

Outreachend werken. De leefwereld als kruispunt van keuzes.

Cis Dewaele – Alert – jaargang 37 – okt 2011 – nr 4

Cis Dewaele is coördinator van Vlastrov, de koepelorganisatie van Straathoekwerk in Vlaanderen. Hij is voor reacties bereikbaar via cis.dewaele@steunpunt.be

Inleiding

Geachte lezer, sta mij toe dit artikel te beginnen met een citaat uit het vorige artikel over outreach dat ik voor dit tijdschrift schreef:

“Het sociaal werk moet dringend zijn kritische bril terug opzetten. Niet met het doel bemoeizorg af te schieten. Wel moet het zijn positie verduidelijken en bewaken. Welzijn en veiligheid zijn twee autonome waarden waarbij welzijn niet ondergeschikt mag worden aan veiligheid. Jammer genoeg worden welzijnswerkers al te vaak voor de veiligheidskar gespannen. Laten we dat zelf ook niet teveel toe? We moeten ons de vraag blijven stellen wiens belangen we dan eigenlijk verdedigen. Alle in te zetten interventies moeten in dat opzicht gewikt en gewogen worden. Maar één ding staat vast: het wordt tijd dat we terug uit ons kot komen. Anders verliezen we contact met de mens en met de samenleving. We zien alleen nog de cliënt en die is slechts een flauwe afspiegeling van de mens die hij in het echte leven is. Welzijnswerk dat de voeling met de doelgroep in de samenleving mist, zal deze samenleving ook niet op een positieve manier kunnen beïnvloeden. Dan rest ons slechts technische professionaliteit en geen normatieve. En laat nu net het waarden- en normendebat de hoeksteen van ons werk zijn en niet de technieken die we hanteren.”

Outreach kent op dit moment terecht een grote bloei. We vinden deze manier van werken (en denken) terug bij het Algemeen Welzijnswerk, het jeugd welzijnswerk, de geestelijke gezondheidszorg (artikel 107), de Verenigingen Waar Armen het Woord Nemen, Samenlevingsopbouw, het jeugdwerk, de drughulpverlening, ... Sociaal werk krijgt terug een plaats waar het een plaats hoort te hebben, bij de mensen. En niet alleen in laboratoriumachtige condities die we via het winkel- en/of onthaalmodel zo lang gepromoot hebben.

Niet dat dat altijd zo geweest is, integendeel. Ook daarover schreef ik in mijn vorig artikel. Maar verschillende tendensen zorgden ervoor dat het sociaal werk zich meer en meer ging terugtrekken in de ‘veiligheid’ van de eigen organisatie. Begrijp mij niet verkeerd, die evolutie was niet alleen een gevolg van het centraal stellen van de belangen van de hulpverlener en de organisatie. Met de opkomst van de privacy ethiek was het ook uit respect voor de cliënt en het niet willen inbreken in diens leefwereld dat men zich terugtrok. En omwille van de professionalisering. Want het onthaalmodel bood de mogelijkheid tot standaardisering en protocollering van hulpverleningsprocessen. En zo kon men beter meten en dus meer weten. Althans op het vlak van technieken. De relatie tussen de cliënt en de hulpverlener die het speelveld creëert waarbinnen waarden en normen (zingeving, zo u wil) geëxpliciteerd en bediscussieerd worden, kwam hiermee op de achtergrond. Het voorplan werd uitgesteld door het op zoek gaan naar het probleem van de cliënt (vraagverheldering en dergelijke) en dus ook naar de oplossing. De mens, die toch wel meer is dan zijn problemen, verdween gedeeltelijk op de achtergrond.

Een gevolg daarvan was dat sommige hulpverleners ook ontmoedigd raakten. Sommigen hadden de indruk dat de reden waarom men voor sociaal werk gekozen had, weinig meer te maken had met de taken die men uitoefende. Men voelde zich gevangen in het behalen van doelstellingen, in het volgen van handelingsplannen, in het secuur registreren, ... Efficiëntie en effectiviteit vormden het raamwerk. Een vaststelling die meerdere schrijversⁱⁱ de voorbije jaren reeds deden.

Normatieve professionaliteit

Harry Kunnemanⁱⁱⁱ klaagt deze tendens ook aan. Hij stelt dat de evolutie van de hulp- en zorgverlening naar meer efficiëntie, protocollering en doelgerichtheid ervoor gezorgd heeft dat er minder wordt nagedacht over onderliggende sociale vragen. Sociaal werk wordt gereduceerd tot het 'omhoog' duwen van cliënten die 'omlaag' zakken en tot het nauwkeurig determineren en heen en weer schuiven van deze cliënten binnen probleemcategorieën.^{iv} Technische professionalisering zorgt er dus voor dat niet de relatie tussen hulpverlener en cliënt centraal staat maar eerder de problemen en de mogelijke oplossing ervoor. Het zorgt er ook voor dat er minder reflectie is over wat sociaal werk nu juist is en waarom we bepaalde handelingen al dan niet stellen. M.a.w. we stellen ons wel de vraag of we het goed doen, maar niet of we het goede doen.^v

Bij technische professionaliteit staan dus kennis en vaardigheden centraal. Wat moet ik weten als hulpverlener, hoe baken ik af wat de vraag is van de cliënt, welke techniek kan ik gebruiken om een oplossing te formuleren, welke vaardigheden heb ik nodig om het voorgestelde traject te begeleiden, enzovoort. Het spreekt voor zich dat dit inderdaad noodzakelijkheden zijn. Daar is volgens mij geen discussie over.

Maar er is meer nodig. En dan komen we bij normatieve professionaliteit. Oorspronkelijk werd normatieve professionaliteit tegenover technische geplaatst. Technische ging dan over kennis en vaardigheden en normatieve over attitude en persoonlijkheid. Maar Kunneman verdiept de definitie van normatieve professionaliteit tot 'welke waarden liggen er achter het inzetten van kennis, vaardigheden, attitude en persoonlijkheid'^{vi}. Deze waarden spelen op drie niveaus. Het eerste niveau zijn de algemene waarden en normen die binnen een samenleving gelden en dus hun invloed hebben op het sociaal werk. Denken we hierbij bijvoorbeeld aan het recht op autonomie en persoonlijke ontwikkeling, aan waarden als rechtvaardigheid en gelijkheid, aan zaken als veiligheid en dergelijke. Het tweede niveau zijn de deskundigheidsnormen. Deze normen zijn bijvoorbeeld de methodieken die gehanteerd moeten worden, de kwaliteitshandboeken die richtlijnen meegeven, de stappenplannen die het proces vorm geven, ... Het laatste niveau zijn dan de systeemnormen. Deze gaan over de doelstellingen die een organisatie beoogt, de contractuele voorwaarden, de algemeen geldende wetten en rechtsregels. Er zijn dus drie groepen van waarden en normen die een rol spelen en volgens Kunneman gebeurt dat op 4 niveaus, namelijk op persoonlijk niveau, op niveau van de persoon als hulpverlener, op het niveau van de organisatie en op het niveau van de samenleving. De combinatie van deze groepen waarden en de verschillende niveaus geeft ons dus een kader met 3 kolommen (algemene, systeem en deskundigheidswaarden) en 4 rijen (persoonlijk, professioneel, organisatorisch en samenlevingsvlak). Twaalf vlakken dus die men kan gaan invullen per case. En dat geeft heel wat correcter het speelveld van de sociaal werker weer die telkens opnieuw al die overwegingen maakt of zou moeten maken. Sociaal werk is niet alleen het uitvoeren van methodieken. Het is het steeds opnieuw de vraag stellen: wat is het goede?

En die vraag wordt niet éénvoudig beantwoord als je ziet dat er 12 vlakken zijn waar waarden en normen geëxpliciteerd kunnen worden die dan nog eens de neiging hebben om te botsen met elkaar. Want het geschetste kader geeft geen antwoorden, integendeel, het scheidt vragen. Heel veel vragen die nooit een eenvoudig of eenduidig antwoord hebben. Maar daar kom ik later op terug.

Wat is outreach

Wat is nu het belang van deze theorie in een artikel dat over outreach handelt? Zoals eerder gesteld brengt outreach het sociaal werk opnieuw tussen de mensen in hun leefwereld. Bij sommige projecten is dit expliciet de doelstelling, bij andere een gevolg van de keuze voor deze manier van werken. Feit is dat een gestandaardiseerde manier van werken minder tot de mogelijkheden behoort. De sociaal werker zal zich moeten aanpassen aan regels die nu niet bepaald worden door de eigen organisatie maar meer door de (impliciete) regels van de openbare ruimte, die van andere instellingen en/of van de thuissituatie van de cliënt. Waarden- en normenkaders van de cliënt, de hulpverlener, de organisatie en de samenleving komen in deze situaties veel explicieter naar boven dus zal de outreacher ook meer keuzes moeten maken en deze verantwoorden. Outreachend werken zorgt ervoor dat de hulpverlener meer in omstandigheden terecht komt die onvoorspelbaar zijn.

Maar terug naar het begin: wat is outreach eigenlijk?

In mijn vorig artikel gebruikte ik als werkdefinitie: *‘Outreachend werken is de verzamelterm van welzijnsgerichte activiteiten waarbij de werker de ‘veiligheid’ van de eigen organisatie verlaat, zich begeeft in de leefwereld van de doelgroep en zich moet aanpassen aan diens regels’*. De praktijk heeft deze definitie echter reeds bestempeld als onvolledig. Outreach is ook de term die bijvoorbeeld in de geestelijke gezondheidszorg gebruikt wordt om die activiteiten aan te geven waarbij de hulpverlener contact heeft met patiënten binnen een andere organisatie, bijvoorbeeld het OCMW.

De werkdefinitie is dus aan een update toe en de meest hanteerbare lijkt mij op dit moment die te zijn die Bart Van Hoof (Kabinet Vandeurzen) gebruikte op de Studiedag Outreach GGZ in 2010: *“Outreachend werken is een verzamelnaam voor welzijnsgerichte activiteiten en methoden waarbij de veldwerker de veiligheid van de eigen organisatie verlaat en zich begeeft in een andere omgeving met inbegrip van de daar geldende normen en waarden, hetzij de leefwereld van de hulpvrager zelf, hetzij een andere organisatie of sector waarmee samengewerkt wordt teneinde de hulpverlening beter te organiseren op maat van de cliënt.”* Deze definitie geeft ons tot nu toe de mogelijkheid het uitgebreid palet aan outreach te definiëren. Wat niet wil zeggen dat deze definitie vrij van kritiek is. Een voorbeeld van kritiek komt van sociaal werkers die outreach zien als een ‘retour à la nature’ waarbij de kritiek op protocollering en dergelijke centraal staat en men het in de leefwereld van mensen werken ziet als het ‘echte’ sociaal werk. Zij stellen dat een hulpverlener die gaat werken in een andere organisatie niet aan outreach doet aangezien de drempels van de eigen organisatie vervangen worden (en dus niet verlaagd) door de drempels van een andere organisatie en er nog steeds niet in de leefwereld van de cliënt gewerkt wordt. Er zijn argumenten voor zowel als tegen deze kritiek te formuleren.

Wel bewijst deze kritiek dat er nood is aan een algemeen kader rond outreach dat iedere werking de mogelijkheid geeft de eigen manier van werken te omschrijven en typeren. Het is ook daarom dat we met de ondersteuningsstructuur van het straathoekwerk hier vanaf oktober werk van gaan maken.

Met steun van CERA werven we een onderzoeker aan die zich zal bezig houden met het in kaart brengen van wat reeds aan outreach voorhanden is om op basis daarvan een theoretisch kader te scheppen. Met dat kader kunnen we dan, in samenwerking met de koepels van andere sectoren, vormingen ontwikkelen op maat van de outreachers. We starten hiermee vanuit het straathoekwerk omdat we op dit moment reeds zeer veel vragen van allerhande organisaties binnenkrijgen om hen te ondersteunen. Omwille van tijdsgebrek kunnen we op deze vragen slechts sporadisch ingaan. Maar met de hulp van CERA zullen we daar verandering in kunnen brengen.

Aanzet tot kader

We moeten ook niet vanaf nul beginnen. In mijn vorig artikel over outreach^{vii}, gaf ik reeds een aanzet tot kader. Dit maakte een onderscheid in werkingen aan de hand van de doelstellingen. Tot nu toe heeft die opdeling ons de mogelijkheid gegeven outreach projecten te ondersteunen bij hun oprichting en ontwikkeling. Maar om een volledig kader te ontwikkelen, hebben we meer nodig. En dat kader is noodzakelijk indien we alle vormen van outreach in de toekomst willen bijstaan in het ontwikkelen van hun praktijk. Het hierboven geschetste kader gebruikt 1 parameter (doelstelling) om projecten van elkaar te onderscheiden. We kunnen op dit moment echter meerdere parameters in de praktijk vaststellen die invloed hebben op de manier van werken en dus ook op de vorming en ondersteuning die nodig is om deze projecten te professionaliseren.

We onderscheiden er nu 3:

- Relatie cliënt – hulpverlener: vrijblijvend, aanklampend, gedwongen
- Locatie waar gewerkt wordt: openbare ruimte, (semi-)private ruimte, bij de cliënt thuis
- Reden om outreachend te werken: preventie, toegankelijkheid, vermaatschappelijking

Deze parameters verdienen elk een woordje uitleg.

Relatie cliënt – hulpverlener: Binnen het outreachend werken (en binnen de volledige hulpverlening) zijn er verschillende soorten relaties denkbaar. De meest voor de hand liggende is de vrijblijvende relatie. Dit wil zeggen dat de hulpverlener een aanbod doet en de cliënt volledig de keuze heeft of hij of zij hier al dan niet op ingaat. Een andere mogelijkheid is dat de cliënt een vraag stelt en de hulpverlener er op ingaat. Kenmerk van de relatie hier is dat de cliënt kiest. Het mandaat dat de hulpverlener heeft, krijgt deze van de cliënt. En de cliënt kan dit mandaat op eender welk moment ook terug intrekken. Een duidelijk voorbeeld hiervan is straathoekwerk. De straathoekwerker biedt zichzelf aan en het is de gast^{viii} die beslist of er al dan niet met de straathoekwerker een relatie aangegaan wordt. Het andere uiterste van relatie is de gedwongen relatie waarbij het aanbod van de sociaal werker niet geweigerd kan worden. Het mandaat dat de werker heeft, komt dus niet van de cliënt maar van de eigen of een andere organisatie. Een voorbeeld hiervan is crisisinterventie vanuit Assertive Community Treatment uit de geestelijke gezondheidszorg^{ix}. Deze ACT komt echter voornamelijk in Nederland voor. Bij melding van overlast van of onrustwekkende berichten over een psychiatrische patiënt die niet in een instelling verblijft, zal het team, op vraag van de buurt of een sociale organisatie of stad, ingrijpen. Deze vorm van bemoeizorg is in België eerder zeldzaam. De derde vorm van relatie aangaan, namelijk aanklampend, komt dan weer wel veel voor bij ons. Het betreft hier een aanbod van hulpverlening dat aan de cliënt gedaan wordt, maar waarbij deze nog steeds de keuze heeft om dit aanbod al dan niet te aanvaarden. Het aanklampende van de relatie

kan dan op verschillende vlakken zitten. De hulpverlener kan bijvoorbeeld de cliënt regelmatig opzoeken en opnieuw het aanbod voorstellen na weigering. De hulpverlener tracht hier dus door aandringen het mandaat van de cliënt te verkrijgen. Een voorbeeld hiervan is sommige outreach projecten die zich richten naar dak- en thuislozen. Op straat spreken zij de daklozen aan en trachten hen toe te leiden naar opvangplaatsen. Een andere vorm van aanklampend werken is het hanteren van een stok achter de deur. De cliënt kan nog steeds kiezen maar de keuze wordt sterk beïnvloed door de gevolgen die eraan vastgehangen worden. Preventieve woonbegeleiding maakt dit principe duidelijk: de cliënt kan het aanbod van woonbegeleiding afslaan maar dan wordt de cliënt uit de woning gezet^x. De relatie die de hulpverlener binnen het outreachend werken aangaat met de cliënt kan dus zeer verschillend zijn en gaan van volledig vrijblijvend (op vraag van de cliënt) over aanklampend (via stok achter de deur of aanhoudend contact zoeken) tot zo goed als gedwongen. Het spreekt voor zich dat projecten niet mooi binnen deze of gene omschrijving passen. Ook een straathoekwerker of een vindplaatsgerichte jeugdwerker kan bij momenten aanklampend te werk gaan. Sommige situaties vragen bij momenten creativiteit van de werker of methodiekvariatie. Maar het indelen van projecten op basis van de relatievorm die ze aangaan met hun cliënten, geeft de noden en valkuilen aan waarmee de werkers en de organisatie geconfronteerd worden.

De tweede parameter is de plaats waar er gewerkt wordt. Bij outreachend werken wordt er snel gedacht aan de openbare ruimte: straat, plein, park, ja zelfs op café of op de tram. Dit zien we bij jeugdconsulenten die zich naar rondhangende jongeren richten, outreachende drughulpverlening, straathoekwerk, opbouwwerk ... Maar ook de vorm van outreach waarbij er in de privé van mensen zelf gewerkt wordt, komt zeer veel voor. Denken we dan aan psychiatrische thuiszorg, de huisbezoeken van Kind en Gezin, de preventieve woonbegeleiding enzovoort. De derde categorie zijn dan die plaatsen die niet volledig openbaar zijn maar voor werkers wel toegankelijk. Vaak betreft het andere (sociale) organisaties. De outreacher trekt dan niet de straat op maar is aanwezig binnen de werking van een andere organisatie om op die manier de opvolging van de cliënt en de samenwerking met die andere organisatie te verbeteren. Zo maakt de geestelijke gezondheidszorg nu bijvoorbeeld de oefening om een hulpverlener aanwezig te laten zijn binnen het OCMW om op die manier de patiënt goed op te kunnen volgen en te begeleiden samen met andere sociaal werkers. Misschien, maar laat dit wel duidelijk misschien zijn, kunnen we het forensisch welzijnswerk hier ook onder plaatsen. Ook hier zorgt de parameter voor eisen die aan de werker gesteld zullen worden. Aanwezig zijn als sociaal werker bij iemand thuis is iets helemaal anders dan iemand binnen je eigen onthaal ontvangen. Het is voor projecten dan ook van belang om op voorhand deze gevolgen in te schatten zodat de juiste werkers kunnen aangeworven worden, of voorzien van vorming en/of ondersteuning die hen de gepaste technieken meegeeft of vaardigheden aanscherpt.

De laatste parameter is de reden om outreachend te werken. Toegankelijkheid is de meest aangehaalde en bekende reden. Men verlaat (noodgedwongen) de eigen organisatie om cliënten te bereiken die anders zelf niet zouden afkomen. Er kunnen velerlei redenen zijn waarom de cliënten niet zelfstandig afkomen: ze kennen de organisatie of het aanbod niet, ze willen niet (meer) naar de organisatie komen, ze hebben geen hulpvraag, ... Outreach kan dan de drempel verlagen of zelfs volledig wegnemen. De voorbeelden zijn dan ook legio: outreach vanuit de drughulpverlening, vindplaatsgericht jeugdwerk, straathoekwerk, ... Preventie is een andere reden om aan outreach te doen. Hier speelt dan minder de toegankelijkheid maar eerder het aanbieden van tijdige hulp. Zonder de cliënt zelf op te zoeken zou hulp te laat komen. Vormen van preventieve woonbegeleiding en bemoeizorg kunnen hier onder vallen. De laatste categorie die gelukkig meer en meer aandacht

krijgt, is de vermaatschappelijking van de zorg. Hier maakt men de keuze sociaal werk terug binnen te brengen in de leefwereld van de cliënt. Voordeel hiervan is dat men de cliënt benadert in zijn eigen situatie waardoor deze zich sterker voelt en men niet alleen de mogelijkheid krijgt met hem of haar alleen te werken maar ook met het netwerk rondom. Cliënten of patiënten zijn geen op zich staande entiteiten maar behoren steeds tot een netwerk. Dit netwerk komt echter zelden of nooit in beeld binnen de hulpverlening. En als het in beeld komt is het vaak op papier. De cliënt schetst een beeld van zijn netwerk en dat wordt dan besproken. Veel professionals hebben binnen de hulpverlening vaak alleen oog voor professionele netwerken. Deze zijn natuurlijk belangrijk maar bij emanciperend werken zal men ook en misschien zelfs vooral oog moeten hebben voor de relaties rondom de mens. De nieuwe outreach tendens verhelpt dit meer en meer. Hulpverlening in de leefwereld van de cliënt biedt ook de mogelijkheid tot het praktisch mee begeleiden van processen. Iemand uitleggen hoe hij of zij de bus moet nemen is iets helemaal anders dan met die persoon de busuren checken en samen aan de halte gaan staan. Veel vormen van opbouwwerk, straathoekwerk en buurtwerk zijn hier specifiek op gericht. Maar we vinden dit ook terug bij sommige outreachende activiteiten van de drughulpverlening, de psychiatrische thuiszorg, ...

Met deze drie parameters vormen we nu een kader dat ons een scherper beeld kan geven met welke vorm van outreach we te maken hebben. Is dit kader volledig? Verre van. Het is een raamwerk in ontwikkeling. Een ontwikkeling die we de komende 3 jaar als nummer 1 op onze agenda geplaatst hebben. Zelfs bij het neerschrijven van dit kader, riep het discussie op met collega's. Een kritiek waarop bijvoorbeeld voorlopig nog geen antwoord gegeven is, is de plaats van online hulpverlening binnen dit concept. Of valt online werken niet onder outreach. Gevoelsmatig zou ik zeggen van wel. Laat dus duidelijk zijn dat dit kader in volle ontwikkeling is, maar ons nu al de mogelijkheid geeft projecten te typeren.

Belang van het kader

Waarom is dit kader nu zo belangrijk en afgeleid daarvan: waarom gaan we de komende jaren sterk investeren om dit kader wetenschappelijk te laten uitwerken, verfijnen en finaliseren?

Omdat het ons opzadelt met heel wat keuzes die we moeten maken en vragen die we moeten beantwoorden. Outreachend werken zorgt ervoor dat de werker zich minder kan beroepen op vaste protocols en regels van de organisatie. En dat brengt ons opnieuw bij het begin van mijn artikel: de technische en normatieve professionaliteit. Op het vlak van technische professionaliteit kunnen we snel heel wat zaken benoemen. Ook bij outreach kunnen vraagverheldering, motiverende gespreksvoering, positief benaderen van de doelgroep, ... technieken en methodieken zijn die de werker zal moeten hanteren. Al naargelang het type outreach project, zal een organisatie dan ook op zoek naar een bepaald profiel van werker: een outreach werking die zich in de openbare ruimte begeeft om daar contact te zoeken met de doelgroep gaat naar een heel ander profiel van werker op zoek dan een outreach project dat zich richt op huisbezoeken. Een straathoekwerker aanwerven vereist de opmaak van een heel ander profiel dan bij de aanwerving van een bemoeizorger. Het kader dat vertrekt vanuit de drie parameters geeft ons dus de mogelijkheid om de technische professionaliteit van het werk te benoemen.

Maar dit voorlopig kader levert ons vooral stof tot nadenken over de normatieve professionaliteit. Ludo fret schreef eind 2008 reeds in dit tijdschrift over outreach: "nadenken over de ethische dilemma's van loslaten en ingrijpen, laat ons toe al onze interventies goed af te wegen. Want

kwetsbaarheid is een goede bron van individuele ethiek én sociale politiek”^{xi}. Dit citaat brengt ons opnieuw bij de verschillende categorieën van normatieve professionaliteit: algemene, systeem- en deskundigheidsnormen die dan spelen op persoonlijk vlak, op het niveau van de hulpverlener, van de organisatie en van de samenleving. Het plaatje wordt dan geleidelijk aan volledig, concreet maar niet éénvoudig.

Ik geef een voorbeeld van hoe dit alles de praktijk zou kunnen vormgeven.

Een jeugdhuis heeft een outreacher in dienst de halftijds de stad in trekt om daar, aan de hand van enerzijds activiteiten die hij organiseert en anderzijds door op pleintjes contact te zoeken met jongeren, de werking van het jeugdhuis bekend te maken en jongeren naar daar toe te leiden. Op een woensdagmiddag komt hij op een pleintje waar enkele jongeren van 15 jaar aan het blowen zijn. De werker ziet het als zijn verantwoordelijkheid om het blowen bespreekbaar te stellen maar in plaats van het verwachte gesprek over drugs op jonge leeftijd en de voor- en nadelen die daaraan vasthangen, vertelt één van de jongeren dat hij regelmatig bij de burens achteren binnenglipt om zo geld te stelen dat verborgen ligt in de veranda. De andere jongeren beklagen zich het feit zo geen ‘toffe’ burens te hebben. De werker weet niet wat gezegd of gedaan en druipt enkele minuten later af.

Eerst en vooral is het belangrijk de vorm van outreach te typeren. We hebben het hier over een vorm die zich afspeelt in de openbare ruimte, vertrekkende vanuit een vrijblijvende relatie met als reden toegankelijkheid. Dus zal de werker zich moeten aanpassen aan de waarden en normen die de jongeren daar hanteren. De werker dient dus de omgangsvormen van de jongeren te aanvaarden. Let wel, aanvaarden is niet hetzelfde als goedkeuren. Maar zonder de omgangsvormen te aanvaarden, zal de werker ook geen (positief) contact krijgen met de doelgroep. Het gevolg van dit aanvaarden is dat op een bepaald moment de werker ook ‘aanvaard’ wordt. We mogen niet vergeten dat outreachend werken bijna steeds door de doelgroep gezien wordt als een vorm van indringing. Maar van zodra de outreacher het respect van de doelgroep gekregen heeft, kan dat leiden tot mededelingen waar de werker moeilijk mee overweg kan. En dan ontstaat het onvermijdelijke botsen van waarden en normen dat het sociaal werk zo moeilijk, mooi en resultaatvol maakt.

Deze jeugdhuiswerker krijgt met volgende vragen te maken:

	Algemene waarden	Systeemwaarden	Deskundigheidswaarden
Persoonlijk	Hoe sta ikzelf ten opzichte van drugs? Wat vind ik van minderjarigen die drugs gebruiken? Wat vind ik van diefstal?	Wat zegt de wet dat ik moet doen? En wat vind ik zelf van die wetten?	Welke deskundigheid heb ik over drugs en eventueel over justitie? Durf ik het gesprek hierover aan? Kan ik jongeren confronteren?
Professioneel	Hoe gedraag ik me als jeugdhuiswerker ten opzichte van jongeren	Wat staat er in mijn doelstellingen als outreacher van het	Welke technieken en/of methodieken heb ik mee om dit aan te pakken?

	die drugs gebruiken en geldt dit ook voor een outreacher uit een jeugdhuis? Hetzelfde voor de diefstal.	jeugdhuis? Wat bepalen de regels van mijn contract?	Welke externe hulp kan ik invoeren? Kan ik als professioneel de zaak zo laten? Kan ik als professioneel deze jongere aangeven bij de politie?
Organisatorisch	Wat zijn de geldende waarden en normen binnen het jeugdhuis over drugs? En over diefstal?	Wat zegt het drugbeleid van het jeugdhuis over deze zaak? En wat zeggen de regels van het jeugdhuis over de (indirecte) vaststelling van criminele feiten?	Wat vindt het jeugdhuis een deskundige aanpak van jongeren die drugs gebruiken? En van jongeren die stelen?
samenleving	Wat vindt de samenleving van jongeren die drugs gebruiken? Wat vindt de buurt daarvan? Wat vinden jongeren daarvan? ... En wat met de diefstal?	Wat zegt de wet over drugs en diefstal?	Wat verwacht de samenleving van een outreacher als het gaat over een professionele aanpak van een jongere die steelt en blowl?

Wat biedt dit kader nu niet, dat zijn antwoorden. Vaak zijn er ook geen correcte antwoorden, alleen maar correcte overwegingen. En het zijn die overwegingen die een plaats moeten krijgen binnen het sociaal werk. Outreach, meer nog dan andere vormen van sociaal werk, plaatst de werker te midden van heel wat (ethische) keuzes die hij of zij moet maken. En vaak botsen heel wat keuzes. De ene werker maakt andere keuzes dan de andere. Maar de keuze van de werker kan ook botsen met die van de cliënt. Of met die van de organisatie of de samenleving. Dat laatste brengt ook de vraag naar boven in hoeverre men aan sociaal werk kan doen, zonder de sociaal, economisch, politieke situatie in rekening te brengen. En hoe verhouden we ons tot die situatie? Gaat het over een aanvaarden van en werken binnen of eerder over een veranderen van? Signaalfunctie of structureel werk zijn begrippen die hierbinnen passen.

En dan brengt de theorie van de normatieve professionaliteit en het voorlopig kader rond outreach ons tot de belangrijkste conclusie die we nu hier, en overall in het sociaal werk kunnen trekken:

Een organisatie die met outreach bezig is of van start gaat, moet niet alleen voorzien in een goede opleiding en verdere vorming van de werker(s) en coördinatie (initiatiecursus, vorming in outreachende technieken, regelmatige werkbepreking, ...) maar ook en vooral in intervisie en supervisie. Alleen daar komen de eigen keuzes en achtergronden naar boven, alleen daar wordt niet het antwoord maar het denken zelf geoefend, alleen daar krijgt de werker continue vorming in het maken van ethische keuzes. En het zijn die ethische keuzes die goed sociaal werk maken.

ⁱ Dewaele, C., *Outreaching werken: straathoekwerk wijst de weg, Alert, Jaargang35, 2009, nr.2*

ⁱⁱ Andries Baert, Harry Kunneman, Dirk Geldof, Kristel Driessens, Agnes Verbrugghe, ...

ⁱⁱⁱ Prof Dr. Harry Kunneman (°1948) is een Nederlandse socioloog die promoveerde in de wijsbegeerte. In 1990 werd hij hoogleraar aan de Universiteit voor de Humanistiek en hij publiceerde een tiental boeken en artikels over sociale theorie en filosofie van de menswetenschappen.

^{iv} Driessens, K. en Geldof, D., *Normatieve professionaliteit in het sociaal werk, Alert, jaargang 34, 2008, nr.2*

^v Naar Dirk Geldof

^{vi} Kunneman, H. (2009), lezing college 4 dec 2009.

^{vii} Dewaele, C., *Outreaching werken: straathoekwerk wijst de weg, Alert, Jaargang35, 2009, nr.2*

^{viii} Het straathoekwerk spreekt niet over cliënten of patiënten maar over gasten.

^{ix} Zie www.ggzfriesland.nl

^x Belangrijk hierbij is dat het niet preventieve woonbegeleiding is, die de mensen uit hun woning zet. Maar hun hulpverleningsaanbod wordt vaak gekoppeld aan voorwaarden van andere organisaties zoals een huisvestingsmaatschappij. En het is dat kader dat ervoor zorgt dat hun aanbod niet volledig vrijblijvend overkomt bij de cliënt.

^{xi} Fret, L., *Outreaching werken: het morele dilemma van doen en laten, Alert, jaargang34, 2008, nr. 5*