

OPGELET!

SYSTEMATISCH SIGNALEREN IN HET SOCIAAL WERK

Mariël van Pelt, Ard Sprinkhuizen, Lisbeth Verharen, Joost Weling

Derde editie

Boom



Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via **www.boomstudent.nl** toegang tot de online omgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 3^e editie. Na activering van de code is de online omgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende editie geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken. Deze activeringscode is alleen bruikbaar voor een studentlicentie en geeft geen toegang tot de docentomgeving van het platform. Ben je docent? Dan heb je jouw activeringscode per e-mail ontvangen. Deze code activeer je op **boomdocent.nl**.

Omslagontwerp: Haagsblauw

© 2025 Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Auteursrecht ten aanzien van tekst- en datamining en machinelearning is nadrukkelijk voorbehouden.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher. No part of this publication may be reproduced in the context of text and data mining for any other purpose which is not expressly permitted by law without permission of Boom Uitgevers.

ISBN 9789046909089

NUR 133

www.boomstudent.nl

www.boom.nl/hogeronderwijs

Inhoud

Voorwoord		5
1	Waarom signaleren?	9
1.1	Opdracht en taak van het sociaal werk / sociaal werkers	9
1.2	Signaleren van oudsher al taak van sociaal werk(ers)	10
1.3	Signaleren opnieuw in de aandacht	11
1.4	Opdracht	12
2	Handen en voeten geven aan signaleren	15
2.1	Omschrijving van het begrip 'signaleren'	15
2.2	Wat signaleer je?	16
2.3	Hoe signaleer je?	19
2.4	Bij wie signaleer je?	23
2.5	Waar signaleer je?	24
2.6	Met wie signaleer je?	26
2.7	Overzicht	27
3	Het proces van signaleren	31
3.1	De zes stappen van de signaleringsprocedure	33
3.2	Wie betrek je wanneer?	59
4	Toelichting van het stappenplan met praktijkvoorbeelden	63
4.1	De laatste bushalte van het dorp dreigt te verdwijnen	63
4.2	Nieuw aanbod voor vrouwen met stressklachten	65
4.3	Bijverdienen in de bijstand	67
4.4	Een meidenbus	68
4.5	Onbekend met eigen talenten	69
4.6	Aan de slag met een buurtmaaltijd	70
4.7	Verhalen uit de buurt	72
4.8	Doorbreken van stigma	73

5	Borgen van signaleren in de organisatie en het netwerk	77
5.1	Signaleren vraagt om beleid	78
5.2	Signaleren vraagt om menskracht	80
5.3	Signaleren vraagt om organisatie	80
5.4	Signaleren vraagt om deskundigheid	81
5.5	Signaleren vraagt om het vieren van successen	83
5.6	Signaleren vraagt om 'uitlijning'	83
	Bijlage 1: Signaleringsformulieren	85
	Bijlage 2: Checklists	91
	Literatuur	96
	Over de auteurs	99
	Index	101

Voorwoord

Bijna 30 jaar geleden, in 1996, verscheen de eerste versie van *Opgelet!*, toen nog met als ondertitel *Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk*, bij het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn/NIZW (Scholte & Van Splunteren, 1996). Margot Scholte en Peter van Splunteren, de toenmalige auteurs, gaven als de belangrijkste motivering voor hun publicatie: 'Men is het met elkaar eens dat signaleren een belangrijke taak is (...)'. Maatschappelijk werkers vangen in hun dagelijkse praktijk veel signalen op, maar doen (of kunnen) er weinig mee' (Scholte & Van Splunteren, 1996, p.7). *Opgelet!* was in de eerste versie een handreiking aan maatschappelijk werkers en de organisaties en instituties hoe zij signaleren konden vormgeven: het 'hoe', het 'wat' en het 'waarom'.

In 2007 werd *Opgelet!* met minimale wijzigingen opnieuw uitgegeven door Coutinho bij de introductie van de Wmo (Wmo, 2007-2008) (Scholte & Van Splunteren, 2007). De introductie van de Wmo was de voorbode van grootschalige decentralisaties naar gemeenten van het sociaal domein en delen van het zorgdomein. Het ging niet alleen over bestuurlijke decentralisaties, maar ook over een cultuurverandering, over zogenaamde transformaties in de inrichting van de verzorgingsstaat en over een verschuiving naar een participatiesamenleving. Men had een samenleving voor ogen waar met name eigen regie centraal zou moeten komen te staan. Er waren hoge verwachtingen van dit zelfregieversterkend werken, van de keukentafelgesprekken die gevoerd zouden worden, en van de sociale teams. Zo hoog zelfs, dat maar alvast de (zoveelste) 'efficiencykortingen' werden ingevoerd.

In 2013 volgde een herziene versie van *Opgelet!* (Scholte, Felten & Sprinkhuizen, 2013), in de aanloop naar de grote stelselherziening die in 2015 voor de deur stond. Na de Wmo 2007 (Wmo, 2007-2008) volgden de Wmo 2015 (Wmo, 2015) (met nog meer zorgcomponenten), de Wet op de jeugdzorg (2014), de Participatiewet (2025) en de Wet passend onderwijs: allemaal onder verantwoordelijkheid van gemeenten. En jawel: weer met een fikse 'efficiencykorting' van gemiddeld zo'n 20%, via het Gemeentefonds, op heel veel voorzieningen en diensten in het sociaal en (jeugd)zorgdomein. Het is een bezuiniging die tot op de dag van vandaag 'doordreunt' in de sociale kwaliteit van de samenleving.

Tal van rapporten van de planbureaus laten dit jaar in jaar uit zien, met als een pregnant voorbeeld *Elke Regio Telt!* (Rli, ROB & RVS, 2023) waarin de planbureaus gezamenlijk laten zien dat zich een enorme verschraving van de voorzieningen in de regio's (maar ook in de steden) heeft voltrokken. Deze verschraving heeft inmiddels tot veel onrust, verstoring en instabiliteit in de samenleving geleid.

In het professionele beroepenveld én in de informele sociale infrastructuur is zich ook een kanteling aan het aftekenen. Er vindt een steeds grotere verweving plaats tussen professionals in het brede sociale domein en het zorg- en gezondheidsdomein. Er komt nadruk te liggen op het belang van de sociale basis, waar het samenspel tussen gemeenschappen, professionals, instituties en gemeenten cruciaal is. Het verbinden van deze vanuit een gezamenlijk belang om de sociale kwaliteit en veiligheid van de samenleving te onderhouden, is daarbij essentieel.

Met de toeslagenaffaire als 'kanarie in de kolenmijn' is duidelijk geworden dat signaleren als cruciale beroepstaak van professionals in het brede sociale domein en het zorgdomein niet goed tot z'n recht is gekomen en niet serieus genoeg is opgepakt. De hectiek in het huidige tijdsgewricht, lokaal, nationaal en internationaal, maakt echter dat signaleren in de overstijgende realiteit van het dagelijks leven, in samenhang met de grote 'sociale kwesties', niet in de marge mag en kan belanden. Niet bij professionals, niet bij organisaties, niet bij de branche en niet bij lokale gemeenschappen. Deze publicatie geeft hiertoe een handreiking.

Deze publicatie kent weer andere auteurs dan de versie uit 2013. Margot Scholte, auteur van het eerste uur en icoon van het maatschappelijk werk, is helaas in 2020 vroegtijdig overleden. We dragen deze editie op aan Margot. Hanneke Felten is vanuit Movisie inmiddels bij andere programma's aan de slag. In deze herziene editie hebben Mariël van Pelt (Fontys Hogeschool), Lisbeth Verharen (HAN University of Applied Sciences) en Joost Weling (Zuyd Hogeschool) het voortouw genomen. Er is veel meer aandacht voor praktijken vanuit collectieve kracht en er wordt aangesloten bij de beweging in het brede sociale domein zoals die zich na 2015 heeft ontwikkeld. Daarbij wordt geput uit voorbeelden en onderzoeken die vanuit de betrokken hogescholen en de brancheorganisaties (onder andere Movisie, Sociaal Werk Nederland, de Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk/BPSW) zijn uitgevoerd. Op www.boomstudent.nl zijn formulieren te vinden die het eenvoudig maken de theorie om te zetten in de praktijk.

We hopen dat deze herziene uitgave goed aansluit bij de praktijk van sociaal professionals en maatschappelijke organisaties, en dat deze meerwaarde biedt voor en in het publieke debat, voor de sociale kwaliteit van de samenleving en vooral voor burgers in de marge.

Ard Sprinkhuizen
september 2025

Waarom signaleren?

1

Dit boek gaat over signaleren in het sociaal werk. Maar waarom zouden sociaal werkers dit doen? In dit hoofdstuk gaan we daarom in op de opdracht en taken van het sociaal werk, zoals bijvoorbeeld uitgewerkt in het beroepsprofiel en de beroepscode. Hieruit wordt duidelijk dat signaleren altijd al een belangrijke taak is geweest van sociaal werkers en dat het dus onderdeel zou moeten zijn van je dagelijkse werk. Ook laten we zien waarom signaleren zo belangrijk is.

1.1 Opdracht en taak van het sociaal werk / sociaal werkers

‘Artikel 28 – Signaleren, agenderen en belangenbehartiging. De professional signaleert en agendeert maatschappelijke ontwikkelingen en beleidseffecten die het tot hun recht komen van mensen kan belemmeren’ (Steenmeijer, 2021, p. 25).

Dit artikel uit de meest recente beroepscode van professionals in sociaal werk laat zien dat signaleren een van de taken is van sociaal werkers. Ook in het nieuwe beroepsprofiel van de sociaal werker (Koeter, 2022) is de signalerende taak van sociaal werkers opgenomen:

‘Sociaal werkers signaleren proactief waar beleid te veel vraagt van mensen aan de ene kant, en aan de andere kant ook waar beleid juist belemmerend werkt en niet toekomt aan de algemene doelstellingen van dat sociaal beleid, en kwetsbare situaties bevordert of juist in de hand werkt. Bij het proactief signaleren hoort ook het agenderen van signalen. Dit laatste betekent dat sociaal werkers er alles aan doen om de signalen uit de praktijk over waar welk beleid – op welk niveau dan ook – te veel vraagt, belemmerend werkt en kwetsbaarheid zelfs in de hand werkt, op de juiste agenda’s te plaatsen’ (Koeter, 2022, p. 19).

Signaleren is dus een belangrijke taak van sociaal werkers in het algemeen, maar ook van functionarissen in specifieke beroepsvarianten, zoals opbouwwerkers en sociaal raadslieden. In het beroepscompetentieprofiel van opbouwwerkers (Gerrits & Vlaar, 2010) staat bijvoorbeeld: ‘De opbouwwerker signaleert sociale kwesties die buiten de aandacht vallen van instellingen en van staand beleid. Hij agendeert deze met betrokkenen bij verantwoordelijke organisaties en instanties’ (p. 23).

En in het functieprofiel van sociaal raadslieden uit 2015 (Sociaal Werk Nederland, 2015, p. 11-12) staat dat signalering, duiding en actievoering een kerntaak is. In het kader daarvan voert een sociaal raadsman of raadsvrouw onder andere de volgende activiteiten uit:

- het wijzen van wetgever en/of uitvoeringsinstanties op onvolkomenheden in wet- en regelgeving en uitvoeringsprocedures, met name waar deze onbedoeld anders en onbillijk uitwerken voor (groepen) belanghebbenden;
- het wijzen van wetgever en uitvoeringsorganen op de eventuele negatieve samenloop van wet- en regelgeving;
- het geven van aanwijzingen met betrekking tot toegankelijkheid van informatie, klantvriendelijkheid van procedures en gebrek aan samenhang in de dienstverlening van instanties;
- het wijzen op knelpunten in de bejegening van burgers.

Ook nemen sociaal raadslieden deel aan regionale en landelijke signaleringsoverleggen. In deze overleggen worden signalen besproken en getoetst. Daarbij wordt gekeken of ze incidenteel zijn, dus eenmalig voorkomen, of een structureel karakter hebben, dus systematisch voorkomen. Daarnaast wordt onderzocht waar bepaalde signalen voorkomen: is dat plaatselijk, regionaal of landelijk? De verzamelde signalen worden gebundeld en doorgegeven aan de verantwoordelijke instanties en overheden. Tevens worden de signalen teruggekoppeld naar de eigen instelling van het sociaal raadsliedenwerk.

Deze invulling van signaleren als professiegebonden taak kan wellicht tot voorbeeld dienen voor andere beroepsvarianten van sociaal werk.

1.2 Signaleren van oudsher al taak van sociaal werk(ers)

Dat signaleren bij het werk van sociaal werkers hoort, is niet nieuw. Van oudsher wordt signaleren al als een belangrijke opdracht van sociaal werk beschouwd. Grondleggers van het sociaal werk, bijvoorbeeld Marie Lulofs Muller in Nederland en Jane Addams en Mary Richmond in de Verenigde Staten, bepleitten ruim een eeuw geleden al dat het belangrijk is om als sociaal werker structurele oorzaken van sociale problematiek te signaleren, te agenderen en aan te pakken. Dat is bijvoorbeeld van belang als het gaat om slechte huisvesting of om het armoedebeleid van de overheid. Problemen daarbij zorgden er in die tijd – eind negentiende eeuw, begin twintigste eeuw – voor dat mensen in kwetsbare situaties kwamen en bleven. Sociaal werk was toen een beroep in ontwikkeling, onder meer vanuit liefdadigheidswerk van vrouwen uit de gegoede families (Van der Linde, 2020). Vanuit dat vrijwillige werk ontwikkelde sociaal werk zich tot een professie (Van Pelt et al., 2020). En signaleren bleef onderdeel uitmaken van de opdracht van die professie.

Als professiegebonden taak is signaleren gericht op het opsporen van structurele oorzaken van problemen en kwetsbare situaties van groepen mensen. Met structureel wordt verwezen naar hoe de dingen in Nederland geregeld en georganiseerd zijn. Denk bijvoorbeeld aan hoe dit gedaan is in onze wet- en regelgeving en in het beleid van de gemeente, maar

ook aan het aanbod van voorzieningen in een dorp of stad, en de manieren waarop er vanuit organisaties gewerkt wordt. Signaleren houdt in dat je misstanden, negatieve effecten, ook als die onbedoeld zijn, en tekorten opspoort in wet- en regelgeving, beleid, voorzieningen en werkwijzen, waardoor groepen mensen of wijken, buurten en dorpen in de problemen komen of blijven.

Doordat het gaat om het signaleren van onderliggende, structurele oorzaken en factoren die problemen (kunnen) veroorzaken bij mensen, wordt ook duidelijk dat het in dit boek niet gaat over het signaleren van bijvoorbeeld tekenen in het gedrag van een cliënt die erop wijzen dat deze cliënt in een psychose dreigt te raken. Of dat je allerlei signalen oppikt in een gezin waardoor je vermoedt dat er sprake is van huiselijk geweld. Dit is natuurlijk ook een belangrijk onderdeel van het werk van veel sociaal werkers en is hard nodig voor goede individuele hulp en ondersteuning aan cliënten en gezinnen. Maar in dit boek staat het signaleren centraal dat uiteindelijk moet leiden tot acties gericht op het veranderen van de structuren en systemen. In de internationale literatuur wordt dan ook wel gesproken over 'structural social work'.

Vaak gaat in de praktijk de ene vorm van signaleren toch over in de andere. Je signaleert iets in één gezin, en in nog een gezin en dan blijkt er uiteindelijk iets structureels onder te liggen. Zo bleek tijdens de COVID-19-pandemie dat door het vele thuisblijven de spanningen in sommige gezinnen zo opliepen dat het tot huiselijk geweld leidde. Een structurele oorzaak was hier bijvoorbeeld het niet contact mogen hebben met anderen buitenshuis en het verplicht thuiswerken. Er was dan ook op dat niveau een oplossing nodig, bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat de kinderen overdag toch naar school konden.

1.3 Signaleren opnieuw in de aandacht

Signaleren als professiegebonden taak is de laatste jaren weer belangrijker geworden. Dat komt doordat er een toenemend besef is – ook onder sociaal werkers – dat problematische situaties van mensen niet verbeterd worden als structurele oorzaken van die situaties niet worden aangepakt. Maar ook doordat er verschillende 'affaires' zijn in Nederland, die heel duidelijk maakten dat mensen door structurele oorzaken – bijvoorbeeld door hoe instanties te werk gaan of door wetgeving – in de problemen komen. Denk maar aan de toeslagenaffaire of de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen. Of aan het voorbeeld van een mevrouw met een bijstandsuitkering die duizenden euro's terug moest betalen aan de gemeente waarin ze woonde omdat ze boodschappen had gekregen van haar moeder en dat mocht niet volgens de regels van de gemeente.

In dit soort situaties kun je als sociaal werker niet alleen bijdragen aan het sociaal functioneren van mensen door een-op-een ondersteuning te bieden en mensen te leren om met problemen om te gaan. Het is namelijk niet sociaal rechtvaardig, oorzaken van deze problemen blijven voortbestaan en er zijn (veel) meer mensen die erdoor getroffen worden. Je hebt als sociaal werker dus een tweeledige opdracht.

1.4 Opdracht

Sociaal werk heeft altijd een tweeledige opdracht. In de eerste plaats ondersteunt sociaal werk burgers die op de een of andere manier in de knel zitten, om de aansluiting bij de samenleving weer terug te vinden. In de missie van de brancheorganisatie Sociaal Werk Nederland is te lezen dat 'wij geloven dat ieder mens meetelt en vanuit diens eigen talenten kan meedoen aan onze samenleving. Vanuit deze overtuiging draagt sociaal werk bij aan een samenleving waarin wij werken aan verbinding, veerkracht, veiligheid en bestaanszekerheid in leefbare buurten' (Sociaal Werk Nederland, 2025). En in de tweede plaats, zo staat het ook in de beroepscode voor professionals in sociaal werk, signaleert de sociaal werker maatschappelijke ontwikkelingen en beleidseffecten en agendeert die het tot hun recht komen van mensen kunnen belemmeren (Steenmeijer, 2021, p. 25, 26). In de toelichting wordt dit als volgt uitgewerkt:

- De professional verzamelt en analyseert – in samenwerking met beroepsgenoten – signalen die erop wijzen dat de fundamentele rechten en waardigheid van mensen, dan wel hun vermogen om zo zelfstandig mogelijk de regie over het eigen leven te nemen, bedreigd worden.
- Binnen de eigen organisatie, (lokale) beleidsorganen en de eigen beroepsvereniging agendeert de professional de analyse van signalen en ontwikkelingen. Waar mogelijk gaat hij over tot en/of werkt hij mee aan actie die tot verbetering leidt.
- De professional werkt mee en draagt bij aan onderzoek en voorlichting over de beoogde emancipatie en empowerment van mensen, en dan vooral de meest kwetsbaren die niet of moeilijk hun eigen belangen kunnen verwoorden en behartigen.
- Signalering en het bevorderen van emancipatie zijn een kerntaak van professionals. Hiermee geeft de professional het streven naar een sociaal rechtvaardige samenleving gestalte.

Deze tweeledige opdracht ligt in het verlengde van de maatschappelijke opdracht, die het sociaal werk heeft vanuit de wet- en regelgeving door de regering, het parlement en in toenemende mate ook door lokale overheden, maar botst er ook regelmatig mee. Kijk bijvoorbeeld naar de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), die in 2007 werd ingevoerd en in 2015 werd herzien (Wmo, 2015). De essentie van deze wet is dat iedere burger meedoet in de samenleving en zo veel mogelijk de verantwoordelijkheid neemt voor zichzelf en zijn (directe) omgeving. Pas op het moment dat het niet (meer) zelf of met vrijwilligers lukt om bijvoorbeeld problemen rond eenzaamheid, opvoeding, toegang tot een voorziening, het invullen van een formulier, overlast van jongeren of het in stand houden van een speeltuintje op te lossen, kan men een beroep doen op hulp- en dienstverlening door maatschappelijke organisaties en sociale professionals. Daarbij wordt eerst gekeken of er oplossingen zijn op 'collectief' niveau (dus geen maaltijd aan huis bezorgen bij een oudere, maar aansluiten bij een buurtrestaurant als Resto VanHarte). Pas in laatste instantie wordt individuele hulpverlening aangeboden.