

#### 4. De werkwijze van de frontlijn werker

Een frontlijn werker is een allrounder. Het is iemand die eropuit trekt en burgers ondersteunt met basale vaardigheden die in het leven nodig zijn: het wonen, het werken, het omgaan met geld, het opvoeden, het onderhouden van sociale contacten en het zinvol besteden van de vrije tijd. De frontlijn werker is naast allrounder specifiek deskundig op één van deze leefdomeinen. Zijn collega-teamleden zijn ook allrounder en tevens extra deskundig op de andere leefdomeinen.

De frontlijn werker werkt vanuit een team hetgeen hem vergemakkelijkt om als allrounder op te treden. Zijn collega's voeden hem, coachen hem en denken actief mee met de zaken waar hij zich mee bezig houdt. In feite krijgen burgers van het hele team ondersteuning, alleen hebben zij maar met één werker contact. Voor burgers betekent dit een enorme winst: ze zien slechts één gezicht, er is slechts één persoon die helpt op alle terreinen. De gangbare praktijk waarbij burgers van verschillende organisaties gefragmenteerd hulp krijgen veelal in een instelling, is door deze aanpak veranderd in hulp aan huis door slecht één of indien nodig een zeer beperkt aantal professionals. Pas dan wanneer specifieke problematiek aanwezig is, die buiten de competentie van de werker en zijn team ligt, worden externe specialisten ingeschakeld.

Deze aanpak vergt van organisaties die frontlijn werkers en externe specialisten leveren een radicaal andere manier van werken en samenwerken: kennis delen, aanbod overdragen in plaats van zelf uitvoeren, zorg op maat leveren, en eigen processen en protocollen en soms ook regelgeving ondergeschikt maken aan datgene wat in het specifieke geval van de specifieke burger nodig is.

Het speciale van de werkwijze van de frontlijn werker kenmerkt zich door de integrale aanpak én de focus in de ondersteuning en begeleiding op het versterken van de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie van de burger. De houding van de werker is actief, uitreikend (gaat eropaf) en sluit aan bij de leefwereld en behoeften van de burger.

Klinkt ons dat vertrouwd in de oren? Ja en nee. Ja, het lijkt zo vanzelfsprekend en dat is het eigenlijk ook. Nee, deze manier van werken is minder gangbaar geworden. In de praktijk blijkt dat werkers de werkwijze als een behoorlijke omslag ervaren, of zoals een werker het onlangs verwoordde: 'Ik dacht dat ik al helemaal Amaryllis-proof was, maar er wordt toch echt wat anders van mij gevraagd!'

De nadere uitwerking van de werkwijze hieronder wordt geïllustreerd met voorbeelden uit de praktijk van het frontlijnteam in Heechterp Schieringen en de buurtcoaches in de Mondriaanbuurt, twee voorlopers van de sociale wijkteams en de interventieteams. Als in de tekst 'team' wordt gebruikt, worden de wijk- en interventieteams bedoeld.

## 4.1 De integrale aanpak

*Buurtcoach Wim is onlangs kort op bezoek geweest bij Hans en Inge om zich voor te stellen en te vertellen dat er sinds kort een wijkteam actief is in de wijk. Hans en Inge zijn een jong stel met een kleine baby. Ze vinden het leuk om van Wim persoonlijk te horen wat er allemaal in hun wijk op stapel staat. Twee weken later treft Wim Inge op straat. Ze begint een gesprek met hem en wil graag dat hij nog een keer langs komt want ze wil wat persoonlijks bespreken. Het blijkt dat er fikse schulden zijn, o.a. door het alcohol- en wietgebruik van Hans. Tijdens het werken aan de schuldsanering (met de kredietbank als expert op de achtergrond) vertellen ze stukje bij beetje over hun verleden, de spanningen die er tussen beide zijn en waar de buurt bij tijd en wijle flink last van heeft, als ook de sterke wens van Hans om geld voor zijn gezin te verdienen. Wim besluit op deze wens in te steken. Hij kent wel iemand die nog een seizoenskracht nodig heeft. Hans voelt ervoor maar twijfelt of hij een werkdag van de drank en wiet af kan blijven en sowieso op tijd op het werk kan komen. Ze spreken met de nieuwe baas een proefperiode af. Hans mag twee weken wennen maar dan moet hij op tijd zijn. In deze spannende weken is Wim stand by om Hans erdoorheen te loodsen: wek-smsjes om 7.00 uur, ontwenningstips, gesprekken om te leren met spanningen om te gaan. Er wordt ook besproken hoe de verdiensten opgegeven moeten worden bij de sociale dienst. Inge, die weinig sociaal netwerk heeft, wordt gewezen op de jonge moedersgroep in de wijk. Wim brengt haar er de eerste keer naartoe. Het is voor Inge een openbaring om lotgenoten te treffen.*

### **Eén gezin, één plan, één hulpverlener – de frontlijn werker als generalist**

Hans en Inge bespreken al hun zaken met Wim. Met Wim maken ze plannen over wat ze allemaal gaan aanpakken. Wim ondersteunt hen op alle fronten. De werkwijze 1 + 1 + 1 biedt veel veiligheid en duidelijkheid voor burgers. Er is één persoon waar zij altijd terecht kunnen, die hen kent, die in de buurt is en die gevraagd maar soms ook ongevraagd mee kan denken om problemen te voorkomen. Voor de werker biedt de werkwijze overzicht, verdieping, inzicht en door de tijd en nabijheid kans op het creëren van duurzame oplossingen. Ook kan hij gemakkelijk verbindingen leggen met alles en iedereen in de directe en indirecte omgeving van de bewoner. In deze aanpak werkt een frontlijn werker met het hele gezin op meerdere sporen tegelijkertijd en afhankelijk van wat ieder gezinslid nodig heeft. Eventuele belangentegenstellingen daarin worden besproken en opgelost. De integrale aanpak waarbij ook systeemgericht gewerkt wordt, kan heel veel opleveren.

*Lex, een jonge bewoner maakt een zeer negatieve, ongeïnteresseerde indruk op een casemanager van het werkplein, waardoor deze geen zin heeft om veel energie in Lex te steken. De frontlijnwerker, die de casemanager consulteert, snapt precies waarom Lex zo is. Zij kent zijn vader, moeder, de flat waar hij woont en de vrienden waar hij mee om gaat. Ze zijn allemaal zo; de maatschappij is niks, de gemeente niks en zij willen niks. Je krijgt immers je uitkering zo ook wel. Om Lex in beweging te krijgen is investeren in het hele systeem nodig, anders zal het systeem elkaar gevangen houden en zal er niets veranderen.*

### **Generalist bij de bewoner/specialist in het team – de twee rollen van de frontlijn werker**

Frontlijn werkers hebben twee rollen: ze zijn generalist ten aanzien van bewoners, maar brengen vanuit hun opleiding, hun eerdere werkervaring en de organisatie waarbij ze in dienst zijn specifieke deskundigheid in het team. In het voorbeeld is Wim generalist in zijn werk met Hans en Inge. De specialisten zijn de andere werkers van het team. In het team is veel kennis en ervaring aanwezig en antwoorden op vragen zijn daarom snel en direct voorhanden. Er is ook veel ondersteuning voor Wim bij de hand. Zijn collega's coachen hem in de aanpak van schulden, hoe hij Hans het beste kan helpen met zijn verslaving, wat er met de uitkering gebeurt als Hans tijdelijk geld verdient en hoe Inge een

sociale netwerk zou kunnen krijgen.

Het team verwacht van Wim, die in het team de specialist op het gebied van werk is, dat hij hen ondersteunt als zij vragen hebben ten aanzien van werk. Wim is naast zijn werk als generalist dan ook steeds bezig zijn eigen vakkennis bij te houden. Dit doet hij door cursussen en vergaderingen op het werkplein, zijn uitlenende werkgever, te blijven volgen. Ook houdt hij zo contact met zijn collega's op het werkplein en onderhoudt hij zijn netwerk. Uit ervaring blijkt dat het hebben van een goed netwerk het werk makkelijker maakt: je kunt veel sneller iets regelen of uitgezocht krijgen.

### **De frontlijn werker en de externe specialist – een complementair duo**

Frontlijn werkers en externe specialisten werken complementair aan elkaar. Ze vullen elkaar aan elkaar waar een specialistische behandeling of deskundigheid nodig is, zoals bij psychiatrische stoornissen, ernstige ontwikkelingsachterstanden, ernstige beperkingen, ernstige gezinsproblematiek, forse verslaving en schuldsanering. Een extern specialist en een generalist die elkaar aanvullen i.p.v. uitsluiten versterken en verrijken elkaar zodat obstakels weggenomen worden en er meer kans van slagen is dat burgers krachtig en zelfredzaam worden. Het vereist van zowel de externe specialist als de frontlijn werker een open blik en respect voor elkaars positie, werelden en werkwijze.

<b>Extern specialist</b>	<b>Frontlijn werker</b>
Behandelt meestal in afgebakende periode	Biedt die hulp die kort en langdurig kan zijn
Stelt diagnose en neemt informatie van frontlijn werker daarin mee	Informeert extern specialist
Behandeling is gericht op specifiek aspect	Ondersteuning op alle levensgebieden
Kijkt smal en diepgaand naar het te behandelen aspect	Kijkt breed naar het geheel
Is alleen verantwoordelijk voor de behandeling	Heeft regie over het professionele veld en organiseert zorgoverleg
Informeert frontlijn werker over succesvolle interventies en over risicofactoren	Gaat door waar specialist ophoudt en zorgt voor consolidatie van de behandeling
Is ondersteunend aan frontlijn werker	Is ondersteunend aan extern specialist

Idealiter heeft de frontlijn werker een snelle toegang tot extern specialisten om diagnostiek en behandeling in gang te zetten. Doordat de frontlijn werker een stabiele factor is voor de burger en overzicht heeft, kan de frontlijn werker de regie op zich nemen van het professionele veld dat bij de burger betrokken is. De frontlijn werker bepaald in overleg met de burger ook het moment waarop de externe specialistische hulp start. Dit betekent een verschuiving van posities en verhoudingen die zij ten opzichte van elkaar hebben.

### **Present zijn**

Wim kan in begeleiding van Hans en Inge zèlf het tempo bepalen en is niet gebonden aan vooraf gestelde tijdslijmieten: hij kan de tijd ervoor nemen die nodig is. Snel veranderingen willen doorvoeren in het leven van mensen werkt meestal niet. Het tempo van de burger is leidinggevend. De ervaring leert dat door tijd te nemen om mensen goed te leren kennen, burgers zich beter gehoord en gezien weten en dat datgene wat echt nodig is in het leven van de burger de kans krijgt zich te tonen.

*Op het werkplein heeft een casemanager een werkloze vrouw uitgenodigd. Hij moet haar in een traject plaatsen en wil in het gesprek duidelijk krijgen wat de vrouw wil. Bij het horen van de vraag: wat voor soort werk zou u willen, steekt de vrouw haar armen in de lucht en verzucht: 'Willen? Wat is dat? Ik doe wat mij gevraagd wordt.'*

*Als blijkt dat mevrouw contact heeft met een buurtcoach, bespreken de casemanager en de vrouw dat ze de komende tijd met de coach gaat onderzoeken welk traject bij haar zou passen.*

Als we praten over rustig en aandachtig de tijd nemen in het werk hebben we veel baat bij de presentiebenadering.

*Presentiebeoefening is een praktijk waarbij de zorggever zich aandachtig en toegewijd op de ander betreft, zo leert zien wat er bij die ander op het spel staat – van verlangens tot angst – en die in aansluiting dáárbij gaat begrijpen wat er in de desbetreffende situatie gedaan zou kunnen worden en wie h/zij daarbij voor de ander kan zijn. Wat gedaan kan worden, wordt dan ook gedaan. Een manier van doen, die slechts verwezenlijkt kan worden met gevoel voor subtiliteit, vakmanschap, met praktische wijsheid en liefdevolle trouw (www.presentie.nl).*

Werkers ervaren het hebben van tijd en het present zijn vaak als een verademing, als ook het langere tijd kunnen werken in een wijk of op een school, met eenzelfde groep mensen. Dit heeft echter ook een keerzijde en is met regelmaat verre van makkelijk. Je leeft mee met de ups en downs in het leven van mensen en je bent onderdeel van de ups en downs in de relatie die je met de burgers onderhoudt. Teleurstellingen en mislukkingen horen daar bij. Hoewel je professional bent en blijft gaat dat je niet in de koude kleren zitten. Bijvoorbeeld: een kinderenclub die je met veel pijn en moeite van de grond hebt gekregen en waar een aantal buurtbewoners hun eerste stappen richting participatie in zetten, stagneert wegens een lastig conflict.

Het betekent ook dat de frontlijn werker te maken krijgt met ontoelaatbaarheden waar hij gezien zijn professionele verantwoordelijkheid soms moreel- maar soms ook echt verplicht is iets mee moet doen, bijvoorbeeld het zien van verwaarlozing van kinderen of bewoners die vertellen zwart te werken. In dergelijke situaties moet een frontlijn werker confrontaties aan durven gaan, confrontaties die gericht zijn op herstel van dat wat maatschappelijk of wettelijk niet in de haak is. Het uitgangspunt van de frontlijn werker is dat burgers fouten kunnen herstellen door er verantwoordelijkheid voor te nemen. De werker zal, ondanks de confrontatie, het contact blijven houden. De daad wordt afgewezen, de persoon niet.

*Het wijkteam vindt het ontoelaatbaar dat een wijkbewoner op aandringen van zijn zorgverlener heeft gefraudeerd met bijzondere bijstand. Het wordt besproken met de bewoner en waarna blijkt dat ook hij er slecht van slaapt. Hij wil het rechtzetten bij de sociale dienst. De casemanager is zo verrast door de opbiechting en waardeert het zo dat de man er zelf mee komt, dat een sanctie en berisping uitblijft.*

### **Preventief werken – eropaf gaan, contact zoeken en je er soms mee bemoeien**

Het preventieve werken vloeit bijna automatisch voort uit de integrale aanpak. De frontlijn werker kent de burgers goed en is dagelijks in de buurt. Hij kent de omstandigheden waar in geleefd wordt en kan snel samen met betrokkenen inschatten wat er aan de hand is, wat er moet gebeuren en wat dreigt te gaan gebeuren. Hij kan burgers die dat nodig hebben in beeld houden.

Werkers krijgen door langer in de wijk of met een doelgroep te werken een antenne voor risicovolle situaties en kunnen zo allerlei zaken voorkomen.

*Enkele tientallen bewoners uit de wijk Heechterp Schieringen deden verleden jaar voor een half jaar mee aan een reïntegratietraject. Het traject werd net zo abrupt ingezet als weer stopgezet. Het frontlijnteam anticipeerde op de situatie door te bedenken wat er in de overgang van uitkering naar loon en weer terug mis kon gaan. Ze heeft toen proactief ingegrepen en begeleiding aangeboden, ondanks beloften van reïntegratiebureau's die garandeerden de overgang soepel te laten verlopen. Achteraf gezien maar goed, want beloften werden niet waargemaakt, waardoor voor veel bewoners hun financiële situatie een warboel werd. Door de bemoeienis van het frontlijnteam is voorkomen dat bewoners weken geen inkomsten zouden hebben gehad en in de schulden terecht zouden zijn gekomen.*

De frontlijn werker moet natuurlijk wel d rven ingrijpen of het legitiem vinden om eropaf te stappen. Veel frontlijn werkers hebben een natuurlijke eigenschap antenne daarvoor. Ze willen liever voorkomen dan repareren en willen liever hun doelgroep behoeden voor fouten en mislukkingen.

*Zo vertelt frontlijnwerker Kees over een jongen die zichzelf en zijn woning verwaarloosd: hij gebruikt drugs, heeft geen werk en heeft steeds minder contacten. Hij glijdt langzaam af en komt steeds dieper in de problemen. Een huisuitzetting dreigt. Door actief ingrijpen van Kees en de corporatie wordt dit voorkomen. De jongen geeft toestemming contact op te nemen met familie. Zijn sociale netwerk wordt geactiveerd. De vervuilde woning wordt met de familie opgeruimd. Kees laat bij het opruimen even zijn neus zien, heeft vuilniszakken en koffie meegenomen en ziet hoe men aan de slag gaat. Een eerste stap is gezet*

Ook betekent preventief werken belangstelling tonen en contact zoeken als je iets ter ore is gekomen. Als je hoort dat een moeder van een scholier suïcide heeft gepleegd, zoek je de scholier op en vraag je hoe het gaat. Ouders waarvan de kinderen van 2 en 3 jaar alleen over straat lopen zoek je op. Je gaat met hen het gesprek aan over veilig opgroeien en opvoeding. Bemoeien heeft vaak een negatieve connotatie maar kan ook tot simpele en verrassende oplossingen leiden.

*De ene buurman houdt van tuinieren en is gepensioneerd. De andere buurvrouw heeft een gebroken heup en kan haar tuintje niet doen. Frontlijnwerkers brengen deze mensen met elkaar in contact.*

Preventie betekent soms ook je gevoel volgen en je intuïtie serieus nemen.

*Aad heeft contact met een man die zichzelf verwaarloost. Hij drinkt teveel, is al zijn sociale contacten kwijt en het lukt hem niet zijn leven op orde te krijgen. Er worden talloze gesprekken met hem gevoerd tot hij gebruik gaat maken van specialistische verslavingszorg. Na enige maanden laat meneer verslavingszorg niet meer binnen. Aad heeft nog wel contact, soms op straat of soms via een sms'je. Op een ochtend realiseert Aad zich dat hij al een tijdje niets meer van de man vernomen heeft. Hij besluit op bezoek te gaan. Er wordt niet opengedaan. Hij belt bij de burens aan. Zij hebben hun buurman al een tijdje niet gezien. Aad vertrouwt het niet. Hij belt met de corporatie en de wijkagent en dringt aan op binnentreding. Dit gebeurt. Ze treffen de man bewusteloos aan in de flat. Hij is onderkoeld en bijna dood. Aad zoekt in de mobiel van de man naar familieleden. Zij worden door Aad op de hoogte gebracht. Zij hadden al jaren geleden het contact verloren en zijn blij, ondanks de nare boodschap, iets over hun broer te horen.*

Met dit ingrijpen is een leven gered. Een frontlijn werker die proactief te werk gaat neemt risico's van het bij het verkeerde eind te hebben voor lief. In het genoemde voorbeeld had het kunnen zijn dat de man niet thuis was en de deur ten onrechte was geforceerd. Het zorgvuldig opgebouwde contact tussen Aad en de betreffende man zou onder druk kunnen komen te staan. Burgers zijn niet altijd van bemoeienis gediend zijn. Dat wordt gerespecteerd tenzij er omstandigheden zijn die ingrijpen nodig of soms noodzakelijk maken zoals wanneer de veiligheid van kinderen in het geding is of als het leefmilieu van de buurt aangetast wordt.

*Een beperkt stel met een eigen woning zorgen voor veel overlast. Er zijn al verschillende instellingen bij de zaak betrokken maar er verandert weinig. Het stel is volgens de instanties niet gemotiveerd om te anderen. De straat is het nu beu. Ze dreigen in te grijpen. Frontlijnwerker Laura stort zich op de zaak en pakt het anders aan. De straat wordt uitgenodigd en er wordt nog even geduld gevraagd. Dat lukt. De betrokken instellingen worden uitgenodigd voor een zorgoverleg*

*en een plan van aanpak wordt gemaakt. Het huis moet worden verkocht en het stel moet in een begeleide woonvoorziening worden geplaatst. Het gaat er niet meer om wat ze zelf willen, maar om hen klaar te stomen voor deze verandering in hun leven. Het stel blijkt gevoelig voor de directieve benadering van Laura. Het huis wordt verkocht en meneer en mevrouw wonen inmiddels in een voor hen geschikte woonvorm.*

#### **4.2. Versterken van zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie**

*Frontlijnwerker Margot hoort van een bewoonster die ze ondersteunt, dat de vrouw zo graag iets zou willen organiseren voor haar beperkte 24-jarige zoon. Er is weinig te doen voor deze doelgroep. In de wijk is wel een jongerensoos maar daar voelt haar zoon zich niet thuis. Moeder zou graag een soos voor Wajong-jongeren willen beginnen. Margot ondersteunt deze vrouw met het voeren van gesprekken daarover met het wijkcentrum, met het maken van posters en met het aanvragen van subsidie. Inmiddels is de soos een feit. Er is subsidie verstrekt en er zijn al 14 jongeren lid geworden. Margot helpt de moeder nog een paar keer, maar daarna draait de soos los van de hulp van het frontlijnteam. Moeder is zo trots dat de soos een feit is dat het haar zelfvertrouwen een enorme boost geeft en ze de individuele hulp minder nodig heeft.*

#### **Kansen, talenten en mogelijkheden zien en uitbouwen**

Frontlijn werkers hebben het vermogen om ondanks problemen, ziekte en beperkingen, de focus te richten kansen, talenten en mogelijkheden. Niet de klacht maar de kracht van burgers staat centraal. Frontlijn werkers versterken wat er al is en wat al goed gaat. Dit vergt van de frontlijn werker dat hij de potentie van burgers kan zien of bereid is die te ontdekken en ten goede kan benutten. Zelfs in situaties waarin problemen de boventoon voeren en er sprake is van maatschappelijk ongewenst gedrag kan dit leiden tot een verrassende wending.

*Gijs werkt op een zorgboerderij, maar daar kunnen ze hem niet aan. Hij leert niets en heeft agressieve buien. Ook in de wijk waar hij zelfstandig woont gaat het beroerd. De burens in de flat waar hij woont, kunnen hem wel wegsturen. De muziek staat altijd keihard en als ze er wat van zeggen worden ze bedreigd. De frontlijnwerker die erop af gaat, benadert Gijs vanuit wat hij goed kan: muziek draaien. Hierin is Gijs in zijn element. Als hij een aantal keren mag draaien op feesten kan de frontlijnwerker niet meer stuk bij Gijs. Langzaamaan, samen met de ouders van Gijs, begint het traject om Gijs in een begeleide woonvorm te krijgen.*

#### **Versterken van het sociale netwerk – de frontlijn werker als verbinder**

*Frontlijnwerker Kees is met twee wijkbewoners een wandelclub begonnen. Kees werkt volgens het principe 'zwaan kleef aan'. Langzamerhand sluiten meer mensen aan. Tijdens het lopen ontstaan persoonlijke gesprekken, soms geïnitieerd door Kees, waardoor bewoners elkaar veel beter leren kennen. Er ontstaan initiatieven waarbij mensen elkaar gaan helpen bij eenvoudige problemen. Daarmee ontstaat verbinding, wordt de eigen kracht van de burger sterker en wordt de sociale cohesie van de wijk versterkt. Er worden geen moeilijke methodieken toegepast. Kees maakt gebruik van wat voorhanden is.*

Burgers zijn zelfredzamer en minder afhankelijk van professionals als ze een netwerk hebben waar ze een beroep op kunnen doen. Alleen als het sociale netwerk van mensen door allerlei oorzaken verdwenen of niet inzetbaar is, neemt het professionele kader de ondersteuning op zich. Het sociale netwerk wordt niet door professionals vervangen, maar de frontlijn werker richt zich op het versterken, het herstellen of het opnieuw opbouwen van een sociaal netwerk. De rol van de frontlijn werker is die van initiator en verbinder. Niet zelden zal er

eerst stil gestaan moeten worden bij gevoelens van schaamte of trots die burgers belemmeren naasten om hulp te vragen. Vaak is er wel bereidheid van de omgeving om hulp te bieden maar zijn mensen bang zich te veel op te dringen en als bemoeizuchtig te worden ervaren. De frontlijn werker fungeert als intermediair om de kloof (vraagverlegenheid) tussen burger en omgeving te overbruggen.

*Frontlijnwerker Eva vraagt zich altijd af waarom bewoners haar om ondersteuning vragen i.p.v. hulp te vragen in hun eigen netwerk. Regelmatig komt ze erachter dat bewoners problematiek verborgen houden voor hun eigen omgeving. Ze schamen zich ervoor. Dat was ook het geval bij een jonge man die problematische schulden heeft. Zijn ouders wisten van niets en hij durfde het in eerste instantie ook niet te vertellen. Na veel gesprekken met de frontlijnwerker durfde hij de stap te zetten. Het gesprek met zijn ouders verliep emotioneel, maar had wel als effect dat het contact werd hersteld en zijn ouders zich actief gingen inzetten om hun zoon te helpen. Om kosten te besparen zodat de schulden sneller afgelost kunnen worden, woont de zoon nu zelfs tijdelijk bij hen in.*

### **Coachen en aanleren**

Kennis, weten hoe iets werkt, dat zelf ook kunnen, maakt mensen sterker en ze hebben anderen en de professional minder nodig. Een frontlijn werker is daarom in welk contact ook, bezig met uitleggen, vertellen hoe je iets moet doen, voordoen en oefenen met mensen. Hij draagt zijn eigen vaardigheden en kennis als het ware over aan de burger. Zo stimuleert en motiveert hij burgers om het zelf te doen. Hij daagt mensen uit zelf in actie komen en de handen uit de mouwen steken. Hij zal slechts zaken van mensen hen uit handen nemen als er geen andere mogelijkheden zijn. Van de burgers wordt dan wel verwacht, zolang dat in hun vermogen ligt, iets aan hun beperking te doen, bijvoorbeeld taallessen nemen, leren omgaan met geld of hun administratie op orde brengen.

### **Collectieve en individuele trajecten met elkaar verbinden**

Frontlijn werkers merken vaak dat burgers overeenkomstige vragen hebben en gelijksoortige activiteiten willen ondernemen. Dit biedt mogelijkheden voor collectieve trajecten. Voorbeelden daarvan zijn een sollicitatiecursus, een taalgroep, een cursus voor bewoners die zelfstandig ondernemer willen worden of bewoners die een ruildienst willen beginnen. Deze trajecten kunnen de sociale cohesie versterken en leiden soms zelfs tot vriendschappen.

In collectieve activiteiten kunnen wensen en talenten van burgers aan het licht komen die in een individueel traject verder uitgewerkt en versterkt kunnen worden. Frontlijn werkers hebben oog voor de mogelijkheden om individuele zaken collectief aan te pakken en zullen bij collectieve activiteiten individuele signalen herkennen en soms op individueel niveau uitwerken.

*Op een vergadering van een straatcomité dat ondersteund wordt door een frontlijnwerker, ontstaat spontaan een boeiend gesprek over welke baan je jezelf zou wensen. Het blijkt dat twee bewoners concrete ideeën hebben over een eigen zaak. De werker geeft aan daar best met de betreffende bewoners over door te willen praten. Zo gezegd zo gedaan. En zo ben je als werker zowel bezig met het versterken van de sociale cohesie als met het starten van een eigen bedrijf voor twee bewoners van de wijk.*