van de Nederlandse taal, slechte gezondheid, één ouder gezin of werkloosheid in de afgelopen vijf jaar.[[49]](#footnote-49)

Zelfredzaamheid: Burgers voeren de regie over hun eigen leven.[[50]](#footnote-50) Het lichamelijke, verstandelijke, geestelijke en financiële vermogen om zelf voorzieningen te treffen die deelname aan het normale maatschappelijke verkeer mogelijk maken.[[51]](#footnote-51)

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***6. Resultaten - interviews*** |

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de interviews met de professionals beschreven. Het hoofdstuk is verdeeld in drie onderdelen.

In het eerste onderdeel worden de ervaringen van Sociaal Raadslieden van andere organisaties beschreven. In het tweede onderdeel worden de ervaringen van de maatschappelijk werker van Kontext beschreven. In het laatste onderdeel wordt ingegaan op de wensen en verwachtingen van Sociaal Raadslieden, met als subonderdeel de ervaring van de maatschappelijk werker van Kontext. Voor dit onderdeel zijn drie Sociaal Raadslieden en is één maatschappelijk werker van Kontext geïnterviewd.

6.1.1 Ervaringen van Sociaal Raadslieden van Stichting ABC, Stichting MaDi en Stichting PuurZuid.
Allereerst worden de ervaringen van Sociaal Raadslieden van andere organisaties die groepswerk aanbieden beschreven. Er is van alle organisaties, te weten PuurZuid, ABC en MaDi, één Sociaal Raadsman/vrouw geïnterviewd. Daarnaast is er een trainer, die de Sociaal Raadsvrouw van ABC traint, geïnterviewd. Hij was voorheen Sociaal Raadsman bij ABC en zal in de resultaten ook zo worden genoemd.

*Reden van het groepswerk*
Door alle organisaties werd de hoge werkdruk genoemd als een van de redenen van het invoeren van groepswerk. De veelvoorkomende onderwerpen hebben zij tijdens groepswerk behandeld en hierdoor is de werkdruk verminderd. Doordat de werkdruk is afgenomen hebben zij meer tijd voor andere zaken. Door de organisaties werd ook aangegeven dat de gemeente Amsterdam hen de opdracht heeft gegeven om groepswerk aan te bieden. De gemeente Amsterdam heeft volgens de organisaties hiervoor als reden gegeven dat er efficiënter moet worden gewerkt door Sociaal Raadslieden. Daarnaast werd als reden gegeven dat het de gemeente Amsterdam daardoor minder geld kost. PuurZuid geeft als reden voor groepswerk aan dat zij efficiënter wilde werken en zij ondervond dat de werkwijze van de verschillende Sociaal Raadslieden niet gelijk was. Ook waren de Sociaal Raadslieden die het kortst in dienst waren van mening dat de cliënten teveel 'gepamperd' werden.

Zij vonden dat er meer van de cliënten verwacht mocht worden dan dat werd gedaan. PuurZuid had dus de volgende redenen: hoge werkdruk, efficiënter werken, gelijke werkwijze en de opdracht van de gemeente Amsterdam.

Bij PuurZuid ligt het initiatief van het groepswerk bij de Sociaal Raadslieden vanwege bovenstaande redenen. Bij MaDi en ABC was dit niet het geval. Bij deze organisaties is het groepswerk ingevoerd op initiatief van het management.

*Zelfredzaamheid*
Alle organisaties zien het als een onderdeel van hun taak om de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Zij geven aan dat de zelfredzaamheid door groepswerk wordt vergroot. PuurZuid weet dat de zelfredzaamheid wordt vergroot door groepswerk, omdat zij contact houden met cliënten betreft andere zaken. Doordat zij contact houden met de cliënten weten de Sociaal Raadslieden dat de cliënten na het groepswerk zelfstandig handelingen verrichten die zij tijdens het groepswerk hebben geleerd. ABC en MaDi stellen dat de zelfredzaamheid wordt vergroot omdat de cliënten tijdens het groepswerk handelingen verrichten die zij wellicht anders nooit hadden geleerd. Een Sociaal Raadsvrouw zegt hierover: ''Als je eerst überhaupt niet wist dat je DigiD nodig had en nu kun je inloggen en weet je welke websites je ermee kan bezoeken en zelfs dat je kunt checken of je toeslagen correct staan. Dan kun je wat mij betreft wel zeggen dat de zelfredzaamheid vergroot is*.''* Er wordt door alle organisaties aangegeven dat er geen hoge verwachtingen van de cliënt mag worden gesteld betreft het vergroten van de zelfredzaamheid. De trainer zegt hierover: ''Je moet geen raketten naar de maan gaan sturen. Het schrijven van bezwaarschriften is echt te ingewikkeld''. Door ABC en MaDi wordt aangegeven dat groepswerk vooral een preventieve functie heeft, waardoor problemen kunnen worden voorkomen. Zij hebben deze mening doordat de cliënt van kennis wordt voorzien. Wanneer de cliënt over meer kennis beschikt zal hij volgens deze organisaties minder snel problemen krijgen.

*Cultuuromslag*
Alle organisaties geven aan dat er sprake is geweest van een cultuuromslag binnen de organisaties. Door de introductie van groepswerk ging de hulpverlening van individueel naar collectief. Bij PuurZuid is de cultuuromslag op initiatief van Sociaal Raadlieden gemaakt en niet vanuit het management. Sociaal Raadslieden wilden efficiënter werken en zich een werkwijze eigen maken waarbij alle cliënten op dezelfde manier worden geholpen.

Daarnaast waren de Sociaal Raadslieden die het kortst in dienst waren van mening dat cliënten teveel gepamperd werden. Zij vonden dat er van de cliënten mag worden verwacht dat zij zich inspannen om iets te leren. Echter, de Sociaal Raadslieden die langer in dienst waren, hadden daar grote moeite mee. Vanwege de bezuinigingen van de gemeente Amsterdam werden de Sociaal Raadslieden die het kortst in dienst waren gesteund door het management om het groepswerk in te zetten. Om de cultuuromslag te verwezenlijken is er veel gesproken over het groepswerk met de Sociaal Raadslieden en cliënten. Om hen allen in te laten zien dat cliënten meer kunnen dan zijzelf en sommige Sociaal Raadslieden denken.

Bij ABC is de collectieve hulpverlening op initiatief van het management in het leven geroepen. Deze cultuuromslag werd , op één Sociaal Raadsman na, niet gedragen door Sociaal Raadslieden. Deze organisatie heeft voor het collectief aanbod nieuwe medewerkers aangenomen. Toen het groepswerk positief verliep werd het collectief aanbod ook door de overige Sociaal Raadslieden gedragen. Volgens ABC heeft de positieve sturing en feedback vanuit het management hierbij een rol gehad.

Bij MaDi is de cultuuromslag nog niet volbracht. Het groepswerk bevindt zich hier in de ontwikkelfase. Nog niet alle Sociaal Raadslieden zijn overtuigd van de meerwaarde van het groepswerk. Het management probeert het groepswerk zo goed mogelijk te laten verlopen waardoor Sociaal Raadslieden inzien dat het groepswerk effectief is. Dit probeert het management door de Sociaal Raadsman/vrouw een training te laten volgen zodat hij/zij leert op welke wijze hij/zij het beste het groepswerk kan aanbieden.

*Rol van de Sociaal Raadsman/vrouw*
ABC geeft aan dat het succes achter het groepswerk is te danken aan de persoonlijke en positieve benadering. ABC doet bij aanvang van het groepswerk een voorstelronde om de cliënt op zijn gemak te stellen. Om cliënten te motiveren krijgen zij tijdens de laatste bijeenkomst een certificaat. MaDi organiseert aan het einde van het groepswerk een bijeenkomst waarbij alle cliënten iets te eten of drinken meenemen. Al deze maatregelen zorgen er volgens de organisaties onder andere voor dat de cliënten het groepswerk als positief wordt ervaren.

Op de vraag wat Sociaal Raadslieden moeten kunnen om het groepswerk juist te geven, wordt verschillend gereageerd door de organisaties. Volgens ABC moet de Sociaal Raadsman/vrouw verbindend zijn en cliënten kunnen enthousiasmeren. Een Sociaal Raadsman van ABC zegt daarover: ''Groepswerk is volkomen ander werk dan individuele hulpverlening(...) In feite is het zo dat het hier meer gaat om de didactische vaardigheden. Mensen bewegen om iets te doen. Mensen verbinden.'' Dit leert de Sociaal Raadman de Sociaal Raadsvrouw door een persoonlijk programma waarin wordt besproken op welke manier zij met cliënten om moet gaan en hoe de cliënten daarop reageren. MaDi stelt dat de Sociaal Raadsman/vrouw alle cliënten moet bereiken en iedereen evenveel aandacht moet kunnen geven. De Sociaal Raadsvrouw volgt hiervoor de training 'train de trainer'.

Opvallend is dat PuurZuid geen verschil ziet tussen individuele hulpverlening en groepswerk en ook van mening is dat alle Sociaal Raadslieden dit kunnen.

*Kennis en vaardigheden van de cliënt.*
Er is sprake van een spanningsveld betreft het aanbieden van groepswerk aan cliënten. Enerzijds moet de zelfredzaamheid van cliënten worden bevorderd. Anderzijds wordt aangegeven dat de zelfredzaamheid niet bij alle cliënten vergroot kan worden. Er wordt door de alle organisaties gesteld dat er een bepaalde groep is die niet geschikt is voor groepswerk. Zij hebben deze mening omdat deze groep cliënten niet over voldoende kennis en/of vaardigheden zullen beschikken om de zelfredzaamheid te vergroten. Om te toetsen of een cliënt geschikt is voor groepswerk worden een aantal vereisten gesteld. De vereisten waar cliënten, die willen deelnemen aan groepswerk, volgens alle organisaties aan moeten voldoen, zijn:
- Het voldoende beheersen van de Nederlandse taal; en
- Computervaardigheid, wanneer er tijdens het groepswerk gebruik wordt gemaakt van een computer.

Wanneer cliënten niet aan deze vereisten voldoen, worden zij niet geschikt geacht voor groepswerk.

Om te toetsen of een cliënt aan deze voorwaarden voldoet, stellen de Sociaal Raadslieden een aantal vragen, zoals:
- Kunt u lezen en schrijven?
- Hebt u een computer?
- Hebt u een e-mailadres?
- Weet u hoe een toetsenbord werkt?
Bij ABC is er altijd persoonlijk contact zodat de vragen in persoon worden gesteld. Bij MaDi en PuurZuid worden deze vragen zowel persoonlijk als telefonisch doorgenomen.

Er is een schema door PuurZuid beschikbaar gesteld met de vragen die worden doorlopen om te toetsen of een cliënt geschikt is voor groepswerk. Deze is in de bijlage opgenomen.[[52]](#footnote-52) Ook hierin wordt onder andere gevraagd naar de beheersing van de Nederlandse taal, computergebruik en of de cliënt geschikt is voor een groep. Het laatste onderdeel toetsen zij door te vragen naar de wijze waarop de cliënt zijn dagelijks leven invult. Wanneer de cliënt in het dagelijks leven handelingen verricht in een groep, stelt PuurZuid dat het voor de cliënt tevens mogelijk moet zijn deel te nemen aan groepswerk.

Daarnaast geven PuurZuid en MaDi aan dat een cliënt, om verzekerd te zijn van geslaagd groepswerk, geen gedragsstoornis moet hebben. Tijdens het groepswerk is storend gedrag niet wenselijk en de cliënt moet de informatie kunnen verwerken en dat wordt lastig met een gedragsstoornis.

*Groepsdynamiek*MaDi is van mening dat er soms sprake is van overdrachtsverschijnselen tussen cliënten tijdens groepswerk. Dit ondervindt zij wanneer cliënten met elkaar klagen over de lange wachttijd bij Sociaal Raadslieden. Zij merkt dat dit vrij snel over is wanneer zij de lange wachttijd erkend en vervolgens over gaat tot het groepswerk. De andere organisaties ervaren geen overdrachtsverschijnselen tussen cliënten.

*Opkomst*
Door ABC en PuurZuid wordt het groepswerk verplicht aan cliënten wanneer zij hulp willen en zij aan de vereisten voor groepswerk voldoen. Als cliënten niet willen deelnemen aan een groep, worden zij door deze organisaties niet geholpen. De cliënten worden dan verwezen naar een eventuele bond waar zij bij zijn aangemeld. Hierbij kan worden gedacht aan de FNV of een ouderenbond. De cliënten hebben de vrijheid om gebruik te maken van groepswerk. Zij hebben alleen geen keuze voor groepswerk of individuele dienstverlening. Door ABC en PuurZuid wordt gesteld dat wanneer het groepswerk vrijblijvend is, er een zeer lage opkomst kan worden verwacht. Cliënten zullen volgens hen dan kiezen voor individuele hulpverlening.

Alle organisaties stellen dat het onderwerp van het groepswerk een belangrijke rol speelt met betrekking tot de opkomst van cliënten. Wanneer het een onderwerp betreft dat urgent is voor de cliënt en aansluit bij zijn behoeften, zal hij volgens hen eerder deelnemen aan het groepswerk. Wanneer een cliënt belastingtoeslagen moet terug betalen, zal hij hier eerder informatie over willen dan een ander onderwerp waar hij nooit problemen mee heeft.

Daarnaast wordt door ABC aangegeven dat de persoonlijke benadering een grote rol speelt voor het slagen van groepswerk. Wanneer de cliënt zich verbonden voelt met de groep, wordt hij enthousiast en voelt hij volgens ABC een verantwoordelijkheid om te blijven komen naar het groepswerk. Om cliënten te werven voor het groepswerk gaat ABC naar plekken als buurthuizen, de voedselbank, financiële spreekuren en sociale spreekuren. Zij kunnen dan direct aan de cliënt uitleggen wat het groepswerk inhoudt en het telefoonnummer van de cliënt noteren. Vervolgens wordt de cliënt een week later telefonisch uitgenodigd voor het groepswerk. Volgens ABC heeft de cliënt na persoonlijk contact meer motivatie om naar het groepswerk te komen. Alleen een flyer motiveert de cliënt niet voldoende. Een Sociaal Raadsman van ABC zegt hierover: ''Ik zie dat veel welzijnswerkers met flyers werken. Als je 1000 flyers in een kaartenbakje zet dan zal je geen opkomst voor je groep hebben. Ik denk dat daar een mentaliteitsverandering bij de welzijnswerker nodig is.'' [[53]](#footnote-53)Volgens ABC is er een outreachende houding nodig om het groepswerk te promoten.

*Grootte van de groep*
MaDi en ABC geven een ideale groepsgrootte aan van acht tot tien cliënten. Als er te weinig cliënten zijn tijdens het groepswerk zou er volgens de organisaties geen sprake meer zijn van een groep en zou het niet rendabel zijn ten aanzien van de kosten. Wanneer er een te grootte groep is zouden niet alle cliënten evenveel aandacht krijgen en zou er sprake zijn van ruis.

PuurZuid is van mening dat er geen limiet aan het aantal cliënten zit. PuurZuid voorziet geen problemen bij grote groepen. Zij hebben hier echter geen ervaring mee.

*Duur groepswerk*
Geen van de organisaties had voorafgaand onderzoek gedaan naar groepswerk. Alle organisaties gaven aan dat hun ervaring is dat de ideale duur van het groepswerk anderhalf á twee uur is per bijeenkomst. Deze tijd is nodig om informatie te geven en hier vervolgens mee te oefenen. De cliënt kan zich gedurende deze tijd goed concentreren.

*Privacy*
Alle organisaties geven aan dat cliënten geen weerstand bieden tegen het groepswerk in verband met de privacy. ABC en MaDi verbazen zich daarover. Zij hadden verwacht dat cliënten meer waarde aan hun privacy zouden hechten. PuurZuid geeft aan dat zij dit wel merkt bij het groepswerk met het onderdeel voorzieningencheck. Tijdens dit groepswerk kijken cliënten of zij voor alle voorzieningen van de overheid in aanmerking komen. Dit zijn voorzieningen voor cliënten met een laag inkomen. PuurZuid merkt dat cliënten tijdens dit groepswerk niet altijd hun persoonlijke documenten willen delen. Om de cliënten zoveel mogelijk op hun gemak te stellen, geven MaDi en ABC tijdens het groepswerk aan dat alles wat wordt besproken niet naar buiten wordt gebracht.

*Onderwerpen van groepswerk*
MaDi en ABC geven aan dat het onderwerp van het groepswerk urgent moet zijn voor de cliënt en moet aansluiten bij zijn behoeften. Zolang dat het geval is, heeft het zin om dat onderwerp aan te bieden in de vorm van groepswerk.

- Zorgverzekering
PuurZuid heeft geen goede ervaringen met het aanbieden van groepswerk betreft de zorgverzekering. Zij heeft dit onderwerp twee jaar achter elkaar aangeboden in de maand december, maar de opkomst was, ondanks het feit dat het onderwerp actueel is, niet rendabel. Dit zou volgens hen mogelijk komen doordat cliënten in die periode al teveel overspoeld werden met reclame over de zorgverzekering. Een andere reden die werd genoemd is het ontbreken van de urgentie voor de cliënt.

Bij ABC was dit onderwerp wel succesvol. Volgens hen speelt dit onderwerp bij cliënten omdat zij geld kunnen besparen wanneer zij overstappen naar een andere zorgverzekering.

- Belastingtoeslagen
Het aanbieden van groepswerk betreft het onderwerp toeslagen wordt door alle organisaties positief beoordeeld. Door ABC en MaDi wordt geadviseerd om de toeslagen te splitsen in de verschillende toeslagen, zoals bijvoorbeeld de huurtoeslag in mei en de zorgtoeslag in december.

- DigiD en Mijn Overheid
Door alle organisaties wordt het geven van groepswerk met als onderwerp DigiD en Mijn Overheid positief beoordeeld. Volgens vrijwel alle organisaties hebben cliënten een DigiD nodig. Volgens alle organisaties is het verstandig om het onderwerp DigiD samen te voegen met een ander onderwerp, zoals toeslagen of de zorgverzekering. Deze suggestie wordt gegeven omdat alleen het onderwerp DigiD te kort duurt voor het groepswerk. Juist door er een ander onderwerp bij te voegen zullen cliënten meer leren.

6.3 Ervaringen en wensen van Sociaal Raadslieden van Kontext.
Voor dit onderdeel zijn drie Sociaal Raadslieden geïnterviewd, waarvan onder andere de Sociaal Raadsvrouw die in het verleden het groepswerk heeft gecoördineerd.
 *Ervaringen groepswerk*
In 2011 is door Kontext groepswerk aangeboden naar aanleiding van een opdracht van de gemeente Haarlem en had onder meer als doelstelling de zelfredzaamheid van cliënten te vergroten. Het groepswerk werd aangeboden door één Sociaal Raadsvrouw die ook is geïnterviewd.

Het groepswerk dat toen is gegeven was gericht op ondersteuning bij het doen van belastingaangifte en het indienen van een verzoek tot kwijtschelding van de waterschapsbelasting.[[54]](#footnote-54) Echter, wegens de ongelijkheid bij cliënten wat betreft onder andere, de computervaardigheden kwam het groepswerk niet tot zijn recht. De geschiktheid van de cliënt voor groepswerk werd niet getoetst door medewerkers van Kontext. Enkel wanneer een cliënt bang was voor groepen werd hij niet aangemeld voor groepswerk. Medewerkers van Stichting Haarlem Effect en Stichting Dock konden ook cliënten aanmelden voor het groepswerk. Ook zij toetsten niet de geschiktheid van de cliënten voor het groepswerk. De Sociaal Raadsvrouw die het groepswerk heeft gegeven had hiervoor geen training gevolgd. Zij merkte dat niet alle cliënten evenveel aandacht van haar kregen.

*Zelfredzaamheid*
In de huidige werkwijze van Sociaal Raadslieden wordt volgens hen gewerkt aan de zelfredzaamheid. Zij doen dit door samen met de cliënt te bekijken wat hij zelf kan. Hierbij kan worden gedacht aan papieren verzamelen of zelf naar organisaties bellen. Echter, de zelfredzaamheid kan volgens hen meer worden bevorderd. Op de vraag waarom dat op dit moment niet wordt gedaan, wordt onder andere als reden gegeven dat Sociaal Raadslieden het te druk hebben. Wanneer de Sociaal Raadsman/vrouw de problemen zelf aanpakt wordt het probleem sneller opgelost en kost het hen minder tijd. Daarnaast beschikt de cliënt volgens Sociaal Raadslieden, over te weinig inzicht betreft zijn probleem. Cliënten zouden niet weten wat er allemaal voor problemen spelen en waar zij zouden moeten beginnen met het oplossen hiervan. Ook stellen Sociaal Raadslieden dat de motivatie van de cliënt om zijn zelfredzaamheid te bevorderen ontbreekt. Cliënten komen bij Sociaal Raadslieden met de verwachting dat het probleem voor hen wordt opgelost. Een Sociaal Raadsvrouw zegt hierover:''Het grootste deel leunt achterover(…)die zeggen er nog net niet bij: nu is het jouw probleem.''[[55]](#footnote-55)

Door één Sociaal Raadsvrouw is aangegeven dat haar ervaring is dat de cliënt niet serieus wordt genomen door andere organisaties, zoals de gemeente. Wanneer zij merkt dat de cliënt niet juist wordt geholpen neemt zij het over. Een Sociaal Raadsman stelt juist dat het probleem ligt bij de hulpverleners.

Zijn ervaring is dat cliënten door te veel verschillende hulpverleners worden geholpen en dat daardoor niet naar de vraag achter de vraag wordt gekeken. Hierdoor zou er onvoldoende maatwerk worden geleverd. Dit is opvallend aangezien de Sociaal Raadsman aangeeft dat er door de huidige individuele hulpverlening wel degelijk maatwerk wordt geleverd.

*Verwachtingen groepswerk*Sociaal Raadslieden hebben geen hoge verwachtingen van het groepswerk. Eén Sociaal Raadsvrouw geeft haar mening over de slagingskans van het groepswerk: ''Ik denk dat het weer kansloos is.'' [[56]](#footnote-56)

Twee van de drie Sociaal Raadslieden verwachten dat voor het slagen van groepswerk een training gegeven moet worden aan de Sociaal Raadsman/vrouw die het groepswerk zal begeleiden. Door alle Sociaal Raadslieden wordt aangegeven dat de Sociaal Raadsman/vrouw alle cliënten evenveel aandacht moet kunnen geven. Dit lijkt hen belangrijk zodat alle cliënten goed mee kunnen komen met het groepswerk en zo de kennis en vaardigheden kunnen leren. Daarnaast wordt door twee van de drie Sociaal Raadslieden aangegeven dat de kennis en vaardigheden van een cliënt moet worden getoetst voordat hij wordt aangemeld. Dit zou kunnen worden getoetst door de cliënt de juiste vragen te stellen. Sociaal Raadslieden geven aan dat dit vragen moeten zijn betreft de beheersing van de Nederlandse taal en de computervaardigheid.

Sociaal Raadslieden hebben geen hoge verwachtingen van het groepswerk omdat zij niet verwachten door het management voldoende in de gelegenheid te worden gesteld om het groepswerk op te starten.

Ondanks voorgaande heeft een Sociaal Raadsman wel de verwachting dat groepswerk de problemen van cliënten zou kunnen voorkomen. Wanneer een cliënt via groepswerk heeft geleerd hoe hij zijn inkomen doorgeeft aan de Belastingdienst en dit ook jaarlijks doet, kan een terugvordering van toeslagen worden voorkomen. Echter, denkt de Sociaal Raadsman niet dat door het aanbieden van groepswerk de werkdruk van Sociaal Raadslieden zal verlagen of het aantal cliënten zal afnemen. Hij denkt dat door het invoeren van groepswerk nieuwe cliënten worden aangetrokken, waardoor dit wellicht tot meer omzet zal leiden.

6.4 Ervaringen van de maatschappelijk werker van Kontext.
Voor dit onderdeel is een maatschappelijk werker van Kontext geïnterviewd die het groepswerk coördineert. Er moet in acht worden genomen dat het groepswerk bij maatschappelijk werkers niet vergelijkbaar is met het groepswerk van Sociaal Raadslieden. Echter, kan er uit dit interview toch genoeg waardevolle informatie worden gehaald betreft de ervaring van de maatschappelijk werker met het groepswerk aanbieden binnen Kontext.

*Reden groepswerk*
Volgens de maatschappelijk werker is groepswerk een onderdeel van de werkzaamheden van het maatschappelijk werk. Zolang zij weet wordt het groepswerk door maatschappelijk werkers aangeboden. Ook wordt het groepswerk tijdens de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening behandeld en worden daardoor alle maatschappelijk werkers geacht dit te kunnen. Tot 2015 werd er meer groepswerk aangeboden dan tegenwoordig. Dit komt volgens de maatschappelijk werker omdat vrijwel alle maatschappelijk werkers momenteel in sociaal wijkteams werken. De maatschappelijk werkers hebben een contract bij Kontext voor een bepaald aantal uur, dit is voor iedereen verschillend. Een deel van die uren zijn zij werkzaam bij het sociaal wijkteam. De uren die overblijven zouden voor sommige maatschappelijk werkers te weinig zijn om groepswerk aan te bieden. Het groepswerk kan niet in de uren van het sociaal wijkteam worden aangeboden aangezien zij dan andere werkzaamheden moeten verrichten. Hierdoor hebben veel maatschappelijk werkers geen tijd om groepswerk aan te bieden.

*Cultuuromslag*
De resultaten van het groepswerk van maatschappelijk werk zijn momenteel niet naar verwachting. Het beleid van Kontext wordt hiervoor als reden gegeven. Kontext is tegenover diens werknemers niet overtuigend genoeg geweest over de meerwaarde van groepswerk. Het management neemt een standpunt in waarbij wordt aangegeven dat collectieve hulpverlening vóór individuele hulpverlening gaat. Er moet eerst worden bekeken of een cliënt in een groep kan worden geholpen. Wanneer dit niet het geval is mag de cliënt individueel worden geholpen. Echter, wordt hier volgens de maatschappelijk werker niet naar gehandeld en het management geeft hieraan ook geen gevolgen. Het management verplicht medewerkers niet om het groepswerk aan te bieden. Wanneer medewerkers dit niet willen hoeft dit ook niet. Daarbij neemt het management geen rol in betreft de organisatie van het groepswerk. Dit wordt geheel overgelaten aan de medewerkers.

Een andere reden voor de negatieve resultaten van groepswerk is de houding van de medewerkers. Volgens de maatschappelijk werker melden medewerkers cliënten niet aan, omdat zij de meerwaarde van het groepswerk niet inzien. De maatschappelijk werker stelt dat de medewerkers niet inzien dat cliënten meer kunnen dan zijzelf en de medewerkers denken. De maatschappelijk werker stelt dat er een kanteling in de werkwijze van de medewerkers nodig is, zodat zij wel de positieve effecten van het groepswerk gaan inzien.

Tot slot heeft de maatschappelijk werker aangegeven dat er flyers zijn gemaakt en alle medewerkers van Kontext zijn ingelicht om zo het groepswerk te promoten.

*Vereisten aan de cliënten*
Volgens de maatschappelijk werker moet een cliënt, om deel te kunnen nemen aan groepswerk, geen gedragsproblematiek vertonen en de Nederlandse taal voldoende beheersen.

*Opkomst*

De maatschappelijk werker geeft aan dat er altijd een aantal cliënten niet komen opdagen nadat zij zich wel voor het groepswerk hebben opgegeven. Hiervoor worden verschillende redenen gegeven. De cliënten zouden andere verwachtingen hebben of elders al hulp hebben gevonden. Het laatste kan te maken hebben met de lange wachttijd voor groepswerk. Aangezien er twee keer per jaar groepswerk wordt gegeven, kan het zijn dat cliënten erg lang moeten wachten voordat zij hieraan deel kunnen nemen.

*Grootte van de groep*Een ideale groepsgrootte is volgens de maatschappelijk werker tussen de acht en twaalf cliënten. Wanneer er minder cliënten zouden deelnemen, is het financieel niet haalbaar aangezien er twee maatschappelijk werkers aanwezig zijn. Het is dan niet rendabel om groepswerk aan te bieden. Daarnaast is er met minder cliënten geen sprake meer van een groep.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***7. Resultaten - observaties*** |

6.2.1 Observatie bij PuurZuid op 23 maart 2016.Op 23 maart 2016 is het groepswerk dat werd aangeboden door Stichting PuurZuid geobserveerd. Tijdens deze bijeenkomst deden de cliënten hun belastingaangifte in een groep. Er was één Sociaal Raadsman, twee vrijwilligers en een stagiair aanwezig. Er waren twaalf computers aanwezig en deze waren in groepen van drie geplaatst, waarvan er 8 werden gebruikt door cliënten. De cliënten werden vriendelijk welkom geheten en kregen een handleiding zodat zij aan de slag konden gaan achter de computer. Er werd duidelijk aangegeven dat wanneer zij vragen hadden zij deze konden stellen aan de vrijwilligers die rondliepen.

Eén van de vrijwilligers nam op een gegeven moment plaats naast een cliënt. De vrijwilliger werd door de Sociaal Raadsman hierop aangesproken. Wanneer de vrijwilliger naast de cliënt gaat zitten, kan de cliënt het gevoel krijgen dat hij de handelingen niet zelf verricht. Hierdoor zou er niet optimaal aan de zelfredzaamheid worden gewerkt.

Verder werd duidelijk dat de Sociaal Raadsman rondliep om te bekijken of alle cliënten het proces juist doorliepen. Wanneer de cliënt klaar was met de belastingaangifte, werd deze door de Sociaal Raadsman nagekeken en kreeg de cliënt een uitgeprinte versie mee. De cliënten mochten na afloop, hoewel zij allen op verschillende momenten klaar waren, vertrekken.

Tijdens het observeren heb ik de mogelijkheid gehad om drie cliënten kort te spreken over het groepswerk. Zij geven allen aan het geen probleem te vinden om hun belastingaangifte in het bijzijn van anderen te doen. Eén van de cliënten is bekend geworden met het groepswerk door een flyer en twee van hen zijn doorverwezen door Schulddienstverlening en Stichting Dynamo. Twee van de drie cliënten geeft aan geïnteresseerd te zijn in groepswerk met als onderwerp toeslagen, omdat zij deze in het verleden moesten terugbetalen. Eén van hen is enthousiast over groepswerk met als onderwerp zorgverzekering. Een andere cliënt benadert het onderwerp zorgverzekering positief maar is meer geïnteresseerd in het onderwerp toeslagen.

Op onderstaande foto's is de ruimte met de computers te zien waar het groepswerk werd gegeven.

 



6.2.2 Observatie bij Stichting ABC op 4 april 2016.
Ik was ook aanwezig bij het groepswerk dat door ABC werd aangeboden. Het groepswerk vond plaats in een basisschool in Amsterdam West waar veel Marokkaanse gezinnen wonen. Het onderwerp van het groepswerk was 'Ken je recht'. Dit onderwerp heeft drie bijeenkomsten waarbij zij de volgende onderwerpen behandelen: DigiD, belastingtoeslagen, gemeentelijke voorzieningen en kwijtschelding gemeentelijke belasting.

Hoewel er negen aanmeldingen waren, was er niemand op komen dagen. De Sociaal Raadsman gaf aan dat dit mogelijk komt door de cultuur van de cliënten. De Sociaal Raadsman komt zelf uit Curaçao en gaf aan dat wanneer mensen daar een afspraak met elkaar maken, het soms kan dat zij pas dagen na de afspraak komen.

Op onderstaande foto's is de ruimte met de computers te zien waar het groepswerk werd gegeven.





6.3.3 Observatie bij Stichting ABC op 11 april 2016.
Tijdens deze bijeenkomst waren één Sociaal Raadsvrouw, één vrijwilliger en negen cliënten aanwezig. Daarnaast was er een trainer aanwezig die de Sociaal Raadsvrouw traint voor het geven van groepswerk. Er heerste een zeer ontspannen sfeer. Cliënten werden zeer enthousiast verwelkomt met thee, koffie en koekjes. Vervolgens werd er een voorstelronde gedaan. De Sociaal Raadsvrouw stelde zich voor en vertelde ,om het ijs te breken, onder meer over haar gezinssituatie waardoor cliënten zich ook uitgebreid voorstelden.

Het groepswerk werd gestart met een powerpoint waarbij informatie werd gegeven. De Sociaal Raadsvrouw stelde een aantal vragen aan de cliënten om hun kennis over de onderwerpen te toetsen. Daarna werd de cliënten verzocht opdrachten uit te voeren op de computer. De Sociaal Raadsvrouw keek met de cliënten mee of zij de opdrachten juist uitvoerden. Als zij zag dat dit niet het geval was gaf zij hen aanwijzingen. Opvallend was dat cliënten elkaar ook hielpen.

Wat ik mooi vond om te zien was de benadering van de Sociaal Raadslieden naar de cliënten toe. Zij waren uiterst positief en probeerden de cliënten in te laten zien dat zij meer kunnen dan zij denken. Wanneer een cliënt een opdracht juist had voltooid werd dit extra benadrukt door de Sociaal Raadsvrouw. Het was zichtbaar bij de cliënt dat het zelfvertrouwen daardoor groeide.

Een punt van aandacht is de voorbereiding betreft het faciliteren. Er kon op de locatie maar op één computer ingelogd worden met de DigiD. Hierdoor nam het aanvragen van de DigiD veel meer tijd in beslag.

6.3.4 Observatie bij Stichting ABC op 25 april 2016.
Tijdens de bijeenkomst van 18 april 2016 zijn een aantal onderwerpen behandeld die op het programma stonden. Tijdens de bijeenkomst van 25 april was er ruimte om de voorzieningen van de gemeente te bekijken.

Tijdens laatstgenoemde bijeenkomst waren tien cliënten aanwezig. Er was één cliënt bij die zich niet van tevoren had aangemeld, maar met een aangemelde cliënt was meegekomen.

Opvallend was dat de cliënten allemaal een half uur te laat kwamen en hier niet op werden aangesproken door de Sociaal Raadsvrouw. In tegenstelling daarvan werden de cliënten gecomplimenteerd voor het feit dat zij waren gekomen.

Na het compliment is kort aangegeven wat het programma inhield waarop de cliënten vervolgens plaats konden nemen achter de computer. Ook tijdens deze bijeenkomst liep de Sociaal Raadsvrouw rond en controleerde of de cliënten de juiste handelingen verrichten. Met behulp van een aantal instructies konden zij de website van de gemeente Amsterdam raadplegen zodat zij konden lezen waar zij aanspraak op konden maken. Ook wezen de cliënten elkaar op voorzieningen waar zij eventueel aanspraak op konden maken. Een cliënt die geen recht had op een bepaalde voorziening wees een andere cliënt hierop omdat die daar wellicht wel aanspraak op kon maken. Aan de reacties van de cliënten was af te leiden dat zij verbaasd waren over de voorzieningen die de gemeente Amsterdam aanbiedt.

*Samenvatting*Bij alle organisaties was te zien dat de Sociaal Raadslieden een vinger aan de pols hielden betreft de handelingen die de cliënten verrichtten. Wanneer cliënten klaar waren, werden hun handelingen gecontroleerd en dit werd door de cliënten ervaren als prettig. Doordat het gecontroleerd werd, durfden cliënten de handelingen ook te verrichten. Wanneer dit niet gedaan zou worden, zouden cliënten minder vertrouwen hebben in hun eigen handelingen en ook minder durven.

Om cliënten te motiveren benaderden de Sociaal Raadslieden de cliënten zeer positief en complimenteerden hen wanneer zij een handeling succesvol hadden verricht. Het was zichtbaar dat cliënten hier vertrouwen van kregen en vervolgens verder gingen met hun opdrachten. De Sociaal Raadslieden wilden door deze aanpak de cliënten in laten zien dat zij meer kunnen dan zij zelf denken.

Bij PuurZuid mochten vrijwilligers niet naast de cliënt zitten omdat de cliënt hierdoor het gevoel zou hebben de handeling niet zelf te verrichten. Bij ABC gingen Sociaal Raadslieden wel naast cliënten zitten om hen te helpen. Zij namen de handelingen niet over, maar gaven alleen aanwijzingen. Cliënten hebben aangegeven geen problemen te hebben om in groepsverband te werken met persoonsgegevens.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***8. Conclusies en aanbevelingen*** |

In dit hoofdstuk geef ik antwoord op de centrale vraag. Deze beantwoording bestaat uit de beschrijving waarop het groepswerk kan worden aangeboden. Vervolgens zal ik aanbevelingen doen voor Kontext.

6.1 ConclusiesOm de centrale vraag te kunnen beantwoorden worden aan de hand van de resultaten vier conclusies getrokken.

*Op welke wijze kan binnen de afdeling Sociaal Raadslieden van Kontext door middel van groepswerk informatie worden aangeboden ten aanzien van de zorgverzekering, belastingtoeslagen en DigiD waarbij de zelfredzaamheid van cliënten wordt bevorderd?*

*Cultuuromslag*
Uit de kennis en ervaringen van Sociaal Raadslieden van andere organisaties kan worden gesteld dat een cultuuromslag nodig is binnen Kontext. Om de cultuuromslag te maken is een duidelijk standpunt vanuit de organisatie nodig. Daarnaast kan worden gesteld dat een positieve sturing en feedback vanuit de organisatie een rol hierin speelt. Wanneer het management en de medewerkers overtuigd zijn van de meerwaarde van groepswerk, zullen zij eerder geneigd zijn cliënten hiervoor aan te melden. Alle organisaties zijn op basis van hun ervaringen van mening dat de zelfredzaamheid van cliënten vergroot kan worden door het aanbieden van groepswerk. Het blijkt immers dat cliënten meer kunnen dan zijzelf en Sociaal Raadslieden denken.

Om dit te realiseren zal de houding van Sociaal Raadslieden en maatschappelijk werkers van Kontext ten aanzien van groepswerk moeten veranderen. Daarnaast moet het management een dominantere rol innemen betreft het aansturen van medewerkers zodat zij groepswerk gaan aanbieden. De medewerkers zullen zich niet uit zichzelf aandragen om groepswerk aan te bieden.

*Rol Sociaal Raadslieden*
De tweede conclusie bepaalt dat de rol van de Sociaal Raadsman/vrouw van invloed is op het slagen van het groepswerk. De wijze waarop hij het groepswerk aanbiedt en promoot is een belangrijk aandachtspunt. Om het groepswerk op de juiste manier te geven is het belangrijk dat de didactische vaardigheden van de Sociaal Raadsman op een dergelijk niveau zijn. Het is belangrijk dat de Sociaal Raadsman/vrouw de cliënten kan enthousiasmeren, motiveren, verbinden en alle cliënten evenveel aandacht kan geven.

Om te zorgen dat cliënten daadwerkelijk naar het groepswerk komen is een persoonlijke benadering essentieel. De cliënten moeten worden benaderd op plekken waar zij zich regelmatig bevinden zoals buurthuizen, de voedselbank en sociale spreekuren. Hier kunnen Sociaal Raadslieden de cliënten persoonlijk ontmoeten en de inhoud van het groepswerk bespreken. Sociaal Raadslieden kunnen de gegevens van de cliënt noteren om hem vervolgens telefonisch uit te nodigen voor het groepswerk. Dit kost veel tijd en hier moet rekening mee gehouden worden door de organisatie bij het opstarten van groepswerk. Daarnaast is het verstandig, vanwege de doelgroep, regelmatig contact te houden om hen te herinneren aan het groepswerk. Om ervoor te zorgen dat de cliënten blijven komen, is het aan te raden om cliënten te motiveren door hen positief te benaderen wanneer zij kleine stappen hebben gemaakt in hun zelfredzaamheid. Daarnaast blijkt dat cliënten het leuk vinden wanneer er een certificaat wordt uitgereikt en er tijdens de laatste bijeenkomst een feestelijke afsluiting is.

*Cliënten*

De derde conclusie die kan worden getrokken is dat het slagen van het groepswerk afhankelijk is van de kennis, vaardigheden en motivatie van de cliënten. Hierbij kan worden gedacht aan het voldoende beschikken over de Nederlandse taal, computervaardigheid en er geen sprake mag zijn van een gedragsstoornis. Om het groepswerk te laten slagen moet worden getoetst of cliënten hiervoor geschikt zijn.[[57]](#footnote-57)

*Zelfredzaamheid*Het is lastig om daadwerkelijk te kunnen toetsen of de zelfredzaamheid is bevorderd nadat cliënten het groepswerk hebben doorlopen. Echter, wordt er gesteld dat cliënten door het zelf verrichten van de handelingen zelfredzamer zijn geworden dan wanneer zij een individuele afspraak met een Sociaal Raadsman/vrouw hadden gehad. Er kan worden gesteld dat wanneer de cliënt zelfstandig de handelingen verricht tijdens het groepswerk, zijn zelfredzaamheid is vergroot. Bij de belastingtoeslagen kan hierbij worden gedacht aan het zelfstandig doorgeven van het jaarinkomen. Zoals eerder aangegeven moeten er niet te grote stappen worden verwacht in de zelfredzaamheid van de cliënt.

*Onderwerpen*
Op de door Sociaal Raadslieden aangedragen onderwerpen wordt door vrijwel alle organisaties positief gereageerd. Zij geven echter aan dat er nog andere onderwerpen geschikt zijn, maar alleen wanneer cliënten juist worden getoetst op hun kennis en vaardigheden.

Een andere suggestie is het groepswerk 'Ken je recht'. Tijdens dit groepswerk worden de volgende onderwerpen behandeld: DigiD, belastingtoeslagen, gemeentelijke voorzieningen en kwijtschelding gemeentelijke belasting.

6.2 Aanbevelingen *Stap 1
Beleid Kontext*
Zoals eerder aangegeven is een cultuuromslag binnen Kontext nodig om draagvlak voor het groepswerk te creëren. Deze cultuuromslag zal niet vanuit Sociaal Raadslieden tot stand komen omdat zij geen positieve verwachtingen hebben. Daarom moet het management hiervoor actie ondernemen. Mijn eerste aanbeveling is dat het management een duidelijk standpunt inneemt en deze kenbaar maakt aan alle medewerkers. Op dit moment heeft het management dit standpunt al, maar wordt hier niet naar gehandeld. Het management moet aangeven waarom het groepswerk wordt ingevoerd en wat de positieve effecten hiervan kunnen zijn. Het is belangrijk dat dit op een positieve manier wordt gecommuniceerd. Het is verstandig om hierover in gesprek te gaan en Sociaal Raadslieden hierin goed te begeleiden gedurende het opstarten van het groepswerk. Daarnaast zal het management een Sociaal Raadsman/vrouw aan moeten stellen die het groepswerk zal coördineren. Het is aan te bevelen om degene die het kortst in dienst is dit te laten doen, omdat die er volgens de ervaringen van andere organisaties het meest voor open staan.

Het is belangrijk dat de Sociaal Raadsman/vrouw die het groepswerk zal coördineren bij het opstarten hiervan ondersteuning krijgt van het management. Daarnaast zal het management de medewerkers moeten verplichten om bij het aanbieden van de dienstverlening te bekijken of de cliënt in aanmerking komt voor groepswerk voordat er een individueel hulptraject wordt gestart. Het management kan de medewerkers hierin motiveren door een stroomschema te maken die de medewerker kan volgen wanneer een cliënt zich aanmeld. Dit stroomschema wordt later behandeld.

Het management kan draagvlak bij Sociaal Raadslieden creëren door hen een werkbezoek bij PuurZuid of ABC af te laten leggen. Zo kunnen zij zien dat groepswerk mogelijk is en het een meerwaarde heeft. Daarnaast kunnen zij veel leren van de wijze waarop het groepswerk door de Sociaal Raadslieden van andere organisaties wordt gegeven. ABC en PuurZuid staan open voor een dergelijk werkbezoek.

*Stap 2*
*Rol Sociaal Raadslieden*
De tweede aanbeveling is dat de werkwijze van Sociaal Raadslieden bij het aanbieden van groepswerk moet veranderen. Het is aan te raden dat zij eerst de training 'train de trainer' volgen waarbij zij leren om cliënten in een groep op de juiste wijze informatie te geven en hen te kunnen motiveren. Ook leren zij tijdens deze training om te controleren of alle cliënten de informatie begrijpen en leren zij alle cliënten evenveel aandacht te geven.

Daarnaast is het verstandig om op een andere wijze het groepswerk te promoten. Sociaal Raadslieden kunnen folders in persoon op locaties waar potentiële cliënten zich bevinden, uitdelen. Hierbij kan worden gedacht aan de volgende locaties:
- De voedselbank;
- Het Loket;
- Het gemeentehuis Haarlem;
- DOCK;
- Haarlem Effect;
- Sociale wijkteams;
- Buurthuis De Tulp;
- Buurthuis SamenMetDeBuurt;
- Wijkcentrum Binnensteeds;
- Buurtcentrum De Hamelink;
- Buurtpunt Zoutman.

Het is van belang dat Sociaal Raadslieden tijdens het bezoeken van de locaties cliënten aanspreken en een heldere uitleg geven over het groepswerk en vervolgens de gegevens van de cliënt noteren. Zo kan de Sociaal Raadsman/vrouw cliënt enige tijd later bellen om hem uit te nodigen voor het groepswerk. Om ervoor te zorgen dat dit op de juiste manier wordt gedaan, is het raadzaam dat Sociaal Raadslieden een aantal keren meelopen bij Sociaal Raadslieden van ABC. Zo kunnen Sociaal Raadslieden van Kontext zien op welke wijze de Sociaal Raadslieden van ABC dit doen.

*Stap 3
Cliënten*
De derde aanbeveling is het toetsen van de kennis en vaardigheden van cliënten om te controleren of zij geschikt zijn voor het groepswerk. Dit kan worden gedaan door een stroomschema op te stellen met vragen waardoor medewerkers in staat zijn te toetsen of een cliënt geschikt is voor het groepswerk. Deze kan de medewerker tijdens een aanmelding bij de hand houden. Het is noodzakelijk om deze door de organisatie te verspreiden.

Dit schema zou de volgende vragen kunnen bevatten:

1. Woont cliënt in Haarlem? -> Nee? Geen hulpverlening aanbieden.
2. Is cliënt lid van een vakbond of een ouderenbond? Ja? Daarheen verwijzen.
3. Is het fiscaal inkomen van cliënt boven de €34.911 (meerpersoonshuishouden meer dan €43.000 of het vermogen boven de €21.911(meerpersoonshuishouden €42.278) Ja? Geen hulpverlening aanbieden.

4. Spreekt en schrijft cliënt Nederlands? Ja? Ga door naar de volgende vraag.
5. Heeft cliënt thuis een computer? Ja? Ga door naar de volgende vraag.
6. Heeft cliënt een e-mailadres die hij gebruikt? Ja? Ga door naar de volgende vraag.
7. Heeft cliënt een gedragsstoornis? Nee? Cliënt komt in aanmerking voor groepswerk.

Vraag 7 moet worden beantwoord door middel van de inschatting van de medewerker die contact heeft met de cliënt.

Het is aan te raden om andere organisaties (DOCK en Haarlem Effect) niet zelf cliënten in te laten schrijven voor groepswerk, zoals in 2011 bij Kontext gebeurde. Deze organisaties kunnen contact opnemen met een medewerker van Kontext en die kan toetsen of de cliënt geschikt is voor groepswerk.

*Stap 4
Onderwerpen*
De onderwerpen die Sociaal Raadslieden hebben aangedragen lijken geschikt voor groepswerk. Volgens de ondervraagden lenen ook andere onderwerpen zich voor groepswerk. Zodoende is Sociaal Raadslieden aan te raden zich in meerdere onderwerpen te verdiepen en vooral te bekijken welk onderwerp urgent is en speelt bij cliënten.

Zolang het groepswerk met een persoonlijke benadering wordt georganiseerd zouden cliënten geïnteresseerd zijn in het groepswerk en hier ook naartoe komen. Daarbij is belangrijk dat er goed getoetst moet worden of de onderwerpen begrijpelijk zijn en aan te leren aan cliënten. Een onderwerp als de beslagvrije voet berekenen is te ingewikkeld. Sociaal Raadslieden kunnen hiervoor hun ervaring gebruiken en op basis daarvan een inschatting maken.

6.3 Discussie

De uitkomst van dit onderzoek heeft mij verbaasd. Ik had verwacht dat het resultaat van dit onderzoek zou zijn dat het onderwerp belastingtoeslagen het meest passend zou zijn. De uitkomst van dit onderzoek ging veel verder. Het heeft namelijk meer met de denkwijze en houding van Sociaal Raadslieden te maken.

Het onderzoek verliep zoals ik had gepland. Ik heb alle organisaties kunnen interviewen en daarbij nog een trainer, wat een mooie kans was. Uit het interview met de trainer heb ik nog extra informatie kunnen halen. Daarnaast heb ik tijdens een observatie een aantal cliënten kunnen spreken.

Waar ik tegen aanliep, was het feit dat er soms stukken ontbraken. Het beleid dat door Kontext wordt gevoerd staat niet altijd op papier. Hierdoor heb ik sommige uitspraken niet kunnen onderbouwen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | ***Literatuurlijst*** |

Literatuur

**Van Riet, 2006**
N. van Riet, Groepswerk in het maatschappelijk werk, Van Gorcum, 2006

**Alblas, Vos, 2014**G. Alblas, W. Vos, Inleiding Groepsdynamica, Noordhoff Uitgevers, 2014

**Besluit verwerking persoonsgegevens generieke infrastructuur**
Besluit van 17 mei 2016, houdende regels betreffende de verwerking van persoonsgegevens in de voorzieningen voor de generieke digitale infrastructuur DigiD, DigiD Machtigen, MijnOverheid en BSN-Koppelregister (Besluit verwerking persoonsgegevens generieke digitale infrastructuur)

**Bosma, 2009**
H. Bosma, Een plan van allemaal, Giethoorn ten Brink, 2009

**Boutellier, Van der Klein, 2014**
H. Boutellier, M. van der Klein, Praktijken van sociale verantwoordelijkheid, Verwey Jonker, 2014

**De Brabander, 2014**
R. de Brabander, Wie wil er nou niet zelfredzaam zijn?, Garant, 2014

**Divosa, 2012**

Divosa, Werkwijzer groepsgewijs werken met klanten, 2012

**Gemeente Haarlem, 2015**Gemeentelijke uitvraag basisinfrastructuur, 2016-2019

**Gemeente Haarlem, 2016**
Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem, 2016

**N. van Gestel, P. de Beer, M. van der Meer, 2009**
N. van Gestel, P. de Beer, M. van der Meer, het hervormingsmoeras van de verzorgingsstaat: Veranderingen in de organisatie van de sociale zekerheid, Amstedam University Press, 2009

**Kontext, 2015**

Jaarverslag Kontext, 2014.

**Kontext, 2014**
Managementrapportage project 3+ , 2012.

 **Kosterman, 2016**

B. Kosterman, gespreksverslag 1 maart 2016.

**Verhoeven, 2011**

N. Verhoeven, Wat is onderzoek, Boom, 2011.

**Van de Maat en Veldhuysen, 2011**

J. van de Maat en C. Veldhuysen, Actief burgerschap,Movisie, 2011.

**Mr. A.G. Mein, 2014**
Mr. A.G. Mein, Organisatie toezicht Wmo 2014.

**MOgroep, 2015**MOgroep, Functieprofiel Sociaal Raadslieden, 2015.

**MOgroep, 2015**Beroepscode voor de Sociaal Raadsman/vrouw, 2015.

**Movisie, 2015**

Movisie, De drie decentralisaties in het sociale domein, 2015.

**Movisie, 2010**Movisie, Motiverende gespreksvoering, 2010.

**Regeerakkoord VVD-Pvda, 2012**

VVD-Pvda, Bruggen slaan, 2012.

**Ruitenberg, Van Loon, 2013**D. Ruitenberg, J. van Loon, Werken met doelgroepen in de Sociaal Juridische Dienstverlening, Pearson, 2013.

**Transitiecommissie, 2016**
Transitiecommissie, De decentralisatie in het sociaal domein: wie houdt er niet van kakelbont?, 2016.

**De Wit, 2015-2017**De Wit, Koersplan Kontext 2015-2017.

Internetbronnen

www.belastingdienst.nl (wetgeving over toeslagen)

www.kontext.nl (wat doet Kontext)

www.mogroep.nl (wat doet de MOgroep)

www.haarlem.nl (schulddienstverlening)

www.rijksoverheid.nl (drie decentralisaties van overheidstaken naar gemeenten)

Gespreksverslag dhr. B. Kosterman 1 maart 2016

1. Gemeentelijke uitvraag basisinfrastructuur, 2016-2019. [↑](#footnote-ref-1)
2. www.kontext.nl (wat doet kontext). [↑](#footnote-ref-2)
3. Hier zijn geen stukken van openbaar. [↑](#footnote-ref-3)
4. Functieprofiel Sociaal Raadslieden, 2015. [↑](#footnote-ref-4)
5. Kontext jaarverslag, 2014. [↑](#footnote-ref-5)
6. Movisie, 2015. [↑](#footnote-ref-6)
7. Gemeentelijke uitvraag basisinfrastructuur, 2016-2019. [↑](#footnote-ref-7)
8. Divosa, 2012, p.7. [↑](#footnote-ref-8)
9. Kontext, Managementrapportage project 3+ , 2012. [↑](#footnote-ref-9)
10. Verhoeven, 2011, p.317-318. [↑](#footnote-ref-10)
11. Van Gestel, De Beer, Van der Meer, 2009, p.55. [↑](#footnote-ref-11)
12. Van Gestel, De Beer, Van der Meer, 2009, p.73. [↑](#footnote-ref-12)
13. Movisie, 2015. [↑](#footnote-ref-13)
14. Memorie van toelichting Wmo, 2015. [↑](#footnote-ref-14)
15. www.rijksoverheid.nl (decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten). [↑](#footnote-ref-15)
16. Boutellier en Van der Klein, 2014, p.6. [↑](#footnote-ref-16)
17. Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2016. [↑](#footnote-ref-17)
18. Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2016. [↑](#footnote-ref-18)
19. www.rijksoverheid.nl (ondersteuning gemeente Wmo). [↑](#footnote-ref-19)
20. Uitvoeringsregels maatwerkvoorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Haarlem 2016. [↑](#footnote-ref-20)
21. Gemeentelijke uitvraag basisinfrastructuur, 2016-2019. [↑](#footnote-ref-21)
22. De Wit, 2015-2017. [↑](#footnote-ref-22)
23. Functieprofiel Sociaal Raadslieden, 2015. [↑](#footnote-ref-23)
24. www.mogroep.nl (wat doet de MOgroep). [↑](#footnote-ref-24)
25. Dit wordt niet onderbouwd. [↑](#footnote-ref-25)
26. www.registerplein.nl. [↑](#footnote-ref-26)
27. Wet Bescherming Persoonsgegevens. [↑](#footnote-ref-27)
28. Beroepscode voor de Sociaal Raadsman/vrouw, 2015. [↑](#footnote-ref-28)
29. Art. 2 Zvw jo. art. 2.1.1 lid 1Wlz. [↑](#footnote-ref-29)
30. Art. 9b Zvw. [↑](#footnote-ref-30)
31. www.digid.nl (privacyverklaring) [↑](#footnote-ref-31)
32. www.belastingdienst.nl (wetgeving over toeslagen) [↑](#footnote-ref-32)
33. Van Riet, 2006, p.37 [↑](#footnote-ref-33)
34. Stavenuiter en Verwijs, 2013, p.7 [↑](#footnote-ref-34)
35. Bosma, 2009, p.48 [↑](#footnote-ref-35)
36. Ruitenberg, Van Loon, 2013, p.35 [↑](#footnote-ref-36)
37. Movisie, 2010 [↑](#footnote-ref-37)
38. Van Riet, 2006, p.38 [↑](#footnote-ref-38)
39. Van Riet, 2006, p.38 [↑](#footnote-ref-39)
40. Van Riet, 2006, p.37 [↑](#footnote-ref-40)
41. Van Riet, 2006, p.135. [↑](#footnote-ref-41)
42. Van Riet, 2006, p.135. [↑](#footnote-ref-42)
43. Van Riet, 2006, p.138. [↑](#footnote-ref-43)
44. Alblas, Vos , 2014, p.83-84. [↑](#footnote-ref-44)
45. Van de Maat en Veldhuizen, 2011, p. 25. [↑](#footnote-ref-45)
46. Gespreksverslag B. Kosterman. [↑](#footnote-ref-46)
47. Divosa, 2012, p.5. [↑](#footnote-ref-47)
48. Functieprofiel Sociaal Raadslieden, 2015. [↑](#footnote-ref-48)
49. De Wit, 2015-2017. [↑](#footnote-ref-49)
50. De Brabander, 2014, p.17. [↑](#footnote-ref-50)
51. Toelichting op het amendement dat heeft geleid tot invoering van de compensatieplicht in de Wmo, 2016 [↑](#footnote-ref-51)
52. Zie bijlage VI [↑](#footnote-ref-52)
53. Zie interviewverslag Kenmerk ba, p.2. [↑](#footnote-ref-53)
54. Kontext, Managementrapportage project 3+ , 2012. [↑](#footnote-ref-54)
55. Zie interviewverslag Kenmerk aa, p.2 [↑](#footnote-ref-55)
56. Zie interviewverslag Kenmerk ab, p.5. [↑](#footnote-ref-56)
57. Zie bijlage IV. [↑](#footnote-ref-57)