



## De sociaal makelaar

De sociaal makelaar ondersteunt burgers om actief te zijn in hun leven en samenleven waar dat nodig is.

De Utrechtse welzijnsorganisatie Portes geeft samen met de Hogeschool Utrecht invulling aan de nieuwe functie van 'sociaal makelaar'.

[www.portes.nl](http://www.portes.nl)

# Sociaal Makelaar

Meedoen en activeren

## De missie van Portes

### Aanwezig en vertrouwd

Portes is aanwezig. Portes is present, herkenbaar, met gezichten voor bewoners, naast en dicht bij de mensen in de straten, buurten en wijken van Utrecht. Daar is Portes geworteld, midden in de samenleving. Portes kent de mensen van jong tot oud, heeft aandacht voor hen en bouwt aan relaties en vertrouwen.

We doen dit om de maatschappelijke participatie van alle wijkbewoners te bevorderen, zowel sterke als kwetsbare burgers.

### Samen betrokken

Portes wil dat alle mensen deelnemen aan de maatschappij. Portes weet wat er leeft en kent het maatschappelijke probleem en de maatschappelijke kans. Beide pakt Portes creatief aan samen met bewoners in hun leefomgeving. Eigen kracht van mensen is de kern, iedereen kan zelf meedoen.

Kortom: Portes wil er gewoon zijn voor alle mensen in de buurt.

## Inleiding

Samen met de Hogeschool Utrecht heeft Portes invulling gegeven aan de nieuwe functie ‘sociaal makelaar’ en trainde de opbouwwerkers. De reden was de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). Deze wet past in een verschuiving van denken: van een welvaartstaat die alles regelt, naar een samenleving waar meer nadruk ligt op de eigen en medeverantwoordelijkheid van burgers.

Dit nieuwe beleid moet een passend antwoord geven op mensen die alleen uit zijn op eigen gewin en op mensen die te gemakkelijk een beroep doen op de overheid en de sociale voorzieningen. Behalve vrijheid en gelijkheid behoort immers ook broederschap tot de pijlers van onze beschaving. Die drie moeten met elkaar in balans zijn.

Met de invoering van de Wmo vonden we dat ook het welzijnswerk meer de eigen verantwoordelijkheid en medeverantwoordelijkheid moest gaan benadrukken. ‘Activering’ was altijd al een belangrijk woord in welzijnsland, maar wij zien dat nu als harde kern van ons vak. Activering betekent dat we mensen willen helpen actief te zijn in werk, in onderlinge zorg, in sport en cultuur, in hun eigen gezin en eigen leven en in hun eigen buurt. De achterliggende gedachte is dat actieve burgers en actieve buurten beter presteren op de terreinen gezondheid, onderwijs en arbeid en minder een beroep doen op dure voorzieningen zoals jeugdzorg, geestelijke gezondheidszorg en justitie. Om die reden vindt ook de stad Utrecht dat betrokken burgers samen de maatschappij beter maken.

## Wat is een sociaal makelaar?

Een sociaal makelaar werkt samen met bewoners en andere professionals aan activering. Of misschien nog beter gezegd: hij ondersteunt burgers om actief te zijn in hun leven en samenleven waar dat nodig is. De sociaal makelaar ondersteunt bewoners om te melden welke sociale problemen zij in de buurt ondervinden, waarna hij aangeeft welke partijen kunnen helpen die problemen op te lossen en welke maatschappelijke krachten in de buurt te vinden zijn. We zouden de sociaal makelaar kunnen vergelijken met de ouderwetse huisarts, die zijn klanten kent, die bij hen over de vloer komt, die te hulp komt als mensen het even niet zelf aankunnen. De sociaal makelaar is in staat om aan de juiste touwtjes te trekken en specialistische hulp in te roepen als dat moet. Een sociaal makelaar is niet iemand die alleen

In de opdracht die het managementteam van Portes meegaf voor het vernieuwingstraject hebben de sociaal makelaars de essentie van hun werk als volgt verwoord:

De sociaal makelaar identificeert samen met bewoners en andere professionals wat de problemen en krachten zijn in de buurt, brengt partijen bijeen om verbeteringen te realiseren en is iemand die de buurt kent en door de buurt gekend wordt. De sociaal makelaar is een kennisverzamelaar en netwerker.

Belangrijke uitgangspunten

voor de werkwijze van de sociaal makelaar zijn:

- present in buurten: herkenbaar, vertrouwd en betrouwbaar;
- vraaggerichte en flexibele dienstverlening in buurten;
- betrokkenheid en participatie van bewoners als uitgangspunt voor professioneel handelen;
- integrale aanpak, d.w.z. de medewerkers van de verschillende werksoorten van Portes stemmen hun activiteiten af en werken samen in buurtteams in samenwerking met de sociaal makelaar.



maar ‘makelt’; zo nodig neemt hij de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het probleem en laat ook niet los tot het zover is.

## De essentie van het vak

De sociaal makelaar werkt aan het oplossen van maatschappelijke vraagstukken in buurten. Belangrijk in deze opdracht is het benutten en stimuleren van betrokkenheid, verantwoordelijkheid en participatie van de bewoners ter verbetering van de leef- en woonsituatie in hun buurt. Alleen zo krijg je uiteindelijk de beste oplossing.

De sociaal makelaar draagt bij aan de vormgeving van de ‘civil society’, de inzet van bewoners voor hun samenleven in de buurt. Belangrijk doel is mensen te versterken in de eigen verantwoordelijkheid voor hun gedrag in relatie tot hun leefomgeving. De sociaal makelaar ondersteunt het eigen initiatief van bewoners en helpt hun stem en positie te versterken. De sociaal makelaar bevordert ook de individuele participatie van burgers door hen te stimuleren en te helpen om actief in de buurt te worden, actief en zorgzaam te zijn in de eigen verbanden (gezin,

vriendennetwerk, eigen cultuur) en via doorverwijzing (weer) aan werk te komen of naar school te gaan. Als er grote problemen zijn in de buurt of in de straat, kan het zijn dat de sociaal makelaar er op afstapt, het initiatief neemt om de situatie aan te pakken en uitzoekt wie daar bij betrokken moet zijn. Dat kunnen bewoners en familieleden zijn, maar ook mensen van de jeugdzorg, de politie, de gemeente, de woningbouwcorporatie of de geestelijke gezondheidszorg.

### Verbinden

De sociaal makelaar verbindt mensen, verbindt kennis en kunde, verbindt problemen met potentiële oplossers en oplossingen. 'Makelen' betekent partijen bij elkaar brengen en mogelijkheden en bronnen benutten om een probleem aan te pakken, om een inspirerend initiatief te nemen, om de buurt meer kleur en elan te geven. De sociaal makelaar brengt partijen bij elkaar die samen iets willen.

De sociaal makelaar is een buurtwerker. Hij werkt samen met bewoners, professionals en instanties die actief zijn in de buurt. Hij is in ieder geval geen bureauwerker, maar iemand die zich voortdurend in de buurt laat zien en aanspreekbaar is. Sterker nog: hij zoekt actief contact met bewoners, sleutelfiguren en andere professionals. Hij bouwt aan relaties en vertrouwen.

De sociaal makelaar is een kenner. Een kenner van de buurt, van de sociale kaart, van het sociaal-cultureel beleid, en van de juiste aanpak. Maar vooral ook is hij iemand die de buurtbewoners helpt zichzelf beter te kennen en ervoor zorgt dat de juiste kennis aanwezig is.



### Essentie van de sociaal makelaar:

- bouwen aan duurzame relaties in de buurt met bewoners, professionals, instanties;
- kennis verzamelen en kennis delen;
- partijen met elkaar verbinden, bouwen aan sociale netwerken;
- bewoners in beweging brengen en op de kaart zetten als belangrijke partij;
- bewonersparticipatie begeleiden naar een voorgenomen, haalbaar niveau;
- zorgen dat problemen aangepakt en opgelost worden.

### Aanpakken

De sociaal makelaar is natuurlijk iemand die aanpakt, niet bang is, zorgt dat niet alles en iedereen door en over elkaar heen loopt. Hij is een regelaar in de goede zin van het woord. De makelaar regelt het professionele sociale verkeer en zorgt ervoor dat de buurtbewoners voorrang krijgen en waar nodig de juiste aandacht. Hij spreekt bewoners aan op hun gedrag en verantwoordelijkheid, maar misschien wel vaker de instellingen en professionals als deze nalatig, traag of onzorgvuldig zijn, langs elkaar heen werken of gaten laten vallen.

Een sociaal makelaar werkt op verschillende niveaus (buurt en gemeente) en met verschillende perspectieven in tijd. Bewoners en politici zijn vaak ongeduldig en willen op zo kort mogelijke termijn alles geregeld hebben. Vaak is dat ook nodig. Als je de brand niet blust, gaat de hele zaak plat. Een sociaal makelaar kijkt echter ook verder vooruit. Als je geen brandpreventie pleegt is het risico op brandjes groter en dat geldt ook bij sociale problemen. De sociaal makelaar is daarom ook bezig met het langetermijnwerk, samen met bewoners, samen met beleidsmakers, samen met instellingen en bedrijven.

De sociaal makelaar werkt niet vanuit voorgeschreven projecten en producten. Hij werkt precies vanaf de andere kant: vanuit en samen met bewoners en collega's kijkend, denkend en handelend.

Een sociaal makelaar is een generalist die op basis van vertrouwen, zowel van bewoners als van financiers, werkt en zich helder en open verantwoordt naar de buurt en de overheid voor wat hij waarom en hoe heeft aangepakt en wat niet. Want een makelaar zal het alleen redden als hij mensen en organisaties zelf aan het werk zet en zich niet bemoeit met dat wat goed loopt. De sociaal makelaar ziet, hoort en weet veel maar is geen bemoeial.

## De werkomgeving van de sociaal makelaar

**H**et beleidskader waarin de sociaal makelaar opereert is de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wmo.

6

De sociaal makelaar werkt in een brede welzijnsorganisatie die zich richt op de buurt en de bewoners. Zo'n organisatie heeft door de optelsom van al die beroepskrachten en vrijwilligers en de contacten met de bewoners, andere instellingen en de overheid een geweldig sociaal kapitaal. Dat wil zeggen een netwerk van mensen die voor de buurt van betekenis zijn en kennis hebben van wat er aan de hand is. Een welzijnsorganisatie is bovendien breed gericht op zorg en welzijn en gaat uit van de leefsituatie van mensen en de leefsituatie van de buurt. Deze inbedding borgt continuïteit, betrokkenheid en bekendheid.

De sociaal makelaar werkt niet alleen voor zijn eigen organisatie. De organisatie helpt hem om te werken voor de bewoners, voor een betere aanpak van mogelijkheden en problemen en een betere samenwerking en afstemming tussen instellingen. De sociaal makelaar is de spil in de totstandkoming en uitvoering van sociaal beleid in de buurt. De gemeente en de instellingen – onderwijs, politie, woningbouw, zorg – zijn belangrijke werkcontacten en de effectiviteit van zijn werk hangt sterk af van zijn vermogen deze partijen in beweging te krijgen.



7

Zijn belangrijkste werkomgeving en inbedding is uiteindelijk de buurt, de bewoners. Het zijn de mensen die met elkaar samenleven in een bepaald gebied en samen lol hebben, maar ook last van elkaar hebben. De buurt is een geschikte schaalgrootte om te signaleren, om te handelen en om inzicht te hebben in wat belangrijk is voor de buurt of wat misgaat. De sociaal makelaar kan alleen functioneren als de buurt hem waardeert en nodig heeft.

## De sociaal makelaar in de praktijk

**H**et grootste deel van zijn werkweek is de sociaal makelaar in de wijk te vinden: op straat, in het park, in de buurtwinkel, bij 'Meedoen op Straat', bij de deur van de basisschool. Daar

stapt hij op bewoners af en knoopt een praatje aan over wat er in de buurt leeft. In voorkomende gevallen noteert hij namen en adressen om over besproken problematiek of ideeën nadien contact op te kunnen nemen. In de middag bezoekt hij, met hetzelfde doel, activiteiten in buurthuis en dienstencentrum.

Hij stimuleert bewoners tot het nemen van initiatieven. Als er vragen zijn over de renovatie, motiveert hij bewoners te gaan praten met de woningcorporatie. Hier is binnen Portes een aparte functionaris voor, de bewonersondersteuner binnen DUO-projecten (Utrecht Vernieuwt).

Als bewoners klagen 'dat er hier nooit iets gebeurt', denkt hij met hen mee over wat ze dan zouden willen en hoe ze dat kunnen realiseren.

Hij adviseert Marokkaanse vaders in het verwerklijken van hun plan activiteiten te organiseren voor kinderen en hij brengt ze in



contact met het wijkbureau. Hij betreft de kinderen bij de plannen voor de inrichting van een speelveld.

Dienen er zich initiatieven aan, dan biedt hij bewoners ondersteuning als dat nodig is. Hij kan de betreffende bewoners in contact brengen met ambtenaren, politici of medewerkers van de woningcorporatie. Hij kan hen wegwijs maken in regels en subsidiekanalen.

### Samen

Zijn bewoners moeilijk te motiveren of hun huis uit te krijgen, dan organiseert hij een aansprekende activiteit om hen te lokken en te stimuleren, bijvoorbeeld een pleinfest of een bewonersdebat. Dat organiseert hij nooit alleen, maar samen met collega's. Indien nodig met partnerinstellingen en indien mogelijk met reeds actieve bewoners.

Alle signalen, ideeën en initiatieven bespreekt hij met zijn collega's in het buurtteam. Is er sprake van een buurtaanpak samen met externe partners, dan bespreekt hij ze ook daar. Indien nodig treedt de sociaal makelaar hierbij coördinerend en regisserend op. Zo wordt alle kennis over de buurt gedeeld. Als er aanvullende kennis nodig is dan doet hij aanvullend onderzoek of organiseert dat het er komt.

Als er voldoende bewoners rond een probleem of initiatief geactiveerd zijn, maakt hij samen met hen een plan van aanpak. Bij de uitvoering hiervan treedt hij, afhankelijk van de situatie, regisserend, organiserend of adviserend op. Hij begeleidt op die manier het proces van de bewoners om hun doelen te verwezenlijken. De meest kwetsbare bewoners krijgen hierbij extra aandacht. Constataert de sociaal makelaar individuele problemen, dan weet hij de betreffende bewoners adequaat door te verwijzen.

Periodiek evalueert de sociaal makelaar met alle betrokkenen de voortgang en de actuele stand van zaken. Samen brengen zij in kaart of de beoogde effecten daadwerkelijk worden bereikt en welke vervolgacties nodig zijn.

## De maatschappelijke opbrengsten

Het is lastig om over opbrengsten te spreken terwijl de functie van sociaal makelaar nog volop in ontwikkeling is. Dat is geen reden om de opbrengsten niet te omschrijven, maar dat doen we met de nodige bescheidenheid en voorzichtigheid. Je kunt bij opbrengsten heel concrete resultaten of producten noemen, je kunt veranderingen aangeven en het is zelfs mogelijk om een kostenafweging te maken; levert de sociaal makelaar geld op?

### Concrete resultaten

Voor iedere beroepskracht is het prettig om concrete resultaten te laten zien. Een kunstenaar zijn schilderij, de ambtenaar zijn nota, de leerkracht zijn lessen en de dokter zijn recepten.

De sociaal makelaar heeft zijn sociale acties of activeringsacties. Gewoon een heldere opsomming wat allemaal is ondernomen, waarom en met welke uitkomst. Wat deed hij, samen met wie, voor hoeveel mensen? Sociale acties zijn bijvoorbeeld: buurtonderzoeken, buurtinitiatieven, evenementen, voorzitten of begeleiden van overleg tussen instanties, bemiddelen tussen bewoners, bemiddelen tussen bewoner en instelling, een buurtrapportage, een nieuwsbrief.

Op een niveau hoger ligt de vraag of door de sociaal makelaar ook iets verandert in de buurt, in het leven en samenleven van de buurtbewoners. Daar is wat over te zeggen. Je kunt nagaan of meer buurtbewoners deelnemen aan buurtactiviteiten, als organisator of als deelnemer. Je kunt nagaan of door een actie van de sociaal makelaar instellingen alerter zijn of beter samenwerken. Je kunt laten zien dat bemiddelingen succes hebben en rechtszaken of vechtpartijen verhinderen. Je kunt laten zien dat omdat de sociaal makelaar 'er op afstapt' mensen weer hun huis uitkomen, misschien zelfs weer werk gaan zoeken of vinden. Om dit systematisch te doen heb je wel een 'buurtmeter' nodig, een handige systematiek om veranderingen, tevredenheid en effecten te meten.

### Buurtprofessional

Nog complexer is de vraag of een goed werkend sociaal makelaarschap, als de sociale dokter van de buurt, hogere kosten voorkomt. Het is een feit dat in Nederland de dure gespecialiseerde zorg – de jeugdzorg, de geestelijke gezondheidszorg, het gevangeniswezen, het speciaal onderwijs – per jaar ongeveer 5 procent groeit, terwijl de buurtzorg ongeveer gelijk blijft. Dat was niet de bedoeling van de Wmo en van de vermaatschappelijking van de zorg en passend onderwijs. Het idee is dat alerte, goede zorg dicht bij huis voorkomt dat dure instellingen aan de slag gaan. Veel te veel professionals zitten nog in de dure instituties mensen te behandelen voor een geïsoleerd probleem en ook nog eens geïsoleerd van hun omgeving. Voorlopig hebben we echter alleen het argument en niet het bewijs in handen. Ons idee is dat aandacht en steun dicht bij huis, dure ingrepen ver van huis terugdringen. De sociaal makelaar is in onze tijd de buurtprofessional bij uitstek.





In deze reeks verschijnen brochures over de aanpak en methodiek die Portes volgt bij haar activiteiten:

- Jeugdparticipatie
- Meedoen op straat
- De sociaal makelaar
- De beweegmakelaar

#### Postadres

Portes  
Postbus 6045  
3503 PA Utrecht

#### Bezoekadres

Malakkastraat 6  
3531 HM Utrecht

#### Telefoon secretariaat

030 291 71 55  
[www.portes.nl](http://www.portes.nl)

Uitgave: ©2010 Portes, Utrecht  
Productie: Concern/Schoenmakers  
Communicatie-projecten  
Grafisch ontwerp: Firmato/Marlies Out  
Druk: Bejo druk & print