

Sociaal Makelaars



Adviesrapport

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1 Onderzoeksmethode	4
1.1 Oriënterend bureau onderzoek	4
1.2 Oriënterende gespreksronde	4
1.3 Online vragenlijst	4
1.3.1 Respondenten	4
1.3.2 Leeftijd	4
1.3.3 Dorpskern	4
1.3.4 Bekendheid en beoordeling Sociaal Makelaars	5
1.3.5 De toekomst van de Sociaal Makelaars	7
1.3.6 Statistieken per kern	7
1.4 Verdiepende gesprekken met inwoners	9
2 Verdieping van de rol Sociaal Makelaar	14
2.1 Wat is een Sociaal Makelaar?	14
2.1.1 Vergelijkbare rollen	14
2.1.1.1 <i>De Dorpsondersteuner</i>	14
2.1.1.2 <i>De Buurtverbinder</i>	14
2.1.1.3 <i>De Wijkcoach</i>	14
2.2 Wat doet een Sociaal Makelaar?	15
2.3 Welke capaciteit zien we elders in Nederland?	15
3 Profiel per kern	16
3.1 Budel	16
3.1.1 Dorpsprofiel	16
3.1.2 Specifieke wensen van het dorp	16
3.2 Budel-Schoot	16
3.2.1 Dorpsprofiel	16
3.2.2 Specifieke wensen van het dorp	17
3.3 Maarheeze	17
3.3.1 Dorpsprofiel	17
3.3.2 Specifieke wensen van het dorp	17
3.4 Gastel	18
3.4.1 Dorpsprofiel	18
3.4.2 Specifieke wensen van het dorp	18
3.5 Budel-Dorplein	18

3.5.1	Dorpsprofiel.....	18
3.5.2	Specifieke wensen van het dorp	19
3.6	Soerendonk.....	19
3.6.1	Dorpsprofiel.....	19
3.6.2	Specifieke wensen van het dorp	20
4	Het beroepsprofiel	21
5	Aanbevelingen voor de gemeente Cranendonck.....	24
5.1	Stop met experimenteren en borg de Sociaal Makelaars definitief	24
5.2	Vergroot de capaciteit	24
5.2.1	Verdeel de inzet van de Sociaal Makelaars naar behoefte over de kernen	24
5.3	Bouw een gezond team	25
5.3.1	Maak een eenmalig doorontwikkelingsprogramma mogelijk	25
5.3.2	Organiseer intervisie	25
5.3.3	Zorg voor beperkte maar gedegen aansturing	25
5.4	Breng ze onder bij een bestaande welzijnsorganisatie	25
5.5	Zorg desondanks dat de onafhankelijke positie gewaarborgd blijft	27
5.6	Verbeter de bereikbaarheid en zichtbaarheid	27

Voorwoord

Al sinds 2012 wordt er in de gemeente Cranendonck geëxperimenteerd met Sociaal Makelaars. Er is gestart met een succesvolle pilot en vervolgens zijn er meerdere Sociaal Makelaars bij wijze van proefperiode aangesteld via uitzendbureau Driessen. Binnen de gemeente is weinig op papier gezet en door wisselingen in het personeel is er ook weinig sturing geweest vanuit de gemeente. De Sociaal Makelaars hebben in de loop der jaren hun maatschappelijke rol zelf en op individuele wijze vorm gegeven, waardoor ze veel vrijheid hadden en ook niet echt als team hebben geopereerd. Ondertussen is er soms wrijving ontstaan tussen de verschillende Sociaal Makelaars, zijn er mensen ziek geweest of definitief weggefallen en zijn er nog maar twee van de vier Sociaal Makelaars over. Wel heeft de rol Sociaal Makelaar haar bestaansrecht inmiddels bewezen: Veel inwoners hebben er baat bij en onderschrijven dat ook. Er zijn een hoop maatschappelijke uitdagingen waar de Sociaal Makelaar een bemiddelende rol bij kan spelen.

De gemeente wil dan ook graag verder met de Sociaal Makelaars door ze te borgen in beleid, bij een vaste werkgever onder te brengen en door een inhoudelijke doorontwikkeling mogelijk te maken. Gezien de sterk individualiserende samenleving, de verslechterde bestaanszekerheid en de daarmee gepaard gaande eenzaamheid, is de rol van de Sociaal Makelaars extra urgent geworden. Het is alleen daarom al belangrijk dat er meer capaciteit wordt georganiseerd en dat er op korte termijn nieuwe mensen geworven worden met behulp van een eenduidig beroepspofiel dat draagvlak kent bij de inwoners van de verschillende dorpskernen. Het is belangrijk om alle Sociaal Makelaars in vaste dienst onder te brengen bij een werkgever en ze samen te laten werken in een team. Ook is het belangrijk dat de Sociaal Makelaars goed samenwerken met het sociaal team van de gemeente, de verbindingen legt met het voorliggend veld en aansluit bij de beweging naar 'vitale gemeenschappen'.

Over dit alles wil de gemeente graag een onafhankelijke advies, waarin de inwoners uit de verschillende kernen worden betrokken. Spectrum heeft in opdracht van de gemeente onderzoek gedaan en gesprekken gevoerd om input te verzamelen voor de juiste adviezen en aanbevelingen voor de doorontwikkeling. Deze adviezen staan in dit adviesrapport. We hopen van harte dat de Gemeente Cranendonck hiermee geholpen is om de volgende stap te kunnen zetten die de gemeenschap zo verdient.

We wensen u veel leesplezier en alle wijsheid toe,

Noël Josemans

Spectrum, 2024

1 Onderzoeksmethode

Om tot gedegen adviezen te komen zijn er op verschillende manieren kwantitatieve en kwalitatieve gegevens opgehaald die samen een beeld hebben gevormd over de huidige en de gewenste situatie.

1.1 Oriënterend bureau onderzoek

In een oriënterend bureauonderzoek zijn de geringe documenten die er aanwezig waren over de Sociaal Makelaars in Cranendonck bekeken, alsook de verschillende dorpsvisies die in de kernen zijn gemaakt in het kader van het programma 'Vitale gemeenschappen'.

1.2 Oriënterende gespreksronde

In een eerste oriënterende gespreksronde is het vraagstuk verkend met de opdrachtgever. Ook is er gesproken met de Sociaal Makelaars. Deze gesprekken gaven een beeld van de geschiedenis van de Sociaal Makelaars, het huidige functioneren, de behoeften voor de toekomst en een de karakteristieken van de zes kernen.

1.3 Online vragenlijst

In het najaar van 2023 hebben inwoners van de gemeente Cranendonck de mogelijkheid gehad om in een online vragenlijst hun mening te geven over het functioneren en de toekomst van de Sociaal Makelaars. De vragenlijst is door de gemeente Cranendonck verspreid via hun online kanalen en het HAC. Het bereik was daardoor minimaal. Toch is de vragenlijst in totaal door 251 mensen ingevuld. De antwoorden geven een heldere input voor deze rapportage om over een aantal zaken de juiste adviezen te kunnen geven. In dit overzicht gaan we per vraag langs de reacties.

1.3.1 Respondenten

In de gemeente Cranendonck wonen ongeveer 20.715 inwoners. Met name vanwege het lage aantal jonge respondenten en de hoge gemiddelde leeftijd mag er statistisch gezien uitgegaan worden van een laag betrouwbaarheidsniveau. Dat wil zeggen dat de respondenten waarschijnlijk niet helemaal representatief zijn voor de bevolking van Cranendonck. Met een betrouwbaarheidsniveau van 85% of 90% met 251 respondenten is de foutmarge beide 5%. Dat wil zeggen dat kwantitatieve resultaten ongeveer 5% kunnen afwijken. Bijvoorbeeld: 83,7% geeft aan dat ze de Sociaal Makelaars kennen, dit kan in de praktijk tussen de 78,7% en 88,7% liggen. Voor vragen met minder reacties is die marge groter.

1.3.2 Leeftijd

De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 57,8. De oudste respondent was 88 en de jongste 22. Met name jongeren zijn slecht vertegenwoordigd in de resultaten. Slechts 11,6% (n=29) was onder de veertig jaar oud. Slechts 2% (n=5) waren onder de dertig jaar oud. Dat is een logisch gevolg van de keuze van de opdrachtgever om alleen in het openbaar uit te vragen en niet specifieke groepen actief te benaderen. De Sociaal Makelaars geven ook aan dat ze zich vooral op volwassenen en ouderen richten, omdat er voor jongeren, in tegenstelling tot volwassenen en ouderen, al opbouwwerkers actief zijn in Cranendonck. Ze stemmen regelmatig af met deze jongerenwerkers. De meeste jongeren zullen de Sociaal Makelaars dan ook niet kennen en er geen mening over hebben. Het loont zeker om in de doorontwikkeling toch actief met deze leeftijdsgroep actief in gesprek te gaan over de rol van de Sociaal Makelaar.

1.3.3 Dorpskern

De enquête is ingevuld door bewoners uit iedere dorpskern. De afspiegeling van de respondenten tegenover de populatie van Cranendonck is ook behoorlijk evenredig. Daarbij is er voor de meeste

kernen genoeg respons om in te zoomen. Met als uitzondering Gastel. In onderstaande tabel zien we het percentage van respondenten dat per kern de vragenlijst heeft ingevuld, afgestoken tegen het percentage van het totaal aantal inwoners uit die kern ten opzichte van heel Cranendonck. Dat komt redelijk overeen. Het grootste verschil is te zien bij Budel. Dat is de grootste kern, dus bij een lage opkomst is dan het percentage respondenten in verhouding ten opzichte van het totaal aantal inwoners al gauw kleiner.

In welke dorpskern woont u? Rijlabels	Bent u daar geboren of getogen?			%respondenten	%populatie Cranendonck
	Ja	Nee	Totaal		
Budel	33	21	54	21,5%	47,10%
Budel-Dorplein	4	23	27	10,8%	6,80%
Budel-Schoot	27	28	55	21,9%	10,40%
Gastel	2	5	7	2,8%	3,70%
Maarheeze	31	55	86	34,3%	24,70%
Soerendonck	11	11	22	8,8%	8,70%
Eindtotaal	108	143	251		

1.3.4 Bekendheid en beoordeling Sociaal Makelaars

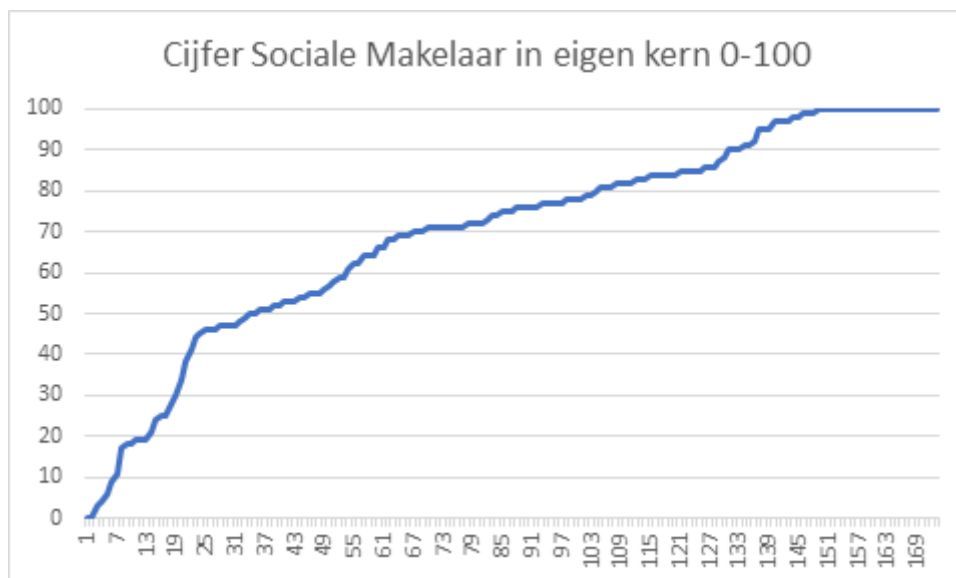
1.3.4.1 Bekendheid met de Sociaal Makelaars

De Sociaal Makelaars zijn over het algemeen breed bekend in Cranendonck. 83.7% van de respondenten gaf aan de Sociaal Makelaars al te kennen. Op de vraag of ze de Sociaal Makelaar in hun dorp kennen geeft 80,9% aan dat ze er hulp van gehad hebben of er al wel eens van gehoord te hebben. Slechts 8,4% geeft aan de Sociaal Makelaars wel te kennen, maar niet die in hun eigen dorp.

Kent u de Sociaal Makelaar in uw dorp?	Kende u de Sociaal Makelaars al?				Eindtotaal %	
	Ja	%	Nee	%		
Ja, die heeft mij wel eens geholpen	80	95,2%	4	4,8%	84	33,5%
Ja, wel eens gezien of van gehoord	109	91,6%	10	8,4%	119	47,4%
Nee, zou niet weten wie dat is bij ons in de kern	21	43,8%	27	56,3%	48	19,1%
Eindtotaal	210	83,7%	41	16,3%	251	100%

1.3.4.2 Beoordeling Sociaal Makelaars

Niet alle respondenten konden of wilden de Sociaal Makelaars beoordelen. 173 gaven een beoordeling op een schaal van 0-100. De gemiddelde beoordeling is 69,8. 24,8%. Men geeft hen een hoge beoordeling (>90), en 14,5% zelfs een volle 100. De Sociaal Makelaars krijgen van 20,2% een onvoldoende (<50). En 6.4% geeft ze zelfs een lage beoordeling (<20).



Figuur 1. De beoordeling van de Sociaal Makelaars op een schaal van 0-100 (y-as) afgezet tegenover totaal aantal respondenten (x-as).

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars per kern	/100
Budel	54,9
Budel-Dorplein	81,4
Budel-Schoot	72,8
Maarheeze	75,2
Soerendonk	55,3
Gemiddelde totaal	69,8

1.3.4.3 Wat gaat goed in het werk van de Sociaal Makelaar?

Over het algemeen wordt er benoemd dat de Sociaal Makelaars van toegevoegde waarde zijn binnen de gemeenschap. Ze worden geprezen voor hun betrokkenheid, laagdrempeligheid en hun vermogen om mensen met elkaar in contact te brengen (verbindend). Ze worden gezien als behulpzaam en hun inzet op eenzaamheidsproblematiek wordt meermaals genoemd. Daarnaast benoemen mensen de signalerende functie van de Sociaal Makelaars. Meerdere respondenten halen persoonlijke ervaringen met een Sociaal Makelaar aan.

1.3.4.4 Wat kan er beter aan het werk van de Sociaal Makelaars?

Buiten dat meerdere respondenten hier alsnog positieve ervaringen delen hebben ze ook verschillende suggesties voor verbeteringen in het werk van de Sociaal Makelaars. Sommige respondenten noemen de behoefte aan een betere samenwerking met Sociaal Makelaars in andere kernen, vooral tijdens ziekte of vakantie, om de continuïteit te waarborgen. Maar ook een betere samenwerking met gemeente en andere instanties. Anderen pleiten voor een actievere aanpak waarbij de Sociaal Makelaar snel en doeltreffend reageert op hulpvragen en afspraken nakomt. Daarbij wordt ook een uitbreiding van het aantal Sociaal Makelaars, uren, of fte genoemd zodat de werkdruk lager wordt, en ze meer tijd hebben om dingen te realiseren. Er is behoefte aan meer zichtbaarheid en bekendheid van de Sociaal Makelaar in de gemeenschap. En daarbij een bredere kijk en meer betrokkenheid bij diverse groepen inwoners en verschillende soorten problematiek. Over het algemeen wijzen de reacties op de wens naar meer zichtbaarheid, effectievere communicatie, en een grotere betrokkenheid bij de diverse behoeften van de gemeenschap.

1.3.5 De toekomst van de Sociaal Makelaars

1.3.5.1 Waar moet de focus van de Sociaal Makelaars op liggen?

170 respondenten wilden of konden deze vraag beantwoorden. Daarvan vindt 30,6% dat de focus moet liggen op 'brede vraagstukken die voor meerdere inwoners belangrijk zijn'. De andere 69,4% vindt dat de focus moet liggen op de individuele hulpvraag van inwoners.

1.3.5.2 Vindt u dat de Sociaal Makelaar genoeg tijd heeft voor uw dorpskern?

177 respondenten wilden of konden deze vraag beantwoorden. Daarvan vindt 17,5% dat de Sociaal Makelaar genoeg tijd heeft voor hun dorpskern. Daar tegenover vindt 42,4% dat de Sociaal Makelaar niet genoeg tijd heeft voor hun dorpskern. En 40,1% heeft geen mening.

1.3.5.3 Waar kunnen de Sociaal Makelaars het beste in dienst zijn?

Onder de respondenten die een voorkeur hebben voor waar de Sociaal Makelaars het beste in dienst kunnen zijn heerst er geen sterke voorkeur voor één organisatie. De gemeente wordt het vaakst gekozen. Verreweg de meeste respondenten maakt het echter niets uit als ze hun werk maar goed kunnen doen.

Waar kunnen de Sociaal Makelaars het beste in dienst zijn?	Aantal	%
Bij Cordaad, de welzijnsorganisatie van Cranendonck	13	6,0%
Bij de gemeente	38	17,6%
Bij een onafhankelijke (nog op te richten) stichting of coöperatie	24	11,1%
Bij Lumens, de welzijnsorganisatie voor maatschappelijk werk in Cranendonck	8	3,7%
Maakt mij niet uit, als ze hun werk maar goed kunnen doen	133	61,6%
Eindtotaal	216	100%

1.3.5.4 Het aanstellen van een nieuwe Sociaal Makelaar

Respondenten werd ook gevraagd hoe een nieuwe Sociaal Makelaar gekozen moest worden. De meeste respondenten (59,7%) vindt dat dit moet gebeuren door een organisatie die er verstand van heeft (met vacatures). De rest (40,3%) vindt dat deze zelf door de kern gekozen mag worden (via een democratische methode). Waar deze nieuwe Sociaal Makelaar vandaan moeten komen is ook gevraagd. Ook hier heerst geen eenzijdig antwoord. Echter vinden de meeste mensen het belangrijkste dat iemand geschikt is voor de functie.

Moet een Sociaal Makelaar uit de dorpskern komen waar die ook werkt?	Aantal	%
Als er een geschikte inwoner is in de kern die het kan, maar anders niet	103	47,00%
Ja, dat vind ik heel belangrijk	54	24,70%
Nee, liever iemand van buiten	62	28,3%
Eindtotaal	219	100%

1.3.6 Statistieken per kern

Budel

Inwoners: 9765 Respondenten: 54 Leeftijd respondenten: 27-88 (M=56,7)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 9%

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **54,9/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **68,5%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd (n=32):

Ja	22%
Nee	28%
Geen mening	50%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=46):

Ja	28%
Als er een geschikte is, anders niet	50%
Nee	22%

Budel-Dorplein

*Inwoners: 1405 Respondenten: 27 Leeftijd respondenten: 38-82 (M=62)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 12%*

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **81,4/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **96,3%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd (n=22)

Ja	18%
Nee	45%
Geen mening	36%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=22)

Ja	0%
Als er een geschikte is, anders niet	41%
Nee	59%

Budel-Schoot

*Inwoners: 2155 Respondenten: 55 Leeftijd respondenten: 27-83 (M=56,9)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 9%*

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **72,8/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **89,1%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd (n=41)

Ja	12%
Nee	58%
Geen mening	29%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=46):

Ja	20%
Als er een geschikte is, anders niet	54%
Nee	26%

Maarheeze

*Inwoners: 5120 Respondenten: 86 Leeftijd respondenten: 27-82 (M=57,5)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 7%*

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **75,2/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **79,1%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd (n=61)

Ja	14%
Nee	44%
Geen mening	42%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=79):

Ja	37%
Als er een geschikte is, anders niet	46%
Nee	17%

Soerendonk

*Inwoners: 1810 Respondenten: 22 Leeftijd respondenten: 30-83 (M=60,3)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 14%*

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **55,3/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **86,3%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd (n=17):

Ja	23%
Nee	30%
Geen mening	47%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=20):

Ja	10%
Als er een geschikte is, anders niet	35%
Nee	55%

Gastel

*Inwoners: 744 Respondenten: 7 Leeftijd respondenten: 22-82 (M=51,5)
Foutmarge (onder 80% betrouwbaarheid): 14%*

Gemiddelde beoordeling Sociaal Makelaars: **72,5/100**

Bekend met de Sociaal Makelaar: **50%**

Heeft de Makelaar in uw kern genoeg tijd:

Ja	0%
Nee	50%
Geen mening	50%

Voorkeur voor Sociaal Makelaar uit eigen kern (n=20):

Ja	25%
Als er een geschikte is, anders niet	50%
Nee	25%

1.4 Verdiepende gesprekken met inwoners

Om de vragen uit de vragenlijst verder te verdiepen en om goed te kunnen doorvragen op zienswijzen en sentimenten die er spelen, zijn er enkele verdiepende gesprekken gevoerd met inwoners die na het invullen van de vragenlijst hadden aangegeven graag verder te willen praten. Dit waren gesprekken in kleine gezelschappen om goed de diepte in te kunnen gaan. In deze gesprekken werd toegewerkt naar een persona / beroepsprofiel voor de Sociaal Makelaars. Er stond een neutrale kartonnen pop in de ruimte, die volgeplakt kon worden met gekleurde briefjes. De opmerkingen,

tips, suggesties op de briefjes werden verdeeld over drie categorieën: hoofd, hart en handen. Deze lichaamsdelen staan respectievelijk symbool voor hoe, waarom en wat. Geïnspireerd door de Golden Circle van Simon Sinek zijn we telkens gestart bij het waarom, dat we vertaald hebben naar het hoe, om uiteindelijk te bepalen wát de Sociaal Makelaars idealiter doen. Deze opgehaalde gegevens dienen als input voor een persona en een beroepsprofiel.

Hart

Het hart staat symbool voor het **WAAROM**. De wil en de drive van waaruit wordt gewerkt.

1. Waarom is een Sociaal Makelaar nodig?
 - Omdat mensen zelf de weg niet vinden naar oplossingen voor hun problemen
 - Omdat er veel eenzaamheid is
 - Omdat er bij de instanties geen volledig beeld is van de individuele sociale noden
 - De wereld is individualistisch aan het worden, we kennen elkaar niet meer
 - Instanties zijn vaak te groot en het individuele probleem is soms te klein (daarom is Sociaal Makelaar passend)
2. Waar moet het hart van de Sociaal Makelaar zelf liggen? Waar moet die zich voor in willen zetten?
 - Maakt zich zorgen over de buurman
 - Wil er zijn voor iedereen die dat nodig heeft
 - Kan inspireren en mensen aanmoedigen om zich sociaal in te zetten
 - Zorgt verbinding tussen mensen onderling
 - Heeft een open houding
3. Voor wie moet de Sociaal Makelaar er zijn?
 - Is er voor iedereen
 - Werkt doelgroep overstijgend
 - Heeft extra aandacht voor hulpbehoevende doelgroepen, zoals eenzame jongeren en ouderen

Hoofd

Het hoofd staat symbool voor het **HOE**. Op het hoofd zitten oren en ogen die focus kunnen aanbrengen en er zitten hersenen in die keuzes kunnen maken en beleid kunnen bepalen.

1. Met welke visie en vanuit welk perspectief kijkt en luistert de Sociaal Makelaar naar de samenleving?
 - Moet zichzelf overbodig proberen te maken
 - Is spin in het web van vraag en aanbod
 - Heeft oog en oor voor de bestaande informele en formele netwerken
2. Welke focus heeft de Sociaal Makelaar daarbij? Op het individu of het collectief?
 - Focus op individuele hulpvragen, maar dat kan wel breed getrokken worden
 - Goed luisteren en doorvragen, zoeken naar kansen
 - Niet voor alledaagse dingen (zoal het organiseren van een buurtfeest)

- Komt achter de voordeur, maar is geen mantelzorger
 - Stimuleert zelfredzaamheid en samenredzaamheid
3. Voor wie moet de Sociaal Makelaar er zijn?
- De Sociaal Makelaar is er in principe voor iedereen
 - Moet mensen zien die niet gezien worden
 - Zichtbaar worden via officiële mediapersonen (die ontzorgen sociaal makelaars)
4. Hoe moet een Sociaal Makelaar te werk gaan?
- Zichtbaar maken wat niet zichtbaar is
 - Zichtbaar zijn is belangrijk!
 - Warmte brengen. Niet alleen vertellen wat niet goed gaat.
 - Luisterend oor zijn
 - Spraakzaam zijn

Handen en voeten

De ledematen staan symbool voor het WAT. Als zijn voeten in beweging komen, waar gaan ze dan heen? Als de handen uit de mouwen worden gestoken, wat doen ze dan?

1. Waar doet de Sociaal Makelaar het werk? Ambulant, vanuit een kantoor? Komt de Sociaal Makelaar achter de voordeur?
- Aansluiten bij bestaande netwerken
 - Als spion infiltreren bij de gemeenschap
 - Gaat eropaf!
 - Contact maken, aanbellen. Mensen durven zelf niet naar buiten te stappen.
 - Niet op kantoor zitten dus ook geen kantoor hebben (want dan ga je zitten)
 - Op bezoek bij vindplaatsen
 - Kan opereren vanuit de huiskamers
 - Organiseert een spreekuur in het dorps huis
 - Moet zeker achter de voordeur komen (mensen zijn op zichzelf, komen niet buiten)
2. Wat moet de Sociaal Makelaar doen? Wat zijn belangrijke taken en werkzaamheden?
- Signaleert vragen van inwoners en pakt signalen op
 - Herkent sociale noden en zoekt naar oplossingen
 - Signaleert niet-pluis situaties en speelt deze door naar professionals
 - Motiveert, verbindt en enthousiasmeert inwoners
 - Delegeert na het leggen van een verbinding (anders blijven mensen afhankelijk) Maar wel in contact blijven! (Nazorg leveren)
 - Koppelt externe en interne bewoners aan elkaar
 - Brengt warmte; vertelt niet alleen wat er fout gaat
 - Maakt met kleine dingen een groot gebaar
 - Wijst inwoners de weg
 - Organiseert een vangnet voor inwoners
 - Bouwt een paraplu waar vrijwilligers op terug kunnen vallen
 - Geeft de tussenlaag (zoals mantelzorgers en vrijwilligers) ook een steuntje in de rug

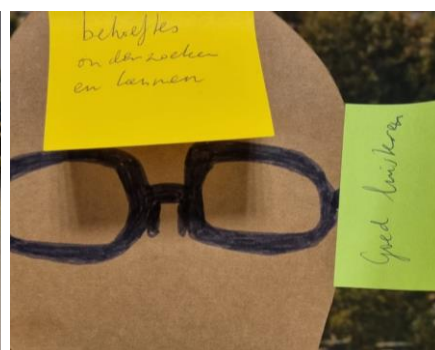
- Coacht de WMO-vrijwilligers
- Vormt de schakel / brug tussen inwoners en organisaties
- Legt contacten wanneer nodig, zoekt oplossingen, legt sociale verbanden
- Pakt proactief en preventief zaken op (problemen voorkomen)
- Koppelt individuele vragen / behoeftes aan ondernemers
- Brengt vraag en aanbod bij elkaar
- Organiseert verbinding tussen de verschillende dorpskernen

Koffer

Bij de pop stond ook steeds een koffer. Deze koffer staat symbool voor de zakelijke inrichting van de rol van de Sociaal Makelaar. Zoals de relatie met andere organisaties, de andere Sociaal Makelaars, de werkgever, etc.

1. Wat zijn vereisten voor een kandidaat Sociaal Makelaar?
 - Kennis van de sociale kaart
 - Zichtbaar zijn in het dorp
 - Bij voorkeur sociaal-medisch opgeleid (sociaal domein)
 - Het moet wel iemand uit de gemeente zelf zijn, maar die hoeft niet per se uit de kern te komen. Het moet iemand zijn die het dorp begrijpt. En iemand die langer dan een half jaar in de gemeente woont.
 - Puur en realistisch
 - Integer en legitiem (het is een officiële rol)
 - Laagdrempelig
 - Flexibel (geen starre 9 tot 5 en maandag t/m vrijdag mentaliteit)
 - Oplossingsgericht
 - Onafhankelijk
 - Empathisch
 - Actief, neemt initiatief: assertief
 - Werkt met de voeten in de klei
 - Kan buiten de box denken – is creatief
2. Hoe moet de Sociaal Makelaar gepositioneerd worden richting inwoners?
 - Heldere procescommunicatie vereist (vanuit de Sociaal Makelaars én de gemeente)
 - Kennis over wat de Sociaal Makelaar is en wat je ermee kan moet verspreid worden
 - Beroepsgeheim is belangrijk!
3. Hoe moet de Sociaal Makelaar gepositioneerd worden bij de werkgever?
 - Vrije rol, niet in beton gegoten. Geen strakke manager.
 - Goede samenwerking met andere Sociaal Makelaars is belangrijk
 - Moet inhoudelijke vrijheid krijgen van de werkgever
 - Moet werk met andere rollen en organisaties goed afstemmen
 - Makelaars moeten samen een team vormen (zodat ze ook weten wat er in andere kernen speelt)
 - Back-up van andere Sociaal Makelaars wanneer specifieke inwoners hun Sociaal Makelaar niet zien zitten
 - Moet geen 9 tot 5 mentaliteit hebben (maar ook niet 24/7 = niet gezond)
 - Weekend en avonden verdelen met de andere Sociaal Makelaars
 - Minstens 20 uur beschikbaar (liefst 30 uur)

Een sfeerimpressie van de gesprekken:



2 Verdieping van de rol Sociaal Makelaar

2.1 Wat is een Sociaal Makelaar?

Een Sociaal Makelaar richt zich op individuele hulpvragen achter de voordeur en verbindt deze met hulpbronnen uit de samenleving en professionele hulpinstanties. De Sociaal Makelaar versterkt het netwerk van het individu en vertaalt individuele hulpvragen naar collectieve maatschappelijke opgaven. Hij richt zich op het versterken van sociale netwerken en gemeenschapsontwikkeling en fungeert als tussenpersonen tussen bewoners, gemeenschapsorganisaties en sociale dienstverleners. Het doel is het vergroten van de sociale cohesie, het bevorderen van actieve deelname in de gemeenschap en het ondersteunen van bewoners bij het aanpakken van sociale kwesties.

2.1.1 Vergelijkbare rollen

Het is belangrijk te beseffen dat onderstaande termen soms door elkaar worden gebruikt, en de precieze functie en taken kunnen variëren, afhankelijk van de lokale context en organisatorische structuren. In veel gevallen zijn deze rollen complementair en werken ze samen om de sociale cohesie en het welzijn van gemeenschappen te verbeteren. De naam van de rol die vervuld wordt is van minder belang, zolang de rol maar wel duidelijk is en in afstemming met de overige professionals en de inwoners vorm krijgt.

2.1.1.1 De Dorpsondersteuner

Dorpsondersteuners zijn vaak gericht op specifieke dorpsgemeenschappen. Ze bieden ondersteuning aan bewoners op verschillende gebieden, zoals welzijn, zorg, en sociale participatie. De nadruk kan liggen op het behouden en versterken van de leefbaarheid in dorpen door de coördinatie van lokale voorzieningen en activiteiten.

2.1.1.2 De Buurtverbinder

Buurtverbinders zijn gericht op het leggen van verbindingen tussen mensen in een buurt. Ze faciliteren en bevorderen sociale contacten en samenwerking tussen bewoners. De nadruk ligt vaak op het creëren van een hechtere gemeenschap door middel van activiteiten en projecten die de betrokkenheid vergroten.

2.1.1.3 De Wijkcoach

Wijkcoaches zijn vaak meer gericht op individuele ondersteuning. Ze werken met individuen en gezinnen om hen te helpen bij het oplossen van problemen en het verbeteren van hun levensomstandigheden. Wijkcoaches kunnen ook een rol spelen bij het coördineren van zorg en ondersteuning op wijkniveau.

2.1.1.4 De Opbouwwerker

Opbouwwerkers richten zich op het stimuleren en ondersteunen van gemeenschapsontwikkeling op macroniveau. In tegenstelling tot een specifieke focus op dorpen, buurten of wijken, werkt een opbouwwerker vaak op een breder niveau, met aandacht voor gemeentelijke of zelfs regionale gemeenschappen. Het doel is het versterken van sociale structuren, het vergroten van de participatie van de gemeenschap en het aanpakken van bredere sociale vraagstukken.

Opbouwwerkers werken vaak met diverse belanghebbenden, waaronder bewoners, gemeentelijke instanties, non-profitorganisaties en bedrijven, om samenwerking te bevorderen en gezamenlijke doelen te identificeren en aan te pakken. Ze kunnen betrokken zijn bij het opzetten van programma's, het initiëren van gemeenschapsprojecten en het ondersteunen van burgerinitiatieven. De nadruk van een opbouwwerker ligt vaak op het empoweren van gemeenschappen, zodat ze zelfstandig problemen kunnen identificeren en oplossen. Opbouwwerkers kunnen ook een rol spelen

bij het pleiten voor beleidsveranderingen die de sociale en economische omstandigheden van de gemeenschap kunnen verbeteren.

2.2 Wat doet een Sociaal Makelaar?

In Nederland fungeren Sociaal Makelaars doorgaans als verbindingspersonen tussen bewoners, gemeenschappen en sociale dienstverleners. Ze richten zich op het opbouwen van sterke gemeenschappen, het ondersteunen van buurtinitiatieven en het bevorderen van sociale samenhang. Hun taken kunnen variëren, maar omvatten vaak:

Ondersteuning bieden: Ze bieden ondersteuning aan individuen en groepen in de gemeenschap, zoals ouderen, jongeren, en mensen met specifieke behoeften.

Gemeenschapsontwikkeling: Sociaal Makelaars werken aan het bevorderen van actieve deelname van bewoners aan de gemeenschap en stimuleren burgerinitiatieven.

Netwerken opbouwen: Ze helpen bij het tot stand brengen van contacten en relaties tussen verschillende belanghebbenden in de gemeenschap, initiatieven, verenigingen, scholen, maatschappelijke organisaties en lokale bedrijven.

Informatieverspreiding: Ze fungeren als informatiebron voor inwoners en wijzen hen op kennis en informatie, beschikbare sociale diensten en middelen.

2.3 Welke capaciteit zien we elders in Nederland?

De gemiddelde capaciteit of bezetting van Sociaal Makelaars kan variëren afhankelijk van verschillende factoren, zoals de organisatie waarvoor ze werken, de aard van hun taken en verantwoordelijkheden, en de lokale behoeften en omstandigheden. In sommige gevallen kan een Sociaal Makelaar fulltime werken, terwijl anderen mogelijk deel uitmaken van een groter team of slechts parttime betrokken zijn bij hun rol. Om een beeld te krijgen van de bezetting in andere gemeenten hebben we een kort landelijk benchmark onderzoek gedaan onder een de gemeenten die professionals met de titel Sociaal Makelaar aangesteld hebben: Gouda, Haarlemmermeer, Oosterhout, Utrecht, Maasdriel, Zaltbommel, Hoeksche Waard en Ridderkerk.

Gemiddeld hadden deze gemeenten 0,7 fte beschikbaar per 10.000 inwoners. Voor Cranendonck zou dat dus neerkomen op 1,4 fte in totaal, terwijl er nu 2,2 fte beschikbaar zijn. Dat kwantitatieve gemiddelde cijfer zegt dus niet zo veel om de volgende redenen:

Ten eerste gaat dit vaak over grotere gemeenten, die naast Sociaal Makelaars ook nog heel veel andere sociale professionals hebben zoals opbouwwerkers (die Cranendonck niet heeft, alleen gericht op jongeren) en ten tweede is het ook anders als je een stad bedient met wijken dan wanneer er sprake is van zes totaal verschillende dorpskernen die cultureel en topografisch gezien verder uit elkaar liggen. We komen dus op dit gemiddelde uit omdat de bezetting meestal niet is gebaseerd op inzet per 10.000 inwoners, maar er puur wordt gekeken naar de hoeveelheid wijken en dat een voltijd of deeltijd functie daarover verspreid wordt. Bij grotere gemeenten is dat dan al gauw weinig tijd per 10.000 inwoners. Voor een grotere gemeente van 100.000 inwoners is er dan echter wel in totaal 7 fte beschikbaar. Dat is dan wel weer best wel veel als het om bijvoorbeeld 7 grote wijken van een stad gaat, namelijk één volle fte per wijk. Op die manier zouden we ook naar Cranendonck moeten kijken. Niet de beschikbaarheid per 10.000 inwoners, maar naar de beschikbaarheid per dorpskern. Het is namelijk belangrijk dat er in elke kern een aanspreekpunt is met voldoende tijd om op vragen in te gaan, hoe groot of klein die kern ook is.

3 Profiel per kern

Om het beleid en de doorontwikkeling van de Sociaal Makelaars aan te laten sluiten bij het karakter en de vraag van de dorpskern, beschrijven we een kort dorpsprofiel en de specifieke wensen van het dorp als het gaat om de inzet van een Sociaal Makelaar. De input hiervoor is geleverd door de Sociaal Makelaars en de inwoners uit de dorpen. Het is dus een samenvatting van de gesprekken die we gevoerd hebben. Sommige uitlatingen kunnen gekleurd zijn, maar dat zijn dan alsnog belangrijke signalen om mee te nemen. Het gaat in deze dus niet om feiten, maar om het vormen van een beeld bij de culturele gevoeligheden en dorps-specifieke eigenschappen, wensen en zienswijzen.

3.1 Budel

3.1.1 Dorpsprofiel

Budel is de grootste kern en heeft voor de gemeente een centrumfunctie. Voor winkelen en uitgaan komen de inwoners uit de andere kernen naar Budel. Budel heeft dan ook de meeste voorzieningen. Het verenigingsleven in Budel is levendig, met diverse organisaties zoals de harmonie, de Stichting Schepenhuis, en de Stichting Smokkelmuseum. De Carnavalsvereniging Buler Buk, de grote voetbalvereniging met 1100 leden (inclusief een vrouwen tak), de seniorenvereniging met maar liefst 750 leden en de ondernemersclub OCC Cranendonck leveren ook een grote bijdrage aan de gemeenschapscohesie. Het Centrummanagement Budel en het Budel Medisch Centrum spelen eveneens een centrale rol in het gemeenschapsleven. Echter, de onderlinge samenhang lijkt soms ver te zoeken. De ondernemers in het centrum werken bijvoorbeeld moeizaam samen. Ondanks deze verscheidenheid en levendigheid ontbreekt ook een dorpsraad in Budel.

De multifunctionele accommodatie- (MFA) De Borgh, fungeert als een centrale ontmoetingsplaats met diverse activiteiten, waaronder een huiskamer voor senioren. Deze huiskamer, doordeweeks geopend, is niet alleen een plek voor ontmoeting maar ook voor praktijkoverleg tussen medische professionals. De MFA programmeert ook gesubsidieerd theater en muziek, wat sommige Budelnaren als elitair aanbod beschouwen. De ontwikkeling van de MFA heeft veel geld gekost, andere kernen voelen zich soms achtergesteld daarin.

Het is een uitdaging in Budel om een divers publiek te bereiken voor openbare bijeenkomsten, waarbij de behoeften van verschillende leeftijdsgroepen in ogenschouw moeten worden genomen. Dit geldt vooral voor eenzamere mensen, die vaak onzichtbaar blijven in de gemeenschap.

3.1.2 Specifieke wensen van het dorp

Omdat Budel het meest van de zes kernen op een kleine stad lijkt, zijn de vragen die er leven ook breed en diffuus. Er wonen nou eenmaal meer mensen en de diversiteit is groter. Logisch gevolg daarvan is dat er minder saamhorigheid beleefd wordt. De vraag naar saamhorigheid zit wel in het DNA van de mens, dus daar ligt een verborgen vraag. Het is lastig gebleken voor de Sociaal Makelaars om hier goed op in te spelen. De zoektocht in de komende jaren zou dus moeten gaan over een gezamenlijke identiteit of een gemeenschappelijk doel dat de verschillende groepen in Budel verenigt.

3.2 Budel-Schoot

3.2.1 Dorpsprofiel

Budel-Schoot is een vestiging van dorpswoningen langs één lange lindelaan. Deze verbond twee buurtschappen, te weten Klein-Schoot en Groot-Schoot. Later ontstond De Poel, een nieuwere wijk voor sociale huurwoningen, die woningbouwcorporatie WoCom daar in de loop der jaren heeft gebouwd. Dat betekent ook dat mensen uit bijvoorbeeld Helmond er kunnen komen wonen,

vanwege de regionale functie van de corporatie. Ook heeft deze wijk veel arbeidsmigranten aangetrokken voor de nabijgelegen industrie. De sociale samenhang in Budel-Schoot is daardoor verslechterd en het imago daardoor ook. Dat wordt versterkt doordat Budel-Schoot een grensgemeente is, wat ook criminaliteit aantrekt en versterkt. Mensen in het dorp geven dan ook aan dat er veel leefbaarheidsproblematiek is en willen dringend op zoek naar een oplossing. Ze hadden wel een gemeenschapshuis, maar geen open inloop. Dus toen hebben ze geheel zelfstandig een huiskamer opgericht met behulp van het oranjefonds en welzijnsorganisatie Zuid-Zorg extra. Nog vóórdat de gemeente kwam met een huiskamerbeleid. Ook is er een welkomsteam van ambassadeurs, om in iedere straat nieuwe burens te verwelkomen. Deze actieve houding van oorspronkelijke inwoners is een kans en daar kan de Sociaal Makelaar op inspelen.

3.2.2 Specifieke wensen van het dorp

Er is vanwege de sociale problematiek zeker behoefte aan een Sociaal Makelaar. Het is wel belangrijk dat het de taak van de Sociaal Makelaar niet is om taken van inwoners over te nemen. Bovendien moet de benadering generiek zijn, niet alleen gericht op bijvoorbeeld hoogopgeleiden. De gemiddelde leeftijd in Budel-Schoot is 64, met eenzame ouderen als zorgwekkende groep. Daar ligt veel behoefte aan ondersteuning, maar de Sociaal Makelaar is er bijvoorbeeld niet om met ouderen thee te drinken. De Sociaal Makelaar zorgt wel voor maatwerk bij eenzaamheid en moet een focus hebben op verbindingen leggen vanuit individuele vragen naar collectieve antwoorden. De Sociaal Makelaar moet het aannemen van kartrekkerstaken vermijden en eerder mensen ondersteunen bij hun initiatieven. Het gemeenschapshuis zou kunnen dienen als uitvalsbasis of centrale werkplek omdat het zichtbaarheid biedt en laagdrempelig is. Het gemeenschapshuis is echter gedateerd. Daarachter zit Jong Nederland, maar wordt ook bestierd door oude mensen, en die willen graag verhuizen. Er zou veel woningbouw kunnen plaatsvinden. De kern staat leeg, maar moet voor een maatschappelijke bestemming ingezet worden. Het idee is nu dat het gemeenschapshuis gaat verhuizen naar de kerk. Maar dat is een kostbaar traject en aan het oude dorps huis kleefte veel sentiment. De gemeente wil dat de inwoners meedenken over de toekomst van de kerk. De Sociaal Makelaar kan hier een verbindende rol in vervullen.

3.3 Maarheeze

3.3.1 Dorpsprofiel

Op sociaal gebied organiseren de inwoners van Maarheeze misschien wel het meeste van alle kernen. Dat komt o.a. door de ingebruikname van het oude schoolgebouw als sociale ontmoetingsplek, onder de noemer 'Onze School'. Het is geen MFA, maar een bottom-up burgerinitiatief dat ontstond door een sloopplan dat werd tegengehouden door de bewoners. Er is ook een MFA, de Smeltkroes. Onze School heeft veel van de functies van de Smeltkroes overgenomen. Nu is de vraag wat er met de Smeltkroes moet gebeuren. De huidige uitbater wordt niet geschikt bevonden, die heeft volgens de dorpingen te weinig kennis en kunde. Om beweging te krijgen in Maarheeze is er de beweging "Zeg het maar es" en "Doe het maar es" ontstaan. Dat is een projectgroep met allerlei werkgroepen. Ze hebben samen een toekomstplan gemaakt met Wil van der Coelen en daarin ook de Sociaal Makelaar besproken. Ze staan te popelen om hiermee aan de slag te gaan.

3.3.2 Specifieke wensen van het dorp

De bewoners van Maarheeze zijn groot voorstander van een Sociaal Makelaar. Ze hadden jaren lang Marina waar ze unaniem vol lof over spreken en dus heel erg tevreden over waren, maar zij is helaas uitgevallen en keert niet terug. Noud vervangt haar tijdelijk. Hoewel Maarheeze ziet dat hij werkelijk zijn best doet, willen ze toch echt een andere Sociaal Makelaar en ze zijn er heel stellig over dat die persoon uit Maarheeze moet komen / in Maarheeze moet wonen. Ze hebben zelfs al een persoon aangewezen die ze geschikt vinden. Inwoners benadrukken de noodzaak van snelle actie om dit te

regelen, vanwege lopende projecten waarbij de inzet van de Sociaal Makelaar naar hun idee nodig is.

3.4 Gastel

3.4.1 Dorpsprofiel

Gastel is de kleinste dorpskern en kent daardoor een hechte gemeenschap van veelal oorspronkelijke bewoners. De sociale controle is groot (dat vindt overigens niet iedereen even fijn natuurlijk), men vangt elkaar op en bijna iedereen kent elkaar. Voor nieuwkomers is het echter lastig om daar tussen te komen. De sociale cohesie is groot en mensen zetten hun schouders eronder als er iets moet gebeuren. Artiesten bij lokale evenementen komen bijvoorbeeld vaak uit het dorp zelf.

Zoals in ieder dorp zijn er ook problemen. Mensen vinden bijvoorbeeld dat er niet door anderen voor hun deur geparkeerd mag worden. Maar dat mag officieel wel want het zijn openbare parkeerplekken. Dat levert irritatie op.

3.4.2 Specifieke wensen van het dorp

Er is een buurtplatform dat bemiddelt tussen de gemeente en de bewoners, genaamd 'Toekomst Gastel'. Zo'n groep vinden sommige Gastelnaren voldoende en denken wel zonder een Sociaal Makelaar af te kunnen. Een Sociaal Makelaar kan echter wel mensen bereiken die anders niet bereikt worden, bijv. mensen in eenzaamheid, gepest, of zelfs verstoten. Maar een buurtplatform kan dat soort dingen ook zelf opvangen, door bijvoorbeeld contact te leggen met iemand die weduwe/weduwnaar wordt. Er zijn inmiddels al drie Sociaal Makelaars 'versleten'. Noud heeft zich super ingezet, maar is zelf afgehaakt omdat hij te persoonlijk betrokken was. Er is momenteel geen Sociaal Makelaar actief in Gastel. Het wordt belangrijk geacht dat de Sociaal Makelaars gevraagd en ongevraagd advies geven aan de gemeente, en zaken aan te kaarten die bewoners belangrijk vinden.

Gastel heeft 33 jaar lang een tonpraoter gehad, hij is vorig jaar overleden. De bewoners hebben toen een kleine actie gedaan, er aandacht aan besteed in het carnavalskrantje en met de bonte avond is er een verhaaltje over hem verteld. Dat doet de nabestaanden goed. Zoiets moet een Sociaal Makelaar ook kunnen, om het leven draaglijker te maken voor iedereen.

Als buitenstaander uit de Randstad kun je heus wel gezellig meekomen als je meedraait met de buurtvereniging of de tennisclub, maar je moet er dan wel iets voor doen. Je moet in Gastel absoluut over een conflict heen kunnen stappen. Een Sociaal Makelaar moet onpartijdig zijn en conflicten kunnen beslechten.

Gastel wil graag een Sociaal Makelaar die uit de kern komt, die weet welke mensen te verbinden, of wie er eenzaam is. Deze persoon zou best uit het dorp mogen komen. Maar het moet een goede sociale persoon zijn, die op professionaliteit gekozen wordt. Gastel hoeft geen rol te spelen in de selectieprocedure. Want iedereen heeft andere wensen. Laat dat maar over aan een professionele organisatie. Het maakt niet uit welke organisatie dat is.

3.5 Budel-Dorplein

3.5.1 Dorpsprofiel

Budel-Dorplein kent een lintbebouwing en heeft zodoende een gebrek aan wijken. Het dorp kent een unieke historie, is oorspronkelijk ontstaan rond de zinkfabriek van de familie Dor, die haar

medewerkers alle voorzieningen bood; van kerk tot school, van een nieuw behang tot medische zorg. Na de sluiting van de fabriek in de jaren '80 moest de gemeenschap leren zelfstandig te functioneren.

Tegenwoordig worden de inwoners geconfronteerd met diverse sociale uitdagingen die variëren van eenzaamheid tot armoede. Dat is zeker niet beperkt tot alleen de ouderen, maar onder jongeren (met name werkende singles) manifesteert een gevoel van isolatie zich in de terughoudendheid van mensen om hun deuren uit te komen. De meeste inwoners komen er niet oorspronkelijk vandaan.

Budel-Dorplein is de meest groene kern van de gemeente. Het heeft geen voorzieningen meer (geen huisarts, school, braderie, rommelmarkt en geen kermis), wel een frituur en een dorpshuis De Schakel en 26 verenigingen. Jongeren tussen de 30 en 40 jaar (veelal import) komen één keer per maand bij elkaar in De Schakel onder de naam 'De Dorstige Hei'. Die zetten zich in eerste instantie af tegen de dorpsraad (want die bestaat uit ouderen). De dorpsraad heeft meerdere werkgroepen (Bouwen, WMO, eenzaamheid, veiligheid, etc). Er is een dorpsplan gemaakt door de jongeren onder de noemer 'Toekomstgroep Plein'.

Het werk van de Sociaal Makelaar is van onschatbare waarde voor het adresseren van de diverse sociale uitdagingen waarmee Budel-Dorplein wordt geconfronteerd.

3.5.2 Specifieke wensen van het dorp

Mensen in Budel-Dorplein zijn echte binnen blijvers. Er is veel sprake van eenzaamheid. Niet alleen onder ouderen. Ook jongeren, vooral werkende alleenstaande dertigers en veertigers, zijn eenzaam. De kinderen/jongeren komen wel meer buiten om te spelen of hangen. Voor een Sociaal Makelaar is het legitiem om bij eenzame mensen aan te bellen, bewoners zouden eerder als te nieuwsgierig beschouwd worden.

Verslaving aan drugs en gokken komt voor in Budel-Dorplein, maar daar wordt niet over gepraat door de oudere generatie of door de ouders van jonge mensen. De Sociaal Makelaar heeft de laagdrempelige en onafhankelijke positie om te bemiddelen tussen een verslaafd kind en de ouders.

Er is in het Sociaal domein veel te doen, maar er is weinig verbinding tussen al die dingen. Het beroepsgeheim van de Sociaal Makelaar is als vertrouwenspersoon belangrijk. Er moet duidelijkheid zijn over de rol van de Sociaal Makelaar, niet alleen voor de Sociaal Makelaar zelf, maar ook voor de inwoners.

3.6 Soerendonk

3.6.1 Dorpsprofiel

Ooit was Soerendonk een zelfstandige gemeente en is toen gefuseerd met Maarheeze, later dus weer met Budel tot Cranendonck. Feesten kun je er snel organiseren, langdurige veranderingen teweeg brengen is lastiger. Ze hadden een dorpsraad maar is die is onlangs opgeheven door Wil van der Coelen. Er is wel een nieuwe actiegroep ontstaan, die heet Willie (Soerendonks voor 'Wij'). Deze actiegroep organiseerde onder de radar acties om het dorp te prikkelen en heeft als kernwaarde dat iedereen welkom is. In de praktijk bleek dat minder het geval. Er ontstond wrijving tussen de nieuwkomers uit het drop en de oorspronkelijke bewoners, die vonden dat ze meer te vertellen hadden over hun dorp dan de mensen van buiten. De oorspronkelijke bewoners vormen een hechte gemeenschap. Men loopt de deur niet plat bij elkaar, maar de mensen zijn er wel voor elkaar als het nodig is. Als nieuweling is het moeilijk om deel van de gemeenschap uit te maken. Het is ons kent ons

en ook als je er al 20 jaar woont, maar er niet vandaan komt, hoor je er nogsteeds niet bij. Desondanks is de sociale cohesie er het grootst van alle kernen. Er is een minimale aanwezigheid van sociale huurwoningen, bijna alles is koop. De woningbouwcorporatie heeft slechts zo'n 20 tal 0-trede woningen, die gaan nu naar statushouders of arbeidsmigranten. Daar is dan veel over te doen. Het is een bloeiend dorp, met veel verjonging, afkomstig uit zowel import als aanwas. Er is een gemeenschapshuis, Den Donck, dat helemaal zelfstandig wordt uitgebaat door vrijwilligers. Er is ook een jeugdhonk bij Den Donck, van Stichting Jeugdcomité Soerendonk. Toen er een huiskamer gerealiseerd moest worden van de gemeente in iedere kern, was er in Soerendonk al lang eentje. Dat vonden ze dus heel overdreven destijds. De huiskamer heeft de senioren dichter naar elkaar doen groeien.

3.6.2 Specifieke wensen van het dorp

Net als iedereen willen inwoners die van buitenaf komen ook als Soerendonkers gezien worden en in verbinding staan met elkaar. Nu gebeurt dat pas wanneer je mensen kent of iemand op straat tegenkomt. Terwijl het gemeenschapshuis daarvoor ook zou kunnen dienen.

Soerendonk is een ondernemend dorp, maar ze hebben wel ondersteuning nodig. Iets klussen met elkaar lukt bijvoorbeeld wel, maar het voorbereiden en organiseren gaat lastiger. Oorspronkelijke bewoners zijn minder theoretisch opgeleid, het moet voor hen niet te complex zijn. De Sociaal Makelaar zou daar een verbindende rol in kunnen spelen.

Er is natuur en een kasteel waar men trots op is. Tegelijkertijd gebeurt er niet zo veel en nu wordt het kasteel een hotel, dat dreigt dus vergane glorie te worden. Er is behoefte om gebruik te maken van de natuur, zelf wijn maken etc. Het kasteel zou een mooie broedplaats kunnen zijn voor sociale activiteiten.

De Sociaal Makelaar hoeft voor Soerendonk niet uit de kern te komen, maar moet wel voldoende bereikbaar zijn. Op vaste momenten in het dorpshuis en heel zichtbaar. Dus niet alleen via mail of telefoon bereikbaar. Het moet iemand zijn die niet uit het dorp komt, waardoor diegene een meer open blik heeft en ook onafhankelijker is. Daardoor is het een minder hoge drempel om erop af te stappen. Het moet iemand zijn die toegankelijk en zichtbaar is en bijv. naar het maandelijkse Willie café gaat.

De Sociaal Makelaar zou winst kunnen behalen in het verenigen van bestaande netwerken. Er zijn bijvoorbeeld drie ouderen verenigingen en vijf buurtverenigingen die allemaal apart activiteiten organiseren.

4 Het beroepsprofiel

Beroepsprofiel Sociaal Makelaar

De Sociaal Makelaar fungeert als verbinder en bruggenbouwer binnen de gemeenschap. Het doel is het versterken van sociale cohesie, het aanpakken van eenzaamheid, en het ondersteunen van inwoners bij het verwezenlijken van sociale initiatieven. Dit beroepsprofiel is gericht op het bieden van richtlijnen voor de rol van een Sociaal Makelaar binnen de gemeenschap, waarbij de focus ligt op verbinding, ondersteuning en het versterken van sociale structuren.

Kerndoelstellingen en taken:

- **Individuele ondersteuning:** Het bieden van ondersteuning aan individuen en groepen in de gemeenschap, zoals ouderen, jongeren, en mensen met specifieke problemen en behoeften.
- **Gemeenschapsontwikkeling:** Het bevorderen van actieve deelname van alle inwoners aan de gemeenschap en stimuleren en ondersteunen van burgerinitiatieven.
- **Netwerken opbouwen:** Het tot stand brengen van contacten en relaties tussen verschillende belanghebbenden in de gemeenschap, initiatieven, verenigingen, scholen, maatschappelijke organisaties en lokale bedrijven.
- **Informatieverspreiding:** Het fungeren als informatiebron voor inwoners en het wijzen op kennis en informatie, beschikbare sociale diensten en middelen.

Kernverantwoordelijkheden:

- **Signaleren en doorverwijzen:** Het identificeren van sociale noden en behoeften binnen de gemeenschap, en deze doorverwijzen naar passende hulp- en ondersteuningsdiensten.
- **Coaching en empowerment:** Ondersteunen en motiveren van inwoners om zelfredzaamheid te vergroten en eigen initiatieven te ontwikkelen.
- **Verbinden en faciliteren:** Het leggen van contacten tussen individuen, groepen en organisaties. Het stimuleren van samenwerking om sociale netwerken te versterken.
- **Preventie en voorlichting:** Het organiseren van activiteiten ter preventie van sociale problemen en het verstrekken van voorlichting over relevante sociale kwesties.

Competenties en vaardigheden:

- **Communicatief vaardig:** Uitstekende communicatieve vaardigheden om effectief te kunnen luisteren, begrijpen en verbinden.
- **Empathisch en toegankelijk:** Een warme en open houding om vertrouwen op te bouwen en laagdrempelig benaderbaar te zijn voor alle inwoners.
- **Teamspeler:** Het vermogen om binnen een team te functioneren en samen te werken met diverse belanghebbenden en instanties.
- **Flexibiliteit en initiatief:** Bereidheid om buiten standaard werktijden te werken, initiatief te nemen en creatief te denken bij het aanpakken van sociale uitdagingen.
- **Sociaal-medische kennis:** Bij voorkeur kennis van het sociale domein en ervaring in het omgaan met diverse sociale vraagstukken. Kennis van de lokale sociale kaart.
- **Zichtbaarheid en bereikbaarheid:** Actieve zichtbaarheid binnen de gemeenschap, ook voor doelgroepen die minder geneigd zijn om contact te zoeken.

Werkomstandigheden:

- **Werklocatie:** Toegankelijke locatie in de gemeenschap, bij voorkeur een huiskamer of dorpshuis, waar spreekuren gehouden kunnen worden. Maar zeker ook ambulante!
- **Flexibele werktijden:** Bereidheid om buiten standaard kantoortijden te werken om verschillende doelgroepen te bereiken. Zichtbaar bij bijeenkomsten.
- **Teamwerk:** Samenwerking met andere Sociaal Makelaars om kennis te delen, collectieve vraagstukken op te pakken, initiatieven met een generiek perspectief op te schalen en een breder inzicht te krijgen in de behoeften van de verschillende kernen.
- **Onafhankelijke positie:** Werkgever bij voorkeur een organisatie die onafhankelijk staat ten opzichte van de gemeente, zodat de Sociaal Makelaar als neutrale tussenpersoon kan functioneren.

Persona Sociaal Makelaar

Naam: Sophie de Vries

Achtergrondinformatie: Sophie, 44 jaar oud, heeft een achtergrond in Sociaal werk en community development. Ze is geboren en getogen in de regio waar ze als Sociaal Makelaar aan de slag gaat. Sophie heeft een warme persoonlijkheid en staat bekend om haar toegankelijkheid en luisterend oor. Haar ervaring in het werken met verschillende gemeenschappen heeft haar een goed begrip gegeven van de sociale dynamiek en behoeften van diverse doelgroepen. Ze heeft al een groot netwerk en heeft de aanleg om dat netwerk snel uit te breiden.

Kenmerken Sophie:

- **Passie voor verbinding:** Sophie gelooft sterk in het verbinden van mensen en het opbouwen van sterke sociale netwerken binnen de gemeenschap. Ze zet zich actief in om mensen te helpen elkaar te vinden, ongeacht leeftijd, achtergrond of sociale status.
- **Empathisch en benaderbaar:** Haar warme en empathische houding maakt haar benaderbaar voor mensen in de gemeenschap. Sophie staat open voor gesprekken en weet vertrouwen te winnen door goed te luisteren naar individuele verhalen en behoeften.
- **Initiatiefrijk en creatief:** Sophie is proactief en denkt buiten de gebaande paden. Ze zoekt voortdurend naar nieuwe manieren om verbindingen te leggen en sociale problemen aan te pakken. Haar creativiteit stelt haar in staat om innovatieve oplossingen te vinden voor complexe sociale vraagstukken.
- **Flexibel en toegewijd:** Ze begrijpt dat sociale problemen zich niet beperken tot kantooruren. Sophie is bereid om flexibel te werken, zelfs buiten reguliere werktijden, om alle doelgroepen binnen de gemeenschap te bereiken en te ondersteunen.
- **Doelgericht en resultaatgericht:** Hoewel Sophie openstaat voor diverse initiatieven, heeft ze altijd heldere doelstellingen voor ogen. Ze streeft naar concrete resultaten die de sociale cohesie versterken en de levenskwaliteit van inwoners verbeteren.

Doelen van Sophie:

1. Coaching en zelfredzaamheid: Sophie zet zich in om mensen te empoweren en aan te moedigen om zelf initiatief te nemen, zodat ze hun eigen sociale netwerken kunnen opbouwen en versterken.
2. Signaleren en doorverwijzen: Ze is alert op sociale problemen en probeert deze te signaleren en door te verwijzen naar de juiste instanties voor passende ondersteuning.
3. Versterken van gemeenschapsbanden: Sophie zet zich in om de gemeenschap te verbinden door het organiseren van activiteiten, buurtbijeenkomsten en ondersteuning van bestaande initiatieven.

Sophie is vastbesloten om als Sociaal Makelaar een positieve impact te hebben op de gemeenschap en de levens van de inwoners te verbeteren door verbinding te creëren, ondersteuning te bieden en sociale problemen samen met de inwoners aan te pakken.

5 Aanbevelingen voor de gemeente Cranendonck

5.1 Stop met experimenteren en borg de Sociaal Makelaars definitief

De inzet van Sociaal Makelaars in Cranendonck heeft zich na zeven jaar experimenteren nu wel bewezen en is overduidelijk toe aan een definitieve vorm én een doorontwikkeling. Door landelijke politieke keuzes, transities en crises, staat de samenleving onder druk en die druk wordt alleen maar groter. De huidige Sociaal Makelaars geven aan dat ze om die reden steevast tijd tekortkomen om hun werk goed te doen en dat een uitbreiding op de uren nodig is. Dit signaal wordt bevestigd in gesprekken met inwoners. Daarnaast moet er door de uitval van Sociaal Makelaars hoe dan ook aan een definitieve bezetting gewerkt worden en moet het werkgeverschap nog een eenduidige vorm krijgen. We adviseren om de capaciteit van de Sociaal Makelaars op te schalen zodat ze voldoende tijd hebben om hun werk goed vorm te geven. Ook adviseren we om een coördinator aan te stellen die een team vorm geeft. Tenslotte adviseren we eenmalig te investeren, om de (nieuwe) Sociaal Makelaars te scholen en te trainen en om samen met hen tot een collectieve werkwijze en een sterk en hecht team te komen.

5.2 Vergroot de capaciteit

Uit de vragenlijst, alle gesprekken met inwoners en de gesprekken met de huidige Sociaal Makelaars kwam duidelijk naar voren dat ze tot op heden onvoldoende tijd hebben om hun werk echt goed te kunnen doen. Omdat Cranendonck 6 totaal verschillende kernen heeft, is het heel belangrijk om te zorgen dat je in ieder geval per kern een vaste Sociaal Makelaar hebt. Die hoeft niet per se fulltime daar te worden ingezet, maar wel meer dan voorheen. Tot nu toe is er slechts 2,2 fte beschikbaar voor heel de gemeente. We achten het nodig en redelijk om meer capaciteit te vragen aan de gemeenteraad. Juist in tijden van financiële krapte is investeren in de sociale cohesie extra belangrijk. In grotere gemeente waar ook opbouwwerkers actief zijn, kan de druk verdeeld worden. Er is in Cranendonck geen aanvullend opbouwwerk aanwezig (enkel gericht op jongeren). Het functioneren van de Sociaal Makelaar als rol heeft zich in de loop der jaren bewezen en er is ook een breed maatschappelijk draagvlak voor. In den lande zie je de inzet van Sociaal Makelaars groeien. De rol past goed bij de beweging van ik naar wij, waarbij de mensen in de samenleving steeds meer voor elkaar gaan zorgen en zelf vormgeven aan hun omgeving.

De respondenten van de vragenlijst geven over het algemeen terecht aan dat ze geen mening hebben over de benodigde capaciteit. De inwoners gaven vervolgens in de dieptegesprekken na doorvragen echter weldegelijk aan dat ze sterk het idee hebben dat de huidige Sociaal Makelaars te weinig tijd hebben. Zij vonden unaniem dat de capaciteit moet worden opgeschaald. Zij gaven aan dat er minimaal 20 uur moet zijn per kleine kern en 30 uur per grote kern. Dat zou betekenen dat er 30 (Budel) + 30 (Maarheeze) + 20 (Budel-Schoot) + 20 (Budel-Dorplein) + 20 (Soerendonk) + 20 (Gastel) = 160 uur = 4,4 fte beschikbaar zou moeten komen. Dat kun je niet met drie of vier personen invullen. Het is daarom het overwegen waard om, zoals oorspronkelijk bedacht, 6 Sociaal Makelaars aan te stellen. Sommige zullen dus een deeltijd baan hebben of het combineren met andere functies. Er kan dan nog onderling in uren geschoven worden, maar het voordeel is dan wel dat er echt 6 verschillende gezichten zijn en dat elke kern haar 'eigen' Sociaal Makelaar heeft. Een andere voordelige bijkomstigheid is dat ze elkaar gemakkelijker kunnen opvangen bij ziekte of afwezigheid. Ook is met 6 werknemers meer expertise in huis dus kunnen de Sociaal Makelaars elkaar beter helpen bij elkaars vraagstukken. Een divers team maakt een sterk en flexibel team.

5.2.1 Verdeel de inzet van de Sociaal Makelaars naar behoefte over de kernen

Er zijn nu nog maar twee Sociaal Makelaars actief. Het is dus nodig om er meer personen bij te werven om de 4,4 fte mee in te vullen. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de kandidaten is er een verdeling mogelijk over de kernen. De meeste kernen geven aan dat de Sociaal Makelaar niet in

de kern zelf woonachtig moet zijn. Gastel en Maarheeze geven echter aan dat ze wel het liefste iemand willen kiezen uit hun midden. Wij adviseren hiernaar te luisteren, mits deze kandidaat ook de vereiste kwaliteiten heeft. De Sociaal Makelaars zijn er immers voor de inwoners en die zijn in dit geval heel duidelijk over hoe ze het willen. Er is op zich geen moreel bezwaar tegen deze wens. Wel is er een afbreuk risico omdat er misschien geen geschikte kandidaat gevonden kan worden uit de kern of dat deze toch te dicht bij de inwoners blijkt te staan, waardoor er na verloop van tijd wrijving ontstaat. Het is aan de werkgever om te beoordelen of een kandidaat geschikt is en om te monitoren of de gekozen kandidaat naar behoren blijft functioneren in een proefperiode en eerste jaarcontract. Het is raadzaam om ook de verdeling van de overige Sociaal Makelaars te verdelen in samenspraak met een delegatie uit de kernen en dit te blijven monitoren.

5.3 Bouw een gezond team

Voor de doorontwikkeling en een frisse start met een definitieve bezetting adviseren wij voor de Sociaal Makelaars om even flink de diepte in te gaan onder professionele begeleiding en in de vorm van scholing, training, supervisie en intervisie.

5.3.1 Maak een eenmalig doorontwikkelingsprogramma mogelijk

De huidige Sociaal Makelaars geven aan dat ze graag op één lijn willen zitten met de nieuw te werven Sociaal Makelaars om tot een hecht team te komen. Ze vinden het belangrijk dat er vanuit de zelfde basishouding gewerkt wordt en dat hun kwaliteiten en skills in kaart worden gebracht en goed worden benut. Zo kan het team ook (overkoepelende) taken uitwisselen op basis van specifieke persoonlijke kwaliteiten. Daarvoor is een eenmalig ontwikkeltraject aan te bevelen om de doorontwikkeling in goede banen te leiden en een nieuwe frisse start mogelijk te maken. Dit werkt dan tevens als teambuilding en dat levert voor de lange termijn een hechter team op dat goed samenwerkt en uiteindelijk heeft de samenleving daar natuurlijk profijt van. Voor dit proces is eenmalig tijd en budget nodig. We adviseren een eenmalig ontwikkelbudget te reserveren van minimaal 30.000 euro, waarvan trainers en coaches en een supervisor kunnen worden ingehuurd, die het team traint om zelf goed intervisie vorm te geven in het vervolg.

5.3.2 Organiseer intervisie

De huidige Sociaal Makelaars geven aan dat er al jaren een enorme behoefte is aan intervisie en teamvorming. Dat is ook heel begrijpelijk en we denken ook dat dit ze gaat helpen om integraal en collectief te gaan werken met een generiek perspectief. Zeker als er Sociaal Makelaars wegvallen, vervangen worden of als er nieuwe Makelaars bij komen is dit van groot belang.

5.3.3 Zorg voor beperkte maar gedegen aansturing

Zorg voor een coachende coördinator, iemand die het team aanstuurt en scherp houdt op visie, intervisie en ureninzet. Geen top-down manager, maar iemand die met een frisse blik en voldoende kennis van de praktijk een oogje in het zeil houdt en alert blijft op kwaliteit én het team bij elkaar houdt. Uiteraard is het streven naar een 'samensturend' team heel erg mooi en passend bij de rol van de Sociaal Makelaars, maar tot op heden heeft dat niet bevredigend gewerkt. De Sociaal Makelaars werkten de afgelopen jaren niet vanuit een eenduidige houding en werkwijze en is er onderlinge spanning en fysieke uitval geweest. Ook vanuit de gemeente is er door veel verloop en capaciteitsgebrek weinig sturing geweest en te verwachten. We vinden het dan ook slim om de coördinatie van de Sociaal Makelaars te gaan organiseren/inkopen bij de werkgever waar ze worden ondergebracht. Bij welzijnsorganisaties zit dat gelukkig in het uurtarief inbegrepen (overhead).

5.4 Breng ze onder bij een bestaande welzijnsorganisatie

De ultieme wens van de huidige Sociaal Makelaars is om onafhankelijk te zijn van de inhoudelijke invloed van de gemeente of een werkgever. Dat is belangrijk voor het vertrouwen dat ze genieten

van de inwoners. Ze zien de inwoners terecht als hun opdrachtgever. Het vertrouwen van de inwoners van Cranendonck in hun gemeente is erg laag, de gemeente heeft nog steeds last van imagoschade uit het verleden. Ook instituties in het algemeen en dus ook welzijnsorganisaties worden slecht vertrouwd. Dat is in heel Nederland het geval, maar in Cranendonck valt het echt op.

Het voordeel van een dienstverband bij de gemeente zou wel zijn dat de Sociaal Makelaars zo veel makkelijker de juiste lijntjes weten te leggen met de gemeentelijke collega's en zo sneller bruggen kunnen slaan tussen initiatieven en wensen van bewoners en het gemeentelijk beleid.

De variant om de Sociaal Makelaars onder te brengen bij uitzendbureau Driessen is in de afgelopen jaren beproefd, maar niet goed bevallen. De Sociaal Makelaars die daar in dienst waren hadden weliswaar geen inhoudelijke bemoeienis van hun werkgever, maar konden ook niet rekenen op steun in welke vorm van ook. Deze variant is ook niet wenselijk voor de gemeente zelf omdat het een kostbare aangelegenheid is.

Een nieuwe organisatie optuigen speciaal voor de Sociaal Makelaars is ook nog een optie, maar wordt door iedereen afgeraden. Dat kost veel te veel tijd en gedoe en is behoorlijk kwetsbaar. Bij ziekte en verzuim kan er niemand inspringen en bij een dergelijke kleine Stichting of Coöperatie ontbreekt de benodigde slagkracht en HR-kennis.

We adviseren dan ook om ze onder te brengen bij een welzijnsorganisatie. Er zijn twee welzijnsorganisaties in de regio actief en beiden zijn ook geïnteresseerd om Sociaal Makelaars in dienst te nemen: Cordaat en Lumens. Beide organisaties lijken op het eerste gezicht en vanuit de gevoerde gesprekken ook geschikt om deze opdracht uit te voeren. De verschillen tussen beide organisaties worden duidelijk in de volgende tabel:

		
Wij selecteren graag zelf de Sociaal Makelaars	✓	✓
We betrekken graag inwoners bij de selectieprocedure	✓	✗
We laten de inwoners iemand aanwijzen / uitkiezen	✗	✗
We willen zelf kunnen beslissen of ze kunnen blijven	✓	✓
We zijn bereid de huidige SM's blind over te nemen	✓	✗
De SM komt idealiter uit de dorpskern	✗	✓
De SM en opbouwwerker kun je verenigen in één persoon	✗	✓
De SM moet per se werkervaring en opleiding hebben	✓	✗
Wij hebben elders ook dorpsondersteuners in dienst	✓	✓
Wij verzorgen (bij)scholing binnenshuis	✗	✓
Een meerjarig perspectief (contract) is een vereiste	✓	✓

We laten de overweging tussen deze twee organisaties bij de gemeente. Het is in beiden gevallen belangrijk (en voor de organisaties zelfs een vereiste) om een meerjarig perspectief te bieden. De gemeente moet minimaal een vierjarig contract aangaan, zodat de werkgever met een gerust hart een dienstverband kan aangaan en de Sociaal Makelaars er (na een jaar proeftijd) op kunnen rekenen dat ze een vaste baan hebben. In het verleden hebben ze veel stress ervaren door de onzekerheid, iets wat de kwaliteit zeker niet ten goede komt.

5.5 Zorg desondanks dat de onafhankelijke positie gewaarborgd blijft

Het is belangrijk én mogelijk om de onafhankelijkheid van de Sociaal Makelaars te borgen door duidelijke afspraken te maken met de werkgever. Beide welzijnsorganisaties staan daar voor open. Het is daarom ook aan te raden om in de opdrachtverlening heldere afspraken te maken en daarbij de Sociaal Makelaars te betrekken.

Men vindt het belangrijk dat een Sociaal Makelaar neutraal en onafhankelijk moet kunnen werken met en vanuit de inwoners van de desbetreffende kern. Dus niet vanuit een gemeentelijk perspectief, maar met de voeten in de klei en de oren op straat aansluiten bij wat er speelt in de samenleving. Het is daarom belangrijk dat de Sociaal Makelaars onpartijdig zijn, waardoor zij ook onafhankelijk kunnen werken. Dit zorgt voor draagvlak en creëert zo ook draagkracht. Zo hebben de inwoners van de kernen het gevoel dat hun wensen en behoeften serieus genomen worden. Voor de meeste inwoners geeft een dienstverband bij de gemeente toch het idee dat er te snel van bovenaf gestuurd zal gaan worden. Dat zou mogelijkerwijs ook kunnen gebeuren wanneer ze worden ondergebracht bij een welzijnsorganisatie. Het is daarom belangrijk dat het onafhankelijk handelen van de Sociaal Makelaars wordt vastgelegd in de overeenkomst tussen de gemeente, de welzijnsorganisatie en de Sociaal Makelaars die in dienst zullen treden.

5.6 Verbeter de bereikbaarheid en zichtbaarheid

Zichtbaarheid en bereikbaarheid worden over het algemeen als belangrijk ervaren. Vooral zichtbaar zijn daar waar mensen samen komen. Sommige inwoners vinden zelfs dat de Sociaal Makelaars 24/7 beschikbaar moeten zijn. Uiteraard is dit niet reëel. De meesten begrijpen dat ook. Wel is het voor iedereen belangrijk om een centraal telefoonnummer te kunnen bellen of terecht te kunnen bij een avondsprekruur voor de inwoners die overdag werken. Het gaat dus om laagdrempeligheid en bereikbaarheid. De Sociaal Makelaar moet in ieder geval telefonisch en per mail goed bereikbaar zijn. Het is raadzaam om een promotiebudget te reserveren waarmee de rol en de bijbehorende functies van de Sociaal Makelaars breder onder de aandacht gebracht kunnen worden.