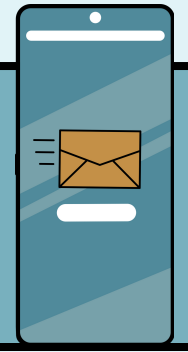


Niet-pluisgevoel? Eropaf!



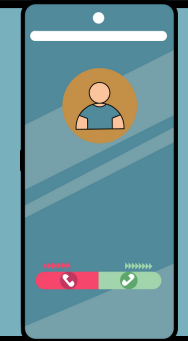
Post- en pakketbezorgers staan dagelijks voor duizenden deuren. Soms merken ze dat er iets niet pluis is: dichte gordijnen, verward gedrag of stapels post. Dit kunnen ze eenvoudig en anoniem melden bij een sociaalwerkorganisatie. Een sociaal werker gaat dan in gesprek en kijkt of hulp nodig is. Niet-pluismeldingen helpen om vroegtijdig en laagdrempelig contact te leggen en ondersteuning te bieden.

Stap 1: Een melding ontvangen



Stap 2: Beoordeling van de melding

Stap 3: De sociaal werker neemt persoonlijk contact op



Stap 4: Opvolging

Tips en inspiratie uit de praktijk

Er bestaat geen vaste aanpak voor het leggen van contact bij een niet-pluismelding. Elke situatie is anders en vraagt om maatwerk en empathie. Sociaal professionals en experts in het sociaal werk delen tips, strategieën en voorbeelden die kunnen helpen bij het vormgeven van uw eigen aanpak. Dat doen we aan de hand van drie tips en twee praktijkvoorbeelden.

Tip 2. Gebruik een ijsbreker

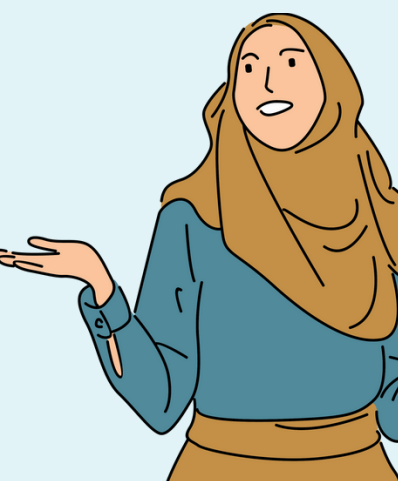
Een vriendelijke, geïnteresseerde vraag opent vaak de deur naar een goed gesprek. Probeer eens:

- Woont u hier prettig?
- Gaat het goed met u?
- Wat maakt deze plek fijn om te wonen?
- Heeft u contact met de burens?
- Wat zou u samen met mensen uit de straat willen doen?

Tip 1. Ga uit van een positief eerste contact

Het eerste contact aan de deur verloopt vaak positief. Bewoners waarderen oprechte interesse en reageren meestal open. Is iemand terughoudend? Blijf rustig, stel open vragen en oordeel niet.

“ Enige tijd geleden ontvingen we een melding over een adres, wat later een jonge man bleek te betreffen. De woning was ernstig vervuild. Inmiddels is de woning opgeruimd en schoongemaakt en wordt de postbus weer elke dag geleegd. Er is nu passende hulpverlening betrokken. ”

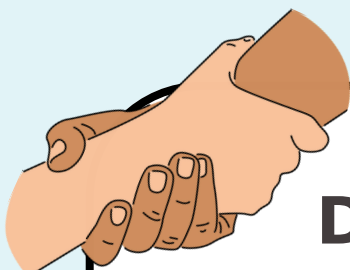


Tip 3. Houd een aanleiding achter de hand

Omdat een niet-pluismelding anoniem is en vaak weinig informatie bevat, is het lastig te voorspellen hoe het gesprek zal verlopen. Signalen zoals een volle brievenbus, sterke geur of gesloten gordijnen kunnen een aanleiding zijn om contact te zoeken. In plaats van direct op de melding in te gaan, kun je het gesprek openen met een algemene, laagdrempelige reden om aan te bellen. Bijvoorbeeld:

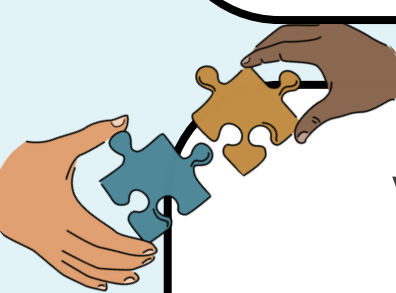
- We maken een ronde in de buurt, mag ik u iets vragen?
- We doen een klein buurtonderzoekje, mag ik u wat vragen stellen?
- We brengen flyers rond voor een buurtactiviteit, heeft u interesse?

“Dankzij een melding van de bezorger ontdekten we een jong gezin achter de volle brievenbus. We waren een paar keer langsgegaan en opeens troffen we de bewoners thuis. Er bleek veel meer aan de hand. Er was weinig steun voor dit jonge gezin, de kinderen hadden autisme en er waren steeds weer andere hulpverleners en doorverwijzingen waardoor ze het vertrouwen hadden verloren en alles lieten versloffen. Door onze hulp en in samenwerking met het jeugdteam zitten ze nu weer in de lift.”



De professionele vriend

Bij een niet-pluismelding past een open houding. In de praktijk werkt het goed als de professional optreedt als een 'professionele vriend'. Dat betekent: zonder oordeel luisteren, naast de bewoner gaan staan en niet sturen, maar meedenken. Samen bekijken naar wat mogelijk is, in het tempo van en vanuit de behoefte van de ander.



Van signaal naar samenwerking

Het eerste contact met de bewoner wordt meestal gelegd door een sociaal werker. Blijkt uit het gesprek dat extra hulp nodig is, dan is het – altijd in overleg met de bewoner – belangrijk snel andere professionals aan te haken. Denk aan vrijwilligersorganisaties, de huisarts, maatschappelijk werk, wijkagent, schuldhulp of bemoeizorg. Als er een vertrouwensband is, kan het waardevol zijn dat de sociaal werker betrokken blijft.

Deze flyer is gebaseerd op onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut naar de afhandeling van niet-pluismeldingen. Meer weten? [Lees het rapport 'Als de bezorger bezorgd is'](#)

