



Wat is het verschil tussen een
**maatschappelijk
werker**
en een sociaal werker?

Door de kier van de deur kregen we zicht op de armoede en het psychisch leed

Wie: Saskia Zwinkels (47)
Wat: Algemeen maatschappelijk werker/sociaal werker
Waar: Mooi welzijn
Locatie: Rustenburg-Oostbroek-Leyenburg

Wat is het verschil tussen een maatschappelijk werker en een sociaal werker?

‘Een maatschappelijk werker is opgeleid om psycho-sociale hulpverlening te bieden aan mensen. Je richt je dan op mensen met een hulpvraag over bijvoorbeeld relaties, omgang met kinderen, financiën, het vinden van werk, het vinden van een nuttige dagbesteding. Het is heel breed. Mensen krijgen dan vaak 1-op-1 begeleiding, meestal kortdurend, bijvoorbeeld een beperkt aantal gesprekken. Er wordt ook groepsgewijs gewerkt, bijvoorbeeld door het verzorgen van trainingen. Onder sociaal werk vallen verschillende disciplines: maatschappelijk werk, ouderenwerk, jongerenwerk, participatiewerk.’

Jij bent dus breed inzetbaar?

‘Ja, en ik werk op één van de zeventien Haagse Servicepunten XL. Dat zijn door de gemeente gesubsidieerde laagdrempelige voorzieningen waar mensen met problemen terecht kunnen.

Ze bestaan sinds 2014 en er wordt veel gewerkt met open inloop, zodat mensen gelijk geholpen kunnen worden met hun vragen. Dat gaat dan vaak over de vraag waar iemand op dát moment mee zit.

We maken samen met mensen een plan om verder te kunnen.

Dat is een valkuil, vooral als de werkdruk hoog is. Want vaak speelt er meer. Ons werk is om een plaatje te maken van iemands leven, om de problemen in kaart te brengen.

Vervolgens kunnen we dan samen een plan maken om verbeteringen aan te brengen in de verschillende leefgebieden die we onderscheiden. Het doel is er voor te zorgen dat iemand weer zelfstandig verder kan.'

Hoeveel mensen kun je jaarlijks helpen in zo'n wat langer traject?

'We hebben in ons Servicepunt XL Escampade 680 uur per jaar voor trajecten. Voor een traject wordt gemiddeld tien uur genomen, dat is inclusief gesprekken, verslaglegging en contact met derden. Dan kom je dus op 68 trajecten per jaar.'

Is dat genoeg?

'Als je mensen goed wilt begeleiden is dat lang niet genoeg. In mijn wijk alleen al zou het minstens het dubbele moeten zijn.'

Waarom krijg je die tijd niet?

'Omdat er maar beperkt subsidie beschikbaar is vanuit de gemeente. Overigens hebben we naast die 680 uur ook nog negen dagdelen nodig om überhaupt open te zijn, waar ook mensen voor nodig zijn. Er we hebben collega's nodig die de straat op gaan om mensen attent te maken op ons werk. Want niet iedereen vindt ons zomaar. Mensen die een bijstandsuitkering hebben, zijn vaak wel op de hoogte van onze voorzieningen, omdat ze informatie van de gemeente krijgen. Maar mensen met een inkomen uit werk die nooit met de gemeente van doen hebben, weten ons vaak niet te vinden.'

Is dat een probleem?

'Ja, zeker voor mensen die een flexibel contract hebben. Ze lopen snel de kans om een inkomen onder bijstandsniveau te krijgen. Ze weten dan

soms niet dat ze recht hebben op een aanvulling, of dat ze recht hebben op een WW-uitkering. En dan weten ze ook niet dat wij ze kunnen helpen.'

Wat zou het maatschappelijk rendement zijn als je wel het dubbele aantal uren zou hebben?

'Je zou dan meer kwetsbare mensen kunnen vinden, omdat je daar dan meer mensen voor kunt inzetten. Je kunt daar een armoedeval mee voorkomen. Armoede is een killer, het is heel ontwrichtend, ook voor gezinnen. Armoede levert stress op en beïnvloed je functioneren. Mensen reageren slechter op brieven, krijgen een korter lontje, trekken zich terug, participeren minder, zijn minder zelfredzaam. Het levert eigenlijk alleen maar negatieve effecten op. Uit onderzoek blijkt dat zelfs het IQ achteruit gaat als mensen in armoede leven. En het wordt voor mensen ook alleen maar moeilijker om een baan te vinden als ze in armoede leven, door al die stress.'

Zou je dan kunnen zeggen dat in economische termen uitgedrukt meer welzijnswerk zou leiden tot meer besparingen op gemeentelijke uitgaven, of gaat dat te ver?

'Uiteindelijk is dat echt zo. Want als sociaal werk er niet is en je laat mensen die armoedeval in gaan, dan kost dat de maatschappij zeker meer geld.'

Hoe werkt dat dan?

'Het is een investering: het kost eerst geld doordat je iemand bijvoorbeeld in een schulphulpverleningstraject zet. Maar als je iemand zijn of haar veerkracht terug geeft kan de weg naar werk weer gevonden worden. En daardoor bespaar je. En dat geldt dus voor veel mensen: als we de tijd krijgen om iemand te begeleiden, geef je iemand zijn of haar kracht terug. Mensen hervinden hun zelfvertrouwen en daardoor gaan ze weer meedoen. Ze krijgen weer grip op hun leven en gaan zelf weer zelf keuzes maken.'

Als mensen geen gebruik
kunnen maken van sociaal
werk en de armoedeval
ingaan, kost het de maat-
schappij meer geld.

Heb je een concreet voorbeeld van hoe je dat doet?

‘Toen de coronacrisis startte half maart kwam er een centraal telefoonnummer voor mensen die hulp nodig hadden. Er meldde zich toen een vrouw die aangaf corona-achtige klachten te hebben en dat ze daarom niet zelf boodschappen kon doen. Wat bleek: die vrouw leefde al maandenlang van 16 euro per maand, omdat ze honderden euro’s per maand betaalde aan afbetalingsregelingen die ze zelf met schuldeisers had getroffen. Ik kon er op dat moment niks aan doen, want ik kon niet langskomen. Ik kon wel een verkorte aanvraag doen voor een voedselpakket. Eind mei kwam ze naar het servicepunt en pratten we verder. Ze bleek door omstandigheden een bijstandsuitkering te hebben, maar verder was er niks voor haar geregeld. Ze wist niet dat ze hulp kon krijgen, ze wist niet dat ze schuldhelpverlening kon krijgen, terwijl ze duizenden euro’s schuld had waar ze zelf niks aan had kunnen doen. Ze had altijd gewoon hard gewerkt, maar ging nu gebukt onder de stress en uitzichtloosheid. We konden haar nu vertellen wat er mogelijk was via schuldhelpverlening. Nu kan ze met behulp van advies haar financiële situatie direct stabiel gaan maken.’

Welke leeftijden hebben de mensen die je helpt?

‘Dat is erg gevarieerd. Wij krijgen hier in de wijk relatief veel mensen die tussen de 30 en 40 jaar zijn. Dat komt onder andere doordat er veel Poolse arbeidsmigranten in de wijk wonen. Zij leven vaak met veel mensen in één huis, of ze betalen een te hoge huur voor een slechte woning bij een particuliere huisbaas. Ze hebben ook vaak slechte arbeidscontracten en jonge kinderen en dat levert snel problemen op.

‘Zo komen ze bijvoorbeeld niet meer in aanmerking voor kinderopvangtoeslag omdat ze in het verleden de toeslag niet of te laat hebben stopgezet. Niet bewust, maar gewoon omdat ze niet weten of en hoe dat moet. Maar dan komen ze dus in de knel met hun werk. Wij proberen daar dan bij te helpen.’

Wat zijn andere doelgroepen?

‘Over het algemeen kan worden gezegd dat mensen uit kwetsbare groepen bijv. met een lage sociaal economische status, ouderen en mensen die de taal niet machtig zijn vaak om hulp vragen. Wij zijn voor mensen het eerste aanspreekpunt voor heel uiteenlopende problemen. Mensen die zich met terugkerende psychosomatische klachten bij de huisarts melden, worden naar ons doorverwezen via ‘Welzijn op Recept.’ Er komen bijvoorbeeld ook veel oudere mensen langs die hulp nodig hebben bij wmo-aanvragen. Of mensen die hulp zoeken bij kwijtschelding van gemeentelijke en waterschapsbelastingen.’

Voelt het als dweilen met de kraan open, dat je vooral de gevolgen van problemen helpt oplossen, of heb je genoeg ruimte om ook de oorzaken van de problemen zelf aan te pakken?

‘Wij zeggen zelf vaak dat we alleen maar gevolgen aan het oplossen zijn. Vaak zijn dat de gevolgen van bureaucratie en procedures die te ingewikkeld zijn. Regelingen waar je alleen gebruik van kunt maken als je digitaal vaardig bent. Daaraan besteden wij veel tijd in ons werk. Te veel tijd, noodgedwongen helaas, daardoor kunnen we geen totaalbeeld krijgen van iemands problemen.’

We zeggen vaak dat we
gevolgen aan het oplossen
zijn; gevolgen van proce-
dures die te ingewikkeld zijn.

Hoe zie je de toekomst wat dat betreft?

Gaat het wel de goede kant op?

'Ik zie dat er een aantal mensen in het werkveld zijn die goed in tekst en woorden kunnen laten zien wat er mis is en wat er aan scheelt. Ik heb de hoop dat hun inzet gaat helpen. Aanvragen worden waar mogelijk bijvoorbeeld vereenvoudigd en zoiets als de Ooievaarspas helpt ook goed. Maar iemand helpen kost gewoon veel tijd en die tijd is er helaas vaak niet. We proberen natuurlijk wel met de uren die we hebben overkoepelend te denken over hoe ook systemen en werkprocessen verbeterd kunnen worden, zodat we niet alleen individuele problemen telkens opnieuw aan hoeven te pakken.'

Wat is de impact van de coronacrisis geweest?

'Mensen zitten nu nog thuis, maar we verwachten een tsunami aan hulpvragen. We maken nu een checklist, een stroomschema, waarmee we bijvoorbeeld financiële knelpunten kunnen nalopen. Wat doen we bijvoorbeeld als iemand uit huis gezet dreigt te worden? Vanaf het begin van de crisis stond het welzijn van mensen direct centraal. Want veel kwetsbare mensen konden ineens niet meer bij voorzieningen. Dat ging tijdens de eerste weken om de eerste levensbehoeften: maaltijden en boodschappen. We moesten direct schakelen om mensen die dat nodig hadden van eten te voorzien, volgens de behoeftenpiramide van Maslow. Wat later kwam eenzaamheid: mensen die niet meer naar buiten durfden, of door een arts geadviseerd waren binnen te blijven.'

Hoe is het nu?

De welzijnsorganisaties hebben gekozen voor één centraal telefoonnummer. Het nummer was in de eerste weken van de Corona crisis van 09:00-21:00 bereikbaar. Dat was goed. Er kwamen allerlei vragen. Zelfs 'kan ik naast mijn partner in bed gaan liggen?' Maar dus ook vragen over boodschappen, kwijtschelding, iets kunnen kopiëren, huiselijk geweld, eenzaamheid, van alles. Ook waren er mensen die belden dat ze een

kwetsbare persoon in hun omgeving hadden. Die meldden bijvoorbeeld dat ze zich zorgen maakten om een buurvrouw die er slecht uit zag. We konden bij niemand naar binnen, maar bij het verstrekken van maaltijden door de kier van de deur kregen we vaak direct zicht op de armoede en het psychisch leed. Dat die doelgroep nu in het vizier is gekomen is heel fijn.'

Als sociaal werker zijn we

enorm betrokken maar we

moeten opletten dat onze

eigen batterij niet opraaft.

Kun je daar nu al iets mee?

'Ja en nee. We hebben ze in het vizier, maar we lopen ook tegen de grenzen van de AVG aan. Dus het is soms erg ingewikkeld. En: we verwachten dus veel extra drukte, omdat meer mensen nu financieel in de knel komen door de coronacrisis. Daar zijn nog helemaal geen extra mensen of middelen voor. Dat maakt het lastig. Als sociaal werker zijn we enorm betrokken, maar we moeten dus ook echt oppassen dat onze eigen batterij niet opraaft, want we lopen ons nu het vuur uit de sloffen. Ik hoop dat de professionals van de gemeente snel weer bij ons op locatie aansluiten, zoals de specialist van de helpdesk Geldzaken. Dat zou enorm helpen. We hebben meer menskracht nodig om de toestroom van hulpvragen te kunnen opvangen.'