

Inge van Dommelen over Cliëntgedreven werken:

"Betrek cliënten en burgers"

Samen met een aantal partners voerde LOC in 2017 en 2018 Sociaal Werk Versterkt uit, een programma dat zich sterk maakt voor professionalisering, herkenbaarheid en vakmanschap van sociaal werkers. Inge van Dommelen is namens LOC verantwoordelijk voor 'Cliëntgedreven werken' binnen het programma en vertelt over het belang hiervan. "Vanuit mogelijkheden die mensen zelf aandragen, proberen we oplossingen voor problemen te vinden."

Tekst **Mariëlle Cuijpers** Foto's **Laura de Haan**



Inge van Dommelen: "Ik geloof dat iedereen ertoe wil doen, gehoord en gezien wil worden."

Wat doen sociaal werkers?

"Je komt sociaal werkers tegen bij het maatschappelijk werk, opbouwwerk, sociaal wijkteam, (schuld) hulpverlening, jeugd- en jongerenwerk, samenlevingsopbouw. Het is een brede groep. Ook Wmo-consulenten en sociaal raadslieden kunnen sociaal werkers zijn.

Ze zijn actief in wijken en buurten en zorgen voor een veilige leefomgeving. Ze helpen buurtbewoners bij het nemen van initiatieven en het starten van een toenemend aantal buurtondernemingen. Het sociaal werk helpt om te voorkomen dat problemen erger worden en helpt problemen op te lossen voor cliënten en hun naasten."

Waarom het programma Sociaal Werk Versterkt?

"Het is moeilijk om effecten te meten van sociaal werk. Via het programma Sociaal Werk Versterkt willen we het werk van professionals zichtbaarder te maken. Voor cliënten moet het duidelijk zijn wat deze kunnen en kennen. Verder willen we dat sociaal werkers het perspectief van de cliënt beter leren kennen

en gebruiken in hun werk en voor hun professionele ontwikkeling.”

Wat wil LOC bereiken?

“We hopen dat sociaal werkers en hun bestuurders van welzijnsorganisaties meer inzicht krijgen in de waarde van het betrekken van cliënten en inwoners bij sociaal werk. Vooral het vragen van feedback aan cliënten en inwoners is van belang voor de vakontwikkeling van sociaal werkers. Dit draagt namelijk bij aan het ontwikkelen van vaardigheden om het cliëntenperspectief mee te nemen in hun werk. Iedereen zegt dat de cliënt centraal staat. Maar sociaal werkers vragen niet standaard hoe cliënten de hulp en begeleiding hebben ervaren. Het is belangrijk dat ze dit tijdens de opleiding leren maar ook wanneer ze al aan het werk zijn als sociaal werker. Werkt het voor jou als cliënt of als inwoner wat ik als sociaal werker doe?”

Wat is jouw aandeel in het project?

“In het programma ben ik projectleider ‘Cliëntgedreven werken’. Vanuit mogelijkheden die cliënten en inwoners zelf zien en aandragen zoek ik samen met andere partijen naar oplossingen voor problemen. Ik ben bekend met zowel cliënten, sociaal werkers, instellingen en hun bestuurders als met

Partners Sociaal Werk Versterkt

LOC voerde in 2017 en 2018 het programma Sociaal Werk Versterkt uit samen met vakbonden CNV, FNV, BV Jong, Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk (BPSW), onderwijsorganisatie MBO Raad, Vereniging Hogescholen, Sociaal Werk Nederland, Registerplein, arbeidsmarktfonds FCB, kennisinstituut Movisie en Werkplaatsen Sociaal Domein. Het programma draagt bij aan de herkenbaarheid, vakmanschap en professionalisering van sociaal werkers in Nederland. Onderdeel van dit programma is het project ‘Cliëntgedreven werken’. Dat project maakt gebruik van methoden zoals Adviesvangers en Grootschalig Luisteren, waar Zorg & Zeggenschap eerder in een serie artikelen aandacht aan besteedde.

gemeenten en de rijksoverheid. In het project breng ik deze verschillende partijen bij elkaar en zorg dat de taal van de cliënt begrepen wordt aan de beleidstafels.

Ik werk nu als zelfstandig adviseur en was aan het begin van mijn loopbaan sociaal werker en later directeur van de Koepel van adviesraden Sociaal Domein. LOC ken ik van een eerdere prettige samenwerking. In mijn werk wil ik eraan bijdragen dat iedereen ertoe kan doen, belangrijk kan zijn voor de ander en voor zichzelf. Dat mensen zelf sturing kunnen geven aan hun leven.”

“Hamvraag is: werkt het voor jou als cliënt of als inwoner wat ik als sociaal werker doe?”

Wat is het resultaat van het project?

“Het is een dynamisch proces met veel betrokken mensen. Zowel cliënten als sociaal werkers geven aan dat het verrassende inzichten oplevert en dat er naar elkaar geluisterd wordt. Daar doen we het voor natuurlijk. Het project Cliëntgedreven werken gebruikte in eerste instantie twee methodes om ervaringen van cliënten en inwoners op te halen: Adviesvangers en Grootschalig luisteren. De organisaties Kuseema en Storyconnect hebben dit samen met LOC gedaan. De methode Grootschalig Luisteren hebben we uiteindelijk niet verder verspreid binnen het project en programma. Wel organiseren we in het najaar een workshop waar sociaal werkers met elkaar spreken over hun vak aan de hand van uitspraken van cliënten en bewoners die we via Adviesvangers hebben opgehaald. Dat gaat bijvoorbeeld over bejegening en over hoe het werk wordt beïnvloed wanneer contacten met cliënten voor beperkte duur zijn of dat cliënten geen keuze hebben in welke professional hen begeleidt.”

Wat is de kracht van de methode Adviesvangers?

“Als methode ligt Adviesvangers goed bij instellingen om ervaringen op te halen. Deelnemers kunnen op een veilige manier feedback geven aan professionals. In deelnemende gemeenten krijgen cliënten, inwoners en sociaal werkers een training. Ze leren op een gestructureerde manier feedback op te halen over een



Gehoord en gezien worden verkleint de weerstand bij veranderingen in onze samenleving.

onderwerp, zoals over: eigen keuzes maken, kinderen en echtscheiding, ouderen die dagbesteding nodig hebben, functioneren van wijkteams.

Welzijnsinstellingen in elf gemeenten doen mee aan een traject Adviesvangers. Ik zie goede kansen voor sociaal werkorganisaties met deze methode. Zij kunnen hiermee aan gemeenten laten zien dat ze vernieuwend bezig zijn en dat ze cliënten en inwoners op een goede manier direct betrekken. De getrainde Adviesvangers kunnen vervolgens ook weer andere mensen trainen. Mijn droom is dat cliënten die getraind zijn als Adviesvanger trainingen gaan geven in Adviesvangen aan sociaal werkers. En dat welzijnsinstellingen en andere organisaties structureel cliënten en inwoners betrekken, niet alleen bij sociaal werk maar ook voor andere veranderingen in de organisatie."

Je bent al lange tijd bij het sociaal werk betrokken. Welke ontwikkelingen zie je?

"De afgelopen jaren is veel bezuinigd op het welzijnswerk. Tegelijkertijd ontstonden nieuwe initiatieven met een andere aanpak dan de bestaande. Nu zie je vooral een mix van welzijnsorganisaties die werken in netwerken en op die manier verschillende rollen in buurten en wijken kunnen aanbieden - van maatschappelijk werker tot opbouwwerker. Met zowel

bestaande bewezen effectieve methoden als vernieuwende aanpakken, afhankelijk van de lokale situatie. Gelukkig investeren gemeenten nu ook weer wat meer in sociaal werk. Daardoor krijgen sociaal werkers hopelijk ook weer tijd om te investeren in het herstellen en opbouwen van netwerken in buurten en wijken."

Wat is je drijfveer, rode draad?

"Work in progress, noem ik dat. Samen met jou ervoor zorgen dat meer mensen zich gehoord en gezien voelen. Ik geloof dat iedereen ertoe wil doen. Gehoord en gezien worden verkleint de weerstand bij veranderingen die in onze samenleving aan de orde van de dag zijn. Ik pak samen met bestuurder, professionals en cliënten deze veranderingen aan. Om ervoor te zorgen dat zowel mensen als hun organisaties klaar zijn én blijven voor de veranderingen in zorg en welzijn. Ik onderscheid mij doordat ik de perspectieven van bestuurders, professionals en cliënten samenbreng. Zodat zij zich allen gehoord en gezien voelen en er draagvlak ontstaat. Daarnaast verbind ik lokale zaken met landelijke ontwikkelingen. Hierdoor ontstaan oplossingen die werken."

Meer informatie:

<https://www.sociaalwerkversterkt.nl/>