



Oude waarden in nieuwe tijden

Over de kracht van maatschappelijk werk
in de 21^e eeuw

Drs. Margot Scholte

Oude waarden in nieuwe tijden

**Over de kracht van maatschappelijk
werk in de 21^e eeuw**

Drs. Margot Scholte

Omslag: *De zeven werken van barmhartigheid* van Michelangelo Caravaggio (1606).

Copyright © 2010 Hogeschool INHolland

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enige andere manier, zonder vooraf schriftelijke toestemming van de uitgever: Hogeschool INHolland.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16b en 17 Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijke vergoeding te voldoen aan Stichting Reprorecht, Postbus 882, 1180 AW Amstelveen. Voor het overnemen van één of enkele gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezing, readers of andere compilatiewerken dient men zich tot de uitgever te wenden.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior permission of the publisher.

ISBN/EAN: 978-90-77812-30-3

Publicatie bij de rede,
uitgesproken bij de aanvaarding van het ambt
als lector Maatschappelijk Werk aan Hogeschool
INHolland te Haarlem
op 21 januari 2010 door
drs. Margot Scholte

Het lectoraat Maatschappelijk Werk is gefinancierd door het J.W. Rengelinkfonds.

Inhoudsopgave

Voorwoord: Werken van barmhartigheid	7
Inleiding: Kijken in de spiegel van de toekomst	11
1. Het wezen van maatschappelijk werk	17
1.1 <i>Inleiding</i>	17
1.2 <i>De wortels van maatschappelijk werk</i>	18
1.3 <i>Maatschappelijk werk: definities door de tijd heen</i>	20
1.4 <i>Verschijningsvormen van maatschappelijk werk</i>	27
1.5 <i>Het wezen van maatschappelijk werk</i>	35
1.6 <i>Het wezen van de maatschappelijk werker</i>	36
1.7 <i>Oude Waarden</i>	39
2. De opdracht van maatschappelijk werk	41
2.1 <i>De toekomst van een mooi verleden</i>	41
2.2 <i>Bouwen aan een wankel basis</i>	41
2.3 <i>De Wmo: een nieuw fundament</i>	44
2.4 <i>Meer dan de Wmo</i>	52
2.5 <i>De sociale kwestie hernomen</i>	54
2.6 <i>Maatschappelijk werk doet mee</i>	58
3. De methoden van maatschappelijk werk	61
3.1 <i>Inleiding</i>	61
3.2 <i>Hoe het begon: social casework</i>	64
3.3 <i>Bouwen aan methodieken: 1955-1985</i>	66
3.4 <i>Heroriëntatie en nieuwe kansen: 1985-2000</i>	71
3.5 <i>Op zoek naar een nieuw evenwicht: 2000-2010</i>	77
3.6 <i>Kansrijke benaderingen</i>	80
3.7 <i>Conclusies</i>	90

4. Meer met minder	92
4.1 <i>Inleiding</i>	92
4.2 <i>Complexe oplossingen als probleem</i>	94
4.3 <i>Schakelend, sober en solidair</i>	104
4.4 <i>Terug naar de toekomst: de agenda voor maatschappelijk werk</i>	109
5. Aan het werk!	111
5.1 <i>Rengelink Lectoraat Maatschappelijk Werk</i>	111
5.2 <i>Het Fundament</i>	114
5.3 <i>Activiteiten van het lectoraat in 2010 en verder</i>	115

Slotwoord

Dankwoord

Literatuur

Voorwoord: Werken van barmhartigheid

De basis

Op de omslag van deze publicatie staat een afbeelding van de zeven werken van barmhartigheid:

- de hongerigen te eten geven
- de naakten kleden
- de dorstigen te drinken geven
- de doden begraven
- de gevangenen bezoeken
- de zieken verzorgen
- de vreemdelingen herbergen

Om in aanmerking te komen voor een leven na de dood, was het van groot belang tijdens het leven goede daden te verrichten. De zeven werken van barmhartigheid waren daarvoor een goed uitgangspunt. In de verzorgingsstaat van de 20^e eeuw ging het echter helemaal niet meer om de plicht goede daden te verrichten. Het ging eerder om het recht goede daden te ontvangen. Met de introductie van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de verschuiving van een verzorgingsstaat naar een participatiesamenleving wordt gezocht naar een nieuw evenwicht tussen goede daden verrichten en goede daden ontvangen. Maatschappelijk werk heeft in haar wezen altijd iets van de werken van barmhartigheid als bron gehad. Basaal is het erom begonnen de materiële situatie van nooddriftigen en kwetsbaren op orde te krijgen. Het gaat echter niet alleen om zorgen voor die kwetsbaren, maar ook om zorgen dat de kwetsbaren *zelf* hun leven ter hand kunnen nemen. Hierover gaat dit betoog.

De omslag

In de loop van de tijd is de overtuiging gegroeid dat de doelgroep van deze goede werken hun ongemak en ellende tenminste toch voor een deel aan zichzelf te danken had. De betreffende mensen bleken naar hun aard zeer bevattelijk voor de zeven hoofdzonden: hoogmoed, gierigheid, onkuisheid, afgunst, gulzigheid, boosheid, luiheid. De koppeling van aard en gedrag van mensen aan de omstandigheden waarin ze verkeerden, gaf de hulpverlening een ander karakter. Ze kreeg een sterk

paternalistische inslag en allerhande repressieve maatregelen waren het gevolg. In de 19^e en de 20^e eeuw zijn we de schuldvraag anders gaan bekijken. Mensen zijn misschien wel bevattelijk voor de hoofdzonden, maar externe omstandigheden zijn daar mede debet aan. We weten tegenwoordig in de hulpverlening dat straffen alleen onvoldoende helpt, en leggen daarom steeds meer nadruk op empowerment en positieve bekrachtiging. Mensen moeten gemotiveerd en gestimuleerd worden om ander gedrag te gaan vertonen. Je zou kunnen zeggen dat we ons tegenwoordig vooral richten op het versterken van de zeven deugden: verstandigheid, eerlijkheid, zelfbeheersing, doorzettingsvermogen, geloof, hoop en (naasten)liefde.

De basis

In 1990 startte ik als docent psychologie in het Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs en ik was geboeid door maatschappelijk werk. Ik kende het een beetje vanuit mijn jeugd omdat mijn ouders vrijwilliger bij de kindbescherming waren geweest en er met enige regelmaat maatschappelijk werkers bij ons over de vloer kwamen. Toen ik meer over maatschappelijk werk te weten kwam, vond ik het als hulp- en dienstverlenende discipline al snel interessanter dan de psychologie. Problemen van mensen zijn immers altijd ingebed in sociale en maatschappelijke omstandigheden. De gerichtheid op zowel materiële als immateriële omstandigheden boeide mij. Net als het gegeven dat maatschappelijk werkers daarbinnen opereren door zowel zelf te interveniëren in het cliëntsysteem, als door verbindingen te leggen met andere disciplines en tekorten te signaleren in maatschappelijke structuren en/of wet- en regelgeving. Maatschappelijk werk is een ongelooflijk veelzijdig en boeiend beroep.

Vanaf 1992 houd ik me bij het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn (nu MOVISIE) bezig met de professionalisering van maatschappelijk werkers. Hier liep ik aan tegen het feit dat er binnen maatschappelijk werk veel impliciete kennis is (tacit knowledge), maar weinig geëxpliciteerde kennis. Dit maakte dat ik ongenoemd, en op dat moment niet gehinderd door veel kennis van de geschiedenis van maatschappelijk werk, aan de slag ging met methodiekontwikkeling. De laatste jaren houd ik mij daarbij bezig met samenwerkingsvraagstukken en het systematisch beschrijven van wat uitvoerders voor *wie* en *waarom* doen. Deze zogenaamde 'modulen' vormen de bouwstenen van de hulpverlening die helpen bij het samenwerken en afstemmen met andere disciplines.

De omslag

Het systematiseren van praktijkkennis is nooit 'af'. Op gezette tijden moet de beroepsgroep haar inzichten en werkwijzen herzien om af te stemmen op de dan geldende maatschappelijke opdracht. De kunst is om daarbij aan te blijven sluiten bij de kernwaarden van het beroep. Om dat te kunnen doen moeten maatschappelijk werkers zich transparant, toetsbaar en leerbaar opstellen. Ze moeten zich bewust zijn van het rijke verleden en 'oude' waarden steeds weer in het licht van de nieuwe tijd plaatsen. Ook op dit moment in de tijd, met de invoering van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de economische crisis en de (verwachte) bezuinigingen in het sociale domein, is herijking van het werk van belang. Maatschappelijk werkers hebben in potentie veel in huis en ze kunnen, ook vandaag de dag, het verschil maken in het sociale domein.

Mijn opdracht bij Hogeschool INHolland luidt als volgt:

'Het doen van toegepast onderzoek op het terrein van maatschappelijk werk en dienstverlening, gericht op gehanteerde methoden en technieken en methodiekontwikkeling (in het bijzonder op het terrein van materiële dienstverlening) binnen de context van de te verwachten en feitelijk optredende effecten van de Wmo'¹.

Samen met de leden van de kenniskring zal ik de rol en de kansen van maatschappelijk werk onder het gebouwen van de Wmo en haar rol als bruggenbouwer in het hart van de participatiesamenleving, verkennen en agenderen. Met hen en met uitvoerend maatschappelijk werkers zal ik verder werken aan een overzicht van methoden en werkwijzen van praktische en materiële hulp- en dienstverlening (in relatie tot immateriële hulp- en dienstverlening). Met name de implementatie van deze werkwijzen in de praktijk om daadwerkelijk te komen tot effectieve hulp- en dienstverlening waar de doelgroepen van de Wmo, cliënten, gemeenten en de maatschappij als geheel baat bij hebben, heeft mijn aandacht.

¹ Lectoraat Maatschappelijk Werk. 'Bewijzen van onderzoek, onderwijs en methodiekontwikkeling'. Aanvraag bijzonder lectoraat J.W. Rengelingfonds. School of Social Work Haarlem (2007).

Deze kennis brengen we ook in het onderwijs in, door zowel bij te dragen aan het creëren van een eigentijds curriculum, als door studenten en docenten te betrekken bij activiteiten van het lectoraat. Maatschappelijk werk heeft de kracht om de samenleving en kwetsbare burgers een stukje beter te maken. Aan die ambitie wil ik bijdragen.

Margot Scholte

November 2009

Inleiding: Kijken in de spiegel van de toekomst

De waarde van maatschappelijk werk

In 1986 verschenen de memoires van Marie Kamphuis, maatschappelijk werker van het eerste uur aan wie iedereen in het werk schatplichtig is, onder de titel 'Kijken in de spiegel van het verleden'.² Dit bood een indringende terugblik op de ontwikkeling van maatschappelijk werk. Het toonde de vasthoudendheid waarmee professionalisering en methodieontwikkeling ter hand werden genomen en de rol die maatschappelijk werk in brede zin had, én pakte, bij het ondersteunen van burgers met 'aanpassingsproblemen' in de na-oorlogse verzorgingsstaat. En niet te vergeten: vooral bij het inrichten van sociale instituties voor het steunen van burgers in de marge.

Maatschappelijk werk onderscheidt zich van diverse vormen van sociale bemoeienis doordat het zich al vroeg realiseerde dat het niet uitsluitend om 'liefdewerk oud papier' draait, maar ook om gericht en doelbewust handelen. Zeker voor burgers die in de marge van de samenleving dreigen te raken of daar al in zijn beland. Het werd een werksoort die zonder gêne als de moeder van het breed uitgewaaierde veld van het welzijnswerk beschouwd mag worden. Een werksoort die 110 jaar geleden haar eigen school oprichtte (1899, Amsterdam), en na 110 jaar nog even vitaal kan zijn, nog even goed oplossingen kan aanreiken voor maatschappelijk urgente problemen van mensen in de marge en burgers met een rafelrandje (weer) de goede kant op kan wijzen. Een werksoort met een sterke professionele traditie. Een werksoort ook die exemplarisch is voor de 'gegeneraliseerde verafhankelijkijking'³, waarbij zielzorg en armoedebestrijding van de charitas en de directe solidariteit, 'van mensch tot mensch'⁴, werden losgekoppeld en in hulpverlenende arrangementen werden geplaatst. Een werksoort die zijn waarde in meer dan honderd jaar heeft bewezen door actief te zoeken naar wijzen waarop kwetsbare individuen, gezinnen, zich in de samenleving kunnen handhaven.

² Marie Kamphuis (1986).

³ Abram de Swaan (1989).

⁴ Muller-Lulofs, M.G. (1916).

In dit betoog zal ik, in navolging van Marie Kamphuis, neerleggen dat maatschappelijk werk 'een effectieve benaderingswijze (is), om te werken aan een betere hulpverlening en een samenleving met een grotere mate van sociale gerechtigheid en geluk.'

Middernachtzending, Woningopzicht en Volkshuizen

Maatschappelijk werk rond de eeuwwisseling meer dan honderd jaar geleden. Middernachtzending was een vorm van prostitutiebestrijding, waarbij de 'middernachtzending' postte bij het bordeel of rondging in de hoerenbuurt, om de prostituant van het binnengaan te weerhouden, terwijl vrouwelijke medewerkers probeerden de prostituee uit 'het leven' te halen.

De functie van woningopzichteres werd bedacht door Octavia Hill in Londen in het kader van de sociale woningbouw. H  l  ne Mercier werd in Londen opgeleid en bracht de methodiek mee naar Nederland. Woningopzichteressen haalden de huur op en zij stimuleerden mensen tot 'goed wonen', wat betekende dat ze de huur op tijd betaalden en leefden volgens maatschappelijk aanvaarde normen. Doordat zij bij de mensen thuis kwamen, signaleerden zij tevens problemen bij gezinnen en waar nodig verleenden zij hulp en gaven advies. Deze voorlopers van het gezinsmaatschappelijk werk werden in Nederland de grondleggers van het woningmaatschappelijk werk.

Volkshuizen, zgn. settlements, werden ook door Mercier geïntroduceerd vanuit Londen. In volksbuurten werd een volkshuis geopend waar studenten en vrijwilligers culturele en educatieve activiteiten opzetten voor buurtbewoners met als doel volksopvoeding, volksverheffing. Er werden activiteiten georganiseerd als toneel, muziek, sport en handenarbeid, tentoonstellingen, vakanties, excursies en dergelijke. In Amsterdam werd in 1892 het eerste volkshuis geopend aan de Rozenstraat. Het is als zelfstandige vereniging tot 1984 blijven bestaan.

(Marie Kamphuis, 2007; Maarten van der Linde, 2007)

Van vrijwillige bekommernis tot professionele inzet

Alles wat met maatschappelijk werk te maken heeft is tegenwoordig gereguleerd, geprofessionaliseerd, geprotocolleerd of gemodulariseerd. In de professionele beroepsuitoefening, in de management-registratiesystemen, in de verhouding tussen instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en de financiers.

Maatschappelijk werk is van vrijwilligerswerk via een beroep tot een professie geworden met een eigen beroepsvereniging⁵, een beroepsprofiel⁶, een beroepscode⁷, een beroepsregister⁸ en tuchtrecht. Er is een onafhankelijk vakblad⁹. Opleidingen werken met een landelijk opleidingsprofiel¹⁰ waarin de kwalificaties beschreven zijn en waaraan afgestudeerden van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening geacht worden te voldoen. Onlangs is het nieuwste opleidingsprofiel afgerond (verschijnt januari 2010) dat de maatschappelijk werkopleidingen weer voor een aantal jaar tot leidraad moet dienen. De verwantschap met andere opleidingen in het domein van het sociaal agogisch werk is vastgelegd in een beroepenstructuur¹¹. Het beroep heeft met andere woorden in de ruim honderd jaar van zijn bestaan een enorme ontwikkeling doorgemaakt. Het is een professie geworden die in het hart kan staan van de sociale kwesties die de samenleving beroeren. Of het nu gaat om versterking van onderlinge steun, om empowerment van burgers die door de kredietcrisis onverwacht worden geconfronteerd met schulden en armoede, om ex-psychiatrisch patiënten en dak- of thuislozen die aarzelend hun plek in de samenleving hervinden of om een Turkse weduwe van 73 die haar weg in de chaos van ondersteunende voorzieningen kwijt is geraakt.

⁵ Bond voor Maatschappelijk Werkers in Nederland (1946-1969) en de Katholieke Vereniging van Maatschappelijk Werkers dr. Ariëns (1947-1969); fusie tot Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers / NVMW (1969-1978); verbreding tot Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers / NOW (1978-1988); opheffing NOW en oprichting Landelijke Vereniging van Maatschappelijk Werkers / LVMW (1988-1994, daarna tot op heden voort onder de naam Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers).

⁶ Het eerste beroepsprofiel verscheen in 1987. In 2006 is het herzien.

⁷ De eerste code verscheen in 1962. Deze is herzien in 1990. Op dit moment wordt deze weer herzien.

⁸ Het beroepsregister bestaat vanaf 1990.

⁹ Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk / TMW was breed en besloeg ook het latere opbouwwerk, educatie en vorming, enz. TMW kent allerlei opvolgers. Maatwerk, dat bestaat vanaf 1995, is specifiek bedoeld als vakblad voor maatschappelijk werkers.

¹⁰ Als resultaat van het project '(H)erkende kwaliteit MWD' dat startte in 1996, verscheen in 2000 het Opleidingsprofiel Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. In 2008 is gestart met een herziening van het opleidingsprofiel dat begin 2010 officieel verschijnt.

¹¹ Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (2008). *Vele takken, één stam: kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP. Dit boekje biedt een gezamenlijk kader voor de verschillende sociaal-agogische opleidingen.

De opbouw

De verleiding is groot om mijn betoog chronologisch in tijd op te bouwen. Daarmee zou duidelijk worden dat de opdracht aan maatschappelijk werk logisch voortvloeit uit de rol, de taakopdracht die maatschappelijk werk al meer dan 100 jaar heeft, en steeds verfijnder, doelmatiger en doelgerichter weet in te vullen. Het is een zeer gebruikelijke manier om de eigen positie en zienswijze te funderen: 'standing on the shoulders of giants'. Daarmee zou ik de werkelijkheid echter te veel geweld aan doen. Terecht wijst Trudy Dehue, (2008) op de valkuilen van 'finalistische geschiedschrijving' of 'voorwoordgeschiedenis', waarin stapsgewijs vanuit het verleden wordt toegeredeneerd naar het onontkoombaar gelijk van de huidige stand van zaken. Dat is een vorm van geschiedschrijving die geen recht doet aan wat ik wil betogen, en waarin juist het weloverwogen methodisch tasten naar de juiste handeling op het juiste moment in de juiste context centraal staat. Daarom treft u in het vervolg van dit betoog de volgende thematisch geordende hoofdstukken aan:

In het eerste hoofdstuk, *Het wezen van maatschappelijk werk*, laat ik zien dat maatschappelijk werk niet zozeer *evolueerde* vanuit een intern gedreven ontwikkelingsdrang, maar dat het wezen van maatschappelijk werk deels met de tijd verschuift onder druk van omgevingsfactoren. De gevoeligheid voor externe factoren is een onvermijdelijk en onlosmakelijk element van het wezen van maatschappelijk werk. Hierin schuilt mede de kracht van het werk. Een belangrijk deel van de kracht van maatschappelijk werk ligt echter ook in het feit dat het altijd een stabiele grondslag heeft gevonden in een aantal vaste waarden: geloof in de eigen kracht van mensen, paternalisme met mate, extra aandacht voor sociaal gemarginaliseerden, het slaan van bruggen tussen sterk en zwak en tussen individuen en groepen. In dit hoofdstuk staat het juiste doen op het juiste moment centraal.

In het tweede hoofdstuk, *De opdracht van maatschappelijk werk*, wordt het wezen van maatschappelijk werk vertaald naar de opdrachten die de huidige samenleving met zich meebrengt. Dan gaat het voor een deel om de aangereikte wettelijke kaders, zoals de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), maar ook om de pakketmaatregelen in de AWBZ waarmee de ondersteunende en activerende

begeleiding in een niemandsland terechtkomt. Om de veranderende participatiewetgeving bij sociale diensten. Om de veranderende rol die woningcorporaties krijgen en pakken bij het opvangen van maatschappelijk marginalen en kwetsbaren. En om de veranderende rol die burgers onderling krijgen om hun zaken zelf op te lossen en de bijzondere rol die maatschappelijk werk daarin kan én zal moeten vervullen. In dit hoofdstuk wordt de nieuwe context geschetst waartoe maatschappelijk werk zich moet verhouden en de consequenties die dat heeft voor de opdracht van de maatschappelijk werker.

In het derde hoofdstuk, *De methoden van maatschappelijk werk* wordt vooral het weloverwogen methodisch tasten aan de orde gesteld. Ik introduceer hier enkele voorbeelden van goede praktijken die maatschappelijk werk, gegeven haar wezen en opdracht, kunnen helpen maatschappelijk urgente kwesties op te pakken en burgers met problemen te versterken. Waar ik vooral op wil wijzen is dat de noodzaak om met beproefde kennis te werken, werkers niet van de verantwoordelijkheid ontslaat om hun kennis en kunde aan te wenden om datgene te doen wat een specifieke cliënt op een zeker moment nodig heeft om verder te kunnen. Geen enkele cliënt is tenslotte een standaard cliënt. Het gaat uiteindelijk in maatschappelijk werk om het verschil dat wordt gemaakt in de overstijgende realiteit van het dagelijks leven ('The paramount reality of everyday life' (Berger en Luckmann, 1967)). Het gaat uiteindelijk niet om gunstige statistieken in de wijkmonitor, noch om de resultaatverantwoording van de welzijnsinstelling volgens de afvinklijsten die de gemeente aanreikt.

Meer met minder, het vierde en concluderende hoofdstuk, waarin ik zal betogen dat maatschappelijk werk is gebaat bij weloverwogen en doordacht interveniëren op basis van het fundament van spaarzaamheid. Waarbij met kleine stappen grote doorbraken kunnen worden bereikt. Waarbij slim combineren op kleine schaal de verstikkende bureaucratie van grote organisaties kan doorbreken. En waarbij, gezien de problemen in de huidige tijd, vooral begonnen moet worden bij de materiële basis. Want als die niet op orde is, zal ook het functioneren op andere leefgebieden problematisch blijven. Pas als die materiële basis er is kan het juiste gedaan worden, op het juiste moment en in de juiste context.

Aan het werk! In dit laatste hoofdstuk werk ik dit gegeven uit in de opdracht die mijn lectoraat in de komende jaren op gaat pakken. Daarbij gaat het om een vertaling van de inzichten in het curriculum, maar ook om de inzet die INHolland en mijn lectoraat willen plegen om samen met maatschappelijke organisaties en professionals, kwetsbare burgers een steun in de rug te geven.

Marie Kamphuis keek in de spiegel van het verleden. Ik wil met dit betoog een blik werpen in de spiegel van de toekomst van maatschappelijk werk. Een blik die mij alleen gegund is door de standvastige worteling in de geschiedenis van dit werk. Kijkt u mee.

1 Het wezen van maatschappelijk werk

1.1 Inleiding

'The opposite of love is not hate, it's indifference. The opposite of art is not ugliness, it's indifference. The opposite of faith is not heresy, it's indifference. And the opposite of life is not death, it's indifference.' (Nobelprijswinnaar Elie Wiesel, 1960)

Maatschappelijk werk zoals wij dat nu kennen is in de loop van de twintigste eeuw losgekomen van de 'charitatieve arbeid van de Christenheid' en is uitgegroeid tot een volwaardige professie. Maatschappelijk werkers gaan bij de uitoefening van hun beroep niet primair uit van sectorgebonden belangen, maar zij spelen actief in op de actuele vraagstukken van de samenleving waarvan zij deel uitmaken. Maatschappelijk werk is flexibel, breed en diffuus en speelt actief in op de op dat moment in de tijd geldende waarden en normen. Daarbij moet het zich steeds weer verhouden tot de eigen kernwaarden. Maar hoe zien die kernwaarden eruit en hoe komen die naar voren op een bepaald moment in de tijd?

Wat is, wat Mr. M.J.A. Moltzer¹² zich in 1947 -de eerste jaargang van het Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk (TMW)-, afvroeg, *'het wezen van maatschappelijk werk'*?

In dit hoofdstuk gaan we na hoe dit 'wezen van maatschappelijk werk' in de verschillende perioden van maatschappelijk werk na de tweede wereldoorlog tot uitdrukking is gekomen. Welke definities zijn gehanteerd en welke verschijningsvormen kent het en heeft het gekend? Wat is precies de deskundigheid van de maatschappelijk werker? En hoe kunnen we op dit moment in de geschiedenis 'maatschappelijk werk' dusdanig typeren dat we weer een stap voorwaarts kunnen maken in de geschiedenis? Want, zoals Marie Kamphuis schreef: 'Men ziet van de toekomst ongeveer evenveel als het inzicht in het verleden reikt' (In: Van der Linde, 2007). Om deze vragen te kunnen beantwoorden, maken we eerst zichtbaar waar de wortels van maatschappelijk werk liggen.

¹²Mr. M.J.A. Moltzer was directeur van de Amsterdamse School voor Maatschappelijk Werk in de jaren '30 en '40 van de vorige eeuw.

1.2 De wortels van maatschappelijk werk

Mensen zijn sociale wezens. Zij zullen zich altijd om elkaar moeten bekommeren om te overleven. Als soort en als individu. Het is niet voor niets dat in de *charitas* de zeven werken der barmhartigheid een centrale rol spelen. Al in de oudheid zijn vormen van sociale zorg terug te vinden waarbij rijke, machtige mensen zich bekommerden om armen en machtelozen. De redenen hiervoor waren niet alleen ingegeven door motieven van medemenselijkheid maar ook door welbegrepen eigenbelang. Er moest voorkomen worden dat er uit onvrede opstanden ontstonden waardoor de positie van de machthebbers onder druk kwam te staan. Om dit te voorkomen werden belangen van de gemeenschap tot op zekere hoogte centraal gesteld door de machthebbers. Er werd vooral aandacht besteed aan openbare orde en veiligheid van de burgers. Met belastinggeld werd er in de middeleeuwen (500-1500) geïnvesteerd in armenzorg, onderwijs, infrastructuur en opvang voor jeugdigen (Van der Linde, 2007).

Voor de wortels van het georganiseerde maatschappelijk werk verwijst Moltzer naar de heilige Vincentius à Paulo¹³ (1581–1660) die trachtte mensen te helpen door hen bestaansmogelijkheden te bieden en door het oprichten van een congregatie die zich bezighield met het lot van de armen (de *Lazaristen* en later ook *de dochters van Liefde*) en outreachend werkte *avant la lettre*: 'Ik geef je als klooster de straat, als cel de ziekenkamers, als kapel de parochiekerk, als slot de gehoorzaamheid en als sluier de ingetogenheid'¹⁴.

Uit deze schets van de sociale zorg in zeer grove pennenstreken is al te zien dat de wortels van sociale bekommernis niet uitsluitend in die van de religieus geïnspireerde *charitas* gezocht kunnen worden¹⁵. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) schetst in haar studie 'Herwaardering van Welzijnsbeleid' uit (WRR, 1982) een aantal grondslagen van het welzijnsbeleid die ook heel direct herkenbaar zijn in de praktijk van maatschappelijk werk. Het gaat om drie

¹³ De heilige Vincentius is de patroon van alle verenigingen voor liefdadigheid en voor de ziekenhuizen. In Nederland vormen lokale Vincentiusverenigingen een vrijwilligersorganisatie op het gebied van maatschappelijke dienstverlening. Directe en persoonlijke hulp staat centraal en het bestrijden van armoede is een kerntaak. De Vincentiusverenigingen maken deel uit van de internationale Society of Saint Vincent de Paul die actief is in 132 landen over de hele wereld en bijna een miljoen leden heeft (<http://www.vincentiusvereniging.nl>).

¹⁴ Wikipedia: http://nl.wikipedia.org/wiki/Vincentius_a_Paulo.

¹⁵ Zie bijvoorbeeld A. de Swaan (1989).

verschillende opvattingen over de wijze waarop het individu invulling geeft aan zijn eigen welzijn. In de eerste plaats gaat het om een utilitaristische welzijnsopvatting, die sterk verbonden is met het liberale gedachtegoed. Elke individuele burger is zelf volledig verantwoordelijk voor de vormgeving van zijn eigen geluk en heeft daar anderen niet bij nodig (autonomie centraal). In de tweede plaats speelt de op de charitas gebaseerde opvatting een rol, dat de (geloofs)gemeenschap de morele plicht heeft de noden en behoeften van burgers die buiten de boot zijn gevallen te lenigen (naastenliefde centraal). Ten slotte is er de op de sociaal-democratische traditie gewortelde opvatting dat burgers recht hebben op een van staatswege aangereikt voorzieningsniveau (solidariteit centraal). Vanuit alle drie de wortels worden de opvattingen over wat maatschappelijk werk moet (kunnen) bijdragen aan het welzijn van het individu gevoed.

De basale teneur die verschillende auteurs uit deze opvattingen destilleren is wederom driedelig. Ten eerste zullen maatschappelijke organisaties en de overheid een zekere 'dosis onvolmaaktheid' moeten accepteren; slechts voor groepen met duidelijke maatschappelijke achterstanden zijn aanvullende inspanningen noodzakelijk. Hier komt bijvoorbeeld ook Kees Schuyt op uit, als hij, verwijzend naar de vier "L's" van Mahatma Ghandi, stelt dat welzijnsbeleid zich zal moeten richten op 'the least, the last, the lost en the latest' (C.J.M. Schuyt, 1991). Ten tweede dienen de interventies te allen tijde zuinig te zijn. En ten derde moeten maatschappelijke instituties en de overheid het, door hun inspanningen, burgers mogelijk maken om zelfrespect te verwerven (vgl. ook Jolles en Stalpers, 1978).

Naast deze wortels in moreel-ideologische systemen, die maatschappelijk werk ook bij uitstek een domein van moreel handelen en ingrijpen maken, zijn nog andere wortels aan te wijzen waaraan maatschappelijk werk is ontsproten. Dit verklaart ook tot op de dag van vandaag de breedte van het domein en het praktisch handelen van de maatschappelijk werker. Het gaat dan in de eerste plaats om de domeinen waar zeer praktisch en materieel ingrijpen nodig was om de belangrijkste noden te lenigen: arbeid en inkomen, wonen en gezondheid (Zie onder andere Michielse, 1980; Hueting en Ney, 1989). Vanuit en binnen deze domeinen werd er sociale zorg geboden en ontsloten (toegankelijk gemaakt). Daarnaast hebben idealen rond (volks)verheffing en educatie, het zelfredzaam maken en bevorderen van het verwerven van zelfrespect en groepsrespect, maatschappelijk werk en haar voor-

gangers altijd als leidraad gediend. Hierin is ook het belang van het activeren en mobiliseren van onderlinge sociale steun terug te vinden, zowel vanuit het autonome individu dat op eigen benen moet staan, als vanuit naastenliefde en directe onderlinge zorg, en vanuit concreet vormgegeven solidariteit.

1.3 Maatschappelijk werk: definities door de tijd heen

Na deze omtrekkende bewegingen is het tijd voor de fundamentele vraag: wat is maatschappelijk werk, wat wil het betekenen voor kwetsbare en mondige burgers in de samenleving, wat kan het toevoegen aan de kwaliteit van leven voor individuen en voor groepen mensen? Hiertoe klimmen we eerst op de schouders van de pioniers van maatschappelijk werk, en vervolgens richten we langzaam de blik naar maatschappelijk werk zoals zich dat rond de introductie van de Wmo manifesteerde.

Het antwoord op de vraag

In 1947 gaf de eerder genoemde Moltzer zelf als antwoord op zijn vraag naar het wezen van maatschappelijk werk:

'Maatschappelijk werk is individuele hulpverlening van mens tot mens ter voorkoming of leniging van maatschappelijke nood. Die hulp wordt geboden ten einde de mens te helpen meer en beter mens in de maatschappij te worden, hem daarin meer tot zijn recht te doen komen. De mens wordt hierin dus gezien als maatschappelijk wezen, waarbij zijn geestelijk bestaan wordt voorondersteld. Het geestelijke en maatschappelijke oefenen een sterke invloed op elkaar uit, maar het ene vloeit niet uit het andere voort.' (Moltzer, 1947, pag. 17-18)

In 1956 verschijnt het artikel: 'Een definitie van maatschappelijk werk' (Ter Hoeven, 1956), van Aug. ter Hoeven, socioloog en medewerker van de sociale raad in Den Haag. Hij beschrijft dat er in dertig jaar tijd vele uiteenlopende definities van maatschappelijk werk geproduceerd zijn, waarin steeds terugkerende elementen zijn te herkennen. Hij groepeerde deze elementen rondom een drietal door hem

essentieel geachte vragen¹⁶, waarbij hij als uitgangspunt neemt dat maatschappelijk werk een vorm van hulpverlening is:

- Hoe wordt de hulp organisatorisch verleend?
- Aan wie wordt hulp verleend?
- Met welk doel wordt hulp verleend?

Vóór Ter Hoeven deze vragen beantwoordt, benadrukt hij de vaagheid van de term 'maatschappelijk'. Het verwijst naar begrippen als 'aanpassing', 'levensbehoefte' en 'sociale plicht', waaruit een zekere verheffings- en disciplineringsgedachte lijkt te spreken, maar de inhoud van deze begrippen blijft uiteindelijk vaag en onzeker. Wellicht is dit een teken dat maatschappelijk werk rond deze tijd in een overgangsfase zit. Aan de ene kant staat het voor ideologisch ingegeven en verzuild ingrijpen in zedenloze individuele wanorde. Aan de andere kant lonkt het perspectief van de professionele interventies in cliëntsystemen en instituties zoals die door de maatschappelijk werkers zelf worden voorgestaan. Uiteindelijk komt Ter Hoeven tot de volgende definitie:

'Maatschappelijk werk is het 'geïnstitutionaliseerde' geheel van systematische particuliere en overheidsvoorzieningen, waardoor specialistische hulp geboden wordt aan individuen en groepen, met het doel een economisch, psychisch of sociaal tekort tegen te gaan of op te heffen.' (Ter Hoeven, 1956, pag. 38-41)

Er is tussen 1947 - 1956 een verschuiving zichtbaar. Ging het volgens Moltzer nog voornamelijk om 'maatschappelijke nood', Ter Hoeven spreekt over 'het tegengaan van economische, psychische en sociale tekorten'. De hulpverlening noemt hij daarbij 'specialistisch' wat wijst op een toenemend belang van scholing en professionele kennis en kunde. Ook plaatst Ter Hoeven maatschappelijk werk per definitie binnen een organisatorische context. Preventie hoort volgens hem niet tot maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk heeft tot taak tekorten op verschillende gebieden op te vangen, terwijl het bestrijden van de oorzaak de opdracht van andere specialisten is, zoals zielzorgers, pedagogen, planologen en psychologen. Hij onderkent wel dat er allerlei mengvormen voorkomen die om verdere studie en

¹⁶ Zie later ook Gilbert en Specht (1986). Zij trachten door vergelijkbare vragen ook tot het wezen van het welzijnswerk te komen.

bezinning vragen. Ter Hoeven wil er voor waken dat het begrip maatschappelijk werk 'oeverloos wordt en zo alle zin verliest'. Er heerst vooralsnog de vaste overtuiging dat maatschappelijk werk een af te bakenen professie is of kan worden.

De vraag zonder antwoord

Dit optimisme wordt al voor het aanbreken van de jaren zestig in de kiem gesmoord. In 1957 en 1958 verschijnen er in Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk drie artikelen van de hand van Marie Kamphuis onder de titel: 'Wat is maatschappelijk werk?' (Kamphuis 1957, 1958) Daarin geeft Kamphuis geen pasklare definitie van maatschappelijk werk, zij noemt het een 'vraag zonder antwoord'. Zij schetst een visie waarin maatschappelijk werk een stabiele kern heeft, maar vele gezichten kent. Kamphuis vertrekt bij de beschrijving van de kern van maatschappelijk werk bij het begrippenpaar (sociale) institutie en (sociale) aanpassing. Sociale instituties zijn dan 'het geheel aan patronen, betrekkingen, processen en stoffelijke middelen die zijn ontstaan rond een zaak van groter belang'. De meer algemeen erkende sociale instituties zijn volgens Kamphuis het gezin, de kerk of de godsdienst, de school of onderwijs en opvoeding, de staat, het zakenleven en kleinere items als vrijetijdsbesteding, kunst enzovoort. Sociale aanpassing definieert Kamphuis als 'een te bereiken stadium, waarin betrekkingen tussen personen, groepen, cultuur-elementen en cultuurcomplexen in harmonie zijn en wederkerig bevredigend voor de betrokken personen en groepen. Maatschappelijk werk versterkt, ondersteunt en initieert dan de processen die ertoe strekken zulke relaties voort te brengen'.

Kamphuis zet het repareren van 'aanpassingsproblemen' centraal in maatschappelijk werk en zij vult deze zeer breed in. Als aanpassingstekorten van individuen aan de in beweging zijnde instituten; als tekorten van instituten ten aanzien van het individu; als aanpassingsproblemen van instituten ten opzichte van elkaar; als aanpassingsproblemen binnen een instituut. Door de snelle ontwikkeling van de maatschappij en de ongelijke dynamiek van de verschillende maatschappelijke instituties nemen de spanningen in de samenleving toe en daarmee ook de behoefte aan maatschappelijk werk. De hulpverlening van maatschappelijk werk typeert zij daarbij als 'aanpassingshulp'. Maatschappelijk werk is 'het binnen een bepaald cultuurpatroon zowel aanpassen van individuen en kleine groepen aan de

maatschappelijke instituties, als ten dele het aanpassen van instituties aan de noden en behoeften van het individu en de kleine groep'. De inhoud van die hulp verandert door de tijd en varieert al naar gelang de plaats, ook binnen Nederland (bijvoorbeeld stad - platteland). Kamphuis schrijft:

'In het begin van de 20^e eeuw lag die hulp vooral in de materiële sfeer: woning, loon, voeding. Nu (1957 m.s.) wordt ook gedacht aan onderling menselijke verhoudingen: van de ene mens tot de andere, van de enkeling tot de hem omringende kleinere en grotere groepen, van de mens tot zijn arbeid, kortom aan al datgene wat hem mens in de samenleving doet zijn'.

Hierbij benadrukt ze dat:

'... de verschuiving van inzicht en inhoud van het werk niet los te denken is van de toenemende welvaart die andere noden in zicht heeft doen komen, de materiële voorwaarden en de apparatuur geschapen heeft ze te onderkennen en pogingen tot hulp aan te wenden'.

(beide citaten: Kamphuis, TMW 1957, pag. 261-266)

Met andere woorden, maatschappelijk werk is in essentie in beweging en dat vraagt om een gedifferentieerde en dynamische interpretatie. Hierbij raken in de loop der tijd oude zaken verloren, maar komen er ook steeds weer nieuwe bij. Volgens Kamphuis komt er meer bij dan eraf gaat. 'O ramp voor de programma's van de Scholen voor Maatschappelijk Werk!' schrijft ze in haar eerstgenoemde artikel in TMW (Kamphuis 1957, pag. 264). In 1957 plaatst Kamphuis de methodieken 'individueel maatschappelijk werk, groepsmaatschappelijk werk en community organization' in het hart van maatschappelijk werk. Onderzoek (en rapportage aan derden) en sociale actie staan meer aan de rand. De bemoeienissen van het ministerie ziet ze als een kans en een noodzaak voor maatschappelijk werk, maar ook als een bedreiging omdat zij door 'bureaucratische processen de diversiteit in maatschappelijk werk gaan stroomlijnen' waardoor er nieuwe 'aanpassings-stoornissen' kunnen ontstaan.

Maatschappelijk werk als professie

Kamphuis legt, net als Ter Hoeven een direct verband tussen maatschappelijk werk en de organisatie van waaruit maatschappelijk werk geboden wordt. Het is moeilijk maatschappelijk werk te ontwikkelen los van de organisatie en degenen die het daar voor het zeggen hebben. Dit is ook wat J.A.A. Van Doorn, hoogleraar sociologie aan de Nederlandse Economische Hogeschool, in 1961 in zijn artikel: 'De professionalisering in maatschappelijk werk' constateert (J.A.A. Van Doorn, 1961). Van Doorn laat zien dat de professionalisering van maatschappelijk werk weliswaar op gang gekomen is maar nog lang niet is voltooid. Het werk voldoet aan geen van de voorwaarden voor succesvolle professionalisering die door hem worden geformuleerd (een uniforme beroepsopleiding, een ondersteunende beroepsorganisatie, een onafhankelijke uitoefening van de beroepsrol). Voorts benadrukt hij dat er sprake is van 'gelijktijdige professionalisering en organisatie, waardoor het gevaar ontstaat, dat de maatschappelijk werker zijn beroep door buitenstaanders ziet gedefinieerd nog voor hij het zelf heeft gedaan'.

Ondanks deze onvolledige professionalisering groeit maatschappelijk werk zowel in omvang als in ambities en mogelijkheden. Van Doorn constateert dat maatschappelijk werk functies ambieert als personeelschef, organisator, bestuurder en docent. Hij heeft daar zo zijn twijfels bij en wijst op het gevaar van het *verlies van identiteit*:

'Juist nu men doende is het beroepsbeeld van de maatschappelijk werker wat scherper te belijnen, kan het gevaarlijk zijn allerlei randfuncties te willen assumeren. Het is voor mij zelfs de vraag, of het doenlijk is binnen één -toch al zo gemêleerd-professioneel gezelschap figuren te integreren, die een geheel andere oriëntatie hebben en niettemin 'maatschappelijk werker' dienen te heten. Het valt te voorspellen, dat dergelijke functionarissen ijlings op zoek zullen gaan naar een naam, die hen van de grote massa der collega's onderscheidt.'

(Van Doorn, 1961, pag. 353-359)

Dat is wat uiteindelijk ook gebeurt. De jaren zestig en zeventig zijn de bloeitijd van maatschappelijk werk. Het geloof in de maakbaarheid van de samenleving gaat gepaard met een onwrikbaar vertrouwen in de rol die maatschappelijk werk en maatschappelijk werkers daarbij kunnen spelen. Het aantal beroepskrachten groeit

en de methodiekontwikkeling neemt, met steun van wetenschappen als psychologie, pedagogie, sociologie en andragogie, een grote vlucht. Het domein van maatschappelijk werk wordt steeds breder. Naast maatschappelijk werkers ontstaan andere beroepsgroepen binnen hetzelfde domein. Eén definitie van maatschappelijk werk is niet meer te geven. Binnen de vele opleidingen en organisaties waar maatschappelijk werkers werken, heersen verschillende opvattingen over wat 'de kern van maatschappelijk werk is', welke doelen er zijn en welke werkwijzen daarbij horen. Uiteindelijk valt maatschappelijk werk als beroep uiteen in een aantal verschillende beroepen. De term maatschappelijk werker komt - in de lijn van Kamphuis - te staan voor de hulp- en dienstverlening aan individuen en kleine groepen (gezin, familie, lotgenoten). Maatschappelijk werkers zijn de 'reparateurs' (hulpverleners) in het sociale domein en niet de 'ontwikkelaars' die bouwen aan het collectief welzijn of de preventiewerkers die moeten voorkomen dat maatschappelijke omstandigheden mensen in de problemen brengen.

Het beroepsprofiel van 1987

Nog voordat maatschappelijk werk zich met veel gedoe losgemaakt heeft van de Nederlandse Organisatie van Welzijnswerkers (NOW) in 1988, verschijnt op 2 april 1987 het eerste beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Er is gekozen voor de lijn die Marie Kamphuis eerder uitgezet heeft: hulp- en dienstverlening aan individuen en (kleine) groepen. Educatie, vorming, samenlevingsopbouw valt niet (meer) onder het werk van de maatschappelijk werker. Met het beroepsprofiel wordt eenheid in de beroepsontwikkeling nagestreefd en tevens wordt de hoop uitgesproken dat het leidt tot wettelijke erkenning en titelbescherming. Dat is helaas ijdele hoop gebleken.

De samenstellers van het profiel benadrukken dat het een momentopname is, omdat het beroep sterk met de maatschappelijke ontwikkelingen samenhangt. Zij gaan daarbij uit van een 'kern die de jaren trotseert en die het wezen van het beroep uit blijft maken' (NVMW, 1987). Deze opvatting is duidelijk af te lezen aan het profiel. Er ligt een brede literatuurstudie aan ten grondslag en de verschillende elementen die in de voorgaande tekst genoemd zijn, keren -soms bijna letterlijk- terug in de tekst.

Het uitgangspunt van het eerste beroepsprofiel ligt in de *waarde* dat 'de mens een wezen is dat zich naar vermogen en gegeven de daartoe strekkende voorwaarden verantwoordelijk kan en wil opstellen in relatie tot zijn omgeving'. De *functie* van het maatschappelijk werk wordt omschreven als 'mensen ondersteunen bij het oplossen van en omgaan met problemen en verstoringen in hun functioneren in wisselwerking met hun sociale omgeving'. Het *doel* is 'het sociaal functioneren van personen of de wisselwerking tussen personen en hun sociale omgeving te verbeteren'.

Het beroepsprofiel van 2006

Het meest recente beroepsprofiel is in 2006, net voor de komst van de Wmo, door de beroepsvereniging Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) uitgegeven in 2006. Het profiel bouwt voort op het profiel van 1987 waarbij ondermeer de beroepscontext veel meer aandacht krijgt. De *missie* van de maatschappelijk werk wordt in het profiel als volgt omschreven:

'Bevorderen dat mensen in onze samenleving tot hun recht komen, als mens en als burger. Maatschappelijk werkers streven ernaar dat mensen zich in wisselwerking met hun sociale omgeving zo goed mogelijk kunnen ontplooiën, naar hun eigen aard, behoeften en opvattingen, en dat ze rekening houden met anderen met wie zij samenleven.'

De *doelstelling* van maatschappelijk werk is het bevorderen van participatie, autonomie en zelfredzaamheid van mensen binnen hun sociale en maatschappelijke verbanden. Het *domein* van maatschappelijk werk betreft het sociaal functioneren van mensen dat zowel een subjectieve als een objectieve component kent. Beide componenten zijn in samenhang onderdeel van het domein van maatschappelijk werk. De *werkwijze* van maatschappelijk werk komt tot stand in een samenwerkingsrelatie met de cliënt. De maatschappelijk werker is er steeds op uit om de cliënt en andere betrokken partijen zo veel mogelijk - met gedoseerde steun - te activeren om zelf stappen te ondernemen. De bedoeling is niet alleen dat de problemen van de cliënt opgelost worden of een specifiek doel bereikt wordt, maar ook dat de cliënt een ontwikkeling doormaakt. De cliënt moet iets leren, ontwikkelen, ontdekken. Nieuwe inzichten en competenties moeten ervoor zorgen dat de cliënt beter in staat is zijn maatschappelijke bestaansvoorwaarden te beïnvloeden,

gebruik te maken van steunende netwerken en in staat is tot sociale participatie en optimale zelfsturing (N. Jagt, 2006, pag. 10-13).

1.4 Verschijningsvormen van maatschappelijk werk

Voordat we overstappen naar het wezen van maatschappelijk werk is het goed om heel concreet te duiden welke verschijningsvormen maatschappelijk werk kende en kent. Welke organisaties herbergen maatschappelijk werk en maatschappelijk werkers, in welke getale hebben de maatschappelijk werkers nu eigenlijk voet aan wal gezet en wat is de huidige stand van zaken als het gaat om het aanbod van en vraag naar maatschappelijk werk. Marie Kamphuis schetst in 1958 (Kamphuis, 1958) het terrein en doet een poging een schematisch overzicht te geven van maatschappelijk werk. Kamphuis. Zij maakt onderscheid tussen *algemeen* en *gespecialiseerd* maatschappelijk werk. Het eerste, ook wel polyvalent maatschappelijk werk genoemd, is vooral van belang op het platteland waar te weinig specialisten zijn, of in de stad wanneer door levensbeschouwelijke splitsingen de aantallen cliënten te klein zijn voor gespecialiseerde krachten. Binnen het gespecialiseerd maatschappelijk werk onderscheidt Kamphuis drie specialismen: methodiekspecialisaties, categoriale specialisaties en kaderspecialisaties. Methodiekspecialisaties zijn: social casework, sociaal groepswork, community organization ('gemeenschapsorganisatie' ook wel 'maatschappelijk opbouwwerk' genoemd), onderzoek ten behoeve van maatschappelijk werk en sociale actie. Categoriale specialisatie betreft maatschappelijk werk voor personen en groepen die een specifiek probleem hebben, zoals blinden, gerepatrieerden, woonwagenbewoners, bejaarden en fabrieksmeisjes. Kaderspecialisaties zijn vormen van maatschappelijk werk die plaatsvinden binnen een specifieke setting zoals medisch maatschappelijk werk of bedrijfsmaatschappelijk werk. Categoriale specialisaties en kaderspecialisaties kunnen samen vallen. Daarnaast zijn kaderspecialisaties altijd vormen van ingebouwd maatschappelijk werk. Uit deze indeling van Kamphuis blijkt duidelijk dat maatschappelijk werk breed inzetbaar is. Toch blijft tot begin jaren zestig het beeld bestaan van een betrekkelijk homogene beroepsgroep, waarin van een echte functiedifferentiatie op professionele basis nauwelijks sprake is.

De differentiatie zet in

In februari 1963 verschijnt een themanummer van TMW¹⁷ dat in zijn geheel gewijd is aan het rapport van het Centraal Plan Bureau (CPB) over de behoefte aan maatschappelijk werkers tot 1970. De gepresenteerde cijfers hebben betrekking op uiteenlopende sectoren en domeinen. Deze ordening van het CPB geeft een goed beeld van het bereik van maatschappelijk werk¹⁸:

Maatschappelijk werkers in dienst van particuliere organisaties en instellingen, vallend onder subsidieregelingen van het Ministerie van Maatschappelijk Werk:

- Individueel maatschappelijk werk en gezinsverzorging (algemeen maatschappelijk werk¹⁹ en gerepatrieerdenzorg, maatschappelijk werk voor speciale groepen, Bureaus voor levens- en gezinsmoeilijkheden, gezinsverzorging)
- Maatschappelijke opbouw (maatschappelijk opbouwwerk, bijzonder opbouwwerk)
- Samenwerkingsorganen (sociale raden, provinciale opbouworganen, organen van samenwerking voor maatschappelijk werk op levensbeschouwelijke of algemene grondslag)

Maatschappelijk werkers in dienst van gemeenten

Maatschappelijk werkers ressorterend onder of werkzaam bij organisaties gesubsidieerd door het Ministerie van Justitie:

- Gevangeniswezen
- Reclassering
- Rechtbanken, Rijks- en gemeentepolitie
- Kinderbescherming

¹⁷ TMW 1963. 17(4).

¹⁸ Overigens werd binnen deze sectoren en domeinen nog verder gedifferentieerd naar doelgroepen en thema's.

¹⁹ Deze vorm van maatschappelijk werk werd oorspronkelijk geheel door vrijwilligers uitgevoerd en ook in 1960 wordt de inschakeling van vrijwilligers kenmerkend genoemd.

<p>Onderwijs, volksontwikkeling, jeugdwerk en jeugdzorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociaal-pedagogisch onderwijs • Volksontwikkeling • Vormingsinstituten voor de leerplichtvrije jeugd • Kampen en internaten voor sociale jeugdzorg • Jeugdorganisaties en jeugdwerk
<p>Maatschappelijk werkers in dienst bij instellingen voor volksgezondheid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kleuteruitzending, kleuterdagverblijven, koloniehuzen, astmabestrijding enz. • Ziekenhuismaatschappelijk werk • Bureaus voor opvoedingsmoeilijkheden
<p>Maatschappelijk werkers in diverse organisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatschappelijk werkers in het bedrijfsleven • Sociaal woningwerk

Tabel 1: Het bereik van Maatschappelijk Werk

Maatschappelijk werk wordt in de loop van de jaren zestig en zeventig steeds minder een ondeelbare professie. Op allerlei deelterreinen van maatschappelijk werk krijgen professionals een eigen opleiding. Wanneer maatschappelijk werk gespecialiseerd raakt op een specifiek terrein, ontspringt er een nieuwe loot aan de stam. De grote afsplitsingen doen zich in de jaren zestig voor. Aan de ene kant eigent het maatschappelijk opbouwwerk zich een eigen domein toe. Aan de andere kant, ingeluid door de introductie van de Bijstandswet, begint zich een meer juridische en materiële hulpverleningsvariant begint af te splitsen. In de jaren tachtig en negentig neemt de professionele differentiatie een hoge vlucht. Er ontstaan voortgezette opleidingen voor allerlei verdiepingen en specialisaties. Initiële opleidingen worden opnieuw gedefinieerd: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD); Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH); Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV), binnen het sociaal-agogisch domein en soms zelfs erbuiten: Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD)²⁰. De specialisatie kan een bepaalde doelgroep (jongeren, werknemers) of een bepaalde methodiek (bemiddeling/mediation, leefgroepenwerk) of domein (reclassering, ziekenhuis, GGZ, materiële

²⁰SJD hoort bij sommige scholen bij het sociaal agogische domein en bij andere scholen is het een eigenstandige beroepsopleiding (Peters (e.a.), 1996). Bij INHolland hoort SJD bij het domein recht.

hulpverlening, bijstandsmaatschappelijk werk) betreffen. Verschillende organisaties of sectoren eigenen zich ook typische maatschappelijk werkdomeinen toe. Dat geldt bijvoorbeeld voor de (gemeentelijke) sociale diensten, waar het bijstandsmaatschappelijk werk een belangrijk deel van de materiële hulp- en dienstverlening onderdak vindt. Daarnaast ontstaan er allerlei functies die (deel)taken van maatschappelijk werk uitvoeren: gezinscoach, casemanager, raadsonderzoeker, trajectbegeleider, loopbaanbegeleider en buurtbemiddelaar. Deze functionarissen hebben lang niet altijd een maatschappelijk werkopleiding en worden soms zelfs herleid tot (begeleid) vrijwilligerswerk, zoals bij buurtbemiddeling. Ondanks deze versnippering blijft het Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) als fundamentele verschijningsvorm al die jaren overeind.

Het Algemeen Maatschappelijk Werk als fundamentele verschijningsvorm

Dat grote nadruk wordt gelegd op de psychologisch georiënteerde methoden in het Algemeen Maatschappelijk Werk blijft niet onopgemerkt plaats. Eind jaren zeventig waarschuwt Draaisma (Draaisma, 1979) voor de verschuiving richting (relatie) therapie en GGZ, ten koste van de aandacht voor 'eenvoudige' problemen: 'zoals het geven van informatie en advies, helpen gebruik te maken van bestaande voorzieningen, regelingen, bijstand, helpen (leren) invullen van formulieren, bemiddelen enzovoort'. Ook Van der Laan wijst in latere jaren veelvuldig op de teloorgang van de materiële hulp- en dienstverlening (Van der Laan, 1994). Hij laat zien dat er in de jaren tachtig een toename van het aantal materiële vragen in de registratie te signaleren is. Dit leidt echter niet tot een integrale benadering van immateriële en materiële problematiek op het niveau van de cliënt en cliënt-systemen, maar juist tot een differentiatie in organisaties en functionarissen in maatschappelijk werk.

Vanaf het moment dat het Algemeen Maatschappelijk Werk onder de welzijnswet valt, heeft ze benadrukt dat het zich afspeelt op het 'snijvlak van zorg en welzijn', hiermee aangevend dat het zich beschouwde als een schakel tussen de gezondheidszorg en het (bredere) welzijnswerk, waarbij het nadrukkelijk de bedoeling was én is, om welzijn vóór zorg te positioneren.

In 1999 typeerde Geert van der Laan, bijzonder hoogleraar grondslagen van maatschappelijk werk, het Algemeen Maatschappelijk Werk als volgt (VOG, 1999):

Positie	AMW is een voorziening op lokaal niveau die vanuit haar positie op het snijvlak van zorg en welzijn
Voor wie	vraaggericht werkt en voor iedereen bereikbaar, betaalbaar en beschikbaar is, maar die vooral de lager opgeleiden, de lager betaalden en de minderheden in onze samenleving bereikt
Voor wat	gericht is op de verwevenheid van materiële en immateriële problematiek in het functioneren van het individu in wisselwerking met zijn omgeving en
Met welke middelen	daartoe een aanpak hanteert in de vorm van een synthese van concrete hulp- en dienstverlening en procesmatige begeleiding, die uitgevoerd wordt in aansluiting bij de belevingswereld van de doelgroep en geformuleerd in de eigen taal van de cliënten
Met welk doel	met als oogmerk de cliënt te helpen de greep op diens eigen levensvoorwaarden te herstellen en te stimuleren om volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijk verkeer
Met wie	daarbij zorgdragend voor de continuïteit in de hulp en een goede afstemming met het aanbod van verwante voorzieningen
Hoe	volgens professionele eisen van zorgvuldigheid in het nemen van verantwoordelijkheid en het afleggen van verantwoording en met een signaleringsfunctie naar de maatschappij.

Tabel 2: Profiel van het AMW

Begin deze eeuw blijkt de visie van de sector veranderd. Het AMW is niet meer zondermeer een 'a-specifieke ondeelbare voorziening' (MO-groep, 2002). Naast een vrij toegankelijke eerstelijns voorziening, biedt het AMW ook 'specifieke diensten en projecten voor bepaalde groepen burgers en op specifieke vindplaatsen' (MO-groep, 2002, pag. 4). In genoemd visie document wordt het AMW een lokale basisvoorziening genoemd, die de professionele hulp van maatschappelijk werkers beschikbaar stelt voor hulp bij psychosociale problemen aan mensen in hun directe

leef- en woonomgeving. Het AMW is daarbij functioneel opgezet en flexibel georganiseerd. Hierbij wordt de brede, integrale benadering van psychosociale problematiek nog wel gehanteerd, maar er wordt wel van 'maatwerk in de regionale en lokale situatie' gesproken. De functies die de MO-groep onderscheidt zijn:

- 1 *Toegang verschaffen tot andere voorzieningen*
- 2 *Begeleiding / behandeling*
- 3 *Bemiddeling / belangenbehartiging*
- 4 *Ondersteuning*
- 5 *Dienstverlening en consultatie*
- 6 *Preventie*
- 7 *Signalering*

(MO-groep, 2002, pag.12)

Interessant in het kader van de Wmo is voorts de vaststelling door het SCP en NIZW (SCP, 2005), dat het AMW een dubbele opdracht heeft: aan de ene kant voorkomen dat burgers in 'zware' voorzieningen terechtkomen en aan de andere kant zorgdragen voor de opvang van 'uitbehandelde' cliënten uit dergelijke voorzieningen (reïntegratie en rehabilitatiefunctie). In het kader van (lokaal) welzijnsbeleid wordt het AMW geacht haar cliënten zodanig te activeren dat ze weer volwaardig gaan deelnemen aan het maatschappelijke verkeer. Het betreft cliënten die veelal in een sociaal isolement verkeren, soms ernstige schulden hebben en vaak ook een structureel laag inkomen. Daarnaast hebben velen psychische klachten en relatieproblemen.

Maatschappelijk werk in cijfers

Ondanks het feit dat maatschappelijk werk een sector binnen het brede welzijnswerk is waar uitgebreid wordt geregistreerd is het ondoenlijk een helder cijfermatig inzicht te geven van de omvang en betekenis van de sector. Dit heeft zowel te maken met de eerder genoemde versplintering, als met verschuivingen in het instrumentarium waarmee wordt geregistreerd, als ook met de fundamentele onwennigheid van professionals in de sociale sector om te registreren, te standaardiseren en te protocolliseren. Immers: iedere cliënt is uniek, en iedere handeling zou maatwerk zijn. Niettemin is er over het gebruik van maatschappelijk werk wel een en ander

bekend en is er wel enig inzicht in het aanbod aan voorzieningen en diensten dat door het Algemeen Maatschappelijk Werk wordt geleverd. Dat geldt niet, of in mindere mate, voor het aanbod van voorzieningen en diensten dat in andere verschijningsvormen van het maatschappelijk werk is verrat.

De cliënten van het maatschappelijk werk

Uit onderzoeken van het SCP over het bereik in doelgroepen ('Profijt van de overheid') blijkt sinds jaar en dag dat het algemeen maatschappelijk werk één van de voorzieningen is, waar burgers met een lage sociaal economische status (opleiding, werk, inkomen) een veel hoger beroep op doen dan burgers die er beter aan toe zijn. Uit de Madi-monitor²¹ blijkt dat het cliëntprofiel van het algemeen maatschappelijk werk stevig afwijkt van het gemiddelde in de Nederlandse bevolking. Uit tabel 3 blijkt dat de gezinssamenstelling anders is (meer alleenstaanden, meer eenoudergezinnen), er meer mensen met een uitkering van het amw gebruik maken, evenals burgers met een niet-westerse achtergrond.

Kenmerk	% AMW 2008	% Nederlandse bevolking	Opmerkingen
Ouder dan 60	11	21	
Jonger dan 20	15		toename
Vrouwen	66	51	
Alleenstaand	23	16	
Eenoudergezin	21	7	
Aandeel uitkering	32		toename
Niet westers allochtoon	14	11	

Tabel 3: Cliëntkenmerken AMW²²

²¹ Periodiek onderzoek onder de instellingen die (algemeen) maatschappelijk werk aanbieden, uitgevoerd door de branche-organisatie (MO-groep).

²² Bron: voorlopige publicatie Madi-Monitor 2008 (MO-groep, 2009).

De problematiek waarmee cliënten geholpen worden, bestaat voor een groot deel uit psycho-sociale problematiek (circa 70%). Dit percentage is al jaren redelijk stabiel. De dertig procent aan sociaal-materiële problemen betreft met name cliënten met problematische schulden. Ongeveer een vijfde van de cliënten kampt met meervoudige problematiek. Waarschijnlijk zal het aantal cliënten met verweven materiële en immateriële problemen de komende jaren sterk stijgen.

De instellingen voor Algemeen Maatschappelijk Werk

Door fusies daalt het aantal organisaties voor Algemeen Maatschappelijk Werk al enige jaren, evenals het aantal locaties. In 2001 worden nog 147 instellingen geteld, die gezamenlijk bijna 1200 gelocaliseerde voorzieningen aanbieden. In 2007 zijn er 119 instellingen op 898 locaties. Het aantal maatschappelijk werkers binnen de instellingen stijgt nog steeds. In 2001 is het aantal fulltime eenheden (fte) maatschappelijk werkers in dienst van organisaties die AMW aanbieden 2.389 (3.136 maatschappelijk werkers). In 2007 is het aantal fte's gegroeid tot 2660 (3.385 maatschappelijk werkers). De groei van het maatschappelijk werk lijkt deels veroorzaakt te worden door projectmatige financiering; maatschappelijk werk ten gunste van specifieke doelgroepen. De verhouding tussen het aantal uitvoerend maatschappelijk werkers en managers verschuift in deze periode eveneens ten gunste van de uitvoering. Zijn er in 2001 nog zeven uitvoerders op één leidinggevende, in 2007 zijn dit er twaalf.

Maatschappelijk werkers in overvloed?

Het tellen van de maatschappelijk werkers blijkt een ingewikkelde kwestie. Allereerst wreekt zich dat er geen algemeen aanvaarde definities van maatschappelijk werk en maatschappelijk werkers zijn. Daarnaast blijkt dat de functies van maatschappelijk werkers heel heterogeen zijn en dat de eisen die aan de functionarissen gesteld worden sterk van niveau verschillen.

In 1960 zijn er 2.700 opgeleide maatschappelijk werkers. De schatting van het Centraal Planbureau in de eerder genoemde publicatie (CPB, 1963) is dat er in 1970 zo'n 6.600 nodig zijn. Een deel van de voorziene groei bestaat uit de

vervanging van niet gediplomeerde krachten (vrijwilligers) door betaalde krachten²³; een ander deel is uiteraard te verklaren uit de bevolkingstoename. Hoewel het planbureau een flinke slag om de arm houdt wat betreft de voorspellingen, achten de betrokken partijen ze realistisch. Als verklaring voor het vervangen van vrijwilligers wordt onder andere een behoefte aan kwaliteitsverbetering genoemd.

Ondanks de bezuinigingen in latere jaren als gevolg van de economische recessie, is het aantal maatschappelijk werkers -ook in de jaren '80- gestaag gegroeid. De NVMW houdt op dit moment als -zeer ruwe- schatting het getal van 15.000 maatschappelijkwerkers aan (waarvan er ruim 4000 lid zijn van de beroepsvereniging). De NVMW verstaat onder maatschappelijk werkers zowel maatschappelijk werk afgestudeerden als andere sociaal agogen met een HBO die zich bezig houden met individuele hulpverlening aan de cliënt en zijn systeem. Wanneer we hierbij de afgestudeerden aan de later afgesplitste opleidingen als Sociaal Cultureel Werk, Sociaal Juridische Dienstverlening en Personeel en Arbeid bij optellen is het aantal nog veel groter. Ondanks het geweeeklaag in de sector over de bezuinigingen die sinds de hoogtijdagen van de jaren '60 - '70 over de sector afgeroepen zijn, is het aantal (breed geformuleerd) sociaal werkers dus bepaald niet afgenomen in de loop der tijd.

1.5 Het wezen van maatschappelijk werk

Het wezen van maatschappelijk werk is door de tijd heen niet heel sterk veranderd, zoals uit de verschillende gepresenteerde definities naar voren komt. De omvang van het domein van maatschappelijk werk is wel veranderd. In eerste instantie besloeg het vooral de armenzorg, de kindbescherming, het woningtoezicht en de opvang van paupers. Na de tweede wereldoorlog dijde het uit tot een terrein dat samenvattend aangeduid werd met de term 'welzijn'. Hieruit sprak een groot optimisme over wat maatschappelijk werk wel niet allemaal vermocht. Het welzijnsdomein is breed gebleven, maar het wordt tegenwoordig vooral getypeerd met de term 'sociale sector'. De professe maatschappelijk werk is zich daarbinnen gaan positioneren op 'het snijvlak van zorg en welzijn' om aan te geven dat ze een

²³ Uit een interviewcyclus die in het kader van het onderzoeksprogramma van het lectoraat wordt uitgevoerd, blijkt bijvoorbeeld dat een maatschappelijk werker die afstudeert begin jaren zestig een bonus van 900 gulden ontvangt van de overheid, bij een maandsalaris van 500 gulden.

verbindingsschakel wilde vormen tussen zorg en welzijn (en haar de toegang tot de zorg niet ontzegd mocht worden). Op dit moment is de betekenis van maatschappelijk werk als breed domein verdwenen. Ook de aanduiding welzijn was een lange tijd op zijn retour, maar lijkt de laatste tijd weer meer in zwang te komen. De term maatschappelijk werk wordt nu meestal op twee manieren gebruikt. Ten eerste in de betekenis van individuele, en op kleine groepen gerichte hulp- en dienstverlening die door maatschappelijk werkers op HBO-niveau uitgevoerd wordt. De tweede betekenis is meer omvattend: individuele en op kleine groepen gerichte hulp- en dienstverlening die zowel door maatschappelijk werkers op hbo- als op mbo-niveau (maatschappelijke dienstverlening) en door vrijwilligers uitgevoerd wordt.

Aanpassingsproblemen staan nog altijd centraal in maatschappelijk werk. In de woorden van Kamphuis gaat het dan om 'het binnen een bepaald cultuurpatroon zowel aanpassen van individuen en kleine groepen aan de maatschappelijke instituties, als het ten dele aanpassen van instituties aan de noden en behoeften van het individu en de kleine groep'. In het beroepsprofiel uit 2006 staat ongeveer hetzelfde maar in modernere bewoordingen: Het 'aanpassen van het individu' is nu: 'het bevorderen van participatie, autonomie en zelfredzaamheid van mensen'. En de 'maatschappelijke instituties' zijn vervangen door 'sociale en maatschappelijke verbanden'. Het 'aanpassen van het individu' is kerntaak 1 geworden. 'Het aanpassen van instituties', destijds in één adem genoemd met het aanpassen van het individu, valt nu onder signalering, collectieve belangenbehartiging en preventie. Dit is een deel van kerntaak 2 geworden: werken voor cliënten en potentiële cliënten. Het wezen van maatschappelijk werk maakt dat het altijd ter discussie zal blijven staan, omdat -zoals Van Doorn het zo mooi omschreef-, 'dit werk per definitie opereert in de spanningsverhouding tussen het individuele 'geval' en de samenleving, respectievelijk hun verbanden'. (Van Doorn, 1961, pag. 356)

1.6 Het wezen van de maatschappelijk werker

Nu het wezen van maatschappelijk werk duidelijk is, staan we stil bij de deskundigheid van de maatschappelijk werker. Waarom kan een maatschappelijk werker niet 'zomaar' vervangen worden door een andere (sociale) professional? In deze paragraaf wordt 'het wezen' van de maatschappelijk werker gekenschetst. De beroepsgroepspecifieke deskundigheid van de maatschappelijk werker is

daarbij de sleutel. Om dit te verhelderen is het nodig een uitstapje te maken naar verschillende modellen waarmee professionaliteit en specialisatie geduid kunnen worden²⁴.

Het eerste is het *additieve model* volgens welk professionals steeds meer kennis vergaren en waarbij ze deskundiger worden door hiermee te oefenen in de praktijk. Deskundiger betekent in deze opvatting dus: meer en beter. Het tweede model is het *differentiële model*. Een toename van expertise wordt dan niet per se gezocht in kwantitatieve zin, maar vooral in een kwalitatief proces waarbij 'andere deskundigheid' ontstaat. Die andere deskundigheid leidt ertoe dat bekwame professionals zich minder richten op theoretische kennis en het zonder meer overnemen van informatie uit leerboeken en richtlijnen, maar deze kennis verbinden met praktijkwijsheid. Hierdoor zouden andere redeneerprocessen en andere kennis vorm krijgen. Klinische kennis en boekenkennis raken verweven, waarbij nieuwe scripts ontstaan en boekenkennis niet meer voorschrijvend is in de praktijk.

Generalisten naast specialisten

De inzichten in deskundigheid en kennisverwerving zijn ook toepasbaar op de verhouding tussen de verschillende beroepsgroepen binnen de eerstelijns hulp- en dienstverlening. In het additieve model wordt een specialist voorgesteld als een generalist die zich gespecialiseerd heeft en die zodoende meer kennis en kunde heeft op een specifiek terrein binnen een domein. In het differentiële model wordt betoogd dat een generalist *andere* kennis heeft dan een specialist. Een generalist ziet andere cliënten en heeft een andere manier van informatieverzameling en verwerking en volgt andere scripts. Een zeer ervaren generalist is te typeren als een generalist-specialist, een expert in de breedte. Als we dat toepassen op het domein van de gezondheidszorg dan is de huisarts, met zijn deskundigheid in één domein, namelijk dat van de lichamelijke (en in mindere mate de geestelijke) gezondheid, te typeren als een domeingeneralist. Als het een ervaren huisarts is, is het een domeingeneralist-specialist. Domeingeneralist omdat hij binnen één domein, de gezondheidszorg, opereert waar hij alle deelterreinen bestrijkt; en specialist omdat hij daarin zijn eigen logica en scripts hanteert. Zo is een longarts,

²⁴ Zie hiervoor onder andere Giel Hutschemaekers (Hutschemaekers, 2010), die deze modellen gebruikt om de deskundigheid van de GGZ-psycholoog te duiden.

of een tandarts, een domeinspecialist en een ervaren longarts of tandarts is zelfs als een domeinspecialist-specialist te typeren.

Als we dit toepassen op de maatschappelijk werker dan is de maatschappelijk werker een niet-domeingebonden generalist, dat wil zeggen dat zijn domein veel breder is dan dat van een domeingebonden-generalist. Hij houdt zich bezig met het functioneren op alle leefgebieden en bestrijkt zo alle aspecten van het menselijk functioneren. Hij heeft in algemene zin verstand van allerlei (deel)domeinen: gezondheidszorg, recht, psychologie, pedagogie enzovoort. Een ervaren maatschappelijk werker is dan een niet-domeingebonden generalist-specialist²⁵ die naarmate hij meer ervaring heeft, steeds meer handelt vanuit eigen scripts en deskundigheid. Vanuit het additieve model geredeneerd is de maatschappelijk werker op elk van de domeinen, de *mindere* van een domeingebonden professional (huisarts, jurist, psycholoog). Vanuit het differentiële model echter heeft de maatschappelijk werker juist hele *andere deskundigheid* dan de vertegenwoordigers van domeingebonden professies. Doordat hij andere cliënten ziet dan de domeingebonden professies maakt hij andere inschattingen van de situatie van de cliënt en voert hij andere scripts uit, gebaseerd op kennis en ervaring van de brede context van de cliëntsituatie.

De deskundigheid van de maatschappelijk werker heeft op die manier een geheel eigen waarde naast die van de domeingebonden professies, die veel meer vanuit specifieke domeinkennis en deskundigheid kijken en oordelen. De specialist heeft op zijn specifieke terrein een hoop extra's toe te voegen omdat hij problemen veel diepgaander kan verklaren vanuit zijn eigen specifieke kennisdomein. Dat draagt een meerwaarde, maar ook een beperking in zich. Het kan leiden tot kokervisie: de domeinspecialist heeft de context, de andere mogelijk relevante verklaringen en oplossingen niet in het oog. De (algemeen) maatschappelijk werker, die juist die brede kijk heeft, is hierdoor bij uitstek geschikt voor het leggen van verbindingen

²⁵ Een maatschappelijk werker die binnen één domein werkt en daaraan gebonden specialistische scripts hanteert, is een domeingebonden specialist geworden en is geen maatschappelijk werker meer (bijv. schuldhulpverlener, psychotherapeut). Een maatschappelijk werker die binnen één domein breed blijft werken op vele leefgebieden en daarbij generalistische scripts hanteert is domeingebonden generalist en blijft maatschappelijk werker (ziekenhuis maatschappelijk werker, maatschappelijk werker binnen de schuldhulpverlener, GGZ agoog).

tussen problemen op de verschillende levensgebieden. Die generalistische kijk maakt de maatschappelijk werker dan ook bijzonder geschikt voor bijvoorbeeld de rol van casemanager. Hij kan belangeloos de verschillende perspectieven van de specialisten bij elkaar brengen, ze tegen elkaar afwegen en daar eigen scripts op loslaten vanuit het brede maatschappelijk werk perspectief. Zijn gebrek aan een eigen, aan één domeingebonden analysekader is op deze manier een kracht in plaats van een zwakte. De kunst is om tussen de verschillende specialistische analysekaders te schakelen, verbindingen tot stand te brengen en zo de cliënt te ondersteunen bij het kiezen van de best passende en minst ingrijpende interventie die helpt om de door de cliënt ervaren meest urgente en voor verandering vatbare problemen aan te pakken. Hier komt het idee van spaarzaamheid om de hoek kijken: meer doen met minder. In het licht van het bovenstaande kan het wezen van de (ervaren) maatschappelijk werker getypeerd worden door de aanduiding generalist(-specialist).

1.7 Oude Waarden

In dit hoofdstuk heb ik de grondslagen van maatschappelijk werk verkend om uit te komen bij de kernwaarden. In navolging van Ter Hoeven (1956), Gilbert en Specht (1986), en Van der Laan (1999) beantwoord ik een aantal vragen om die kern te omschrijven. Ik koppel deze kern aan de zeven waarden van maatschappelijk werk, zoals die in het wezen zijn neergelegd.

	De Kern	De Waarden
Wat	Maatschappelijk werk verleent (procesmatige) <i>hulp en diensten</i>	Dienstbaar en daadkrachtig
Wanneer	bij een <i>verwevenheid van materiële en immateriële problematiek</i>	Praktisch en in balans
Waarom	vanuit een <i>persoonlijk professionele betrokkenheid bij mensen</i>	Bezieling en vakmanschap
Van waaruit	en een brede, <i>niet domeingebonden generalistische positie</i>	Trots en onafhankelijk
Doel	om de <i>participatie, autonomie en zelfredzaamheid te versterken</i>	Verantwoordelijk en verbindend
Voor wie	van <i>individuen en kleine groepen in een kwetsbare positie</i>	Sober en solidair
Domein	binnen <i>sociale en maatschappelijke verbanden</i>	Nuttig en duurzaam

Tabel 4: De kern en de waarden van maatschappelijk werk

De kracht van maatschappelijk werk is om vanuit deze zeven kern/waarden nieuwe (en voortdurende) maatschappelijke vraagstukken tot een oplossing te brengen. Hiertoe herijkt ze op gezette momenten in de tijd haar taken en werkwijzen om ze aan te laten sluiten op de maatschappelijke vraagstukken van dat moment. Maar aan die waarden blijft het werk trouw.

In de hoofdstukken 2 en 3 sta ik uitgebreid stil bij het wat, wanneer en het hoe van maatschappelijk werk. Hoe laten deze 'oude waarden' zich vertalen in de huidige opdracht van maatschappelijk werk? En hoe verhouden ze zich tot de methodiek en de methoden?

2. De opdracht van maatschappelijk werk²⁶

2.1 De toekomst van een mooi verleden

In de titel van dit hoofdstuk is met opzet gekozen voor de opdracht ‘van’ maatschappelijk werk, en niet voor de opdracht ‘aan’ maatschappelijk werk. Het wezen van maatschappelijk werk wordt voor een belangrijk deel bepaald door aanpassingsinterventies, van de hulpzoekende aan zijn omgeving, maar ook van de (institutionele) omgeving aan de hulpzoekende. Maatschappelijk werk hoort in haar aard een actieve speler in het brede sociale speelveld te zijn, zo leerden we in het voorgaande hoofdstuk, en geen willoze speelbal van vluchtige trends of politiek-bestuurlijke sturingsinstrumenten. Zij zal zich altijd en onvermijdelijk moeten verhouden tot de maatschappelijke omstandigheden en contexten waarin zij opereert, maar houdt daarbinnen ook haar eigen professionele verantwoordelijkheden die in het wezen van maatschappelijk werk besloten liggen.

Dit hoofdstuk valt in drieën uiteen. In het eerste deel verkennen we de kansen, uitdagingen en obstakels die de beleidskaders (landelijk, lokaal) aanreikten en aanreiken. In het tweede deel schetsen we enkele trends die maatschappelijk werk in haar wezen raken. In de laatste concluderende paragraaf vertalen we deze naar de beroepspraktijken van maatschappelijk werk.

2.2 Bouwen aan een wankle basis

Van socialisatie naar participatie

In de jaren na de Tweede Wereldoorlog neemt de bemoeienis van het rijk met het welzijn van burgers gaandeweg een hoge vlucht. Dat geschiedt door een steeds ondoorgroenderlijker woud aan rijksregelingen. Hiermee wordt voor alle burgers, voor verschillende doelgroepen en verschillende niveaus van achterstand, voor stedelingen en plattelanders, een reeks aan voorzieningen ingericht en onderhouden. Principeel doel van deze voorzieningen is om deelname van alle burgers aan de samenleving mogelijk te maken, te socialiseren of, in latere termen, te laten participeren. In eerste instantie ingegeven door de zogenaamde industrialisatie-

²⁶ Met medewerking van Ard Sprinkhuizen.

politiek, krijgt het maatschappelijk opbouwwerk en gezins-gerichte maatschappelijk werk een stevige impuls. Economische ontwikkeling in achtergebleven gebieden (met name in het oosten van het land) moet gepaard gaan met een 'mentaliteitsomgeving, een breuk met de traditie, een openstelling voor nieuwe ideeën, een verhoging van het behoeftenpeil, materieel en cultureel.' (Michielse, 1980). Alle veranderingen die in rap tempo de samenleving overspoelen, leiden ook tot een grote bezorgdheid ten aanzien het gezinsleven. Onmaatschappelijkheid dreigt de kop op te steken en met name burgers op de lage sporten van de maatschappelijke ladder zouden moeilijk om kunnen gaan met de grote veranderingen in de samenleving. Er is voor het brede maatschappelijk werk een grote taak weggelegd. Het maatschappelijk opbouwwerk zou daarbij het beginsel van participatie moeten realiseren, namelijk 'het wekken van belangstelling voor de actieve deelneming van de burger aan het opsporen, formuleren en waar mogelijk oplossen van problemen in zijn samenleving', terwijl het *algemeen* maatschappelijk werk de 'eerste opvangs- en behandelingspost is voor relatiemoeilijkheden voor het individu met zijn directe omgeving'. Daarnaast worden er specifieke regelingen in het leven geroepen voor 'onmaatschappelijke gezinnen' (gespecialiseerd gezins- en wijkwerk), waarbij de gedepriveerde gezinnen, meestal onder begeleiding van een maatschappelijk werker, weer teruggedleid worden naar de reguliere samenleving. De opdracht van maatschappelijk werk is er met nadruk in gelegen individuen en gezinnen aan te passen aan de veranderende samenleving door het geven van informatie en advies, toeleiding naar voorzieningen en door hen te 'socialiseren'.

Van participatie naar emancipatie

Vanaf pakweg halverwege de jaren zestig, rond de invoering van de Algemene Bijstandswet, vindt er een langzame verschuiving plaats in de rijksregelingen. Het besef vat post (in de beroepspraktijk en de beleidspraktijk) dat het er niet alleen om gaat het individu aan te passen aan de veranderende samenleving, maar ook dat de instituties die oog hebben voor de individuen en groepen die in de knel komen, daarbij naar hun eigen rol kijken. Zo merkt de directeur van de sociale dienst in Arnhem in 1955 op, als het gaat over het gespecialiseerd gezins- en wijkwerk, dat 'onmaatschappelijke gezinnen die gerevalideerd zijn, (...) weer terug keren in een griebus, waardoor deze labiele gevallen weer struikelen' (Sprinkhuizen, 1996). Het 'opbouwwerk in bijzondere situaties' richt de aandacht in de jaren zeventig

meer op de maatschappelijke omstandigheden die armoede en (sociale) deprivatie zouden reproduceren. Veel rijksregelingen krijgen dan ook gaandeweg het karakter van een emancipatorisch instrumentarium. Maatschappelijk werk ontwikkelt zich in deze periode onder invloed van specifieke regelingen deels tot een werksoort waarin de nadruk komt te liggen op bewustwording en sociale actie. In de loop van de jaren zeventig groeit de onvrede met het stelsel van rijkssubsidieregelingen dat door het Ministerie van Cultuur, Recreatie en Maatschappelijk Werk over het land wordt uitgerold. Teken aan de wand is de Knelpuntennota²⁷ uit 1974, waarin wordt gehamerd op samenhang tussen verwante voorzieningen, de borging van toegankelijkheid, het democratische karakter van het aanbod (cliëntenparticipatie) en de flexibiliteit van de voorzieningestructuur om in te kunnen springen op actuele situaties en urgente maatschappelijke vraagstukken. Hierbij wordt benadrukt dat de vormgeving van maatschappelijk werk vooral zo decentraal mogelijk ontwikkeld zou moeten worden.

Van emancipatie naar planning

De Knelpuntennota leidt tot het wetsontwerp voor de Kaderwet Specifiek Welzijn en de installatie van de Harmonisatieraad Welzijnsbeleid. En tot een reeks 'proeftuinen' op lokaal niveau waar wordt geëxperimenteerd met democratische welzijnsplanning en het ontwikkelen van welzijnsbeleid op lokaal niveau. Dit leidt op lokaal niveau tot gekibbel en inspraakfestijnen, waar het steeds meer op individuele hulpverlening gerichte maatschappelijk werk zich in toenemende mate aan lijkt te onttrekken. Maatschappelijk werk vormt een bastion, waarbinnen zich vergelijkbare bewegingen voltrekken als binnen het welzijnswerk in brede zin. Dat lijkt zich deels te vertalen in vormen van groepsmaatschappelijk werk, zoals het VOS-werk (Vrouwen Oriënteren zich op de Samenleving) of bij de Maatschappelijke Advies en Informatie Centra (MAIC's). Maar ook in het individueel gericht maatschappelijk werk wordt, beïnvloedt door Herman Milikowski (Milikowski, 1961) en radicale nieuwe stromingen in de sociale pedagogiek, vooral de samenleving tot probleem verklaard. En niet het gezin of het individu dat zich in de nesten werkt. Althans dit lijkt het dominante beeld te zijn. Ondertussen voltrekt zich een stille evolutie, waarin het maatschappelijk werk zich steeds meer in de hoek van de psycho-therapeutische interventies nestelt, en de worteling in het materiële hulpbetoon definitief van zich af lijkt te

²⁷ Uitgebracht door en onder verantwoordelijkheid van de jonge socioloog Bram Peper

schudden. In dat kader vormt het (licht) professionele en methodische handelen eerder de leidraad, dan de sociale actie en de belangenbehartiging die in ander disciplines in het welzijnsdomein prevaleren. Het is ook het bastion van de spreekkamer waar maatschappelijk werk zich verschanst, als zij binnen de Welzijnswet geen opdracht meer lijkt te gaan krijgen om te voorzien in de ondersteuning van kwetsbaren en gedepriveerden.

Een wankel basis

In de jaren tachtig van de vorige eeuw, rond de invoering van de Kaderwet Specifiek Welzijn en de Welzijnswet doet maatschappelijk werk, vertegenwoordigd door allerhande lobby-organisaties (met Joint, de landelijke organisatie voor maatschappelijke dienstverlening, voorop) verwoede pogingen om als algemene basisvoorziening in de eerstelijnsgezondheidszorg in het wettelijk kader van de Wet Voorzieningen Gezondheidszorg opgenomen te worden. De wet heeft zelfs nog enige tijd de Wet Voorzieningen Gezondheidszorg en Maatschappelijke Dienstverlening geheten. Als alle stofwolken aan het eind van de jaren tachtig zijn opgetrokken, blijkt maatschappelijk werk als voorziening in de Welzijnswet te zijn opgenomen die in 1989 wordt ingevoerd (en was de Wet Voorzieningen Gezondheidszorg gesneuveld). Een wet die de verantwoordelijkheden voor de inrichting en inhoud van de voorzieningenstructuur bijna volledig decentraal bij de lokale overheid neerlegt. De middelen voor welzijn, en dus ook voor maatschappelijk werk, worden in het gemeentefonds gestort en het Rijk trekt zijn handen af van de bemoeienis met het welzijn van haar burgers. Maatschappelijk werk is dan geworden tot één van de voorzieningen die de gemeente kan aanbieden, en het ontbeert het zo begeerde wettelijk kader, waarin bijvoorbeeld ook waarborgen voor de professionaliteit verankerd liggen.

2.3 De Wmo: een nieuw fundament

Met de introductie van de Welzijnswet van 1989 heeft maatschappelijk werk zich in een soort beleidsluwte weten te nestelen. De discussies over de democratisering van het welzijnsbeleid in de jaren tachtig zijn langs het Algemeen Maatschappelijk Werk afgegleden, omdat het zich in de meeste gemeenten heeft weten te positioneren als flankerende eerstelijnsvoorziening voor psychosociale hulpverlening. Anders dan bij veel andere welzijnsdiensten en voorzieningen wordt

maatschappelijk werk als redelijk stabiele voorziening zonder al te veel controverses geplaatst in de basis van de sociale infrastructuur.

Met de introductie van de Wmo dienen zich voor maatschappelijk werk echter nieuwe uitdagingen aan. Anders dan de Welzijnswet, die slechts vaststelt dat gemeenten er goed aan zouden doen om voorzieningen voor burgers aan te bieden die het welzijn ten goede zouden komen, doet de Wmo inhoudelijk een ideologisch en moreel appèl op maatschappelijk werk. Daarmee is de Wmo bij uitstek toegesneden op het wezen van maatschappelijk werk, overeenkomstig met wat betoogd is in het hoofdstuk over het wezen van maatschappelijk werk, en wat hierna betoogd zal worden over het fundamentele mensbeeld dat ten grondslag ligt aan het methodisch werken in maatschappelijk werk. De Wmo daagt maatschappelijk werk uit zich weer actief in de samenleving te bewegen en zich niet langer te verschansen in de spreekkamer. In deze paragraaf beschrijven we die uitdaging die in de Wmo en daaraan gerelateerde wet en regelgeving voor maatschappelijk werk ingesloten is.

De aanleiding

De directe aanleiding van de Wmo ligt in de sterke kostenstijging van de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ). In de jaren voorafgaand aan de Wmo namen de aanvragen voor de AWBZ sterk toe en met de verwachte vergrijzing en ontgroening zouden de kosten op de lange termijn onbeheersbaar worden. De overheid zag in het overhevelen van budgetten van de landelijke overheid naar gemeenten een antwoord om deze kostenstijging in de zorg te beperken. Met de invoering van de Wmo is de overheidsverantwoordelijkheid voor zorgbehoevenden daarmee primair bij gemeenten komen te liggen. De gedachte hierachter is dat gemeenten hun burgers kennen en beter kunnen beoordelen of zorg(aan)vragen terecht zijn én met welke middelen, voorzieningen en menskracht aan deze vragen tegemoet kan worden gekomen. De invoering en uitvoering van de Wet Voorzieningen Gehandicapten door gemeenten had immers laten zien dat gemeenten hier, uiteindelijk, de goede vorm hebben weten te vinden. De gedachte achter de decentralisatie was natuurlijk ook, dat gemeenten uiteindelijk, juist doordat ze dicht op de burger zitten, een hoog kostenbewustzijn aan de dag zouden leggen, daarin opgezwept door de aanbestedingskoorts die aan de dag werd gelegd bij het

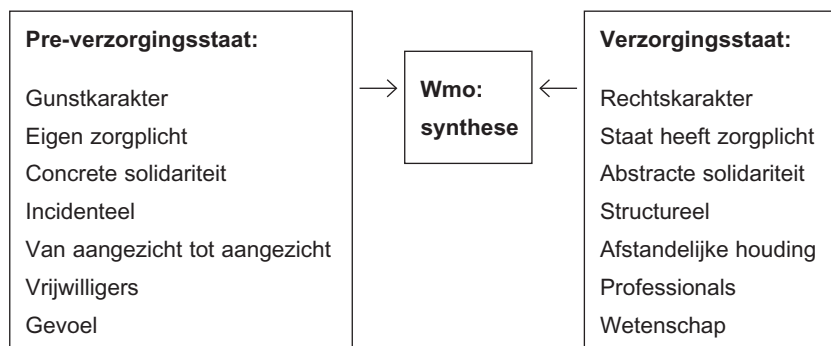
voorzien in diensten en voorzieningen die in het kader van de Wmo worden aangeboden.

De verzorgingsstaat heroverwogen

Er zit echter ook een meer principiële kant aan deze kostenbeheersing, en die reikt veel verder dan het voormalige AWBZ-deel rond de huishoudelijke verzorging of de zogenaamde pakketmaatregel waarmee de ondersteunende en activerende begeleiding uit de AWBZ wordt genomen. De indirecte aanleiding van de Wmo vindt zijn oorsprong in de herziening van de verzorgingsstaat. Al sinds de jaren zeventig is de vormgeving van de verzorgingsstaat permanent onderwerp van discussie en strijd (WRR, 2006). De laatste decennia zocht de overheid meer dan eens naar oplossingen om de stijgende kosten van de verzorgingstaat te beteugelen. De kenmerken van de Wmo zijn geworteld in eerdere discussies over de herziening van de verzorgingsstaat en pogen tegelijk een antwoord te bieden op de vraagstukken die voortkomen uit een veranderende samenleving. In termen die de WRR gebruikt: de herziening van de verzorgingsstaat voltrekt zich langs de lijn van een verschuiving van 'verzorgen en verzekeren' naar 'verheffen en verbinden'. De Wmo belichaamt een samenlevingsvisie waarin een krachtige sociale structuur (gemeenschap), zelfredzaamheid, maatschappelijke betrokkenheid en eigen verantwoordelijkheid de boventoon voeren²⁸. Tegelijkertijd echter, gaat zij uit van het neoliberale principe van de marktwerking in het overheidsbeleid. Bovenal doet de Wmo een beroep op burgers en middenveldpartijen in de civil society. Het denken hierover in termen van de verzorgingsstaat is door MOVISIE (Uyterlinde, 2007) uitgewerkt in het model van de Wmo-synthese. De auteurs grijpen hierbij terug op het werk van de socioloog De Swaan. In zijn boek *Zorg en de Staat* (De Swaan, 1989) behandelt De Swaan de rol van de staat als hoeder en beschermer van de moderne burger. Gedurende de inrichting van de naoorlogse verzorgingsstaat nam overheidszorg steeds meer de plaats in van onderling hulpbetoon. De Swaan betoogt dat dit ontstond uit een mechanisme én een besef dat mensen hun zorgen om te zorgen overdragen naar derden als arbeidsdeling dit toelaat, noodzakelijk maakt en als onderlinge solidariteit dit ontlokt. Allereerst op kleine, maar langzaam op steeds grotere schaal. Het model van de

²⁸ Zie regeerakkoord Kabinet Balkenende II (2003-2006). (Ministerie van Algemene Zaken, 2003).

Wmo-synthese zet het afstandelijke solidariteitsmodel dat De Swaan schetst, af tegen micro-inclusieve denken van voor de opkomst van de verzorgingsstaat. In deze benadering wordt de Wmo dus niet beschouwd als een wettelijk kader dat teruggrijpt op achterhaalde gemeenschapszin en omgangsvormen (zoals wel eens wordt beweerd), maar vormt de wet een synthese van moderne en traditionele uitgangspunten over zorg en solidariteit.



Schema 1: De Wmo-synthese. (Bron: Uyterlinde, Engbersen & Neefjes, 2007)

In die zin is de Wmo een wet die het wezen van maatschappelijk werk in het hart treft. Een wet die bij uitstek de kernwaarden sober, schakelen en solidair adresseert. Vanaf het begin van de opbouw van de verzorgingsstaat heeft het (algemeen) maatschappelijk werk zich in haar essentie laten en leren kennen als verbindingsofficier, als schakelkast tussen professionele instanties en burgers, tussen systeemwereld en leefwereld. De Wmo legt daarmee eindelijk een stevig fundament onder het professioneel handelen van frontlinieprofessionals in het algemeen en maatschappelijk werkers in het bijzonder.

Het bereik van de Wmo

Anders dan de Welzijnswet, die een pure voorzieningenwet was, is de Wmo gestoeld op inhoudelijke vertrekpunten over de sociale kwaliteit van de lokale samenleving en de betrokkenheid van alle burgers daarbij. Sinds het begin van de jaren negentig is steeds meer de nadruk komen te liggen op de formulering van een *lokaal* sociaal beleid, het beleid van en binnen een gemeente dat gericht is op het op een integrale wijze voorkomen en oplossen van sociale problemen (Engbersen

en Sprinkhuizen 1999). De overtuiging dat effectief sociaal beleid alleen kans van slagen heeft wanneer de krachten tussen verschillende werksoorten lokaal worden gebundeld en de inbreng en inzet van maatschappelijke organisaties van burgers wordt vergroot, is dus niet nieuw. De uitgangspunten die in de Wmo zijn geformuleerd kunnen daarom worden beschouwd als een voortzetting van het 'herstelwerk aan de sociale infrastructuur'²⁹. De Wmo benadrukt het integrale karakter van het lokaal sociaal beleid zelfs extra, getuige de enorme diversiteit van beleidsterreinen en arrangementen die binnen de Wmo-prestatievelden ondergebracht kunnen worden (Sprinkhuizen, 2008). Bovendien is de overheveling van het voormalige AWBZ-deel van de huishoudelijke verzorging naar de Wmo nadrukkelijk bedoeld om inspanningen op het terrein van informeel hulpbetoon, professionele zorg en welzijn met elkaar te verknopen. Al met al krijgt de Wmo in potentie daardoor een enorm bereik. Dit vindt zijn concrete uitwerking in de negen prestatievelden waarop de gemeenten beleid moeten voeren:

- 1 het bevorderen van de sociale samenhang in en leefbaarheid van dorpen, wijken en buurten;
- 2 op preventie gerichte ondersteuning bieden aan jongeren met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden;
- 3 het geven van informatie, advies en cliëntondersteuning;
- 4 het ondersteunen van mantelzorgers en vrijwilligers;
- 5 het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijke verkeer en van het zelfstandig functioneren van mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem;
- 6 het verlenen van voorzieningen aan mensen met een beperking of een chronisch psychisch probleem en van mensen met een psychosociaal probleem ten behoeve van het behoud van hun zelfstandig functioneren of hun deelname aan het maatschappelijk verkeer;
- 7 maatschappelijke opvang, waaronder vrouwenopvang en huiselijk geweld;
- 8 het bevorderen van openbare geestelijke gezondheidszorg, met uitzondering van het bieden van psychosociale hulp bij rampen;
- 9 het bevorderen van verslavingsbeleid.

²⁹ De term is van De Haan en Duyvendak (De Haan en Duyvendak, 2002).

In de wettekst wordt niet expliciet aangegeven welke beleidsterreinen tot het algemene maatschappelijke zorgbeleid van de gemeente behoren. Er is een grote gemeentelijke beleidsvrijheid om de prestatievelden die in de wet worden genoemd in te vullen. Gemeenten kunnen er dus voor kiezen om binnen het Wmo-budget bepaalde accenten te leggen. Dit impliceert wel dat zij bewust of onbewust inleveren op andere voorzieningen (RMO, 2006). Niettemin brengt de wet een aantal verplichtingen voor gemeenten met zich mee. Zo zijn gemeenten verplicht burgers te informeren, adviseren en te ondersteunen (loket, cliëntondersteuning) op het terrein van de Wmo en kunnen burgers en gemeenteraad het lokaal bestuur aanspreken op resultaten. Ook wordt van de gemeente verlangd dat zij de regie voert op het terrein van wonen, zorg en welzijn. De gemeente dient daarnaast ook alle burgers te betrekken bij het beleid (zowel in de voorbereiding als bij de implementatie). Dat geldt dus ook voor de moeilijk bereikbare groepen en individuen. Tot slot is de gemeente verantwoordelijk voor de invulling van lacunes: indien bijvoorbeeld onderdelen van het lokaal sociaal beleid niet door marktpartijen verzorgd kunnen worden, dient de gemeente zelf verantwoordelijkheid te nemen. Kortom: er wordt nogal wat gevraagd, zowel van de gemeente, als van de maatschappelijke ondernemingen, als van de burgers zelf.

De vraag aan maatschappelijk werk

Het is zeer waarschijnlijk dat de Wmo sluipenderwijs grote consequenties gaat hebben voor de positionering en bedrijfsvoering van organisaties in het speelveld van de sociale infrastructuur en voor maatschappelijk werk (Lub en Sprinkhuizen, 2007). De nadruk ligt meer nog dan voorheen op het vergroten van de zelfredzaamheid en het oplossen van problemen in eigen kring. Pas als mensen er zelf niet uitkomen is professionele hulp- en dienstverlening aan de orde. De wet veronderstelt dat mensen te gemakkelijk een beroep doen op hulp- en dienstverlening en dat ze meer gebruik moeten en kunnen maken van de eigen mogelijkheden en die in hun directe omgeving. Enerzijds door allerlei diensten zelf in te kopen en anderzijds door meer onderlinge betrokkenheid en zorgverlening en zo de mogelijkheden van een civil society beter te benutten. Door critici wordt benadrukt dat de insteek van de overheid een cultuuromslag vraagt van haar burgers die niet een, twee, drie gerealiseerd is. De maatschappij is individualistischer geworden en ondersteunende netwerken van familie en vrienden zijn verspreid geraakt over

grotere geografische gebieden. Daar komt bij dat het nog maar de vraag is of het realistisch is om erop te rekenen dat mensen tijd over hebben om vrijwillige inzet te plegen en zo een steentje bij te dragen aan de kwaliteit van leven van derden, temeer als we ons realiseren dat de hoeveelheid vrijwilligerswerk die door mensen geleverd wordt in de afgelopen decennia onverminderd hoog is, en zelfs tot de hoogste in Europa behoort (SCP, 2008).

Voor de doelgroepen van maatschappelijk werk, zoals mensen met een lage sociaal economische status, kan deze grote nadruk op zelfredzaamheid de toegankelijkheid en het tijdig inschakelen van maatschappelijk werk, bemoeilijken. Niet iedereen heeft immers de financiële mogelijkheden, het netwerk en de praktische en sociale vaardigheden om zijn omgeving te mobiliseren. Te zeer rekenen op de eigen kracht en de zelfredzaamheid van kwetsbare personen en hun sociale netwerk zou ook een averechts effect kunnen hebben. De drempel om hulp te vragen wordt wel verhoogd en het terugwerpen op het eigen netwerk kan tot gevolg hebben dat problemen zich gaan stapelen en mensen pas terugkomen als het water ze aan de lippen staat. Toegenomen complexiteit maakt het dan alleen maar ingewikkelder om problemen op te lossen en weer dragelijk te maken - als het al niet te laat is en een drama zich voltrokken heeft (denk aan allerlei stille gezinsdrama's, 'onverwachte' suicides, eenzame drinkers die verloederen en 'zorgwekkende zorgmijders' worden; een oudere die wekenlang dood in huis ligt, enzovoort). Dit is uiteraard niet de bedoeling van de Wmo, maar het kan wel het neveneffect zijn³⁰. Verstandiger lijkt het om juist vroeg in te grijpen en daarbij in te zetten op lichte interventies. Dit zijn interventies dicht tegen de leefwereld van cliënten aan, met inzet van het eigen netwerk en vrijwilligers en met een logische afstemming met collectieve arrangementen op wijk- en buurniveau. Dit vraagt een andere houding van maatschappelijk werkers dan voorheen. Veel meer komt de nadruk te liggen op - vroegtijdige - samenwerking met personen uit het sociale netwerk om cliënten heen. Mensen aanmoedigen om een buurvrouw te vragen hen ergens mee te helpen, of een -in de buurt wonende zoon of dochter- uit te nodigen om mee te denken over ondersteuning van het functioneren van hun ouder(s).

³⁰ Vergelijk het betoog van Margo Trappenburg in NRC-handelsblad van 27 september 2009: iedereen laten meedoen in de maatschappij: sociale gedachte, asociale uitwerking (Trappenburg, 2009).

Oplossingen moeten meer dan voorheen gezocht en gevonden worden in het samenwerken en samenleven met de mensen om cliënten heen, met gebruikmaking van collectieve voorzieningen en burgerinitiatief. Methodiekontwikkeling zal daarbij onder meer gericht moeten zijn op inschakelen van en werken met vrijwilligers in de wijk; inschakelen van en werken met het eigen netwerk van de cliënt en samenwerking met sociale professionals van andere collectieve voorzieningen in de buurt en wijk. Maatschappelijk werkers kunnen dit -minder dan de voorgaande decennia- vanachter hun bureau regelen en doen. Samenwerken werkt het beste als betrokkenen elkaar kennen of tenminste ontmoet hebben, als ze weten waarvoor ze bij elkaar terecht kunnen en als ze elkaar vertrouwen (Mercken, 2006). Dat geldt niet alleen voor het samenwerken met en in professionele netwerken maar ook voor samenwerken met netwerken van vrijwilligers en voor het samenwerken met sociale netwerken rondom cliënten. Van de maatschappelijk werkers worden in deze tijd meer dan voorheen 'opbouwwerkachtige competenties' gevraagd. Ze moeten in staat zijn (wildvreemde) mensen aan te spreken en aan zich te binden; ze moeten veel vaker de spreekkamer uit en 'er op af' om contacten te leggen; ze moeten doortastend en handelend optreden en maat- en mensenwerk leveren; ze moeten kunnen samenwerken met andere professionals, vrijwilligers en sociale netwerken van cliënten die vaak een andere taal spreken en andere beroepsmatige en normatieve opvattingen hanteren.

Ten slotte wordt van maatschappelijk werk ook veel meer gevraagd om duidelijk te maken dat hetgeen zij doet ook zoden aan de dijk zet. De vraag naar transparantie van resultaten wordt steeds sterker. Het gaat daarbij niet meer om 'productie' of 'output' (dat wil zeggen het aantal cliënten dat wordt bereikt), maar om de maatschappelijke effecten ('outcomes') die worden bewerkstelligd. In de Wmo zijn expliciet voorwaarden opgenomen om horizontaal verantwoording af te leggen³¹ over geleverde inspanningen binnen de prestatievelden. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport stuurt binnen het kader van de Wmo ook op het

³¹ Horizontaal verantwoording afleggen impliceert dat maatschappelijke organisaties, burgers en gemeente onderling afspreken welke resultaten zullen worden geboekt op sociaal-maatschappelijk terrein, en welke inspanningen daartoe door de partijen worden geleverd. Hierover wordt dan periodiek rekenschap tegenover elkaar afgelegd (Meindersma, 2004; Sprinkhuizen, 2008). Horizontaal staat hier tegenover de verticale verantwoordingssystematiek tussen gemeenten en Rijk, zoals gebruikelijk in veel wetgevende kaders is vastgelegd.

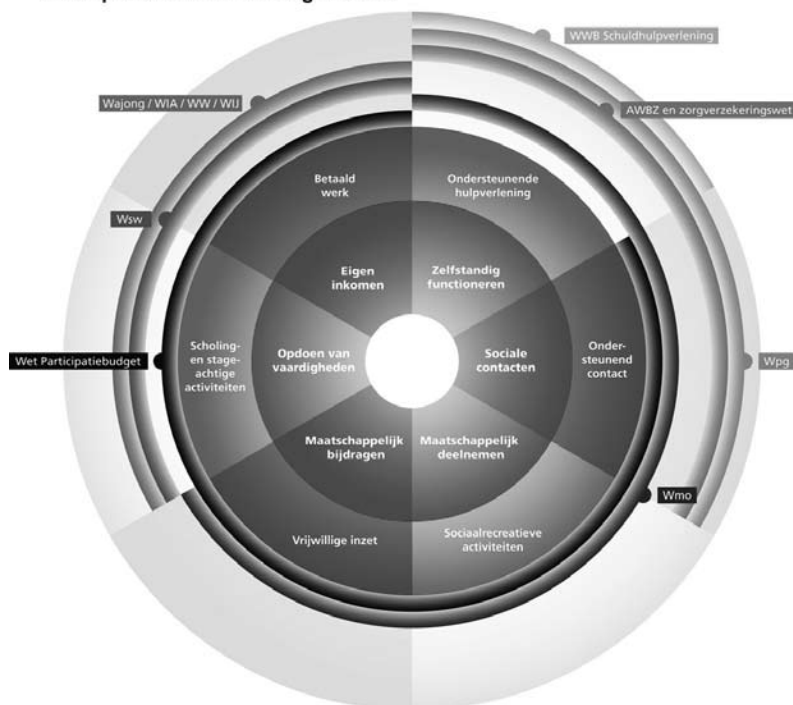
ontwikkelen van bewijsgestuurde praktijken of effectieve interventies in de uitvoering en beleid van instellingen en gemeenten middels een meerjarig stimuleringsprogramma (Beter in Meedoen, VWS, 2008)). Met dit stimuleringsprogramma wordt beoogd dat maatschappelijke organisaties nadrukkelijker kijken naar de effectiviteit van de door hen ingezette interventies en methoden. Daaraan wordt dan ook expliciet de versterking van professionele competenties gekoppeld om die methoden ook daadwerkelijk adequaat uit te kunnen voeren. Het is vooralsnog de vraag of deze landelijk aangestuurde interventie ook daadwerkelijk de lokale praktijken in de frontlinie zal bereiken. Het gevaar is aanwezig dat het stimuleringsprogramma, ondanks alle goede bedoelingen, blijft steken in de leemlagen van technocratische verantwoordingssystematieken die worden opgeworpen tussen instellingen die maatschappelijk werk aanbieden en hun financiers. En dat het binnen (a)mw-organisaties een discours blijft dat zich op het niveau van het management afspeelt, zonder dat het doordringt tot de beroepspraktijk (Scholte en Sprinkhuizen, 2009).

2.4 Meer dan de Wmo

Maatschappelijk werk verhoudt zich echter lang niet alleen tot de beleidskaders zoals die door de Wmo worden aangereikt. Ook andere beleidskaders en regelingen binnen het brede sociale domein krijgen in toenemende mate een decentraal karakter. Dat betreft dan met name de impulsen die met participatie van burgers te maken hebben. Waar sinds de invoering van de bijstandswet in 1965 een ontvlechting heeft plaats gevonden tussen beleid dat gericht was op materiële noden, inkomensverwerving en inkomensgarantie via de gemeentelijke sociale diensten, wordt er in toenemende mate gestuurd op het weer vervlechten van materiële en immateriële bestaansvoorwaarden. Hiervan getuigen de experimenten om Wmo en de Wet Werk en Bijstand, de Wet Werk en Inkomen en andere op participatie gerichte kaders (zoals de Wet Participatiebudget) met elkaar te verbinden in één loket. Hiermee komen er meer kansen vrij om materiële en immateriële hulp- en dienstverlening in samenhang aan te bieden vanuit maatschappelijk werk, en vanuit sociale diensten. Om de vervlechting van de verschillende beleids- en wettelijke kaders in beeld te brengen is het zogenaamde participatiewiel ontwikkeld (Verschelling, Van Houten en Brink, 2009), waaruit duidelijk wordt dat het versterken van participatie en zelfredzaamheid zowel

betrekking heeft op sociale als op economisch levensdomeinen (sociaal én economisch kapitaal).

Participatiewiel: samenhang in beeld



Figuur 1: Het Participatiewiel (Verschelling, Van Houten en Brink, 2009).

Uit het beeld wordt duidelijk dat de verschillende doelen die in de binnenste cirkel zijn weergegeven (maatschappelijk bijdragen, opdoen vaardigheden, verwerven eigen inkomen, zelfstandig functioneren, sociale contacten, maatschappelijk deelnemen) zich verbinden met samenhangende en overlappende beleidskaders. Maatschappelijk werk kan, vanuit het generalistisch perspectief, bij uitstek als verbindingsofficier tussen de verschillende doelen en beleidskaders de dwarsverbanden aanbrengen.

2.5 De sociale kwestie hernomen

Maatschappelijk werk verhoudt zich niet alleen tot de wettelijke (en de beleids) kaders die worden aangereikt, maar ook tot een aantal belangrijke maatschappelijke trends en ontwikkelingen. Net als na de Tweede Wereldoorlog de industrialisatie-politiek en daaruit voortvloeiende veranderingen in de (lokale) samenleving tal van 'sociale quaesties' agendeerden (onmaatschappelijkheidsbestrijding, het lenigen van armoede), is er ook nu een aantal belangrijke trends en ontwikkelingen die de agenda van maatschappelijk werk, zowel beleidsmatig als in de uitvoering, sterk (zullen) beïnvloeden en die maatschappelijk werk ook pro-actief zal (moeten) adresseren, namelijk nieuwe kwesties rond armoede, integratie en sociaal isolement. Drie kwesties die ook het wezen van maatschappelijk werk raken en die direct te maken hebben met participatie, zelfredzaamheid en de autonomie van de cliënt en het cliëntsysteem. Drie trends ook waarin de kracht van maatschappelijk werk, namelijk het beschouwen en handelen vanuit een integraal perspectief, bij uitstek van pas komt. We lopen de kwesties kort langs.

Armoede

Uit onderzoek weten we dat 'werk', 'woning en woonomgeving', en 'geld', tot de belangrijkste aspecten van de welzijnsbeleving van mensen behoren³². In tijden van crisis staan die onder druk. Banen vervallen waardoor mensen werkloos worden en hun inkomen daalt. Hierdoor kan het lastig worden om de eigen woning/huur te blijven betalen. Zeker als een periode van werkloosheid langer duurt, kan dit grote gevolgen hebben voor de omstandigheden waaronder mensen leven. Mensen die al in armoede leefden voor de crisis, zien de kansen verdampen om hier nog uit te komen. Echter, aan armoedeproblematiek kleven niet alleen sociaal-maatschappelijke factoren als gevolg van een economische crisis. Er zitten ook psychologische en samenlevingsaspecten aan die wel degelijk vanuit beleid en hulpverlening te beïnvloeden zijn. In deze paragraaf staan we hierbij stil.³³ Vervolgens kijken we wat in de huidige tijd maatschappelijk werk met armoedeproblematiek aan moet.

³² Onder andere Hortulanus, Liem en Sprinkhuizen, 1992; Zie ook de trendrapportages over de staat van het land die het Sociaal en Cultureel Planbureau met enige regelmaat laat verschijnen.

³³ Hierbij verwijzen we ondermeer naar het theoretisch kader dat Tine van Regenmortel geschetst heeft (Van Regenmortel, 2008).

De kwetsbaarheid van mensen in armoede

Maatschappelijk kwetsbare mensen hebben minder opleiding, slechtere woonomstandigheden, zijn vaker werkloos, hebben minder geld, participeren minder in de maatschappij, zijn afhankelijk van instituties en lopen meer risico op gezondheidsproblemen, sociale problemen en psychische problemen. Over het algemeen genomen zijn ze gevoeliger voor sociale uitsluiting, minder weerbaar en hebben ze minder veerkracht. In de literatuur zijn vele doelgroepen te vinden die in meer of mindere mate aan deze kenmerken voldoen. Mensen in armoede, uiteraard ook weer een divers samengestelde groep, vormen één van deze doelgroepen. In een theorie over maatschappelijke kwetsbaarheid laat Tine Van Regenmortel (Van Regenmortel, 2008) zien dat mensen in achterstandsituaties steeds opnieuw gekwetst kunnen worden waardoor hun weerbaarheid verder afneemt en ze minder profiteren van de kansen die er zijn:

De kern van de theorie is dat een cumulatie van negatieve ervaringen met maatschappelijke instellingen (voornamelijk de school) leidt tot geringe sociale binding en een ongunstig maatschappelijk perspectief. Deze ervaringen krijgen een psychologische impact doordat ze aanleiding geven tot specifieke sociaal-psychologische copingmechanismen en psychologische 'kenmerken', waarin het risico schuilt op intensievere uitsluiting.

(Van Regenmortel, 2008)

Armoede is dus het gevolg van de inrichting van de samenleving op economisch, sociaal en cultureel vlak (macro), van de manier waarop gemeenschappen en organisaties functioneren (meso) en van de manier waarop individuen betekenis geven aan die maatschappelijke processen (micro). Dit uit zich in multi-complexe problematiek, en op het individuele en betrekkningsniveau in gevoelens van machteloosheid, wantrouwen en verstoorde communicatie. Vaak ervaren hulpverleners dan ook onmacht wanneer ze werken met deze doelgroep: botsende leefwerelden, verschillende omgangsvormen en een andere kijk op de aanpak van problemen. Het 'empowermentparadigma' kan dan invulling geven aan het beleid en de hulpverlening aan sociaal kwetsbare groepen. Armoede en de spiraal van hierbij behorende negatieve gevolgen moet verbroken worden en om dat te bereiken pleit Van Regenmortel voor een krachtgerichte zorg. Een krachtgerichte

zorg hanteert methoden die uitgaan van een positieve basishouding en passende participatie. Zij moeten mensen hoop geven en het vertrouwen uitstralen dat er iets te veranderen valt. Hulpverleners moeten hierbij zowel invoegen als toevoegen. Dat betekent dat ze zich op het niveau van de relatie gelijkwaardig opstellen, maar dat ze op inhoudelijk niveau iets toevoegen; zij zijn tenslotte de deskundigen.

Sociaal isolement

Het belang van goed functionerende sociale netwerken en betekenisvolle relaties wordt in toenemende mate cruciaal in het maatschappelijk functioneren. Niet uitsluitend uit overwegingen van persoonlijk welzijn, maar als belangrijke voorwaarde voor maatschappelijke participatie. Informele solidariteit is niet vanzelfsprekend meer aanwezig, maar moet worden georganiseerd. Zorgelijk is de constatering dat juist degenen die niet over een informeel steunnetwerk beschikken, onvoldoende gebruik maken of onvoldoende geholpen zijn met de formele professionele steun, terwijl de sociaal weerbaren zowel over formele als informele steun blijken te beschikken.³⁴ Het gaat hier om een nieuwe vorm van sociale ongelijkheid die enerzijds tegemoet moet worden getreden met meer preventieve maatregelen die bijvoorbeeld de sociale competenties van mensen vergroten. Anderzijds is het noodzakelijk de signalering van de behoefte aan hulp en steun bij sociaal geïsoleerden te verbeteren en zo nodig gerichte ondersteuning te geven. Hierin zullen maatschappelijk werk en voorzieningen in de professionele sociale infrastructuur en in de civil society zich schouder aan schouder voor in moeten zetten. Deze nieuwe kwetsbaarheid treft ook individuen die al een grote afstand tot de arbeidsmarkt hebben, of zich met beperkingen op fysiek en geestelijk vlak in de samenleving moeten bewegen. Maatschappelijk werk moet bijzonder alert zijn op empowerment van juist deze individuen en de omringende steunnetwerken.

Verkleuring

De tijd dat we aan de hand van enkele kenmerken (religiositeit, soort werk) konden uittekenen hoe iemands leven in elkaar steekt hebben we lang achter ons gelaten. Er komen steeds meer complexe categorisering in de plaats om op basis van groepskenmerken te duiden met wie we in beleid of uitvoering te maken zouden

³⁴ Zie de studies van Hortalanus en Machielse (Hortalanus, Machielse en Meeuwesen (2003); Machielse (2006).

kunnen hebben. De leefstijlcategorieën van onderzoeksbureau Motivaction (kosmopolieten, nieuwe conservatieven, moderne burgerij enzovoort) zijn een goed voorbeeld. Maar ook binnen de hiervoor genoemde thema's zijn dergelijke categorisering in gebruik. Zo onderscheidt het SCP (SCP, 2008) in navolging van onder meer Engbersen (Engbersen, 1990) de werkgeoriënteerden, de maatschappelijk betrokkenen, de alternatieve zingeverers en de retraitsen onder de werklozen. En in de Rotterdamse projecten rond sociaal isolement worden zelfredzamen, afhankelijkken, eenzamen, buitenstaanders en hoopvollen onderscheiden (SMDC, 2007). Een categorisering die vooralsnog betekenisvol lijkt te zijn is die langs etnische scheidslijnen. Culturele diversiteit lijkt in ieder geval op twee wijzen zijn beslag te krijgen die relevant zijn voor het werkgebied van maatschappelijk werk. In de eerste plaats heeft de hierboven benoemde armoedeproblematiek en sociaal isolement 'een kleurtje'. Nederlanders van allochtone afkomst zullen eerder werkloos worden, als starter op de arbeidsmarkt moeilijker aan een baan komen, in het onderwijs moeilijker aan een stageplaats. Indachtig één van de centrale opdrachten van maatschappelijk werk zal hier moeten worden gezocht naar oplossingen die zowel aanpassingen van het individu als aanpassingen van maatschappelijke instituties vragen. Dit impliceert moreel handelen in het maatschappelijke domein, en niet alleen in de spreekkamer. Ook sociaal isolement verkleurt deels, maar dan op een ander terrein. Hier gaat het bijvoorbeeld om allochtone individuen (nieuwkomers) die niet of nauwelijks zijn ingeburgerd (de Nederlandse taal en cultuur niet machtig zijn) of door zeden en gewoonten zich niet in de Nederlandse samenleving kunnen, willen of mogen begeven. In de tweede plaats verkleurt de samenleving ook op een andere wijze, zij lijkt minder in grijstinten en meer in zwart-wit te worden gedefinieerd, waarbij met name de standpunten die op de rechterpool worden ingenomen over de positie van etnische groepen in de samenleving tot polarisatie en vervreemding van groepen onderling en vervreemding van de samenleving zelf leiden (anomie). Ook deze problematiek vertaalt zich in de spreekkamer van de maatschappelijk werker en in de buurt als spreekkamer van maatschappelijk werk.

Materiële hulp- en dienstverlening bij sociaal kwetsbare mensen

Het aandachtsveld 'materiële hulp- en dienstverlening' van dit lectoraat is uitermate actueel sinds het uitbreken van de kredietcrisis in de zomer van 2008. De kracht

van maatschappelijk werk zit van oudsher in het verbinden van materiële en immateriële interventies; het verbinden van de verschillende werksoorten, organisaties en disciplines; het vermogen te communiceren met moeilijk bereikbare groepen (zie bijvoorbeeld s'Jacobs, 1997). De competenties van maatschappelijk werkers zijn bij uitstek van belang wanneer het 'moeilijke' doelgroepen betreft: mensen die psychische of verstandelijke handicaps of beperkingen hebben; mensen die als lastig in gedrag of communicatie worden ervaren, mensen met een stipje. We hebben drie kwesties aangeduid waar deze kwetsbaarheid zich manifest zal aandienen. Laat maatschappelijk werk bij het aanpakken daarvan vooral trouw blijven aan de kernwaarden en de oplossingen blijven zoeken in de grijstinten.

2.6 Maatschappelijk werk doet mee

In het kader van de Wmo zijn participatiedoelen hoog op de agenda gekomen. Participatie houdt in dat iedereen het recht -en ook de plicht- heeft om deel te nemen aan de samenleving. Van mensen wordt, met andere woorden, verwacht dat zij meedoen, meehelpen en meedenken in de samenleving (Mootz en Verhagen 2007). Meedoen gaat over scholing, arbeid, en zinvolle dagbesteding. Meehelpen betreft betrokkenheid bij elkaar en het tonen van maatschappelijk inzet. Bij meedenken gaat het om participatie op beleidsniveau: burgers bepalen mee wat er moet gebeuren door beleid te evalueren en door mee te denken over de ontwikkelingen in allerlei participatieplatforms. Onder de Wmo is er tevens een verschuiving van de verantwoordelijkheden; de overheid creëert de randvoorwaarden voor participatie. Dat houdt in dat de overheid zorgt voor (fysiek) toegankelijke voorzieningen, voldoende participatiemogelijkheden voor haar burgers en professionele ondersteuning daar waar mensen er zonder deze hulp niet uitkomen. De precieze invulling moet met behulp van interactieve beleidsvorming vastgesteld worden. Echter meer dan voorheen zijn burgers zelf verantwoordelijk dat ze ook daadwerkelijk participeren. Er wordt een actieve houding verwacht waarbij mensen zelf op zoek gaan naar ondersteuning als ze belemmeringen ervaren om te participeren. Professionele hulp is er alleen voor (individuele) problemen waar mensen zelf niet uitkomen, ook niet met inzet van hun eigen netwerk.

Met de Wmo is de sociale sector weer meer, en op een positieve manier in de belangstelling gekomen. Er zijn volop mogelijkheden voor sociale professionals om

bij te dragen in het kader van de Wmo. Ook voor maatschappelijk werk geldt dit, zeker voor het Algemeen Maatschappelijk Werk dat door de gemeente wordt gefinancierd uit Wmo-gelden. Toch is er wel een aantal subtiele verschillen met hoe het voorheen was.

De individuele hulp- en dienstverlening, zoals die van het AMW, wordt als het ware meer naar achteren geplaatst: mensen moeten eerst zien dat ze zelf hun problemen oplossen en hun situatie verbeteren, en pas dan komt de overheidsgefinancierde hulp- en dienstverlening in beeld. Individuele hulp- en dienstverlening blijven belangrijk maar het accent komt meer te liggen op zelfredzaamheid van het individu en op het oplossen van problemen in eigen kring, al dan niet met inzet van vrijwilligers. Deze participatiedoelstelling impliceert dat het autonomie-begrip uit de jaren tachtig zal moeten worden ingeruild voor een autonomiebegrip waarin ook de verhouding tot de ander (in brede zin) tot zijn recht komt (Klaase, 2009). Maatschappelijk werk zal meer dan voorheen in moeten zetten op het informeren en toerusten van cliëntsystemen om -in de toekomst- hun eigen problemen op te lossen. Dit vraagt gedeeltelijk andere strategieën van maatschappelijk werkers, waarbij niet alleen het opbouwen en inzetten van een netwerk van familie, bekenden en vrijwilligers om de cliënt heen onderdeel uitmaken. Ook de straat en de buurt of wijk maken onderdeel uit van de oplossingsstrategieën, waarbij de inzet van collectieve arrangementen voor welzijn in toenemende mate een onderdeel uit zullen gaan maken van de hulp- en dienstverlening die maatschappelijk werk biedt.

De Wmo vraagt om een andere, meer op participatie en preventie van sociale uitsluiting gerichte hulp- en dienstverlening dan de wettelijke kaders die hiervoor golden. De verantwoordelijkheden voor dit 'meedoen' liggen bij de mensen zelf. Van hen wordt een actieve houding verwacht en pas als meedoen niet lukt en zij de steun daarvoor niet in hun eigen sociale netwerk of buurt kunnen vinden, dan komen professionele hulp- en dienstverleners in beeld. De rol van hulpverleners verandert daarmee ook. Zij zullen zich meer dan voorheen richten op activering en ondersteuning bij het 'zelf doen'. De focus moet primair op de cliënt in zijn context liggen, op het ondersteunen van de zelfredzaamheid en het voeren van de eigen regie. Wat betekent dit in het kader van de kredietcrisis, met toenemende

werkloosheid en groeiende financiële problemen? Op Europees niveau wordt al gesproken van 'nieuwe kwetsbaren', de middenklassers die voorheen buiten de gevarenzone voor armoede waren, maar die nu door de kredietcrisis in moeilijkheden komen doordat ze niet meer aan betalingsverplichtingen kunnen voldoen. En wat te denken van de twintigers en dertigers die nooit schaarste meegemaakt hebben, gewoon zijn de trend in luxeartikelen te volgen en niet gewend zijn elke euro om te keren? Wat is de rol en de taak daarbij van maatschappelijk werkveld en van de maatschappelijk werkers? En hoe kan ze zich teweer stellen in de tegen het gegeven dat economische crises meestal gevolgd worden door bezuinigingen op de welzijnssector, in de wetenschap dat juist in die tijden kwetsbare groepen het eerst de klos zijn en om extra zorg vragen.

Kortom, de kaders die met de Wmo en belendend beleid en regelgeving worden geboden, bieden maatschappelijk werk meer dan voorheen een framework waarbinnen het professioneel handelen tot zijn recht komt. Maatschappelijk werk zal het verschil moeten gaan maken door te verbinden en te schakelen. Tussen het individu en zijn omgeving, tussen materieel en immaterieel, tussen collectieve arrangementen en individuele hulpverlening, tussen preventie en interventie, tussen zelfsturing en paternalisme. De Wmo spreekt maatschappelijk werk aan op haar wezen. Het heeft geen zin meer om weg te duiken in de spreekkamer. Hoogste tijd dat maatschappelijk werk weer zichtbaar wordt.

3. De methoden van maatschappelijk werk

3.1 Inleiding

Als er over de inhoud van maatschappelijk werk wordt gesproken, valt al snel de term 'methodisch werken'. Methodisch werken heeft twee betekenissen die in elkaars verlengde liggen (Van Lieshout, 1992). De eerste is dat er volgens de elementaire logica van de probleemoplossingcyclus³⁵ gehandeld wordt. Dit houdt in: informatie verzamelen, interpreteren en hypothesen bedenken, een oplossing kiezen en deze uitvoeren, tussentijds evalueren om te zien of het doel binnen bereik komt³⁶. Waar nodig wordt deze cyclus meermalen doorlopen, totdat een bevredigende oplossing is bereikt. In de tweede betekenis is methodisch werken meer ingevuld. Er wordt gewerkt volgens een welomschreven methode, waarbij gespecificeerd is bij welke (soorten) problemen welke (soorten) handelingen verricht moeten worden. Het ontwerpproces waarbij methoden systematisch afgeleid worden van theorieën en referentiekaders noemen we 'methodiekontwikkeling'.

Pijler van het handelen

Methodisch werken in maatschappelijk werk is van oudsher verbonden met achterliggende theorieën en (ideologisch verankerde) referentiekaders³⁷ die een verklaringsmodel bieden dat aangeeft waarom er op een bepaalde wijze gehandeld moet worden om een gewenst resultaat te bereiken. Methodische principes vloeien vaak direct voort uit ethische principes; je zou kunnen zeggen dat ethische en methodische principes vaak twee kanten van dezelfde medaille zijn. Het werken volgens methoden, in de tweede betekenis, kwam in de jaren '50 langzaam op gang in maatschappelijk werk. In eerste instantie stonden veel maatschappelijk werkers

³⁵Recent is de opkomst van een oplossingsgericht paradigma, waarbij weinig tot geen aandacht is voor het exploreren van het probleem, maar waar direct de aandacht uitgaat naar het verkennen van oplossingen en het zoeken naar doelen binnen het referentiekader van de cliënt. Aan het realiseren hiervan wordt vervolgens stapsgewijs gewerkt. De methodische fasering is binnen deze cyclus dus anders ingevuld. Verder op in dit hoofdstuk volgt er meer informatie.

³⁶De eerste betekenis bespreekt Snellen (2000) in navolging van o.a. Palmer en McMahon ook als het ASPIRE-model: **assess, plan, implement, review & evaluation**.

³⁷Zie hiervoor hoofdstuk 1, over het wezen van maatschappelijk werk, waarin deze referentiekaders worden beschreven.

er sceptisch tegenover en bestond er een grote angst dat technieken en instrumenten, als uitvloeisel van methoden, werker en cliënt op afstand van elkaar zouden zetten. Zeker in de beginjaren van professionalisering speelden de verzuilde structuren en de heersende moraal een conserverende rol waardoor methodisch werken slechts aarzelend ingang vond. Deze angst is weggeëbd en methodisch werken werd één van de pijlers van de professionalisering.

De volgende begrippen hangen samen met methodisch werken³⁸:

Methodologie	de leer van het systematisch ontwerpen van methoden
Methodiek	vastgelegde praktijktheorie (visie en beargumenteerde theoretische uitgangspunten) waarvan methoden afgeleid worden
Methode	een systematische, doelgerichte handwijze bestaande uit een handelingsmodel waarin een samenhang is tussen beroepshouding, activiteiten en een reeks van technieken
Techniek	een kleinere, begrensde handelingseenheid binnen een methode

In de praktijk is dit conceptuele onderscheid niet zo duidelijk herkenbaar. Regelmatig worden de termen, vooral 'methode' en 'methodiek', door elkaar gebruikt en wordt een techniek versleten voor een methode. De lijn van techniek tot methodiek lijkt daarmee een glijdende schaal te zijn. Vaak blijft ook onduidelijk op welke (praktijk) theorie en visie de aanwijzingen voor het handelen zijn gebaseerd. Dit heeft ondermeer te maken met de wijze waarop de aanwijzingen tot stand komen: van onderop (inductief) of van bovenaf, afgeleid van een praktijktheorie (deductief). Bij aanwijzingen die van onderop tot stand komen, kan de achtergrond van de ontwikkelaars sturend zijn, zonder dat visie of theorieën duidelijk geëxpliciteerd worden. In een later stadium kan er dan alsnog een theorie of visie ondergeschoven worden.

³⁸ Vgl. o.a.: M. Kamphuis: Wat is Social Casework? (11^e herziene druk, 1977); Projectgroep Beroepsvraagstukken Maatschappelijk Werk: De kwaliteit van maatschappelijk werk (discussienota, 1988); A. Snellen: Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk (1997, eerste druk).

In de geest van de methode

In de methodologie is het altijd zoeken naar een evenwicht tussen algemene principes die het handelen sturen en meer specifieke aanwijzingen. Hoe minder specifieke aanwijzingen, hoe meer een methode het karakter heeft van een globaal fasenmodel (de eerste betekenis van methodisch handelen). Hoe meer specifieke aanwijzingen, hoe meer de methode het karakter krijgt van een protocol, ofwel een dwingend handelingskader. Een hulpverlener verwacht enerzijds duidelijke handvatten voor toepassing van een methode in een specifiek geval; anderzijds verlangt hij voldoende ruimte voor aanpassingen en eigen inbreng in de specifieke situatie. De hulpverlener handelt dan 'in de geest van' de methode, maar maakt gebruik van zijn discretionaire ruimte (De Savornin Lohman en Raaff, 2008). In aansluiting op wat in hoofdstuk 1 gesteld is over de deskundigheid van beginnende en ervaren maatschappelijk werkers ligt het voor de hand dat beginnende hulpverleners vaak behoefte hebben aan precies geformuleerde handelingsvoorschriften, terwijl ervaren werkers meer ruimte zullen verlangen en nemen.

Basismethode en maatwerk

Daarmee samenhangend is ook het bereik van een methode een puzzel. Er zijn globale methoden die zich richten op ruim geformuleerde doelgroepen en problemen. Maar er zijn ook heel precies uitgewerkte methoden die van toepassing zijn op kleinere doelgroepen met een duidelijk omschreven probleem. Hoe specifieker een methode aanwijzingen geeft, hoe vaker die aanwijzingen niet passen op het individuele geval. Hoe breder de methode en hoe minder concreet de handelingsvoorschriften, hoe meer het een 'benaderingswijze' wordt en trekken krijgt van een ideologie³⁹. Een brede methode met een groot bereik en weinig specifieke aanwijzingen, wordt ook wel een 'basismethode' genoemd (Van Deur, 1992). De basismethode vormt dan een grondpatroon. Voor specifiekere doelgroepen en problemen kunnen er kleinere 'maatwerk-methoden' van afgeleid worden. Zo kun je bijvoorbeeld 'methodiek van de meisjeshulpverlening'⁴⁰ (Van Deur, 1992)

³⁹ Een systeem van ideeën en zingevingen die het gedrag richten; dit is emotief geladen en waarderend (Van Dale, twaalfde, herziene druk, 1992).

⁴⁰ Van Deur hanteert de term 'methodiek' voor een 'grote methode', met een duidelijk theoretisch kader en globale handelingsvoorschriften.

zien als een basismethode, terwijl 'weerbaarheidstraining voor meiden' en 'hulpverlening aan allochtone zwervmeisjes' daarvan afgeleide maatwerkmethoden zijn. De drie methoden hangen samen en delen hun theoretisch kader en praktische uitgangspunten.

In dit hoofdstuk kijk ik wat de methodiekontwikkeling, zoals die vanaf de jaren '50 van de 20^e eeuw vorm gekregen heeft, oplevert voor maatschappelijk werk in de komende jaren. Ik besef terdege dat het hoog gegrepen is om in het bestek van deze pagina's de geschiedenis van 60 jaar methodiekontwikkeling uit de doeken te doen. Toch schets ik hier in enkele streken een, weliswaar vluchtig en onscherp, beeld van de ontwikkelingen om te eindigen bij de actualiteit. Ik doe dit omdat enige kennis van het methodisch handelen, onontbeerlijk is om iets over maatschappelijk werk te kunnen en mogen zeggen. Welke invalshoeken zijn er? Wat is op dit moment in de tijd kansrijk? Wat kan bijdragen aan de vraagstukken op het gebied van de (materiële) hulp- en dienstverlening? Als kadering bij deze laatste vraag hanteer ik de introductie van de Wet op de maatschappelijke ondersteuning in 2007, de kredietcrisis en de materiële hulpvragen zoals zij zich nu aandienen (zie hoofdstuk 2). Dit hoofdstuk start met een introductie op wat wel de moeder van de methodieken van maatschappelijk werk mag worden genoemd: het social casework. Ik eindig dit hoofdstuk met een aantal methoden die, gezien in het licht van de lectorale opdracht, kansen bieden voor het aanpakken van maatschappelijk urgente problemen door maatschappelijk werk.

3.2 Hoe het begon: social casework

In de naoorlogse ontwikkeling van maatschappelijk werk geldt Amerika als gidsland voor Marie Kamphuis en haar tijdgenoten. Een belangrijke methode die vanuit Amerika eind jaren veertig in Nederland wordt geïntroduceerd is het 'social casework'. Het introduceren van het social casework, met zijn nadruk op het sociaal functioneren van het individu in zijn omgeving, blijkt een goede manier om maatschappelijk werk een eigen gezicht te geven en het definitief los te maken van charitas en armenzorg. De tijd is er rijp voor. Er heerst in de periode 1950-1965 een groot optimisme over de maakbaarheid van de maatschappij en de rol van maatschappelijk werk daarbij. Je ziet de eerste voorzichtige verschuivingen naar meer psychologisch georiënteerde hulpverlening. Uit deze periode stamt ook de

'Piramide van menselijke behoeften' van Maslow (In: Hjelle & Ziegler, 1981, 2e druk). Dit verklaringsmodel illustreert uitstekend het langzaam wijzigende perspectief van hulpverlening: na het bevredigen van de basale behoeften waaronder de materiële bestaansvoorwaarden, is er behoefte is aan acceptatie, erkenning en zelfontplooiing. De opkomst van allerlei psychotherapeutisch georiënteerde scholen sluit daarbij aan.

In principe staat social casework model voor het methodisch maatschappelijk werk met individuele cliënten, paren en gezinnen. Social casework is achtereenvolgens gezien als een kunst (Bowers geciteerd in Kamphuis)⁴¹ d.w.z. 'scheppend, zich telkens op unieke wijze aanpassend bij de individuele verschillen', een proces (Perlman geciteerd in Kamphuis)⁴² en een methode (Smalley geciteerd in Kamphuis)⁴³. In alle drie de definities staat ondersteunen van het sociaal functioneren en de relatie tussen het persoonlijke en het maatschappelijke centraal. De definities van social casework zijn scherper geworden in de loop der tijd. Kort gezegd staat social casework voor een doelgerichte en systematische manier van werken op basis van wetenschappelijke inzichten en empirische kennis. Het is gebaseerd op een beroepsethiek waarin zowel aandacht is voor feiten en belevingen als voor de normen. De hulpverlener is het belangrijkste instrument om veranderingen tot stand te brengen. Social casework richt zich daarbij op de wisselwerking tussen individu en omgeving waarbij de zelfredzaamheid van de persoon zoveel mogelijk vergroot wordt (Kamphuis en Jagt, 1997). Er is ruimte voor zowel materiële hulpverlening als immateriële hulpverlening. Social casework is, in tegenstelling tot wat nog wel eens beweerd wordt, niet een duidelijk afgebakende methode; het is een breed verzamelbegrip waar allerlei benaderingen onder kunnen vallen. Je zou erover kunnen twisten of het is op te vatten als een basismethode,

⁴¹ 'Social casework is een kunst, waarin het op de hoogte zijn van de wetenschap van de menselijke relaties en de geschooldheid in het hanteren van relaties gebruikt wordt om in het individu vermogens te mobiliseren, benevens in de gemeenschap hulpbronnen, geëigend voor een betere aanpassing van de cliënt aan het geheel of enig deel van zijn omgeving.' (In Kamphuis: Wat is Social casework? 11^e druk blz. 40).

⁴² 'Social casework is een proces dat door bepaalde instellingen voor maatschappelijk werk wordt aangewend om de individuele mens te helpen doeltreffender het hoofd te bieden aan moeilijkheden in zijn sociaal functioneren.' (In Kamphuis: Wat is social casework? 11^e druk blz. 41).

⁴³ 'Social casework is een methode om een cliënt door een relationeel proces, essentieel van één persoon met een ander, functioneel te betrekken in een sociale dienstverlening ten behoeve van zijn welzijn en dat van de gemeenschap.' (In Kamphuis: Wat is social casework? 11^e druk blz. 41).

of dat het daarvoor zelfs te weinig specifiek is. De opkomende sociale wetenschappen en de verschillende theorieën die ontstonden zorgden in ieder geval voor vele soorten casework met verschillende accenten en stromingen. De belangrijkste en meest bekende zijn de *diagnostic school*, of de latere psychosociale school. Deze is gebaseerd op psychoanalytische denkbeelden (psychodynamisch model) en heeft een therapeutische invalshoek. Een andere belangrijke invalshoek is de functionele benadering, die het proces en de timing van de hulpverlening centraal stelt en veel belang hecht aan de functie van de hulpverleningsinstelling (Jessie Taft⁴⁴, Virginia Robinson en Ruth Smalley). En tenslotte de *problem solving school* die min of meer een brug vormt tussen de twee andere benaderingen. De belangrijkste vormen van social casework in Nederland waren de 'psychosociale therapie' van Hollis en het 'problem solving proces' van Perlman (Snellen, 2002). De laatste maakt al een overstap naar de in de periode daarna populair geworden toepassing van leertheoretische principes in allerhande methoden. De populariteit van dit soort methoden is te verklaren vanuit de 'effectiviteitscrisis' in het social casework in de jaren '60 en '70 (L. Jagt, 2008). Onderzoek kon geen effecten van psychodynamische caseworkmethoden aantonen, maar wel van methoden gestoeld op leertheoretische principes.

3.3 Bouwen aan methodieken: 1955-1985

In de jaren na de tweede wereld oorlog neemt maatschappelijk werk een grote vlucht. Deze periode wordt vaak gezien als dé serieuze start van de professionalisering van maatschappelijk werk in Nederland. Het aantal opgeleide maatschappelijk werkers neemt hand over hand toe en professionalisering van de beroepsgroep gaat gelijk op met de ontwikkeling van wat toen het maatschappelijk middenveld heette. Doordat het zich losmaakt van armenzorg en kerk, kan het beroep zich verder ontwikkelen.

In de jaren '50 tot halverwege de jaren '70 is het vertrouwen in het welzijnswerk groot. De meest urgente materiële nood is gelenigd met de introductie van de AOW (1957) en de bijstandswet (1965), en de financiële middelen nemen toe. De overheid ziet het als een belangrijke taak om bij te dragen aan het vergroten van de inhoudelijke professionaliteit van maatschappelijk werk. Daarnaast spelen de

⁴⁴ Jessie Taft is, net als de hele functional school, beïnvloed door de psychiater Otto Rank die minder belang hechtte aan het onbewuste en de eigen wil meer centraal stelde.

autonome dynamiek van de ontwikkeling van de professionaliteit van maatschappelijk werk en de groei van de organisaties voor (breed) maatschappelijk werk een belangrijke rol. Vanuit de verzulde structuren, die innig zijn vervlochten met de lokale en landelijke politiek, wordt gevraagd om meer investeringen in maatschappelijk werk (Hueting en Ney, 1989; Michielse, 1980). Vrijwilligers worden in deze tijd op grote schaal vervangen door opgeleide beroepskrachten. Niet alleen het vertrouwen van de overheid, het maatschappelijk middenveld en de burgers (zie Abram de Swaans gegeneraliseerde interdependentie, hoofdstuk 1) geeft een enorme impuls aan maatschappelijk werk, maar ook de ontwikkeling van de sociale wetenschappen draagt bij aan het ontstaan van een bonte waaier aan methoden. Maatschappelijk werk is aldus de markante en exemplarische resultante van de botsing tussen de verschillende werelden van beleid, wetenschap en uitvoeringspraktijk.

Bij de ontwikkeling van methodisch werken in maatschappelijk werk is veel geleend van aanverwante beroepsgroepen en wetenschappelijke tradities. Zo is gebruik gemaakt van inzichten uit de sociologie, de (sociale) psychologie, de pedagogie, de economie en politicologie, de sociale geografie en de antropologie (zie ook Kahn, 1953⁴⁵). Al deze benaderingen hebben hun eigen taal en hun eigen verklaringen voor het gedrag, de context en de sociale situatie waarin mensen zich bevinden. De methoden die ontwikkeld worden, zijn breed en omvattend en hebben soms meer het karakter van een ideologie dan van een systematische, doelgerichte handelwijze. Er wordt in deze periode nog nauwelijks gedifferentieerd naar doelgroep en problematiek. Elke vraag lijkt door elke methode beantwoord te kunnen worden. Afhankelijk van de (opleidings-)achtergrond van de maatschappelijk werker en de politiek-maatschappelijke oriëntatie wordt een methode toegepast om problemen op te lossen. Een eenduidige opvatting over welke methoden eigen zijn aan maatschappelijk werk bestaat er niet. Cliënten die zich niet kunnen vinden in de oriëntatie van de maatschappelijk werker, haken af of zoeken een andere hulpverlener met een andere visie en een andere aanpak.

⁴⁵ Dit inzicht stamt uit 1953 en gaat over de ontwikkeling van maatschappelijk werk in de Verenigde Staten. In Nederland zie je dat deze verbreding pas op grote schaal ontstaan in een latere periode.

In onderstaande tabel staan de belangrijkste methoden (benaderingen) uit de periode tot ongeveer 1985.

Methode /methodiek⁴⁶	Theorieën / benaderingen	Middelen en technieken	Ethische beginselen
<p>Social casework: psysocial school; functional school; problem-solving school; gedragsmodificatie; gezinsbehandeling; socialisatiebenadering crisisinterventie. (Zie: Roberts en Nee, Theorieën over social casework, 1970, 1975 vert.).</p>	<p>Psychodynamische, leertheoretische, systeemtheoretische, communicatietheoretische inzichten enzovoort. Vanwege een brede invulling is er een uitgebreide theoretische basis.</p>	<p>Centraal staan het gesprek (met individu / relatiepartners / gezin) de werkwijze en een planmatige aanpak waarbij de cliënt actief in het hulpverleningsproces betrokken is.</p>	<p>Naastenliefde; solidariteit, waarde en waardigheid; zelfbeschikingsrecht; acceptatie en dergelijke.</p>
<p>Counseling (volgens Rogers) Er valt te twisten of dit onder psychotherapie of onder maatschappelijk werk valt (L.Jagt, blz. 82).</p>	<p>Humanistische psychologie.</p>	<p>Centraal staan het individuele gesprek (met name individu / relatiepartners) en de vertrouwensrelatie. In het gesprek draait het erom aan te sluiten bij de cliënt. Elementen van de werkwijze zijn: - ondersteunen; - empathie tonen; - aanvaarden. (Zowel de ethische als de methodische principes zijn overgenomen van het casework.⁴⁷)</p>	<p>Anti-autoritair; innerlijke groei; autonomie versterken; realisatie van 'ware zelf'.</p>
<p>Politiserende hulpverlening; wijk- en buurtgericht werken.</p>	<p>Politiek-marxistische theorie.</p>	<p>Centraal staan gezamenlijk actie voeren en strijden voor gelijke rechten door sociale actie. Daarnaast groepswork, en waar nodig (praktische) hulp aan individuen en gezinnen.</p>	<p>Gelijkwaardigheid; solidariteit; streven naar een rechtvaardige en sociale samenleving.</p>

<p>Emancipatorische hulpverlening.</p>	<p>Disciplineringstheorieën.</p>	<p>Elementen van de werkwijze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - solidariteit tonen; - bewustwording stimuleren; - activeren. <p>Centraal staat de inhoud van het (levens)verhaal en het gesprek daarover- individueel / relatiepartners of in groepen.</p> <p>Elementen van de werkwijze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informatie en voorlichting; - leer- en bewustwordingsprocessen op gang brengen; - stimuleren persoonlijke ontwikkeling en groei. 	<p>Opheffen van ongelijkheid en onderdrukking.</p>
<p>Systeembenadering Specifieker: gezinsbenadering; groepsgericht werken.</p>	<p>Systeem- en communicatietheorieën; cognitieve gedragstherapie.</p>	<p>Centraal staat het gesprek en het leren van communicatie- en interactieregels -individueel / relatiepartners / gezin of in groepen.</p> <p>Elementen van de werkwijze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gedrags- en cognitiegerichte aanwijzingen om effectief te leren communiceren; - oefenen in rollenspel. 	<p>Individuele belangen in onderlinge samenhang en harmonie brengen.</p>

Tabel 5: Globaal overzicht van de belangrijkste methoden (benaderingen) in de periode 1955-1985 (gebaseerd op Snellen, 2002).

⁴⁶ Nb. Strikt genomen stamt de taakgerichte hulpverlening ook uit deze periode. Ik plaats deze methode echter in de volgende periode omdat het pas in de periode daarna voet aan de grond kreeg in Nederland.

⁴⁷ Kamphuis schrijft in haar memoires: Kijken in de spiegel van het verleden (1986) dat Gordon Hamilton haar tijdens een van haar Amerika-reizen vertelde dat Rogers veel zijn concepten die de basis vormen van zijn 'Client Centered Therapy' van maatschappelijk werkers afgekeken had in een Medisch Opvoedkundig Bureau waar ze met hem samengewerkt had. Later heeft Rogers zijn schatplichtigheid aan maatschappelijk werk toegegeven (In: Marie Kamphuis: interview met een pionier van maatschappelijk werk. N. Jagt, 1990).

Zoals uit het overzicht blijkt, zijn er in deze periode vele smaken binnen maatschappelijk werk. Globaal zien we dat twee typen methoden ontwikkeld worden: individuele psychologisch georiënteerde methoden en sociaal-politiek georiënteerde methoden gericht op het veranderen van maatschappelijke structuren. Binnen de psychologisch georiënteerde hulpverlening wordt de materiële hulpverlening goeddeels buitengesloten. Het hoogste ideaal wordt hier gevonden in het toepassen van gesprekstherapeutische interventies. Aan de individueel psychologische kant van de methodiekontwikkeling zijn twee belangrijke stromingen te onderscheiden: de kritisch-humanistische stroming (ook wel Rogeriaanse of counselingbenadering genoemd), met de nadruk op innerlijke groei, en de emancipatorische stroming, met de nadruk op emancipatie en loskomen van verinnerlijkte maatschappelijk onderdrukkende normen. Voorbeelden van methoden die in zwang komen zijn: gezinsbenadering, groepswerk, netwerkbenadering, taakgericht werken en vrouwenhulpverlening.

Aan de sociaal politieke kant bevindt zich de structureel-economische stroming. De belangrijkste methodiek binnen deze stroming is de politiserende hulpverlening met 'sociale actie' als belangrijke methode (De Turck, 1978). De basis voor de politiserende hulpverlening ligt bij de onvrede met het dan geldende maatschappelijk werk zoals dat door kritische werkers wordt gezien. Vooral het social casework kreeg het zwaar te verduren omdat het de problematiek teveel zou individualiseren en zich teveel zou richten op partnerrelatieproblemen en gezinsproblemen. In het voorwoord van de elfde en tevens laatste (herziene) druk van haar boek 'Wat is social casework' (Kamphuis, 1977) schrijft Kamphuis: 'casework is doodverklaard en waarom zou men proberen deze dode weer tot leven te wekken?'

Omdat het geïndividualiseerde en psychologiserende maatschappelijk werk niet dé oplossing biedt voor de tekortkomingen van de verzorgingsstaat, moeten hulpverleners samen met cliënten op de barricaden om de verstikkende maatschappelijke structuren ter discussie te stellen en te veranderen. Met name het groepswerk krijgt een sterk emancipatorisch en ideologisch tintje. Het zijn vooral deze politiserende maatschappelijk werkers die een scheuring teweeg brengen midden in de bloeiperiode van maatschappelijk werk (Koenis, 1993). De genadeklap echter kwam mede door de kritiek van Achterhuis in 'De markt van welzijn en geluk' (Achterhuis, 1979). Achterhuis rekent in zijn bij de tijd passende radicale kritiek in één keer af met zowel de politiek geëngageerde maatschappelijk werkers als de

therapeutisch georiënteerde werkers. De kern van de kritiek van Achterhuis is dat het welzijnswerk zelf zijn vraag creëert door het brede aanbod; dat het cliënten afhankelijk maakt en hun zelfredzaamheid beperkt; en dat achter de hulpverlening verborgen machts- en disciplineringsstrategieën schuilgaan. Hierdoor is het niet alleen zo, aldus Achterhuis, dat het welzijnswerk er niet toe kan doen. Het produceert zelfs in zijn aard *onwelzijn*. De radicale kritiek van Achterhuis blijkt achteraf evenzeer de tijdgeest te weerspiegelen als de pretenties die het welzijnswerk zelf in deze tijd aanhangt (Duyvendak, 2009), maar dat wordt op dat moment in de tijd, waarin confrontatie boven consensus gaat, niet onderkent. Als de politiserende hulpverlening vervolgens geen verweer heeft tegen de kritiek en het maatschappelijk tij onder invloed van de economische crisis kentert, verdwijnt zij snel van het toneel. Het individuele maatschappelijk werk blijft bestaan, maar komt door diezelfde economische crisis van de jaren '80 in zwaar weer terecht. Social casework raakt op de achtergrond.

3.4 Heroriëntatie en nieuwe kansen: 1985-2000

Halverwege de jaren zeventig treden de eerste veranderingen op in de methodologische ontwikkeling van maatschappelijk werk. De eerste tekenen hiervan worden zichtbaar met de verschijning van de Knelpuntennota, die de ongebreidelde groei van het welzijnswerk aan de kaak stelt en hekelt dat het welzijnswerk zich loszingt van de lokale samenleving. Het werk zou veel decentraler moeten worden ingericht en aangestuurd (de financiering kwam deels uit rijksmiddelen en viel bijna altijd onder rijksregelgeving, gecontroleerd door de Dienst Landelijk Contact van het ministerie van CRM). Na het debacle van de Kaderwet Specifiek Welzijn (1982) wordt definitief aangestuurd op een decentrale ordening van het welzijnsbeleid en van maatschappelijk werk. Eerder zijn al de eerste experimenten met decentraal welzijnsbeleid gestart en deze worden steeds grootschaliger van opzet. Ook maatschappelijk werk kan zich niet onttrekken aan de lokale beleidsvorming, waarin vooral de procedurele zorgvuldigheid centraal staat. De logica van de professional wordt gaandeweg overschaduwd door de logica van de bureaucratie (vgl. Tonkens, 2003, 2009). Maatschappelijk werkinstellingen moeten zich verantwoorden en uitgebreid rapporteren en registreren wat zij doen. Hulp- en dienstverlening moet, mede onder invloed van de economische crisis van de jaren '80, eerlijk verdeeld worden onder de burgers die

dit nodig hebben. Nadat het maatschappelijk werk, ondanks verwoede pogingen, niet is gelukt aansluiting te vinden bij de gezondheidszorg, komt het door de invoering van de welzijnswet (1989) uiteindelijk onder regie van de gemeente.

Mede onder invloed van de bezuinigingen op de sector en de algemene trend in de samenleving om maatschappelijke en sociale kwesties en oplossingen te herdefiniëren in termen van de vrije markt, ontstaat er een nieuw dominant discours. Na het vertoog van de bureaucraat prevaleert het vertoog van de ondernemer. Economische principes worden leidend; de logica van de vrije markt domineert. Termen als kostenbeheersing, transparantie en outputfinanciering overspoelen de sociale sector. Sociaal werk levert 'producten' die 'in de markt gezet' moeten worden. Van der Laan, vanaf 1994 de eerste hoogleraar maatschappelijk werk in Utrecht, verzet zich al in de jaren '80 tegen deze manier van denken. Hij benadrukt dat maatschappelijk werk geen 'producten' maar 'diensten' levert (1985, in: Van der Linde, 2007). Dienstverlening kan nooit garantie op resultaten bieden, omdat de cliënt 'medeproducent' is. Het proefschrift van Van der Laan (Van der Laan, 1990) biedt tegenwicht aan de in die periode ontstane verzakelijking van maatschappelijk werk en is een poging om een nieuw legitimeringskader voor het handelen van maatschappelijk werkers te formuleren. Van der Laan legt in zijn boek een verbinding tussen het communicatieve aspect van maatschappelijk werk en de vernieuwde maatschappelijke opdracht, gericht op sociale vernieuwing en vraagstukken als overlast, maatschappelijke uitsluiting en (re)integratie. Van der Laan ontwikkelt in nauwe aansluiting op de communicatietheorie van de filosoof Habermas een 'communicatief handelingsmodel' waarbij hulpverleningsvraagstukken getoetst worden aan de hand van drie criteria voor zorgvuldig hulpverleners: het hulpverleningscontact heeft een dialogisch karakter; het omvat aandacht voor objectieve, subjectieve en sociale aspecten van de situatie, waarmee drie geldigheidsaanspraken verbonden zijn: waarheid van feiten, waarachtigheid van uitingen, juistheid van overtuigingen; voor wel of niet ingrijpen worden heldere en te verantwoorden keuzen gemaakt (zie ook Jagt en Jagt, 2004, pag. 25). Met dit model zouden hulpverleners in staat zijn om tegemoet te komen aan de nieuwe zakelijkheid en de eisen die dit stelt, zónder daarbij in de valkuil te stappen van verzakelijking en sociale disciplineren en mét instandhouding van het gesprek als basis voor de hulpverlening.

Van methoden naar methodisch werken volgens de probleemoplossingcyclus

Deze verschuivende aandacht van de professional, via de bureaucraat naar de ondernemer leidt ook deels tot een andere oriëntatie op methoden en methodisch werken. De belangrijkste methoden en benaderingen uit de periode 1985-2000 zijn in tabel 5 samengepakt.

Taakgerichte hulpverlening richt zich op problemen op vrijwel alle levensgebieden van cliënten, relatiepartners, gezinnen of groepen (Marsh en Doel, 2005). Het sluit aan bij de behavioristische traditie en leertheorieën waarbij het uitgangspunt is, dat de cliënt leert door ervaring op te doen. Samen met de maatschappelijk werker bedenkt de cliënt waaraan hij wil werken en wat hij wil bereiken, waarna in overleg taken ontwikkeld worden waarmee de cliënt een stap kan zetten in de richting van het door hem onderschreven doel. Ook de maatschappelijk werker kan taken op zich nemen. Tijdens een vooraf afgesproken aantal hulpverleningsgesprekken wordt op de ervaringen gereflecteerd en worden nieuwe taken bedacht. Taakgerichte hulpverlening laat zich mede inspireren door kennis over effectiviteit uit empirisch onderzoek en was daarmee haar tijd ver vooruit. De methode is afkomstig uit de Verenigde Staten (William Reid) en is eigenlijk in de eerder besproken periode al ontwikkeld. De methode vindt pas op grote(re) schaal ingang in maatschappelijk werk in Nederland nadat Lou en Nel Jagt (Jagt en Jagt, 1990) de methode vertaalden en beschreven voor de Nederlandse situatie. Ook speelt mee dat de taakgerichte hulpverlening concrete, systematische en in tijdsduur beperkte, hulpverlening is. Dat sluit goed aan bij opvattingen over efficiënt en effectief ondernemen, maar ook bij de meeste cliënten die concentratie op (activerende) hulpverlening doorgaans slechts een beperkte tijd vol kunnen houden.

In de jaren '90 komt er ook een herwaardering van de systeemtheorie in een sociaal-ecologisch model (Snellen, 2002). Netwerk en omgevingsfactoren krijgen aandacht in wat wel *contextuele hulpverlening* of *de psychosociale therapie* wordt genoemd. Zo verschijnt in 1992 het 'Handboek Psychosociale Therapie' van Roel Bouwkamp en Sje de Vries. De methodiek is gebaseerd op het gedachtegoed van onder andere W. Kempler en S. Minuchin. In de psychosociale therapie worden systeem- en ervaringsgerichte benaderingen gecombineerd. De relatie en het gezin staan centraal, en er wordt zelden individueel gewerkt. De maatschappelijk werker neemt daarbij een duidelijke positie in door bijvoorbeeld direct, in het hier-en-nu,

sterk persoonlijk te reageren vanuit de ervaringen (gevoelens, belevingen, gedachten en waarnemingen) die de cliënt bij hem oproept (Van der Laan, 2006, pag. 60). Bouwkamp en De Vries presenteren de psychosociale therapie als een 'basismethodiek' waarin 'het creëren en onderhouden van een werkrelatie een centrale plek inneemt' (pag. 14). De hulpverlener is hierbij behalve betrokken en ondersteunend, heel directief en -soms- confronterend naar cliënten en hun gedragingen. Bouwkamp en De Vries benadrukken dat mensen uit de lager sociaal economische klasse, dé doelgroep bij uitstek van het laagdrempelige en generalistische AMW, betrokkenheid en leiding verwachten van een goede hulpverlener. De methode, en vooral de bijbehorende videobanden doen veel stof opwaaien. Volgens Van der Laan zit de methode te veel in de therapeutische hoek van de GGZ en is er onvoldoende aandacht voor informatie en advies en voor materiële hulpverlening (In: Van der Laan en De Goede (red.), 1994). Naast kritiek oogst de methode ook lof, met name voor het principe van 'persoonlijk leiding geven'. Van der Laan herkent de professionele logica in de psychosociale therapie daar waar de therapeuten/werkers ervan uitgaan dat zelfzorg van de professional een voorwaarde is om voor de cliënt te kunnen zorgen en voor deze model te staan (Van der Laan, 2006, pag. 62). Onlangs is het boek van Bouwkamp en De Vries herschreven (Bouwkamp (2009)). Opmerkelijk is dat er nu consequent gesproken wordt van psychosociale *hulpverlening* in plaats van *therapie*.

Netwerkenaderingen in diverse vormen hebben toenemend aandacht gekregen. Hulpverlening richt zich hierbij niet primair op de cliënt en zijn partner / gezin maar op het bredere netwerk eromheen. Dit vertaalt zich bijvoorbeeld in allerhande signaleringsnetwerken (bijv. OGGZ-netwerken) gericht op cliënten die zich uit zichzelf niet melden maar waarvan (professionele) derden menen dat er zorg nodig is. Daarnaast zijn er netwerken gericht op het signaleren van problematiek rondom kinderen en gezinnen: buurtnetwerken jeugd en buurtnetwerken 12+. Kwartiermaken (Kal, 1997) wordt met name vanuit de GGZ geïntroduceerd. Dit is een werkwijze waarbij voorzieningen en buurtbewoners van (ex-psychiatrische) cliënten bewerkt worden om zich acceptierend en behulpzaam op te stellen naar de cliënt.

Ook casemanagement is een opkomend specialisme. Het wordt in verschillende betekenissen gebruikt. De ene keer zorgt de casemanager dat de communicatie en afstemming tussen de verschillende bij de cliënt (het gezin) betrokken hulpverleners optimaal verloopt, de andere keer is de casemanager tevens hulpverlener van de

Methode /methodiek	Theorieën	Middelen en technieken	Ethische beginselen
<p>Taakgerichte hulpverlening (meer een basis-methode die bij verschillende visies en theoretische uitgangspunten past).</p>	<p>Leertheorieën en behaviorisme; basale elementen uit de caseworktraditie; systeemtheorie; eclecticisch gebruik van inzichten uit empirisch onderzoek.</p>	<p>Centraal staan het gesprek; de werkrelatie; ervaringsleren; bewust gebruik van de tijd. Elementen van de werkwijze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uitvoeren van in dialoog ontwikkelde taken (door hulpverlener en cliënt) en reflectie daarop; - structureren; - activeren; - ondersteunen. 	<p>Mensen tot hun recht laten komen door de eigen regie en zelfredzaamheid te versterken.</p>
<p>Psychosociale therapie (psychosociale hulpverlening).</p>	<p>Psychodynamische theorieën; ervaringsgerichte (experientiele) theorieën; systeemgeoriënteerde theorieën.</p>	<p>Centraal staan het gesprek en de relatie, waarbij heel direct wordt aangesloten bij waar de cliënt tegenaan loopt. Elementen van de werkwijze zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ondersteunen; - confronteren en actief sturen; - 'betrokken rechtstreekse communicatie'. 	<p>Verantwoordelijkheid en medeverantwoordelijkheid; morele verplichting.</p>
<p>Netwerkbenedering (meer een hele brede methode / benadering, waarvan veel methoden afgeleid kunnen worden, zoals: casemanagement; individuele belangenbehartiging).</p>	<p>Systeemtheorie toegepast op de omgeving (sociaal-ecologisch model).</p>	<p>Centraal staat het omgevingsveld van de persoon, omvang en kwaliteit van netwerken (formeel / informeel); aard van de relaties; aanwezigheid hulpbronnen. Verder kunnen er accenten gelegd worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - competentieversterking (oefening/opdrachten); - netwerk leren inschakelen; - netwerk afstemmen op behoeften cliënt; - begeleiden netwerk. 	<p>Mens als sociaal wezen tot zijn recht laten komen waarbij beleringen zo veel mogelijk uit de weg geruimd moeten worden.</p>

Tabel 6: Globaal overzicht van de belangrijkste methoden / methodieken in de periode 1985 - 2000 (gebaseerd op Snellen, 2002).

cliënt. Casemanagement wordt ook nogal eens ingezet bij multi-probleemgezinnen. Op verschillende plekken is deze functie verbreed en ondergebracht bij gezinscoaches.

De verzakelijking in de jaren '80 en '90 leidt behalve tot introductie van nieuwe methoden ook tot andere werkwijzen waarbij rationalisering van het proces zwaar weegt. De nadruk verschuift van het ontwikkelen van *methoden* naar het *methodisch werken*. Dit gebeurt vanuit een 'probleemoplossingsparadigma' dat de nadruk legt op duidelijke, toetsbare doelen en inzichtelijke keuzen. Waar dat maar even mogelijk is, moet het werk korter, efficiënter en doelgerichter. Over de inhoud van de hulpverlening, de methoden met achterliggende waardenoriëntaties en intenties, worden geen uitspraken gedaan. Het is aan de maatschappelijk werker om hierin keuzen te maken en deze in te passen en toe te passen in het model. In de methodiekontwikkeling van maatschappelijk werk ontstaat veel aandacht voor het *methodisch werken* in de eerder genoemde betekenis van *planmatig werken*. Bij deze nadruk op het methodisch handelen past ook heel goed de taakgerichte hulpverlening.

Er worden allerlei pogingen gedaan om het werk te rationaliseren door structurering in de vorm van procedures, stappenplannen en rapportagerichtlijnen. In deze tijd ontstaan bijvoorbeeld het vijf-gesprekkenmodel⁴⁸ (Stoffers, 1995; Lieverse, 1998) of 1-3-5-10 model⁴⁹ (Barends, 1998), het NIZW-intakemodel en NIZW-volgsysteem (Scholte en Van Splunteren, 1993, 1995; Scholte, 1999). De overeenkomst tussen deze modellen is dat de nadruk ligt op transparantie van het proces, inzichtelijkheid van hulpverleningskeuzen en toetsbare doelen. Er zijn echter ook grote verschillen. Zo is het NIZW-intakemodel afgeleid van een stresstheoretisch model voor het hanteren van (psychosociale) spanningen (Hosman, 1983), terwijl het vijfgesprekkenmodel of het 1-3-5-10 model geen inhoudelijke onderbouwing kent.

⁴⁸ In de Riagg is het vijf-gesprekkenmodel voor het eerst geïntroduceerd om klanten voordat ze op de wachtlijst kwamen al iets aan te kunnen bieden. In de praktijk bleken vijf gesprekken vaak al voldoende te zijn. In maatschappelijk werk/maatschappelijk werk is van begin af aan ingezet op het terugbrengen van de hulpverleningsduur naar vijf gesprekken. Inhoudelijk is het vijf gesprekkenmodel te vergelijken met het problem-solving model waarin een probleemoplossingscyclus wordt doorlopen.

⁴⁹ Het 1-3-5-10 model geeft de evaluatiemomenten in de hulpverlening aan. Tijdens deze evaluatiemomenten wordt een besluit genomen: afsluiten of doorgaan. Dit besluit wordt, meestal na 10 gesprekken, ter flatering voorgelegd aan de leidinggevende in de instelling. Het model is recent geëvolueerd tot het 1-3-5-10-15 model (cursusaanbod Collegio, 2000).

Interessant is in dit kader ook het basismodel van methodisch werken dat Snellen schetst (Snellen, 1997). Hij onderscheidt drie processen in de hulpverlening die met elkaar samenhangen en elkaar beïnvloeden: de ontwikkeling van de interactie tussen maatschappelijk werker en cliënt (werkrelatie); het ontwikkelingsproces dat de cliënt zelf doormaakt; en het proces van probleemafwikkeling. Deze drie processen hebben een eigen fasering die met elkaar in overeenstemming gebracht moeten worden. De visie van de maatschappelijk werker en de methoden die hij hanteert, bepalen deze processen. Het model zelf is 'leeg' en geeft alleen een soort logica weer. Het model maakt duidelijk dat het in een hulpverleningsproces nooit alleen kan draaien om probleemafwikkeling.

Een opvallende ontwikkeling in deze periode (1985-2000) is dat maatschappelijk werkers zich steeds minder laten beperken door het keurslijf van één specifieke methode en het bijbehorende ideologisch/theoretisch referentiekader. Er wordt gepleit voor een 'integratief eclectische benadering' waarbij maatschappelijk werkers 'met veel openheid, creativiteit en flexibiliteit' (Snellen, in: Maatwerk, 2002, pag. 11) elementen uit verschillende benaderingen combineren en afwisselen. De afkeer van het werken binnen één methodologisch kader is een internationale tendens. Ook Reid, grondlegger van de taakgerichte hulpverlening in de Verenigde Staten, beschrijft het afnemende belang van theoretische scholen of richtingen met hun duidelijk onderscheiden perspectieven, theorieën en terminologie: 'het is steeds minder belangrijk om de praktijk te conceptualiseren door er het etiket van een bepaalde school op te plakken' (Reid, 1998).

3.5 Op zoek naar een nieuw evenwicht: 2000-2010

Aan het begin van de 21^e eeuw, lijkt de eenzijdige nadruk op zakelijkheid weer te keren en krijgt de methodiekontwikkeling een impuls⁵⁰. Er zijn verschillende stromingen die in meer of mindere mate elementen van zowel de logica van de markt, van de bureaucratie als van de professional in zich herbergen in hun zoektocht naar een nieuw evenwicht. Maar er zijn ook stromingen die de ene of de andere logica juist extra accentueren.

⁵⁰ Invalshoeken binnen die methodiekontwikkeling: sociaal constructivisme, empowerment, evidence based werken, ervaringsgericht leren, dialooggestuurd en outreachend werken.

De eerste stroming distantieert zich nadrukkelijk van de verzakelijking van de laatste decennia van de vorige eeuw. Aanhangers van deze stroming pleiten voor 'humanisering' van de samenleving en in het bijzonder de zorg- en hulp- en dienstverlening. Een duidelijke representant hiervan is de *presentiebenadering*. Deze stelt de relatie met de cliënt centraal en neemt afstand van de huidige nadruk op doelgerichtheid, efficiëntie en probleemoplossing. Presentie is dan ook geen methode of methodiek in de definitie van dit hoofdstuk. De betekenis voor maatschappelijk werkers ligt vooral in het feit dat deze benadering een basishouding beschrijft van waaruit de professional vertrekt. Een basishouding die goed past in de traditie van maatschappelijk werk, maar die in de context van de verzakelijking en de nadruk op resultaten en kosten, wel wat extra belichting mag krijgen. Dicht hiertegen aan ligt een stroming waarin 'empowerment' belangrijk is: 'een proces van versterking waarbij individuen, organisaties en gemeenschappen greep krijgen op de eigen situatie en hun omgeving en dit via het verwerven van controle, het aanscherpen van kritisch bewustzijn en het stimuleren van participatie' (Van Regenmortel, 2002). Ook dit begrip is diep verankerd in het 'wezen van maatschappelijk werk'. Al vanaf de jaren '90 duikt de term empowerment steeds vaker op in de literatuur. In de methodiekontwikkeling in de Verenigde Staten staat empowerment centraal in de *strengthbenadering*. Vele methoden passen onder deze paraplu. In België is de methodiek van *Bind-kracht in armoede* een goed voorbeeld waarin deze benadering tot uitdrukking komt. Verder kunnen we denken aan *Eigen Kracht-conferenties* en 'krachtteams' zoals we die in Eindhoven tegengekomen zijn (zie hoofdstuk 4). Met name de Eigen-kracht beweging hamert ook op het belang van effectonderzoek.

Een andere stroming is het *sociaal constructivisme* dat de individuele betekenisgeving centraal stelt. Gebeurtenissen en situaties krijgen pas hun waarde door de manier waarop mensen ze interpreteren en waarderen. Taal speelt in deze opvatting een belangrijke rol omdat in taal tot uitdrukking komt hoe mensen de werkelijkheid beleven. Methoden die passen binnen deze stroming vertrekken vanuit deze verschillende perspectieven op de werkelijkheid. Hulpverlening is een zoekproces naar een constructie van de werkelijkheid die de cliënt op weg kan helpen en alternatieven biedt voor het anders denken en handelen in de toekomst. Er wordt vanuit deze opvatting wel gesproken over 'dialogisch maatschappelijk werk' (Van Nijnatten, 2004). De *kortdurende oplossingsgerichte* benadering en de

narratieve benadering (Van Nijnatten, 2005) passen bij deze stroming. De kortdurend oplossingsgerichte benadering claimt effectief te zijn, hoewel het bewijs hiervoor mager is (zie paragraaf 3.6).

Een bijzondere stroming is de *interventie benadering* of de '*evidence-based benadering*'. Deze benadering vertegenwoordigt geen mens- en maatschappijopvatting zoals de andere stromingen dat doen, maar staat voor een rationele focus op resultaatgerichtheid, efficiëntie en kostenbeheersing. Evidence-based werken staat hierbij centraal. Ze is een logisch gevolg van de verzakelijking en de behoefte zo effectief mogelijk te werken. Een en ander stuurt in zoverre de methodiekontwikkeling, dat het de aandacht richt op transparantie en overdraagbaarheid in de beschrijving van het uitvoerend handelen. Met behulp van onderzoek moeten daaruit vervolgens de werkzame principes afgeleid worden, zodat methoden generaliseerbaar zijn en bewezen effectieve methoden elders geïmplementeerd kunnen worden. Binnen deze benadering wordt veelal eclectisch gewerkt. Behalve enthousiasme roept de benadering ook veel weerstand op, getuige de discussies die hierover in de literatuur en op de werkvloer gevoerd worden. Enerzijds is er twijfel over het onverkort hanteren van het medisch paradigma van 'evidence based medicine' binnen de sociale sector (Scholte, 2002 en 2003; De Vries, 2007; Rensen e.a., 2009). Anderzijds is er bezwaar tegen de verzakelijking en de nadruk die komt te liggen op economische principes als kosten en duur van hulpverleningstrajecten. De angst bij de tegenstanders bestaat er vooral uit dat de nadruk teveel ligt op gemakkelijke korte termijn effecten en dat er te weinig aandacht is voor de context van problematiek, de rol van de hulpverlener (*who works* in plaats van *what works*) en voor resultaten die wat langer op zich laten wachten.

Naast deze verschillende stromingen zet de methodiekontwikkeling vanuit een sociaal-ecologisch perspectief verder door. Er ontstaan allerlei varianten van de netwerkbenadering en deze lijken vooral te passen bij de complexe en snel veranderende samenleving en de veelgehoorde behoefte aan een integrale aanpak. Integraal betekent hier dat het functioneren van het individu of het cliëntsysteem op meerdere leefgebieden in samenhang wordt gezien en aangepakt. Vaak is hierbij sprake van samenwerking tussen professionals in ketens of netwerken. In dit verband is ook de zogenoemde *Wraparound Care* interessant. Deze benadering is afkomstig uit de Verenigde Staten. Hierbij wordt in de jeugdzorg

de langgerekte ketenbenadering omgevormd tot een cirkel rond kinderen, jongeren en opvoeder.⁵¹

Niet toevallig ontstaat er ook een herwaardering van *outreachinge werkvormen*, waarover Kamphuis in de jaren '60 publicaties verzorgde op basis van ervaringen in de VS⁵². In de jaren '90 werd outreachend werken door Van der Lans en Kuijpers getypeerd als 'modern paternalisme' (Kuijpers en Van der Lans, 1994). Niet-ingrijpen wordt in toenemende mate met onverschilligheid geassocieerd. *Onterecht niet ingrijpen* noemde Van der Laan dat al in de jaren '90 (Van der Laan, 1992). Er komt erkenning voor het gegeven dat er mensen zijn die niet zelf om hulp vragen maar dit vanuit een modern normatief-ethisch kader overduidelijk wel nodig hebben. De groei van werkwijzen met lichte drang en dwang wordt tevens aangemoedigd door een aantal spraakmakende zaken in de zorg waarbij met name kinderen de dupe worden van slecht functionerende ouders, terwijl de hele omgeving - zowel vrienden, burens en bekenden als professionals weet heeft van de risicovolle situatie. Werkwijzen uit deze hoek worden getypeerd met termen als 'er-op-af' en 'achter de voordeur'. Het gaat om weinig vrijblijvende werkvormen waar met zachte drang maar volhardend geprobeerd wordt mensen te bewegen hulp te aanvaarden.

3.6 Kansrijke benaderingen

De methoden die de laatste jaren ontwikkeld worden, zijn nog lang niet allemaal uitgekristalliseerd. Ook zijn ze niet allemaal even expliciet in hun achterliggende mens- en maatschappijvisie. Sommige zijn pragmatisch tot stand gekomen in de zoektocht naar antwoorden op specifieke problemen. Andere zijn afgeleid van een geëxpliciteerd theoretisch kader, en weer andere beogen als een soort meta-methode een integratie te zijn van wat er allemaal reeds bedacht is. Het *multimethodisch maatschappelijk werk* van Herman de Mönning (De Mönning, 2004) is daar zo'n voorbeeld van. Omdat het onmogelijk is alles wat op dit moment ontwikkeld wordt en evolueert te beschrijven, presenteer ik in deze paragraaf een

⁵¹ <http://www.sjn.nl/eCache/DEF/1/07/266.html>. Geraadpleegd op 31 oktober 2009. In Nederland wordt dit model opgepakt door de Hogeschool Utrecht en de Universiteit van Amsterdam. Jo Hermanns en de Provincie Utrecht zijn eind 2009 een pilotproject gestart. Opmerkelijk is dat hier de 'gezinswerker' als spil in het model wordt geplaatst. Een niet bestaande professie, die wel erg veel overeenkomsten vertoont met de klassieke maatschappelijk werker.

⁵² Bijvoorbeeld: Kamphuis, 1963.

selectie van een aantal recente kansrijke methoden en benaderingen die, mede vanuit het licht van de lectorale opdracht, voor maatschappelijk werk de komende periode van belang zijn. Het zijn methoden die kunnen helpen bij het zoeken naar oplossingen voor urgente problemen in de samenleving waarvoor maatschappelijk werkers vanuit hun professie (deels) soelaas kunnen bieden. Ik denk dan in het bijzonder aan armoedeproblematiek met enerzijds zijn financiële problemen, gevaar voor sociale uitsluiting en isolement en anderzijds wantrouwige en moeilijk bereikbare cliëntengroepen. Maar ik denk ook aan ontoegankelijkheid van voorzieningen, versnippering en gebrekkige samenwerking.

De keuze voor deze methoden en benaderingen is deels arbitrair. Deels ook niet. Geen van deze benaderingen heeft het stempel ontvangen dat het een 'bewezen praktijk' of 'evidence-based'-methode is. De methoden adresseren echter wel de urgente maatschappelijke problemen op een kansrijke manier: outreachend, simpel en door 'achter de voordeur' te koppelen aan 'op straat' en 'in de wijk'. Voor een deel hebben ze hun weg al gevonden in de (Nederlandse) praktijk, voor een deel betreft het (nog) onbekende methoden / benaderingen. Overigens wil het feit dat ik ze 'kansrijk' noem niet zeggen dat andere -eerder beschreven- methoden afgedaan hebben. In hoofdstuk 4, verken ik oplossingsrichtingen voor actuele vraagstukken, waarin ik zowel voorbeelden geef waarin ik de 'nieuwe kansrijke' methoden noem, als voorbeelden waarin ik aan 'oude' methoden refereer.

Methode / benadering	Achterliggende theorieën / visie	Middelen en technieken / werkwijze	Ethische beginselen
Kortdurende oplossingsgerichte hulpverlening (KOH)	Sociaal constructivisme; communicatie-theorie (Milton Erickson); strength-benadering (D. Saleebey, 1992); werken vanuit een oplossingsgericht paradigma.	Vorm van gesprekstherapie. De belangrijkste activiteiten hierbij zijn: <ul style="list-style-type: none"> - formuleren van doelen binnen het referentiekader van de cliënt; - ontwikkeling van oplossingen gebaseerd op eerdere ervaringen van de cliënt / momenten dat het goed ging. 	Respecteren van menselijke waardigheid; onvoorwaardelijke positieve aandacht voor de cliënt en diens eigen richting / keuzen.
Outreaching werken	Benadering waarbij sociale professionals een pro-actieve attitude hebben om zorgmijders en zorgmissers ⁶³ te bereiken en te bedienen.	Basiselementen van deze benadering zijn: <ul style="list-style-type: none"> - opvangen van signalen; - contact leggen; - vrouwen winnen; - dienstverlening; - toeleiden naar hulpverlening / ondersteuning. 	Vanuit een verantwoordelijkheidsgevoel ingrijpen in situaties van ontreding waarbij de cliënt niet zelf een hulpvraag heeft. Zowel het cliëntperspectief (kwaliteit van leven) als het samenlevingsperspectief (overlast voorkomen, zorgen voor burgers) staat centraal.
Sociale activering (met zorg)	Pragmatische benadering waarin elementen van empowerment, gedragsmodificatie (motiverende gespreksvoering van Miller en Rollnick, 2005) en leertheorieën.	Verkenning van de situatie van de cliënt en wat deze nodig heeft om te participeren - zo mogelijk in een arbeidssituatie. Hierna volgt ondersteuning gericht op zelfstandig functioneren (arbeid) en/of op het verkrijgen van sociale contacten (zinvolle dagbesteding).	Versterken van de autonomie en bevorderen van participatie en zelfredzaamheid. Kernbegrippen zijn eigen regie, zelfbepaling.
Eigen Krachtconferentie	Gebaseerd op 'Family Group Conferencing': een model dat oorspronkelijk uit Nieuw Zeeland afkomstig is en gebaseerd is op de wijze waarop Maori-families probleemsituaties in hun gemeenschap oplossen.	In een besloten conferentie met de cliënt en zijn netwerk wordt door alle betrokkenen een plan gemaakt om de ervaren problemen op te lossen. Dit gebeurt onder leiding van een onafhankelijk coördinator.	De hulpverlening is gericht op het versterken van de mogelijkheden van ouders, familieleden en vrienden bij het oplossen van problemen. De basisgedachte is dat mensen goed in staat zijn voor zichzelf en hun naasten te zorgen.

Bind-Kracht	Empowerment / strength-benadering (VS). Er wordt ook verwezen naar de presentatiebenadering (A. Baart).	In dialoog met mensen werken aan het vergroten van hun kansen en mogelijkheden om te komen tot meer kwaliteit van leven. Belangrijke elementen zijn ondermeer: <ul style="list-style-type: none"> - dialooggestuurd; - nabijheid en vertrouwen; - langdurige open aanpak; - krachtgericht; - integreren en participeren. 	Vanuit een positieve basishouding mensen in armoede beter helpen. De verbinding met de maatschappij versterken en de eigen krachten van mensen vergroten.
Thuisbegeleiding	De systeembenadering is hierin te herkennen in combinatie met communicatie- en leertheorieën (ervarend leren). Ook empowerment is belangrijk.	Thuisbegeleiding vindt plaats bij de cliënt(en) thuis en is met name geschikt voor kwetsbare groepen met vaak meervoudige problemen. Mensen die meer leren door te doen, dan door erover te praten. Elementen van de werkwijze zijn: <ul style="list-style-type: none"> - voorbeeldgedrag; - oefenen; - spiegelen; - bespreken. 	Zelfredzaamheid en autonomie van het cliëntsysteem vergroten.
Themis (inburgeringsmethode voor met name niet-westerse oud- en nieuwkomers)	Leertheorieën van Vygotsky en Freire. Gebruikmaking van participatieve leermethoden waarmee ervaring is opgedaan in de ontwikkelingssamenwerking. Empowerment staat centraal.	In kleine stappen vanuit een homogene groep wordt gewerkt aan het verkennen van de nieuwe cultuur / samenleving, de taal en iemands eigen plek daarbinnen.	Werken aan integratie met respect voor eigen cultuur en achtergrond. Bewustwording en versterken zelforganiserend vermogen.

Tabel 7: Kansrijke benaderingen anno 2009⁵⁴

⁵³ Zorgmijders: mensen die zorg uit de weg gaan; zorgmijders: mensen die niet de juiste hulp ontvangen (Van Doorn, L., Etten, Y. van, Gademan, M. (2008)), Outreachend werken. Handboek voor werkers in de eerste lijn. Bussum: Coutinho.

⁵⁴ Scholte, M. en Sprinkhuizen, A. (2009) Natte vingers en droge ogen: een essay over evidence based werken in de sociale sector. Utrecht: MOVISIE.

Kortdurende Oplossingsgerichte Hulpverlening

Solution-focused therapy is in de jaren '90 ontwikkeld door Steve de Shazer, Insoo Kim Berg en collega's van het Brief Family Therapy Center in Milwaukee (VS). In Nederland is deze benadering bekend onder de naam kortdurende oplossingsgerichte therapie (KOT) (De Vries, 2002), (kortdurende) oplossingsgerichte hulpverlening (KOH) of oplossingsgericht werken (Jagt, 2008). Het interessante van de Kortdurende Oplossingsgerichte Hulpverlening, zoals ik het noem, zit in het introduceren van het oplossingsgericht paradigma. Niet het probleem en de analyse van het probleem staan centraal, zoals in klassieke gesprekstherapieën, maar de oplossingen die passen bij het referentiekader van de cliënt en zijn netwerk. Met behulp van gespreksprotocollen en diverse typen vragen, wordt stap voor stap samen met de cliënt gewerkt aan oplossingen. KOH gaat ervan uit dat cliënten competent zijn en dat zij geholpen moeten worden de veranderingen die zij voor zichzelf wensen te visualiseren en te realiseren.

Oplossingsgericht werken kan in vele andere benaderingen geïntegreerd worden, maar ook in supervisie en intervisie. Het kent wel beperkingen. Doordat cliënten in de oplossingsgerichte benadering in hoge mate vrij gelaten worden (geen vaste afspraken bijvoorbeeld) en stoppen wanneer ze het genoeg vinden, is de bruikbaarheid van de methode in vormen van gedwongen, onvrijwillige en voorwaardelijke hulpverlening, beperkt.

Hoewel de oplossingsgerichte benadering met veel enthousiasme is ontvangen in Nederland en ik er ook veel in zie, ben ik toch voorzichtig. In 'Veel gestelde vragen over effectiviteit in de Jeugdzorg' (Konijn en Bruinsma, 2008) wordt gesteld dat oplossingsgericht werken niet bijdraagt aan effectiviteit. Omdat KOH echter een methode is die toepasbaar is in vele verschillende situaties, is het doen van algemeen geldende uitspraken over effectiviteit moeilijk. Het lijkt mij goed om het gedachtegoed verder uit te werken en er in verschillende situaties mee te experimenteren en onderzoek naar te doen.

Outreaching werken

Sinds de jaren '90 is er een toenemende belangstelling voor outreachende werkvormen, werkvormen waarbij het ongevraagd binnentreden in de leefwereld van mensen voorop staat (zie paragraaf 3.5). Outreaching werken is een brede benaderingswijze die verdere methodische doordenking vraagt voor verschillende

situaties en doelgroepen. Recente publicaties vormen hiertoe een goede aanzet (L. Jagt, 2001; Van Doorn, Ettema en Gademan, 2008). Ook in het buitenland is er al veel ervaring mee opgedaan die als inspiratiebron gebruikt kan worden. Gemeenschappelijk in de beschrijvingen is dat er gepleit wordt voor een grote handelingsvrijheid van de maatschappelijk werker om contact te maken en het vertrouwen te winnen van de cliënt. Toch zijn er algemeen geldende principes herkenbaar. Vragen hierbij zijn: Wat zijn de ingrediënten? In welke situaties is het toepasbaar? En: Hoe zit het met de privacy van mensen? In het kader van de materiële hulp- en dienstverlening doemen er vragen op als: Kan maatschappelijk werk afgestuurd worden op iemand die twee maanden huurachterstand heeft? Of: Kan hij afgestuurd worden op iemand die zijn baan verliest en daardoor met een flinke inkomensachteruitgang te maken krijgt als hij/zij niet snel een nieuwe baan vindt? Wat kan nog wel? En: Wat wordt als ongewenste inmenging in privé-situaties gezien? Van Doorn (2008) wijst in haar lectorale rede op het ontbreken van normatieve kaders voor outreachend werken. Zij pleit tevens voor het ontwikkelen van methodische handvatten voor het beoordelen en hanteren van normatieve vraagstukken, waaronder 'moreel beraad' en 'moresprudentie'.

Het is mijns inziens van groot belang te experimenteren met outreachende werkvormen en hierbij zowel de resultaten goed in beeld te brengen als de ethische dilemma's te doordenken die kleven aan drang en dwang. Dit laatste zeker ook in relatie tot hooggewaardeerde waarden als autonomie en zelfredzaamheid. Vanuit de kenniskring van het lectoraat gaat Fons Klaase hier een promotieonderzoek naar doen (Klaase, 2009).

Eigen Kracht-conferentie

Een Eigen Kracht-conferentie geeft mensen de mogelijkheid om zelf, samen met familie, vrienden en andere bekenden, een plan te maken voor een oplossing of voor hulp bij een door (een van) hen ervaren probleem. De ideeën hiervoor en de oplossing komen vanuit de familie en alle belangrijke mensen daaromheen. Indien gewenst kan ook de inzet van hulpverleners onderdeel uitmaken van de oplossing. Kern is dat de gemaakte plannen leidend zijn voor de hulpverlening.

Om dit te bereiken wordt een bijeenkomst - conferentie - georganiseerd waarvoor alle betrokkenen die een bijdrage kunnen leveren, uitgenodigd worden. Dit vergt een goede voorbereiding van een 'onafhankelijk coördinator', die tevens voorzitter

is van de bijeenkomst. De aanpak wordt zo concreet mogelijk geformuleerd, zodat iedereen na de bijeenkomst weet wat er van hem/haar verwacht wordt.

Een Eigen Kracht-conferentie is dus in de strikte zin van het woord geen hulpverleningsmethode. Het is een methode om besluiten te nemen over ieders inzet in een probleemsituatie om tot een oplossing te komen. Hulpverlening kan hiervan deel uitmaken. Met Eigen Kracht-conferenties is vooral veel ervaring opgedaan in de jeugdzorg waarbij families en netwerken oplossingen zoeken voor problemen waar kinderen bij betrokken zijn.

Uit internationaal onderzoek blijkt dat Eigen Kracht-conferenties effectief zijn, hoewel er nog weinig systematisch onderzoek is gedaan naar resultaten op de langere termijn (Ravelli e.a., 2009). Het zou interessant zijn te experimenteren met Eigen Kracht-conferenties op het gebied van financiële problematiek. Eigen Kracht past bij de doelen van de Wmo en draagt nadrukkelijk bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid van het cliëntsysteem.

Bind-Kracht

Bind-Kracht in armoede is in België ontwikkeld (Driessens en Van Regenmortel, 2006). Bind-Kracht is op te vatten als een methodiek. Deze methodiek kent een uitgebreid theoretisch kader waaraan zowel sociologische theorieën als psychologische theorieën ten grondslag liggen, terwijl ook de presentiebenadering als inspirator wordt genoemd. Bind-Kracht omvat concrete (maatwerk-)methoden en technieken die samen met de praktijk zijn -en nog worden- ontwikkeld (Vansevenant, Driessens en Van Regenmortel, 2008). Daarbij is er ruimte voor elementen uit andere benaderingen zoals uit de eerder beschreven KOH.

Bind-Kracht is ontwikkeld om hulpverleners te ondersteunen in het werken met mensen in armoede. Hulpverleners ervaren vaak onmacht in deze werksituaties. Verschillen in omgangsvormen en verschillende kijk op problemen en oplossingen zetten de werkrelatie onder druk. Bind-Kracht sluit aan bij gedachtegoed van de strengthbenadering uit de VS die empowerment nastreeft. Betrokkenheid, authenticiteit, positieve bekrachtiging en vertrouwen, zijn belangrijke elementen van de hulpverleningsrelatie. Het gaat erom mensen in armoedesituaties te begeleiden met als doel duurzame verbetering van hun situatie.

Het hulpverleningsproces van Bind-Kracht bestaat uit een aantal fasen:

- Warm onthaal (intake)
- Exploratie en stabiliseren
- Dialoog en werken naar gedeelde inzichten
- Actiegerichte dialoog en omgaan met botsingen als leermoment
- Toeleiden en loslaten

Daarnaast is er cliëntoverleg en samenwerking met alle betrokkenen bij het cliëntsysteem. Bind-Kracht is geen kortdurende hulpverlening die in een paar gesprekken naar een einddoel toewerkt. De bedoeling is om duurzame veranderingen teweeg te brengen in de levens van 'maatschappelijk gekwetste mensen'. Het vertegenwoordigt bij uitstek de klassieke waarde van maatschappelijk werk om zich te richten op het verbeteren van de omstandigheden en de (sociale) kwaliteit van leven van kwetsbare burgers.

Sociale activering (met zorg)

Sociale activering staat voor een benadering die in de jaren '90 opgeld deed. Van oorsprong is de methode bedoeld om mensen toe te leiden naar werk. Vaak gaat het om langdurig werklozen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt: mensen die al jarenlang werkloos zijn of nooit gewerkt hebben en alle geloof in eigen kunnen verloren hebben. Denk aan alleenstaande ouders of allochtonen die de taal niet machtig zijn, maar ook aan mensen die door (psychische) handicaps en beperkingen niet gemakkelijk aan een baan komen en/of al jarenlang van een uitkering leven. Door directe, veelal één-op-één begeleiding worden zij gestimuleerd en soms gedwongen, op straffe van korting op de uitkering, zich op arbeidsparticipatie te richten. Vaak is het activeringsaanbod gedeeltelijk gericht op het regelen van adequate ondersteuning en zorg, en gedeeltelijk op het motiveren en ondersteunen van mensen om zelf zaken ter hand te nemen en zo weer greep op het eigen leven te krijgen. Meer recent is activering ook gericht op andere (dagbesteding)activiteiten dan arbeid, bijvoorbeeld het opbouwen van een sociaal netwerk om sociale participatie te bevorderen. Het vergroten van de motivatie van de cliënt is hierbij een belangrijk aandachtspunt omdat de overtuiging bestaat dat dát de sleutel is tot het succes van activering. Dat betreft situaties waarin arbeidsparticipatie wordt gezien als een te grote stap of een onhaalbaar einddoel. Dit geldt bijvoorbeeld voor mensen met een psychiatrische stoornis die erg verstoring werkt op het dagelijkse leven en de zelfredzaamheid.

Sociale activering vindt vaak plaats in het kader van de Wet werk en bijstand (Wwb) en biedt kansen om (arbeids)participatie te koppelen aan individuele hulpverlening. In dit geval wordt vaak gesproken van 'sociale activering met zorg'. Sociale activering (met zorg) is een voorbeeld van de herwaardering van de opvoedende rol van maatschappelijk werkers; paternalisme met mate. Op deze manier kan gewerkt worden aan een structurele verbetering van de positie van cliënten.

'Thuisbegeleiding'⁵⁵

Thuisbegeleiding is de nieuwe naam van 'gespecialiseerde gezinsverzorging' en is een typisch voorbeeld van maatschappelijk werk met cliëntsystemen waar sprake is van complexe problematiek. Afgelopen zomer 2009 werkten thuisbegeleiders aan de beschrijving van 'modulen'⁵⁶: korte aanbodbeschrijvingen die duidelijk moeten maken wat thuisbegeleiders doen voor wie en met welk (beoogd) resultaat (voor meer informatie over modulariseren en modulen: www.movisie.nl/transparant-aanbod). Bij veel van de modulen werd duidelijk dat het ging om maatschappelijk werk in een nieuw jasje. In de kern komt het erop neer dat thuisbegeleiders bij de cliënten thuis en in de gezinnen aanwezig zijn (soms meerdere dagen per week meerdere uren) en orde op zaken stellen. Door observatie, spiegelen, voorbeeldgedrag en samen dingen doen, leren mensen hun zaken in de toekomst zoveel mogelijk zelf te regelen. Het betreft leren in de breedste zin: communiceren binnen het gezin, tussen partners of communiceren met instanties. Maar ook leren organiseren, leren opzetten van een thuisadministratie of leren opvoeden. Leren wat er bij persoonlijke hygiëne komt kijken en hoe je een huishouden organiseert zonder dat het een janboel wordt. Deze manier van werken is typisch een herwaardering van 'ouderwets' maatschappelijk werk: direct interveniëren dicht op de leefwereld van mensen. In de thuisbegeleiding werken zowel MBO- als HBO-opgeleide krachten, waaronder maatschappelijk werkers. Met name daar waar het (psychisch) kwetsbare cliënten betreft met complexe materiële en immateriële (gezins-)problematiek kunnen maatschappelijk werkers hun meerwaarde bewijzen, als uitvoerder maar ook als casemanager.

⁵⁵ Thuisbegeleiding met gezinnen met complexe problematiek, lijkt erg op gezinscoaching dat momenteel ook volop in de belangstelling staat en ontwikkeld wordt (N. Jagt, in voorbereiding, 2010).

⁵⁶ Scholte, M. & Poll, A. (2009)

*Themis*⁵⁷

Themis is een methode die tot nu toe vooral ingezet wordt voor inburgering. De ontwikkelaar noemt het een *alternatief traject voor inburgering* (Van 't Rood, 2006). Themis kent een degelijke onderbouwing vanuit de leertheorieën van Vygotsky en de 'kritische pedagogiek' van Freire. Freire's kritische pedagogiek is vooral toegepast onder de noemer 'ervarend leren'. Concreet is een en ander uitgewerkt door gebruikt te maken van participatieve leermethoden uit de niet-westerse volwasseneducatie.

Sleutelbegrip in de methode is 'empowerment'. Hiermee wordt het vermogen van mensen bedoeld om zich te organiseren op basis van zelf gestelde doelen en met behulp van eigen strategieën. Die doelen en strategieën zijn op hun beurt het gevolg van een bewustwordingsproces, waarbij de eigen opvattingen via een participatieve benadering dusdanig zijn gewijzigd dat mensen een nieuwe kijk op de werkelijkheid krijgen en daar ook naar kunnen en willen handelen. In de visie van Themis moeten inburgeringscursussen werken aan het empowerment van de inburgeraars. Ze moeten zich bewust worden van hun positie in de maatschappij en gemotiveerd raken om daar onderdeel van uit te gaan maken. Met behulp van Themis wordt gewerkt aan een goede beheersing van de Nederlandse taal en kennis van de Nederlandse samenleving.

De doelgroep van Themis bestaat vooral uit personen zonder opleiding of met een zeer laag opleidingsniveau, zoals veel allochtone vrouwen die in het kader van gezinsvorming of gezinshereniging naar Nederland zijn gekomen. De eerste ervaringen met Themis zijn positief. Themis is opgenomen als kansrijke methode in de Databank Effectieve Interventies in de Sociale Sector. Het gedachtegoed achter Themis kan breder ingezet worden voor het versterken van de positie het stimuleren van de participatie van mensen, zowel allochtoon als autochtoon, in achterstand-situaties. In die zin sluit het aan bij Bind-Kracht. Themis past bij de oude waarde van maatschappelijk werk om zich te richten op kwetsbare groepen, waarbij Themis vooral ook de doelgroep van (niet westerse) allochtonen in het vizier heeft.

⁵⁷ Deze beschrijving is gebaseerd op de beschrijving van Themis die Louise van Tilburg vanuit de kenniskring maakte voor de website 'Effectieve Interventies' die MOVISIE voor VWS bouwt.

3.7 Conclusies

Maatschappelijk werkers zijn in de loop van de vorige eeuw steeds systematischer en doelgerichter volgens meer en minder gestructureerde handelingmodellen gaan werken. In de methodiekontwikkeling van deze tijd zien we dat de verschillende vertogen van de laatste decennia waarin beurtelings de markt, de bureaucratie en de professionaliteit van de beroepsgroepen de boventoon voerden, meer met elkaar in evenwicht lijken te komen. Methoden sluiten aan bij een bepaalde maatschappij- en mensvisie, maar moeten tevens passen binnen het kostenplaatje van de overheid en bijdragen aan een rechtvaardige verdeling van menskracht en middelen. Dat ze daarbij effect moeten sorteren, daarover is iedereen het eens. De strijd gaat nu nog over wie bepaalt wat de na te streven effecten zijn en hoe dat beoordeeld en gemeten moet worden. Hierover is het laatste woord nog niet gesproken.

In de methodiek en de methoden van maatschappelijk werk zie je de grondslagen van maatschappelijk werk steeds weer terugkomen, waarbij verschillende accenten worden gelegd. Als we daarbij kijken naar de meest recente methoden dan zien we daarin de aandacht voor de *persoonlijk professionele betrokkenheid bij mensen* bijvoorbeeld sterk terug in de presentiebenadering die staat voor een bepaalde beroepshouding. Die betrokkenheid is ook nadrukkelijk aan de orde bij Bind-Kracht, Themis en outreachend werken. De brede *niet domeingebonden generalistische positie*, zie je vooral terug in allerhande netwerkbenaderingen. Getracht wordt de interventies op verschillende niveaus te verbinden door bijvoorbeeld casemanagement (sociaal ecologische benadering) en daarbij voldoende aandacht te hebben voor de omgeving en het functioneren op meerdere leefgebieden en domeinen. Bind-Kracht als brede methodiek werkt ook aan het verbeteren van het functioneren op verschillende leefgebieden. Het *bevorderen van participatie* zit in de kern van sociale activering, Bind-Kracht en Themis. *Versterken van autonomie en zelfredzaamheid* staan vooral voorop in de kortdurende oplossingsgerichte hulpverlening, thuisbegeleiding, Eigen Kracht-conferenties.

Ook in de 'oudere' methoden zijn deze elementen terug te vinden. De verbondenheid met urgente maatschappelijke vraagstukken maakt dat ik een aantal methoden kansrijk heb genoemd. Dan doel ik vooral op het vraagstuk van de maatschappelijke integratie, sociaal isolement, de gevolgen van de kredietcrisis en de omslag naar participatie en soberder inzet van professionals vanuit de Wmo. Voor duurzame

resultaten zal echter soms een grote(re) inspanning gepleegd moeten worden. Themis richt zich nadrukkelijk op maatschappelijke integratie door participatie. Bind-Kracht verbindt zich aan armoedeproblematiek en de mogelijkheden om te participeren en de eigen krachten van mensen te herstellen en te vergroten. KOH is interessant omdat daar vanuit oplossingen wordt gedacht en vanuit krachten van mensen. Eigen Kracht-conferenties doen dat ook en bovendien wordt daar het eigen netwerk van cliënten mede verantwoordelijk gemaakt waardoor oplossingen breder gedragen worden en de kans op succes groter is. Het raakt de kern van de Wmo. Outreachend werken past ook bij de gedachte achter de Wmo, bij een samenleving waarin we mensen niet aan hun lot overlaten maar hen hulp bieden als we vinden dat zij dat nodig hebben, ook als ze daar zelf niet om vragen. Met behulp van outreachend werken kan sociaal isolement doorbroken worden. Thuisbegeleiding sluit aan bij de leerstrategieën van lager opgeleide en (sociaal) kwetsbare mensen, die niet leren door te praten en te reflecteren, maar door te doen. Sociale activering tenslotte moet eraan bijdragen dat mensen uit armoedepositities bevrijd worden en kunnen participeren en waar mogelijk (financieel) zelfredzaam zijn.

In de ontwikkeling en de zoektocht naar methoden om het juiste te doen op het juiste moment in de juiste context, moet daarnaast goed gekeken worden naar wat er in het buitenland allemaal gebeurt. Een eerste zoektocht laat interessante concepten en voorbeelden zien. Als we daarbij in ogenschouw nemen dat in een aantal andere Europese landen de academisering en theorievorming van het maatschappelijk werk een veel langere traditie kent, dan ligt het voor de hand te veronderstellen dat daar een hoop interessants te halen is. Niet om één op één te vertalen naar de Nederlandse context maar wel om te gebruiken als inspiratiebron en voorbeeld.

4. Meer met minder

4.1 Inleiding

In dit betoog staat de vraag centraal hoe maatschappelijk werk, gezien de aard en het wezen van het werk (hoofdstuk 1) en gezien de vraagstukken in het huidige tijdgewricht (hoofdstuk 2) en gezien de rijkdom van haar methodisch arsenaal (hoofdstuk 3) te werk kan gaan nu en in de nabije toekomst. In dit hoofdstuk schets ik aan de hand van een aantal praktijksituaties, sociaal heikele kwesties voortvloeiend uit de huidige samenlevingsvraagstukken. Vervolgens geef ik in aansluiting op het eigen rijke verleden van maatschappelijk werk aan hoe zij bij kan dragen aan oplossingen en welke uitgangspunten ze mijns inziens hierbij kan hanteren.

Het gaat er niet om dat het wezen van maatschappelijk werk, de methodische bagage van het werk en de vraagstukken van de huidige tijd als puzzelstukken in elkaar vallen. Veel eerder is zo dat, indachtig de woorden van Marie Kamphuis, 'zij voortdurend *op weg zijn* naar integratie'. Er ontstaat een wetenschap van de praktijk in confrontatie met de praktijk. Maatschappelijk werk ontwikkelt zich in een dynamische dialoog met de samenleving en met de vaak moeizame kwesties waarmee kwetsbare burgers geconfronteerd worden. In dit hoofdstuk ga ik in op de vraag hoe maatschappelijk werkers en maatschappelijk werk daarbij hun professionaliteit, kunst en kunde kunnen inzetten. Om dit te kunnen ijken aan de praktijk, leg ik eerst twee cases voor.

Casus 1

In 2009 kreeg Maatwerk, vakblad voor maatschappelijk werkers een aanbod voor een artikel⁵⁸. Het artikel handelt over 'moreel beraad': een methode in vijf stappen voor het afwegen van morele dilemma's in de hulpverlening. Zorgvuldigheid staat hierbij hoog in het vaandel. In het aangehaalde voorbeeld gaat het om het toepassen van de methode bij bemoeizorg. Het voorbeeld gaat over een 76-jarige man, lijdend aan een voortschrijdende neurologische ziekte, wiens vrouw vijf jaar terug is overleden en die steeds minder de deur uitkomt. Het ruikt onfris om het huis en er komen nog nauwelijks bezoekers. De burens maken zich zorgen en spreken hun

⁵⁸ Margot Scholte is sinds 2002 hoofdredacteur van Maatwerk: vakblad voor maatschappelijk werk.

huisarts aan, dezelfde als die van de buurman. De huisarts stuurt de maatschappelijk werker erop af, die aan de deur te woord wordt gestaan. De man vindt dat hij zich best kan redden en zegt dat hij geen hulp nodig heeft. De maatschappelijk werker vindt de situatie zorgelijk en besluit tot 'moreel beraad' met de huisarts en de sociaal verpleegkundige van de GGD. Het gesprek beslaat vijf fasen:

- De verkenningfase
- De expliciteringsfase
- De analyse
- De afweging
- De concrete stappen

Uiteindelijk wordt besloten dat de man een brief krijgt om hem op de hoogte te stellen van de bezorgdheid om hem en om hem te vragen mee te werken aan 'het in kaart brengen van die bezorgdheid'. Er wordt een huisbezoek van de maatschappelijk werker en de huisarts aangekondigd. Enkele dagen later is het zover. Meneer laat de huisarts en de maatschappelijk werker zonder probleem binnen. Hij maakt duidelijk dat hij geen behoefte heeft aan bemoeizuchtige hulpverleners en dat hij onder geen beding zijn huis uit wil, ondanks de langzaam invaliderende chronische ziekte. Na enig heen en weer praten, blijkt hij wel open te staan voor huishoudelijke hulp. Na afloop belt de huisarts de burens om te vertellen dat hij langs geweest is en dat een en ander zijn aandacht heeft.

Casus 2

Om voor schuldhulpverlening (SHV) in een grote gemeente in aanmerking te komen nodigt de gemeentelijke kredietbank een cliënt met schulden (schuldenaars) uit voor een 'voorgesprek'. Een schuldhulpverlener van de kredietbank legt uit op welke wijze SHV werkt, wat de cliënt van schuldhulpverlening kan verwachten en wat er van de cliënt verwacht wordt. Voordat de individuele intake plaats kan vinden en de schuldhulpverlening daadwerkelijk van start kan gaan moet de cliënt een aantal zaken geregeld hebben. Zo moet er een geordende administratie zijn. Daarnaast moet er een overzicht zijn van alle schulden. Tenslotte moet er een aanvraag ingediend zijn voor inkomensondersteunende maatregelen in de vorm van kwijtschelding gemeentebelastingen, woontoeslag, zorgtoeslag en dergelijke. Voor hulp bij het ordenen van zijn administratie kan de cliënt terecht bij zogenaamde 'sorteerbijeenkomsten' die doorlopend georganiseerd worden vanuit de kredietbank.

Als de cliënt daarnaast hulp nodig heeft bij het aanvragen van ontheffingen, dan volgt verwijzing naar sociaal raadslieden. Wanneer tijdens het voorgesprek of de sorteerbijeenkomst blijkt dat er andere problemen of vragen zijn, dan wordt de cliënt naar het AMW verwezen. Als alle voorliggende zaken op orde zijn kan de cliënt zich zelf weer melden bij de kredietbank. De kredietbank nodigt de cliënt vervolgens uit voor de persoonlijke intake waarna het SHV-traject kan starten. De uitval van cliënten tijdens dit voortraject blijkt enorm te zijn.

4.2 Complexe oplossingen als probleem

In deze twee casussen valt op dat de oplossingen die worden geboden complex zijn. De vraag die zich daarbij opdringt, is of het allemaal niet eenvoudiger kan. Kunnen we niet meer bereiken met eenvoudiger, soberder oplossingen en minder inspanning? En hoe dan? Ik ga die vraag beantwoorden door stil te staan bij een viertal redenen waarom hulpverlening vaak zo ingewikkeld is. Hierbij presenteer ik steeds een mogelijke oplossing.

- 1 er wordt pas ingegrepen op het moment dat er al van alles mis is;
- 2 de dienstverlening is versnipperd en het ontbreekt aan samenwerking;
- 3 de problematiek wordt onvoldoende in de context geplaatst waardoor er te eenzijdig en te zwaar geïdentificeerd wordt;
- 4 het ontbreekt aan professionaliteit of er is 'verkeerde' professionaliteit.

Ad 1. Er wordt pas ingegrepen op het moment dat er al van alles mis is

Mensen hebben meestal niet van de ene op de andere dag problemen op meerdere leefgebieden die hen boven het hoofd groeien. Iemand vertoont zich alle lange tijd niet meer op de gebruikelijke plaatsen in zijn buurt; leent regelmatig geld; heeft veel meer luxe zaken dan hij zich gezien zijn situatie kan veroorloven; trekt zich terug uit sociale contacten; meldt zich regelmatig ziek op school of werk. Er worden met andere woorden *signalen* afgegeven maar niemand onderneemt iets, totdat overduidelijk en voor iedereen zichtbaar is dat het niet goed gaat met iemand. Dit is als de deurwaarder op de stoep staat; iemand uit huis gezet dreigt te worden; overlast ontstaat door bijvoorbeeld opstapelend huisvuil; ontslag dreigt; iemand van school wordt gestuurd, enzovoort. Tot die tijd kan de naaste omgeving zich verschuilen achter meer en minder geaccepteerde argumenten die voornamelijk gebaseerd zijn op het respecteren van andermans privacy en de dubbelzinnigheid

van signalen. Op het moment dat er uiteindelijk ingegrepen wordt, is er veel meer deskundige inzet nodig om de boel weer te 'repareren' dan wanneer de eerste signalen zichtbaar zijn. De hulpverlening komt niet alleen te laat op gang omdat mensen zelf te laat aan de bel trekken, of omdat de omgeving niet doortastend genoeg optreedt, het heeft ook met indicatiecriteria van hulpverlenende organisaties te maken. Zo blijkt uit onderzoek naar de schuldhulpverlening binnen gemeenten, dat mensen met een schuldenlast die naar de criteria van de schuldhulpverlenende organisatie (nog) niet hoog genoeg is, regelmatig afgewezen worden voor schuldhulpverlening (Jungman, 2008). Ook op het moment dat mensen naast schulden een alcohol, drugs-, of gokverslaving hebben, komen zij op de meeste plaatsen niet in aanmerking voor schuldhulpverlening. De Nederlands Vereniging voor VolksKrediet heeft geen informatie over waar deze personen dan een oplossing voor hun schulden kunnen vinden (Van Tilburg, 2009).

Dit eerste probleem dat de hulpverlening onnodig compliceert, vraagt om preventie en vroegtijdig ingrijpen om 'erger te voorkomen'. Hierbij passen vindplaatsgericht en outreachend werken waarbij aansluiting gezocht kan worden bij vrijwilligerswerk en laag-geprofessionaliseerden die vaak dicht(er) op de leefwereld van (potentiële) cliënten werken. Waar nodig moet lichte drang uitgeoefend worden. Dit alles in combinatie met methodische interventies om te motiveren, stimuleren en strategisch te communiceren. Morele bezwaren tegen vroeg ingrijpen moeten daarbij serieus genomen worden, maar ze mogen niet leiden tot teveel en te complexe procedures. Maatschappelijk werk moet hierbij bereid zijn om vuile handen te maken.

Eerder ingrijpen door drempelverlagend werken

Een voorbeeld voor het werken met laag-geprofessionaliseerde beroepskrachten is het project van wijkcontactvrouwen in Haarlem (Haarlem Effect). Door hun aanwezigheid in de wijk, nabij de collectieve voorzieningen en dicht tegen de leefwereld van de doelgroep, verlagen zij de drempel naar professionele hulpverlening. Hiermee wordt een groep vrouwen bereikt die anders maar heel moeilijk bij de hulp- en dienstverlening terecht komt (Van Straten, 2009). Ook in andere situaties kunnen vrijwilligers en laag-geprofessionaliseerden de verbindingsschakel vormen tussen de leefwereld van (potentiële) cliënten en de systeemwereld van de hulpverlening.

Ad 2. De dienstverlening is versnipperd en het ontbreekt aan samenwerking

De sociale sector en de zorg zijn versnipperd. Er zijn vele organisaties en functionarissen die zich bezig houden met hulp-, zorg- of dienstverlening voor specifieke doelgroepen of in het kader van specifieke opdracht⁵⁹. Verregaande specialisatie heeft als voordeel dat er voor elk deelprobleem iemand te vinden is die er verstand van heeft. Het nadeel is dat specialisten zaken beoordelen vanuit hun specifieke kennis en niet vanuit de bredere context van de cliëntsituatie (zie paragraaf 1.6). Daardoor kan een eenzijdige focus ontstaan. Bovendien werken specialisten binnen afzonderlijke organisaties wat de samenwerking en afstemming verder compliceert. Dit speelt in de tweede gepresenteerde casus rondom schuldhulpverlening: cliënten moeten zelf actie ondernemen om te zorgen dat ze de juiste ondersteuning krijgen in hun situatie. Ze moeten hiervoor afspraken maken, zich op afgesproken tijden melden en de juiste papieren meebrengen. Het ontbreken aan inzicht en overzicht ten aanzien van de inhoud en de te volgen procedures, en het gevoel er alleen voor te staan, versterken het gevoel van machteloosheid. Vooral bij kwetsbare cliënten waar gebrek aan geloof in eigen kunnen en achterdocht naar autoriteit een rol speelt, daalt de motivatie snel waardoor deze cliënten afhaken.

Afstemming en samenwerking is een manier om de negatieve gevolgen van versnippering aan te pakken. Dit is echter ingewikkelder dan het lijkt. Niet alleen de afstemming van het aanbod speelt een rol maar ook overdracht, informatie-uitwisseling, het verdelen van verantwoordelijkheden, status en gezag, en praktische zaken als financiering en de (lokale) organisatorische inbedding. Hoe meer professionals, organisaties (of afdelingen) betrokken zijn hoe complexer de samenwerking. Samenwerking en afstemming lijkt simpelweg een kwestie van willen en doen, maar er zijn vele complicerende factoren. In het kader is één illustratief voorbeeld uit de eerstelijns GGZ te lezen, dat betrekking heeft op schaalgrootte (Sok e.a., 2005).

⁵⁹ Zie bijvoorbeeld onderzoek van de kenniskring: Roodenburg en Vilters (2009); Van Straten (2009)

Schaalgrootte als aanstichter van versnippering

De normgrootte van één fte huisartsenpraktijk is 1:2.400 inwoners. Bij de eerstelijnspsychologen is dat 1:20.000 inwoners, terwijl de MO-groep 1:6.000 inwoners als streefcijfer hanteerde⁶⁰ voor algemeen maatschappelijk werkers. In het eenvoudigste geval zou 1 maatschappelijk werker te maken hebben met 3 huisartsen en 1 eerstelijnspsycholoog; 1 huisarts met 1 maatschappelijk werker en 1 eerstelijnspsycholoog; en 1 eerstelijns psycholoog met 9 huisartsen en 4 maatschappelijk werkers. De boel is gecompliceerder: AMW werkt veelal in (wijkgerichte) teams van ongeveer 5 maatschappelijk werkers die streven naar onderlinge uitwisselbaarheid, zodat voor goede afstemming en samenwerking de maatschappelijk werkers elkaars samenwerkingspartners moeten kennen. Daarnaast werken veel maatschappelijk werkers, huisartsen en eerstelijnspsychologen in deeltijd waardoor ze minder cliënten zien en bovendien niet altijd goed bereikbaar zijn. Komt bij dat de verschillende werksoorten andere grenzen hanteren voor hun werkgebied. In de praktijk betekent dat dus dat het aantal samenwerkingspartners, alleen al op het terrein van de eerstelijns GGZ, legio is. Zo was er een maatschappelijk werkteam, dat met 5 maatschappelijk werkers te maken had met 23 huisartsen en 5 eerstelijnspsychologen.

Samenwerking wordt vaak vol enthousiasme ingezet, maar als er geen rekening wordt gehouden met dit soort basale verschillen, is de kans dat het structureel ingebed raakt minimaal.

Als we de versnippering zelf te lijf willen gaan dan zal de verregaande specialisatiedrift een halt toegeroepen moeten worden. Meer integrale hulp- en dienstverlening kan hierbij helpen. Dat vraagt vaak om een verbreding in plaats van een verdieping van de deskundigheid van professionals, zodat ze niet alleen interventies kunnen uitvoeren die precies binnen hun eigen domein vallen, maar ook kunnen interveniëren op aanverwante terreinen. Dat hier behoefte aan is, zowel vanuit de professionals als vanuit de cliënten, bewijst het succes van het buurtzorgconcept (www.buurtzorgnederland.com). Dit is thuiszorg die geleverd wordt door kleine teams van professionals die waar mogelijk integrale hulp bieden in de thuissituatie.

⁶⁰Doordat de MO-groep er niet meer van uitgaat dat AMW één ongedifferentieerde, ondeelbare voorziening, is deze norm niet goed meer vast te houden.

De verzorgende helpt de cliënt met douchen, trekt de steunkousen aan, maakt het bed op en geeft en passant de plantjes water.

Als we versnippering accepteren als een gegeven dan is de beste remedie om door optimale afstemming en samenwerking toch kwalitatief goede hulp- en dienstverlening te bereiken. Dat dit niet simpel te organiseren is werd in het bovengenoemde kader al duidelijk. Ik voeg nog enkele cruciale factoren voor het welslagen van samenwerking op uitvoerend niveau toe: elkaar kennen (liefst ook persoonlijk), elkaar(s) deskundigheid) vertrouwen en van elkaar weten wat je te bieden hebben. Het is daarnaast van groot belang dat er in de uitvoering een *gezaghebbende probleemeigenaar* is, en dat er regie wordt gevoerd over het traject zodat zaken efficiënt en doelgericht kunnen gebeuren (Sok e.a. 2005; Scholte en Van der Pol, 2009).

Goede samenwerking is verankerd op zowel het beleids- en organisatieniveau als op het niveau van de uitvoering. Duidelijk moet zijn wie waarvoor verantwoordelijk is en waar zijn bevoegdheden -die door alle andere betrokken uitvoerders erkend zijn- liggen. Ook moet duidelijk zijn wat verschillende disciplines en organisaties in huis hebben. Dat betekent dat elke discipline duidelijk kan maken wat hij doet voor welke doelgroepen en met welke beoogde resultaten. Korte aanbodbeschrijvingen in de vorm van modulen⁶¹ (Scholte, 2007) zijn een hulpmiddel om de samenwerking inhoud te geven en te vergemakkelijken. Wanneer er meerdere disciplines bij de hulp- en dienstverlening aan een cliënt betrokken zijn, is casemanagement⁶² een belangrijke methodische uitwerking om goed afgestemde zorg voor een cliënt te realiseren.

⁶¹ Zie ook de website: www.movisie.nl/transparantaanbod

⁶² Van Ewijk sprak over de 'lead professional' in het Welzijnsdebat 2009 (zie paragraaf 4.3); ook 'Wraparound Care' (paragraaf 3.5) is interessant.

Zoveel mogelijk in eigen hand

Een goed voorbeeld van integrale schuldhulpverlening is de schulden-poli van Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland. Dit is een 'polikliniek' voor schuldenproblematiek waar mensen direct geholpen worden. Een cliënt die zich aanmeldt, krijgt direct een gesprek met een schuldhulpverlener (een budgetconsulent) die de schulden inventariseert, dan wel uitlegt welke papieren de cliënt moet verzamelen of wat hij moet doen om dat voor elkaar te krijgen. Hierop volgt meteen een gesprek met de sociaal raadvrouw om de inkomstenkant te toetsen. Heeft de cliënt zorg- of huurtoeslag aangevraagd? Is er aanleiding om te onderzoeken of er belastinggeld teruggevorderd kan worden? Enzovoort. Een maatschappelijk werker heeft de rol van trajectbegeleider. Met elke cliënt die op de poli is geweest, wordt actief contact onderhouden, zonodig outreachend. De schulden-poli blijkt buitengewoon succesvol. Voorheen haakte 30% van de cliënten met schulden af. De uitval is nu minimaal. Een deel van het succes wordt verklaard doordat MD-Flevoland alle noodzakelijke onderdelen van het traject in eigen hand heeft: maatschappelijk werk, budgetconsulenten, sociaal raadsliden, budgetbeheer en bewindvoering. (Interview met Rik Bovenberg, directeur MD-Flevoland, oktober 2009).

Ad 3. De problematiek wordt onvoldoende in de context geplaatst waardoor er te eenzijdig en te zwaar geproblematiseerd wordt

Wanneer problemen zich manifesteren wordt er zo goed mogelijk gekeken wat er aan de hand is. Vaak gebeurt dit vanuit één perspectief, afhankelijk van welke hulp- of dienstverlener ingeschakeld wordt. Het is de vraag of daarbij altijd de problematiek in de juiste (bredere) context wordt geplaatst. Een voorbeeld is een alleenstaande moeder die bij de huisarts komt met depressieve gevoelens. Er is thuis van alles aan de hand en de stemming van de vrouw zorgt dat de boel langzaam vastloopt. Er zijn betalingsachterstanden, conflicten rondom overlast in de buurt met de puberzoon en de vrouw dreigt zich ziek te melden op het werk wegens een gevoel van overbelasting. Steeds vaker staat er 's avonds een boterham op tafel in plaats van een warme maaltijd. De huisarts focust op de psychische klachten en de cliënt krijgt antidepressiva voorgeschreven. Deelname aan een cursus 'in de put uit de put' wordt ter overweging meegegeven. Als de interventie na een vastgestelde tijd onvoldoende helpt, zal een andere, ingrijpendere interventie, overwogen worden. De

eenzijdige nadruk op psychische klachten en stoornissen -in dit geval in de huisartsenpraktijk- is mede te verklaren door de grote aandacht vanuit overheid en media voor onder andere depressie (vergelijk De Hue, 2008). Hoewel de huisarts te typeren is als generalist-specialist op het terrein van de gezondheidszorg, geldt dit niet per definitie voor psychosociale en psychische problemen. In dit voorbeeld kan, vanuit de generalist-specialistische invalshoek van maatschappelijk werk ook een heel andere insteek gekozen worden. Te starten met een goed gesprek waarin alles op een rijtje gezet wordt en waarin prioriteiten gesteld worden. Wat is er precies allemaal aan de hand? Wat speelt er in de buurt? Sinds wanneer speelt dit alles? Heeft ze hulp nodig bij het ordenen van haar financiën? Kan een cursus opvoedingsondersteuning helpen? Hoe kan ze wat meer lucht krijgen op haar werk zonder dat ze zich ziek meldt? Enzovoort. Na het ordenen van de problemen en het stellen van prioriteiten kan, indien gewenst, alsnog met de huisarts overlegd worden of ondersteuning door anti-depressiva een optie is.

Ook in de casus over het moreel beraad is, eerder in dit hoofdstuk, eenzijdig gefocust. Er is vanuit gegaan dat de man weet welke zorg er allemaal is en dat hij daar afwijzend tegenover staat. Hij is bij voorbaat gekarakteriseerd als '(zorgwekkende) zorgmijder'. De burens hebben dit niet onderzocht (durven checken) en ook de huisarts heeft niet de moeite genomen zelf even langs te gaan, terwijl hij toch bekend is met de achtergrondsituatie van de man. Zonder zo'n lichte check vooraf, is het inzetten van moreel beraad een (te) zwaar geschut.

Oplossing voor de eenzijdige focus is enerzijds professionaliseren (zie ad. 4) en anderzijds goede afstemming en samenwerking (zie ad. 2). Het belang hiervan wordt extra duidelijk in het geval van de huisarts uit de casus over de alleenstaande moeder. Daar zie je dat de cliënte met pillen en een cursus 'in de put uit de put' naar huis wordt gestuurd. De huisarts neemt hierbij te gemakkelijk de 'lead' en werpt zich op als probleemeigenaar - met een eenzijdige focus. Goede samenwerking met duidelijke taakverdeling en afspraken over 'wie doet wat' zijn helpend. In de eerstelijns GGZ is bijvoorbeeld de functie van 'praktijkondersteuner GGZ' (www.minvws.nl, 2007) ontwikkeld. Deze praktijkondersteuner wordt ingeschakeld bij psychische of psychosociale problemen en moet de huisarts behoeden voor een eenzijdige focus. Vanuit MOVISIE is daar een werkwijze voor ontwikkeld: *Psy-direct* (Sok en Scholte, 2007). *Psy-direct* helpt om de situatie breed, op meerdere

levensgebieden, te analyseren voordat gekozen wordt welke interventie, of beroepsgroep kan bijdragen aan de oplossing van de gesignaleerde problemen. Een oplossing voor te zwaar insteken kan gevonden worden in de principes van stepped care. In de gezondheidszorg is de huisarts als generalist-specialist poortwachter. Hij functioneert als zeef. De principes van 'stepped care', getrapte zorg, zijn hiervoor het uitgangspunt. Dat komt er op neer dat naar de simpelste, meest voor de hand liggende verklaring wordt gezocht met daaraan gekoppeld de lichtste, effectiefste en minst ingrijpende interventie. Als er signalen zijn dat er serieuzere problemen spelen, óf op het moment dat een lichte interventie niet werkt, wordt er opnieuw gekeken wat er speelt en wordt overwogen wat de volgende stap moet zijn. Deze 'tweede graads interventie' is meestal iets omvattender en intensiever. De ingezette interventie moet steeds passen bij de dan geldende probleem- en situatieanalyse en de prioriteiten van de cliënt, en daarbij zo simpel, zo kort en zo doeltreffend mogelijk zijn.

Naast getrapte zorg is bewust en beperkt interveniëren op één gebied een mogelijke oplossing. Een soort 'sociale acupunctuur': gericht prikke(le)n met de bedoeling elders een oplossing te forceren. Er wordt, met andere woorden, gebruik gemaakt van het uitstralende effect op andere terreinen. Iemand met problemen op het werk, relatieproblemen en opvoedingsproblemen krijgt bijvoorbeeld -samen met de partner- een opvoedingscursus. De veronderstelling hierbij is dat een interventie op één terrein voldoende is om de zelfredzaamheid op andere terreinen ook te vergroten. In dit geval is de opvoedingscursus mogelijk voldoende om meer rust te brengen in de thuissituatie waardoor de zelfredzaamheid ten aanzien van de relatie- en de werkproblemen toeneemt. Het is belangrijk hierbij aan te sluiten bij de meest urgente problemen, waarvoor de cliënt het meest gemotiveerd is.

Problemen en oplossingen in de context plaatsen

In Eindhoven wordt in drie krachtwijken gewerkt door 'Krachtteams', bestaande uit opbouwwerkers en maatschappelijk werkers. Opbouwwerkers zijn de barometers van de wijk. Zij komen op vele openbare plaatsen en organiseren recreatieve, vormende en educatieve activiteiten. Zij signaleren daarbij individuele problemen en tekorten in (samenwerkende) voorzieningen. Zij leiden waarnodig toe naar maatschappelijk werk en collectieve voorzieningen. Omgekeerd kunnen maatschappelijk werkers cliënten wijzen op collectieve voorzieningen en de drempel slechten door goede samenwerking met opbouwwerkers en vrijwilligers. Problematiek wordt in deze Eindhovense wijken altijd in de context geplaatst en beoordeeld. Intervenieren gebeurt in principe op vier niveaus: op het niveau van de individuele cliënt, het gezin, de straat en de wijk. Wanneer er op één niveau ingegrepen wordt, wordt standaard nagegaan of er op de andere niveaus iets moet gebeuren om de interventie te bekrachtigen en zo nodig structureel in te bedden. (Interview met Ans Hendrix, stafmedewerker Lumensgroep Eindhoven, oktober 2009)

Ad 4. Het ontbreekt aan professionaliteit of er is 'verkeerde' professionaliteit

Gebrek aan professionaliteit bij hulp- en dienstverleners is een andere factor die hulpverlening compliceert. Illustraties hiervan zijn er te over. Zo verhaalt NRC-journaliste Jutta Chorus (Chorus, 2009) over de perverse effecten van het vraaggericht werken. De maatschappelijk werker laat zich inpakken door een half-criminele jongere. Onvoldoende op de hoogte van de wet- en regelgeving op dit terrein, onvoldoende in staat om de jongen te raken en daadwerkelijk te helpen. Ook de Vrij Nederland-journaliste Margalith Kleijwegt (Kleijwegt, 2005) verhaalt vol verbazing over de hulpverleners die nooit bij de mensen thuis komen: 'Er zijn talloze goedbedoelde projecten. Maar die worden vanachter het bureau bedacht en daar ook het liefst uitgevoerd.' Ook in structuur en organisatie van sociale interventies wrikt het. Daarbij is de sturende professionaliteit vanuit de frontlinie vaak een veronachtzaamde factor (Hartman en Tops, 2005). Uitvoerende professionals moeten zich dan wel assertief willen opstellen en 'breed' durven maken.

De oplossing ligt hier primair bij selectie, (na)scholing en verplichte werkbegeleiding, intervisie en supervisie op zijn tijd. Competente hulpverleners scholen zich

regelmatig bij, lezen hun vakliteratuur en hebben -afhankelijk van de groepen waar zij mee werken een gezonde dosis achterdocht gecombineerd met respect voor hun cliënt en zijn achtergrond. In de jeugdzorg is in 2007 een groot offensief gestart om de professionaliteit van jeugdhulpverleners te vergroten (Actieplan Professionalisering in de Jeugdzorg⁶³). Ook in maatschappelijk werk kan dat een belangrijke sleutel zijn tot succesvolle praktijken. Vraag hierbij is of opleidingen altijd het juiste overdragen en bijbrengen. Leiden zij hun studenten voldoende op voor de toekomst, of blijven zij teveel hangen in kennis en werkwijzen van voor het Wmo-tijdperk?

Naar mijn mening moeten MWD opleidingen inzetten op de professionaliteit van de generalist-specialist. Methodische kennis en systematisch werken zijn belangrijk. Competente maatschappelijk werkers hebben kennis van de samenhang tussen het functioneren op verschillende leefgebieden en van het belang van materiële bestaansvoorwaarden om mensen tot hun recht te laten komen, en handelen daarnaar. Ze hebben kennis van recente methoden en zijn competent in de toepassing ervan. Klassiekers weten ze daarbij op waarde te schatten. Ze bewegen mee met hun cliënten en zijn invoelend. Ze zijn daarbij cultureel bekwaam en kunnen differentiëren in hun gedrag naar verschillende typen cliënten. Ze geloven in de krachten van cliënten en hun netwerken en stimuleren en motiveren hen om het beste uit zichzelf naar boven te halen. Maar ze zijn ook directief en kunnen opvoedend en corrigerend optreden en (lichte) dwang hanteren waar nodig. Hun keuzen voor werkwijzen en interventies kunnen zij -desnoods achteraf- verantwoorden. Voorts maken competente maatschappelijk werkers verstandig gebruik van kennis uit effectonderzoek. Wat dat laatste betreft is het belangrijk dat zij onderzoekskennis toepassen vanuit het volste besef dat interventies zelf nooit effectief zijn. Interventies zijn pas effectief als ze uitgevoerd worden door competente hulpverleners die kunnen differentiëren naar de juiste context wat betreft cliëntkenmerken en systeemkenmerken. Competente hulpverleners zijn trots op hun beroep en weten dat zij het verschil kunnen maken door vanuit cliëntenperspectief, samen met de cliënt en naast de cliënt te interveniëren, te informeren en te adviseren. Competente professionals houden overzicht en voeren regie. Ze nemen leiding als de situatie daarom vraagt en nemen zo nodig taken tijdelijk over. Zij weten daarbij hoe ze samen moeten werken

⁶³ HBO-raad, MOgroep, MOVISIE, NIP, NJi, NVMW/Phorza en NVO (2007). Actieplan Professionalisering in de Jeugdzorg. Utrecht: NJI Kenniscentrum.

met specialisten en laag-geprofessionaliseerde beroepsgroepen en vrijwilligers en naar beide groepen weten zij de juiste toon aan te slaan. Ze nemen daarbij zichzelf serieus -ze zijn bijvoorbeeld lid van hun beroepsvereniging- en ze nemen de ander serieus. Een sterke professional weet daarbij wanneer hij nodig is en wanneer hij teveel is. Het is een kwestie van het juiste doen op het juiste moment en in de juiste context.

4.3 Schakelend, sober en solidair

Uit de problemen en oplossingen uit de vorige paragraaf volgen een aantal uitgangspunten voor hoe maatschappelijk werk succesvol kan interveniëren in het huidige tijdgewricht:

- Maatschappelijk werker als generalist-specialist en bruggenbouwer
- Meer doen met minder
 - Vroegtijdig, licht en gericht ingrijpen waar mogelijk (principe van getrapte zorg)
 - Samenwerking met vrijwilligers en laag-geprofessionaliseerden
 - Samenwerken met het netwerk van cliënten
 - Verbinden van individuele en collectieve interventies
- Integrale aanpak
 - Samenhangende aanpak van materiële en immateriële problemen
 - Een sterkere focus op de samenhang tussen individuele en maatschappelijke problemen

Op elk van die uitgangspunten ga ik nader in.

Maatschappelijk werker als generalist-specialist en bruggenbouwer

In hoofdstuk 1 is betoogd dat maatschappelijk werkers beschouwd kunnen worden als breed opgeleide deskundigen, zonder specifieke deskundigheid op één of meer leefgebieden. Hun kracht zit erin dat zij integraal kijken naar het functioneren van mensen in hun context. Daar waar zaken niet goed lopen en waar meer of specifiekere deskundigheid nodig is dan die waarover de maatschappelijk werker beschikt, schakelen zij een specialist in. Doordat maatschappelijk werkers brede kennis hebben en niet zijn opgeleid in één specifiek kennisdomein, zijn zij bij uitstek geschikt om cliënten met complexe problemen op meerdere leefgebieden te

begeleiden en bij te staan in hun keuzen. De deskundigheid van de maatschappelijk werker komt tot uitdrukking in (lichte) interventies op tal van leefgebieden, naast casemanagement en het organiseren van netwerken waarmee individuele belangen worden behartigd door ze te verbinden met collectieve arrangementen.

Van Ewijk spreekt, in navolging van de Engelsen, over de maatschappelijk werker als 'lead-professional' (www.zorgwelzijn.nl, 2009). Om deze rol in de praktijk daadwerkelijk te pakken, zijn stevige hulpverleners nodig die weten wat ze aankunnen en waar hun grenzen liggen, die weten wat andere professionals toe te voegen hebben en die ook de vaardigheden hebben om die andere professionals in te zetten en te organiseren rondom een cliënt(systeem). Die rol moet niet alleen met de nodige beroepstrots neergezet worden, maar die moet ook ondersteund worden door organisatiebeleid, afspraken en passende methoden en handelingsrichtlijnen. Het is daarbij niet alleen de eigen organisatie die de professional moet ondersteunen, maar het gaat ook om de andere betrokken organisaties. Voorwaarde hierbij is dat de verschillende organisaties elkaar het licht in de ogen gunnen. De dubbele boodschap die de Wmo op lokaal niveau soms uitzendt: concurreren én samenwerken, is in dit licht niet altijd bevorderlijk (Lub e.a., 2010).

Meer doen met minder

Licht en gericht ingrijpen waar mogelijk

Enerzijds betekent het uitgaan van de principes van getrapte zorg: zoeken naar de meest voor de handliggende en simpele verklaring en oplossing. Anderzijds gaat het om gericht interveniëren en rekenen op het uitstralende effect op andere leefgebieden. Uiteraard moet hiervoor -in overleg met de cliënt- bewust gekozen worden: Wat beleeft de cliënt als urgent probleem? Waarvoor is hij gemotiveerd, hoe zit het met draagkracht en draagvlak van de cliënt en zijn netwerk? Over het algemeen zijn cliënten gemotiveerder voor kortdurende hulp dan voor langer durende hulp (zie paragraaf 3.5).

Samenwerken met laag-geprofessionaliseerden en vrijwilligers

Er is op de meeste plaatsen geen systematisch samenspel meer tussen vrijwilligers en maatschappelijk werkers in de individuele hulpverlening. Bij de collectieve voorzieningen, waaronder educatie en vormingswerk (sport en spel), gebeurt dat

wel. Denk hierbij aan de dienstverlening aan specifieke doelgroepen als ouderen en kinderen of aan specifieke settings zoals scholen en sportclubs. Toch is ook in de individuele hulp- en dienstverlening genoeg ruimte voor vrijwilligers. Hetzelfde geldt voor de inzet van laag-geprofessionaliseerden -niet als vorm van vergaande functiedeling maar als verbinding tussen de leefwereld van cliënten en de hulp- en dienstverlening van maatschappelijk werk.

Samenwerken met het netwerk van cliënten

Er zijn in de praktijk voorbeelden van vrijwilligers die kwetsbare groepen helpen bij het op orde houden van hun financiën, bijvoorbeeld oudere mensen met lichte psychogeriatrische problematiek, of (ex-)dak- en thuislozen in RIBW's. Maatschappelijk werkers kunnen dit organiseren en vrijwilligers hierbij ondersteunen. Vrijwillige inzet kan veel systematischer nagestreefd worden. Overigens is het inschakelen van vrijwilligers niet de enige optie. Er zou ook systematisch in het netwerk van de cliënt gekeken kunnen worden wie dit soort taken kan overnemen. AMW-instellingen zouden sowieso hun hulp- en dienstverlenend aanbod naast cliëntproblematiek en -kenmerken kunnen leggen om te kijken hoe ze problemen niet alleen voor dit moment kunnen oplossen, maar ook kunnen bestendigen door structurele inzet van vrijwilligers, of het eigen netwerk van de cliënt. Als het gaat om het inschakelen van het netwerk van de cliënt, zijn 'Eigen-Kracht conferenties' een goede methode om dit doel te bereiken.

Verbinden van individuele en collectieve interventies

De verbinding tussen individuele en collectieve interventies zou veel systematischer gelegd moeten worden. Collectieve voorzieningen, of maatschappelijke interventies, zijn belangrijk om participatie te bevorderen en mensen sociaal in te bedden zodat ze voldoende contacten, bezigheden en een informeel steunsysteem hebben. Vanuit het perspectief van de individuele hulpverlening is het interessant om collectieve voorzieningen enerzijds te beschouwen als vindplaats die benut kan worden door bijvoorbeeld als maatschappelijk werk instelling op vaste momenten aanwezig te zijn in collectieve voorzieningen en bij bijeenkomsten (zie bijv. Van Doorn, 2009). Anderzijds zijn ze te beschouwen als vervolg-interventie waar mensen naar toe geleid kunnen worden. Een vorm van preventie om na de individuele hulpverlening terugval te voorkomen. In beide gevallen betekent dit dat een goede samenwerking

van Algemeen Maatschappelijk Werk met bijvoorbeeld brede welzijnsinstellingen, brede scholen, sportverenigingen, woonzorg-complexen en vrijwilligers organisaties, belangrijk is. Dan kunnen maatschappelijke interventies worden voorbereid en gepleegd, die direct of indirect en niet per definitie vanuit de sociale sector, individuele problemen helpen voorkomen (Verhagen, 2008).

Dit betekent dat collectieve voorzieningen en interventies door hun samenbindend effect kunnen zorgen dat mensen niet buiten de boot vallen of zich 'onmaatschappelijk' gaan gedragen. Als voorbeeld van een bijtijds gepleegde maatschappelijke interventie noemt Verhagen een experiment waarbij structureel aan het kostenbewustzijn van jongeren gewerkt wordt op een school. Als voorbeeld voor een indirecte interventie wordt het effect van de buurtbarbecue genoemd, waardoor bevolkingsgroepen met elkaar in contact komen en een zo betere verstandhouding krijgen. Een interventie vanuit een andere sector bij het succesvol activeren naar werk is de samenwerking tussen woningcorporaties en de sociale dienst bij huisbezoeken in het kader van herstructurering. De kunst is telkens om collectieve interventies te benutten en samen te werken met de individuele hulpverlening.

Integrale aanpak

Samenhangende aanpak van materiële en immateriële problemen

Vanaf het begin van de professionalisering aan het eind van de 19^e eeuw benadrukt maatschappelijk werk de wisselwerking tussen materiële en immateriële problemen en tussen maatschappelijke en individuele problemen. In de methodiekontwikkeling zie je dat er een scheiding is ontstaan tussen de materiële en immateriële hulp- en dienstverlening. De materiële hulp- en dienstverlening is daarbij verdeeld geraakt over andere voorzieningen en beroepsgroepen. De versnippering, ook in de praktijk van maatschappelijk werk, is groot, blijkt uit eigen onderzoek van de kenniskring (Roodenburg en Vilters, 2009).

Mijn pleidooi betreft een herwaardering van de integrale aanpak van materiële en immateriële problemen zowel als een herwaardering van de maatschappelijke taak van maatschappelijk werk die met het ter ziele gaan van de politiserende hulpverlening lijkt uitgedoofd. Het belang van integrale hulpverlening bewijst de hoge drop-out in de schuldhulpverlening. De oplossing wordt hierbij steeds weer gezocht in het aanpassen van het werkproces, de wetgeving en extra geld voor

beleidsmaatregelen. Ik verwacht meer succes van vroegsignalering en -interventie en goede psychosociale begeleiding van schuldencliënten door daarvoor opgeleide beroepskrachten. Bij vroegsignalering moet de aandacht meteen worden gericht op gedragsaspecten en het aanleren van (ontbrekende) vaardigheden of ondersteuning door vrijwilligers of vanuit het eigen netwerk van de cliënt. Maatschappelijk werk moet hierbij haar verantwoordelijkheid nemen en zorgen dat in principe alle maatschappelijk werkers voldoende verstand van schuldhulpverlening hebben om een goede rol te kunnen spelen en zich staande te kunnen houden tussen de instrumenteel-technisch ingestelde schuldhulpverleners. Voor de écht kwetsbare groepen zouden maatschappelijk werkers beschikbaar moeten zijn die de schuldhulpverlening van a-tot-z met hun cliënten doorlopen. Dit voorkomt dat cliënten met teveel verschillende hulp- en dienstverleners te maken hebben wat uitval in de hand werkt. De kennis en kunde van maatschappelijk werkers kan ervoor zorgen dat de spiraal van niet kunnen, niet willen en niet weten, doorbroken wordt. Bind-Kracht is hiervoor een belangrijke methodiek.

Samenhang tussen individuele en maatschappelijke problemen

De focus op de samenhang tussen materiële en immateriële problemen benadrukt ook het belang van de maatschappelijke taak van maatschappelijk werk. Immers, structurele problemen als financiële crisis en toenemende werkloosheid, vertalen zich snel in persoonlijke drama's. Maatschappelijk werk heeft de opdracht om dit te signaleren. Signaleren is niet voor niets één van de kerntaken van maatschappelijk werk. In de praktijk blijkt dit echter slechts mondjesmaat te gebeuren. Sommige instellingen doen hier meer aan dan anderen. Zij hebben bijvoorbeeld regelmatig contact met de gemeente over wat de instelling terugziet in zijn registratiegegevens over beleidsspeerpunten van de gemeente. Andere instellingen doen hier weinig aan. De maatschappelijke taak van maatschappelijk werk lijkt voor een belangrijk terecht gekomen te zijn bij sociaal raadslieden. Zij maken landelijk werk van de gesignaleerde tekorten op het gebied van wet- en regelgeving. Het maatschappelijk werk doet er goed aan om zich deze taak op lokaal niveau, vanuit haar generalistisch perspectief, weer toe te eigenen⁶⁴.

⁶⁴ Van Doorn pleit in de Marie Kamphuislezing van 2009 ook voor een herwaardering van deze maatschappelijke taak (Van Doorn, 2009).

4.4 Terug naar de toekomst: De agenda voor maatschappelijk werk

In hoofdstuk 1 hebben we gezien wat de grondslagen zijn van maatschappelijk werk:

Maatschappelijk werk verleent (procesmatige) *hulp en diensten*, bij een *verwevenheid van materiële en immateriële problematiek*, vanuit een *persoonlijk professionele betrokkenheid bij mensen*, en een brede, *niet domeingebonden generalistische positie*, om de *participatie, autonomie en zelfredzaamheid te versterken*, van *individuen en kleine groepen in een kwetsbare positie*, binnen *sociale en maatschappelijke verbanden*.

We hebben in de hoofdstukken daarna gezien welke urgente vraagstukken er momenteel liggen waar maatschappelijk werk een bijdrage aan levert en welke methoden / methodieken hem daarbij ten dienste staan. In dit hoofdstuk hebben we stilgestaan bij praktijkproblemen die maatschappelijk werkers daarbij tegenkomen en mogelijke oplossingen die zij in hun bagage hebben. Gegeven al het voorgaande stel ik vast dat de agenda voor maatschappelijk werk er voor de komende jaren als volgt uitziet:

- 1 Nadruk op 'meer doen met minder'
 - a Verbindingen tussen individueel en collectief
 - b Vroeg signaleren en interveniëren
- 2 Terug naar de basis: de maatschappelijk werker als generalist-specialist
 - a Samenwerken met vrijwilligers / netwerken rond cliënten
 - b Dichter op de leefwereld van cliënten / laag-geprofessionaliseerden als verbindingsschakel
 - c Meer opbouwwerkachtige competenties
 - d Materiële hulp- en dienstverlening beter verankerd in opleiding en beroep
- 3 Verbindingen met 'de wetenschap'
 - a Transparantie van aanbod / methoden
 - b Verstandige aanpak evidence based werken en maatschappelijk werk
 - c Samenwerking rondom het signaleren van maatschappelijke problemen

- 4 Op de iets lange termijn
 - a Social work met één beroepsvereniging en daaronder verschillende 'kamers' (vergelijk de beroepenstructuur in de GGZ)
 - b Meer internationale verbindingen

Het is een ambitieuze agenda die past bij de wens om 'verschil te maken'. Want, zoals Geert van der Laan ooit tegen mij zei: 'Hoe kun je nou verwachten dat een ander je serieus neemt, als je jezelf niet serieus neemt?' En zo is het maar net.

5 Aan het werk!

5.1 Rengelink lectoraat Maatschappelijk Werk

Afbakening van het domein

Dit lectoraat voert 'maatschappelijk werk' in haar naam. Voordat ik in ga op de opdracht van het lectoraat, de resultaten van het eerste jaar en de agenda voor de komende periode, sta ik kort stil bij wat wij -lector en leden van de kenniskring- in aansluiting op hetgeen in deze rede betoogd is, hieronder verstaan.

Met maatschappelijk werk bedoelen wij de hulp- en dienstverlening van de maatschappelijk werkers, zijnde beroepskrachten met de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening -en voor deze onderwijsvernieuwing- de maatschappelijk werkers afgestudeerd aan de sociale academies (vanaf 1960). Onder de *primaire doelgroep* van dit lectoraat valt de maatschappelijk werker, opgevat als niet domeingebonden generalist. Maatschappelijk werkers met een *vervolgopleiding* gericht op één domein en die hierbij niet meer generalistisch werken, vallen niet onder de primaire doelgroep van het lectoraat. Zij zijn specialist geworden. Zo valt een schuldhulpverlener met verregaande financieel technische kennis, die zich primair richt op het controleren en hanteren van de financiële problemen, niet onder de doelgroep, maar een maatschappelijk werker binnen de schuldhulpverlening met een brede taakopvatting wel.

Omdat de inhoud van maatschappelijk werk zo nauw verbonden is met de organisaties waar maatschappelijk werkers werken, richten we ons ook op de relevante organisatie(s). Dat zijn die organisaties waar maatschappelijk werkers in het brede sociale domein werken, dus waar zij daadwerkelijk als niet domeingebonden generalist aan het werk zijn. In de eerste plaats is dat het Algemeen Maatschappelijk Werk, of zoals de MO-groep het typeert: een lokale basisvoorziening die de professionele hulp van maatschappelijk werkers beschikbaar stelt voor hulp bij psychosociale problemen aan mensen in hun directe leef- en woonomgeving. Daarnaast zijn dat organisaties die -gezien de opdracht van het lectoraat - onder de Wmo vallen en waar maatschappelijk werkers generalistische functies vervullen. Andere organisaties gelden uiteraard als samenwerkingspartners.

De lectorale opdracht

De opdracht aan het lectoraat luidt:

'Het doen van toegepast onderzoek op het terrein van maatschappelijk werk en dienstverlening, gericht op gehanteerde methoden en technieken en methodiekontwikkeling (in het bijzonder op het terrein van materiële dienstverlening) binnen de context van de te verwachten en feitelijk optredende effecten van de Wmo'⁶⁵.

In dit lectoraat geven we speciale aandacht aan de materiële hulp- en dienstverlening binnen maatschappelijk werk. Het gaat hierbij om vragen en problemen rond rechten, voorzieningen of wettelijke verplichtingen (Witte, 1997). Materiële problematiek zullen we daarbij altijd in samenhang bekijken met immateriële en praktische problemen. Het doel van de hulpverlening door maatschappelijk werkers is immers, om *waar mogelijk de zelfredzaamheid van mensen te vergroten*, wat betekent dat pure informatieverstrekking, technische advisering en toepassing van regelgeving niet tot de taken van maatschappelijk werk behoort (N. Jagt, 2006, pag. 44).

In aansluiting op het beroepsprofiel (2006) onderscheiden we daarbij twee vormen van hulp- en dienstverlening:

(Directe) praktische en materiële hulp- en dienstverlening (kerntaak 1 in het beroepsprofiel) wordt daarbij gekenmerkt door het verstrekken van informatie en advies en het verlenen van hand- en spandiensten teneinde het welzijn van de cliënt te bevorderen. Voor een belangrijk deel is de hulp gericht op 'het verkrijgen van rechten', het verwijzen en actief toeleiden naar voorzieningen en het begeleiden bij financiële en praktische problemen. De duur loopt uiteen van een korte telefonische vraag tot langdurige procesmatige hulpverlening.

⁶⁵ Lectoraat Maatschappelijk werk. 'Bewijzen van onderzoek, onderwijs en methodiekontwikkeling'. Aanvraag bijzonder lectoraat J.W. Rengelinkfonds. School of Social Work Haarlem (2007).

En:

(Indirecte) praktische en materiële hulp- en dienstverlening (kerntaak 2) is aan de orde bij signalering, collectieve belangenbehartiging en preventie. Hierbij wordt methodisch gewerkt aan activiteiten waarmee problemen voor (grote) groepen mensen verlicht of verholpen worden en/of waarmee voorkomen wordt dat nieuwe groepen in de problemen raken.

Als we het omschrijven in functies / taken gaat het om:

- Informatie en advieswerk
- Toepassing wet- en regelgeving ('het verkrijgen van rechten')
- Voorlichting
- Kortdurende dienstverlening
- Verwijzing en bemiddeling
 - Inschakelen van netwerken van cliënten / vrijwilligers / professionals
 - Casemanagement (zorgcoördinatie)
 - Verbinden met collectieve interventies
- Belangenbehartiging
- Langerdurende procesmatige hulpverlening (bijv. als onderdeel van schuldhulpverlening)

Gezien de eerdere omschrijving van de deskundigheid van de maatschappelijk werker (hoofdstuk 1) opereert hij als generalist(-specialist). Dat betekent bijvoorbeeld dat de maatschappelijk werker niet zelf hoeft te kunnen functioneren als schuldhulpverlener, maar wel dat de maatschappelijk werker in grote lijnen weet wat er bij komt kijken en hoe het werkt. Hij moet als casemanager op kunnen treden voor de cliënt en zonodig als belangenbehartiger. Hij moet daarbij het leerproces bij de cliënt bevorderen en ervoor zorgen dat de cliënt waar mogelijk zijn vaardigheden op dit terrein uitbreidt. Daar waar er grenzen zijn aan de mogelijkheden van de cliënt wordt een oplossing gezocht in het netwerk van de cliënt of door het inschakelen van vrijwilligers. Het cliëntsysteem moet daarbij -als geheel- zo zelfredzaam mogelijk worden.

5.2 Het fundament

Binnen het lectoraat gaat het ons erom (aankomend) maatschappelijk werkers optimaal toe te rusten voor hun beroepsrol in deze tijd binnen het bovengeschetste kader. Afgelopen jaar hebben we de lectorale opdracht daartoe nader onderzocht en een fundament gelegd voor de activiteiten voor de komende jaren. Hierbij is een aantal invalshoeken gehanteerd:

Historische invalshoek

- Wat is de grondslag van maatschappelijk werk en wat is hierin de plaats van materiële hulp- en dienstverlening? Uitgewerkt in deze rede door: M. Scholte (2010).
- Wat is de relatie tussen maatschappelijke vraagstukken (met name armoedeproblematiek) en maatschappelijk werk (materiële hulp- en dienstverlening) door de tijd heen? Literatuurstudie gecombineerd met 'oral history': interviews met maatschappelijk werkers van verschillende generaties. Door: H.J. Kuipers, M. Scholte en A. Sprinkhuizen (publicatie verschijnt in 2010, ondersteund door een website voor het onderwijs).

Maatschappelijk werk, actuele opdracht en theoretisch kader

- Wat zijn de taken, doelen en werkwijzen van maatschappelijk werkers? Welke actuele vraagstukken spelen een rol en welke knelpunten en oplossingsrichtingen zien we daarbij? Welke (theoretische) noties kunnen daarbij helpen? Uitgewerkt in deze rede door: M. Scholte (2010) en A. Sprinkhuizen (notitie te verschijnen in 2010).
- 'Autonomie' en 'zelfredzaamheid' zijn kernbegrippen in maatschappelijk werk. Wat houden deze in en hoe kunnen ze het werk in de praktijk sturen? Eerste verkenning door F. Klaase (2009), gevolgd door een onderzoeksopzet voor een promotietraject (2009).

Materiële hulp- en dienstverlening in praktijk en opleiding

- Hoe ziet de praktijk van de vrijtoegankelijke (materiële) hulp- en dienstverlening eruit? Door: A. Roodenburg en D. Vilters (2009).
- Wat doet de opleiding MWD aan materiële hulp- en dienstverlening en hoe verhoudt dat zich tot de opleiding SJD? Door: A. Roodenburg en D. Vilters (2009).

Stand van zaken op gebied van onderzoek en methodiek

- Hoe ziet het proces en het instrumentarium van de schuldhulpverlening eruit? Wie zijn hierbij betrokken en wat zijn de knelpunten? Door: L. van Tilburg (2009).

Goede voorbeelden op het terrein van maatschappelijk werk (kernwoorden: toegankelijkheid, moeilijk bereikbare doelgroepen en materiële hulp- en dienstverlening)

- Gemeentelijk armoedebeleid en de Wmo: inkomensondersteunende maatregelen en formulierenbrigades. Door: H. de Vilder (2009).
- Werkblad beschrijving Themis: Databank Effectieve Interventies in de Sociale Sector. Door: L. van Tilburg (2009).
- Wijkcontactvrouwen in de buurt. Door: G. van Straten (2009).
- Schuldhulpverlening: een goede start. Door G. van Straten (2009).

5.3 Activiteiten van het lectoraat in 2010 en verder

Praktijkgericht onderzoek

Vanuit de activiteiten van het afgelopen jaar is de opdracht voor de komende jaren duidelijk geworden. We gaan ons in het bijzonder richten op het opnieuw inhoud geven aan een aantal oude waarden van maatschappelijk werk, gemoderniseerd en zowel passend bij de vraagstukken van deze tijd als bij de lectorale opdracht. De kern hiervan is: eerder, lichter en gericht ingrijpen. Concreet gaat het om:

- de verbondenheid tussen materiële en immateriële noden en een integrale aanpak daarvan;
- de aansluiting tussen individuele en collectieve interventies;
- de nadruk op kwetsbare mensen (ook wel geduid met lagere sociaal economische klasse (LSES), moeilijk bereikbare doelgroepen);
- het pendelen tussen leefwereld en systeemwereld (outreaching, maar ook werken in de thuissituatie / leefwereld);
- stem geven aan de cliënt (waar mogelijk zullen we ze bij projecten betrekken en ook overwegen we het ontwikkelen van een evaluatie-instrument);
- de samenwerking en afstemming met vrijwilligers;
- de samenwerking en afstemming met andere sociale professionals, in het bijzonder de sociaal raadslieden / SJD-opgeleide beroepskrachten en laaggeprofessionaliseerden (waar onder MBO maatschappelijke dienstverlening).

Implementatie: doorbraak vroegtijdige interventies bij materiële problemen (in het kader van armoedebestrijding)

Eerder in dit betoog is beargumenteerd dat toegenomen versnippering in zorg en welzijn vraagt om goede samenwerking en afstemming. Dit gaat niet vanzelf. Om dit te bevorderen gaan we ons ook actief bezig houden met implementatie van goede hulp- en dienstverlening in de praktijk. Hiervoor maken we gebruik van de doorbraakmethode, een effectieve manier om implementatie van kennis in de praktijk te bevorderen (Van Deur en Odenhoven, 2008).

Ervaringen hiermee willen we onder andere opdoen met vroeg-interventies bijvoorbeeld in de materiële hulp- en dienstverlening: voorkomen van problematische schulden. Voor schuldhulpverlening bestaan op vele plaatsen wachtlijsten. In de tijd dat mensen op de wachtlijst staan, verergert de problematiek. Dit bemoeilijkt het realiseren van een oplossing. Vanuit het lectoraat willen we werken aan kennis over de verschillende doelgroepen met schuldenproblemen en een instrumentarium ontwikkelen om problematiek veel eerder te signaleren en aan te pakken. Dit instrumentarium zullen we met behulp van de doorbraakmethode verder ontwikkelen, verspreiden en implementeren. Doel is het drastische en ingrijpend verbeteren van praktische en materiële hulp- en dienstverlening aan kwetsbare groepen. Het is de bedoeling dat de School of Social Work hierin ook uitgebreid participeert door deelname van docenten en studenten (eindwerkstuk en/of eventueel derdejaarsstage).

Na deze eerste doorbraak, zullen we later op andere terreinen van de materiële hulp- en dienstverlening 'verbeterpakketten'⁶⁶ samenstellen en werken aan implementatie met behulp van de doorbraakmethode.

Onderwijs

Opleidingen leiden mensen op voor de toekomst. Dat betekent dat de opleidingen op zijn tijd het curriculum onder de loep moeten nemen en, met inachtneming van de kern(waarden) en met de focus op toekomstige noden en schuurpunten, de inhoud opnieuw moeten overwegen. De invoering van de Wmo, de kredietcrisis, wetenschappelijke vooruitgang; reden genoeg om stil te staan bij de inhoud van het

⁶⁶ Beschrijving van het instrumentarium (methoden, technieken) dat moet helpen om de gewenste doelen in de praktijk te bereiken.

curriculum. Het nieuwe opleidingsprofiel dat in januari 2010 gepresenteerd wordt, geldt daarbij als kader.

Primair doel van de opleiding is om goede beroepskrachten af te leveren. Dat zijn, zoals ik heb betoogd: generalisten die inzetbaar zijn in de brede sociale sector en die van alle domeinen een graantje meegepikt hebben. Diepgaande kennis van één specifiek domein past daar minder bij. Als er verdieping plaatsvindt, dan zou dat op een breed terrein moeten zijn: jeugd en gezin; (Geestelijke) gezondheidszorg; werken in de wijk. Het moet dusdanig breed zijn zodat het generalistische karakter overeind blijft. Meer specifieke verdiepingen in een beperkt domein -te typeren als een specialisme- kan in de post-hbo sfeer gebeuren. Om studenten voor de toekomst op te leiden zijn de volgend ingrediënten van belang:

- aandacht voor de materiële bestaansvoorwaarden / armoedeproblematiek;
- deskundigheid op het gebied van de materiële hulp- en dienstverlening;
- kennis van problemen van versnippering, organisatorische afstemming en samenwerking;
- aandacht voor samenwerking in ketens en netwerken (sluitende aanpakken);
- aandacht voor integrale hulp- en dienstverlening oa. door heel directe samenwerking / coalities met bijvoorbeeld opbouwwerkers, politie, geestelijk raadslieden, sociaal raadslieden / financieel dienstverleners en schuld-hulpverleners;
- aandacht voor samenwerken met vrijwilligers en netwerken om cliënten heen (gezin, familie, straat, wijk en buurt, school);
- aandacht voor de verbinding van individuele interventies met collectieve interventies;
- aandacht voor opbouwwerk (nieuwe-stijl) -achtige kwaliteiten:
 - contacten leggen in de leefwereld van de cliënten (er op af, outreachend werken, samenwerken met vrijwilligers) en het opbouwen van informele netwerken;
 - contacten leggen en onderhouden met professionals / professionele netwerken;
 - signalering en vroegtijdige interventie vanuit de juiste instantie in de leefwereld van cliënten.

Vanuit de kenniskring maatschappelijk werk denken we mee over het curriculum, in het bijzonder met betrekking tot de plaats en de inhoud van materiële hulp- en dienstverlening en armoede problematiek. Daarnaast hebben we een start gemaakt met het betrekken van studenten (en hun docenten) bij het onderzoek vanuit het lectoraat. Enerzijds door het uitvoeren van praktijkonderzoek binnen de opdracht van het lectoraat, onder begeleiding van de lector en/of leden van de kenniskring. Anderzijds door kennis en informatieoverdracht en het verzorgen van gastlessen op het terrein van het lectoraat.

Vervolg

Als u op de hoogte wilt blijven van de plannen en de voortgang, kijkt u dan op onze website: www.INHolland.nl/MaatschappelijkWerk.

Slotwoord

*Ist es ein lebendig Wesen,
Das sich in sich selbst getrennt,
Sind es zwei die sich erlesen,
Daß man sie als eines kennt.*

*Solche Fragen zu erwidern,
Fand ich wohl den rechten Sinn,
fühlst du nicht an meinen Liedern,
Dass ich eins und doppelt bin?*

Coupletten uit Ginkgo Biloba: van Johann Wolfgang von Goethe (1749-1832)

Maatschappelijk werk is veelzijdig en neemt als een kameleon de kleur van een bepaalde tijdsperiode aan met de daarbij behorende positionering en inhoud. Goed beschouwd, blijft het wezen van maatschappelijk werk daarin hetzelfde:

Maatschappelijk werk verleent (procesmatige) *hulp en diensten*, bij een *verwevenheid van materiële en immateriële problematiek*, vanuit een *persoonlijk professionele betrokkenheid bij mensen*, en een brede, *niet domeingebonden generalistische positie*, om de *participatie, autonomie en zelfredzaamheid te versterken*, van *individuen en kleine groepen in een kwetsbare positie*, binnen *sociale en maatschappelijke verbanden*.

De vraagstukken in de huidige tijd hangen samen met de op participatie en eigen verantwoordelijkheid van de burger gerichte Wmo, de geïndividualiseerde samenleving met zijn risico's voor uitval, de kredietcrisis met zijn toenemende werkloosheid en (nieuwe) armoede, de complexiteit van de huidige hulp-, zorg- en dienstverlening en de aankomende bezuinigingen. Daarbij worden er hoge eisen gesteld ten aanzien van de transparantie, toetsbaarheid en resultaten van maatschappelijk werk. Het moet zich daar allemaal toe verhouden. Ik betoog dat oude principes daarvoor een prima basis zijn. In een aantal korte typeringen gaat het daarbij om: de samenwerking en afstemming met professionals, vrijwilligers en

het eigen netwerk van de cliënt (interventies in de leefwereld); meer aandacht voor de materiële basis van het bestaan, meer doen met minder (het principe van spaarzaamheid) onder meer door het verbinden van individuele interventies met collectieve interventies.

In de methodiekontwikkeling van deze tijd zijn interessante voorbeelden te vinden om aan deze opdracht en principes invulling te geven. Echter, deze uitgangspunten en werkwijzen zijn nog onvoldoende verankerd in de beroepsopleiding en de praktijk. Ik besef dat de opleidingen niet al maar meer inhoud in de opleiding kunnen stoppen zonder dat er iets afgaat: 'O ramp voor de programma's van de Scholen voor Maatschappelijk Werk!'⁶⁷. Om die reden zouden opleidingen moeten kiezen: minder aandacht voor therapeutisch georiënteerde gespreksvoering -de eerstelijns psycholoog is immers een betaalde discipline in het kader van de basisverzekering en zij bereiken 25% laagopgeleiden (Emmen en Meijer, 2007)- en minder aandacht voor verdieping in (te) specifieke methoden, domeinen en doelgroepen. Binnen de generieke basisopleiding passen verdiepingen als maatschappelijk werk in de (geestelijke) gezondheidszorg, maatschappelijk werk in een gedwongen kader, bedrijfsmaatschappelijk werk, jeugdmaatschappelijk werk (waaronder schoolmaatschappelijk werk en gezinsmaatschappelijk werk) en algemeen maatschappelijk werk (met name ook armoede problematiek en werken in de wijk). In al deze domeinen moet aandacht zijn voor de bovengenoemde typering: werken met vrijwilligers en het netwerk van de cliënt, materiële hulp- en dienstverlening, verbinding individueel -collectief- met spaarzame inzet van professionals. Daarnaast blijft de maatschappelijke taak belangrijk: systematisch signaleren en een 'vinger-aan-de-pols functie' naar de (lokale) overheid.

⁶⁷ Zie de uitroep van Marie Kamphuis op pagina 17 van dit betoog.

Maatschappelijk werk heeft een eeuwenlange traditie met wortels in de charitas. De zeven werken van barmhartigheid vormden daarvoor een belangrijke inspiratiebron. Laat dat ook in onze tijd zo zijn, in dit ik-tijdperk waarin maar al te snel wordt gekeken naar wat mensen verwijtbaar fout doen en waarvoor genoegdoening en repressie geëist worden. Maatschappelijk werk streeft ernaar dat mensen tot hun recht komen binnen maatschappelijke verhoudingen, vanuit autonomie in verbondenheid.

Dankwoord

Ik dank hierbij het bestuur van het J.W. Rengelinkfonds, het College van Bestuur van Hogeschool INHolland en de directie van de School of Social Work Haarlem voor het vertrouwen dat zij in mij gesteld hebben door mij aan te stellen als lector Maatschappelijk Werk. Het bestuur van MOVISIE bedank ik voor de bereidheid om mij voor een deel van mijn aanstelling op detacheringsbasis 'uit te lenen' aan Hogeschool INHolland. Met veel ideeën heb ik het afgelopen jaar met een aantal docentonderzoekers gewerkt aan de eerste projecten om het thema van het lectoraat te verkennen en te onderbouwen. Komende jaren zal ik hierop voortbouwen en bijdragen aan de ontwikkeling en de eigentijdse profilering van maatschappelijk werkers en maatschappelijk werk, zowel binnen de hogescho(o)l(en), als binnen de regio en binnen het domein van het social work.

Ik dank ook de collega's van de kenniskring voor de gretigheid waarmee ze ons thema afgelopen jaar handen en voeten hebben gegeven: Fons Klaase, Hans Jan Kuipers, Anita Roodenburg, Gerda van Straten, Hannah de Vilder en Dinie Vilters. Ik weet nu dat de term 'jonge honden' niets met leeftijd te maken heeft.

Daarnaast wil ik een aantal personen bedanken die heel direct een bijdrage geleverd hebben aan dit betoog en mij steeds uitdaagden kritisch te zijn, mijn gedachten aan te scherpen en te vertalen in concrete zaken: Ard Sprinkhuizen, collega bij MOVISIE en het lectoraat; uitermate deskundig maatje en sparring-partner. Nel Jagt voor haar zorgvuldige en kritische beschouwing van de tekst en haar tips en aanvullingen op met name hoofdstuk 3. Ik maak al jaren regelmatig gebruik van haar ongeëvenaarde kennis op dit gebied. Ook wil ik Lia van Doorn en Heleen van Deur bedanken voor hun stimulerend enthousiasme, hun deskundigheid, vertrouwen en altijd snelle feedback.

Ik bedank de mensen van INHolland, in het bijzonder: Marianne de Jong, Sandra Stam, Mike Huiskes, Hanneke Dolfsma en Tineke Nienhuis. Zij stonden steeds klaar voor praktische ondersteuning en hebben het verschijnen van dit boekje en mijn installatie als lector mogelijk gemaakt.

En last but not least bedank ik Karel Pagrach, mijn levensgezel, die rust in mijn leven brengt en me de ruimte laat om te werken, ook op momenten dat het minder goed uitkomt - waarbij dan steevast de stoplap van meneer Beerta (Hoorspel 'Het Bureau' naar de romans van Han Voskuil) wordt uitgesproken: Ik moet w-w-werken, ik heb het d-druk!

Margot Scholte

December 2009

Literatuur

- Achterhuis, H. (1982). *De markt van welzijn en geluk* (achtste druk). Baarn: Basisboeken Ambo.
- Baart, A. (2001). *Een theorie van de presentie* (tweede druk). Utrecht: Uitgeverij LEMMA BV.
- Barends, J. (1998). Het 1-3-5-10 model. In: R. van den Berg (red). *Zonder omhaal: Kortdurende hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.
- Beraadsgroep Knelpunten (1974). *Knelpuntennota*. Den Haag: Ministerie van CRM.
- Berg, J. van den (2003). *Wie doet wat in de eerstelijns-GGZ?* Utrecht: NIZW/ Trimbos-instituut.
- Berg, J. van den, M. Scholte, K. Sok (2003). *Hoe korter de Lijnen, hoe beter de samenwerking. Werken aan structurele samenwerking in de eerstelijns-GGZ*. Werkboek. Utrecht: NIZW / Trimbos-instituut.
- Berger, P. & Luckmann, Thomas (1967). *The social Construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. New York. Penguin Press.
- Bosmans, E.G. (1996). *Beroepsregister van maatschappelijk werkers: Keurmerk voor kwaliteit*. Utrecht: Stichting beroepsregister van maatschappelijk werkers.
- Bouwkamp, R. & Bouwkamp, S. (2009). *Handboek psychosociale hulpverlening*. Utrecht: De Tijdstroom.
- Bouwkamp, R. & de Vries, S. (1992). *Handboek psychosociale therapie*. Amersfoort / Utrecht: College uitgevers / NIZW.
- Boutellier, H. & Boonstra, N. (2009). *Van presentie tot correctie. Een nieuw perspectief op samenlevingsopbouw*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Broekman, H. (1998). *Handboek Opbouwwerk: Methoden, technieken en terreinen*. Den Haag: Dr. Gradus Hendriksstichting.
- Centraal Planbureau (1963). De behoefte aan maatschappelijk werkers tot 1970. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 17(4). (89-116).
- Chorus, J. (2009). *Afri: leven in een migrantenwijk*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Contact.
- Cox, E.M. (1966). Algemeen maatschappelijk werk gezien vanuit professionalisering. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3). (49-53).
- Dehue, T. de (2008). *De depressie-epidemie: over de plicht het lot in eigen hand te nemen*. Amsterdam/Antwerpen: Uitgeverij Augustus.

- Deur, H. van (1992). Bouwen en binden met een methodiek: mogelijkheden van een grondpatroon voor jongerenmethodiek. In: *Sociale Interventie*. Jaargang 1(3). (150-158).
- Deur, H. van & Odenhoven, R. (2008). *Handboek doorbraak in de jeugdzorg: beter presteren door blijven verbeteren*. Utrecht: NJI.
- Doorn, J.A.A. van (1955). Wijk en stad, reële integratiekaders? In: F.T. Diemer-Lindeboom, J.J.A. van Doorn, W. de Bruijn. *Prae-adviezen voor Sociale Samenhangen in Nieuwe Stads wijken*. Amsterdam: Instituut voor Sociaal Onderzoek van het Nederlandse Volk.
- Doorn, J.A.A. van (1961). Professionalisering in het maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 15(18). (353-359).
- Doorn, L. van (2004). *Outreachinge hulpverlening: praktijkervaringen van 10 experimentele projecten*. Arnhem: Uitgeverij Hoogland en Zoon.
- Doorn, L van (2008). *Sociale professionals en morele oordeelsvorming. Openbare les*. Utrecht. Hogeschool Utrecht.
- Doorn, L. van, Etten, Y. van, Gademan, M. (2008). *Outreaching werken: handboek voor werkers in de eerste lijn*. Bussum: Coutinho b.v..
- Doorn, L. van (2009). *Maatschappelijk dienstverleners in een veranderende omgeving*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Douglas, M. (1992). *Risk and blame. Essays in cultural theory*. London: Routledge.
- Dozy, M. (2008) *Het is altijd het beroep van de toekomst geweest. De beroepsontwikkeling van het opbouwwerk*. Zutphen: Walburg Pers.
- Draaisma, A. (1979). Ordening in de GGZ: beleidsvragen op macro niveau. In: *Beleid en maatschappij*. Januari 1979.
- Driessens, K. & Regenmortel, T. van (2006). *Bind-Kracht in armoede: Leefwereld en hulpverlening*. Leuven: Lannoo Campus.
- Duitemeijer, G. (1981). *Encyclopedie van de sociale arbeid*. (Vijfde druk). Den Haag: VUGA.
- Duijvendak, J.W. & Hurenkamp, M (2004). *Kiezen voor de kudde: Lichte gemeenschappen en de nieuwe meerderheid*. Amsterdam: Van Genneep.
- Duyvendak, J.W. (2009). *Hans Achterhuis na dertig jaar herlezen. Ongekend radicale kritiek op welzijnswerk*. In: Tss/Tijdschrift voor sociale vraagstukken, Jaargang 63. Utrecht: MOVISIE.

- Elzenga, M.N.J. (1966). Tien jaar algemeen maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3). (37-44).
- Emmen, M.J. & Meijer S. (2007). Eerstelijnspsychologen samengevat. In: *Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationaal Kompas Volksgezondheid*. Bilthoven: RIVM. <<http://www.nationaalkompas.nl>> Zorg\ Eerstelijnszorg\ Eerstelijnspsychologen, 6 november 2007 (geraadpleegd 15 november 2009).
- Engbersen, R. & Sprinkhuizen, A. (1998). De noodzaak van investeren in de sociale infrastructuur. In: *Staatscourant*, 30 juli 1998. Den Haag: SDU.
- Engbersen, R. & Sprinkhuizen, A. (1999). Welzijnsbeleid tussen flexibiliteit en versnippering. In: *De herverdeelde samenleving*. (W. Trommel en R. van der Veen). Amsterdam: University Press.
- Engbersen, R., Sprinkhuizen, A. e.a. (2008). *Tussen zelfsturing en paternalisme: Inhoud geven aan empowerment in achterstandswijken*. Utrecht: MOVISIE.
- Ewijk, H. van (2010). *European social policy and social work. Citizen-based social work*. London/New York: Routledge.
- Geld, M.G. van der (1963). Sollicitanten worden opgeroepen voor de betrekking van maatschappelijk werker. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 17(4). (119-120).
- Gerrits, F., Sprinkhuizen, A., Boer, N. de, Wild, J. de (red) (2009). *Oplossingen uit het ongerijmde. Over de betekenis van opbouwwerk*. Utrecht: MOVISIE.
- Gilbert, N. Specht, H. (1974). *Dimensions of Social Welfare Policy*. London: Prentice-Hall.
- Goubitz, E. (1959). 'Gesprekstechniek' noodzakelijke voorwaarde of bijkomstig hulpmiddel? In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 13(1). (1-6).
- Gruijter, M. de, Boonstra, N., Pels, T., Distelbrink, M. (2007). *Allochtone vrouwen doen mee! Eerstre generatie allochtone vrouwen in Rotterdam en hun perspectief op activering*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Haan, I. de & Duyvendak, J.W. (2002). *In het hart van de Verzorgingsstaat: Het ministerie van Maatschappelijk Werk en Zijn opvolgers (CRM, WVC, VWS) 1952-2002*. Zutphen. Walburg Pers.
- Hartman, C. & Tops, P. (2005). *Frontlijnsturing. Uitvoering op de publieke werkvloer van de stad*. Den Haag: Kenniscentrum Grote Steden.
- Hjelle, L.A. & Ziegler, D.J. (1981). *Personality theories: basic assumptions, research, and applications*. Japan: Mc.Graw-Hill Book Company (second edition).

- Hens, H. & Geomini, M. (1996). *Beroependomeinprofiel maatschappelijke dienstverlening*. Utrecht: NIZW.
- Hesser, K.E.H. & Hout, A. van (1992). Een sociaal-ecologisch perspectief voor hulpverlening. In: *Sociale Interventie*. Jaargang 1(3). (131-140).
- Hoeve, Aug. ter (1956). Een definitie van Maatschappelijk Werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 10(3). (38-41).
- Hoogendam, S. & Vreenegeoor, E. (2002). *Intensief casemanagement & complexe meervoudige problemen*. Bussum: uitgeverij Coutinho b.v.
- Hortulanus, RP, Liem, P.P.N., Sprinkhuizen, A.M.M. (1997). *Domeinen van welzijn: Welzijnsbeleving en welzijnsbeleid in de jaren '90*. (Derde herziene druk) 's-Gravenhage: Vuga Uitgeverij B.V..
- Hortulanus, R., Machielse, A., Meeuwesen, L. (2003). *Sociaal isolement. Een studie over sociale contacten en sociaal isolement in Nederland*. Amsterdam: Reed Business.
- Hosman, C.M.H. (1983). *Psychosociale problematiek en hulpzoeken*. Proefschrift. Lisse: Swets en Zeitlinger.
- Houten, M. van, Brink, C., Verschelling, M. (2008). *Het participatiewiel, naar een compleet en samenhangend activeringsaanbod*. Utrecht: MOVISIE.
- Hueting, E. & Neij, R. (1989). *Voortgang zonder Samenhang: De organisatie van het Maatschappelijk Werk; De permanente herstructurering in het welzijnswerk; Aanhangsel*. Zutphen: Walburg Pers.
- Hueting, E. (1995). *Dossier HLO. Herstructurering van het landelijk welzijnswerk 1974-1989*. Zutphen: Walburg Pers.
- Hutschemaekers, G. (2010, in druk). De GZ psycholoog en zijn specialismen. In: C. Van der Heijden, K. Korrelboom, M. Verbraak (red). *Handboek voor gezondheidszorgpsychologen*. Amsterdam: Boom.
- s'Jacob, R., Melief, W., Broenink, N. (1997). *Maatschappelijk belang Algemeen Maatschappelijk Werk*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Jagt, N. (1990). *Marie Kamphuis: interview met een pionier van het maatschappelijk werk*. Utrecht: Uitgeverij SWP.
- Jagt, L & Jagt, N. (1990). *Taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk*. Houten / Diegem: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jagt, N. (2006). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.

- Jagt, L. (2001). *Moet dat nou? Hulpverlening aan onvrijwilliger cliënten*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jagt, N & Jagt, L. (2004). *Taakgerichte hulpverlening in social work*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jagt, L. (2008). *Van Richmond naar Reid: Bronnen en ontwikkeling van taakgerichte hulpverlening in het maatschappelijk werk*. Proefschrift. Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- Jagt, N. (2008). Oplossingsgericht werken. In: *Maatwerk*. Augustus 2008. (14-15).
- Jolles, H.M. & Stalpers, J.A. (1978). *Welzijnsbeleid en sociale wetenschappen*. Deventer: Van Loghum Slaterus.
- Jong, P. de & Berg, I.K. (2001). *De kracht van oplossingen: handwijzer voor oplossingsgerichte gesprekstherapie*. Lisse: Swets & Zeitlinger B.V..
- Jungman, N. (2008). Schulden? De gemeente helpt! Naar een effectieve gemeentelijke schuldhulpverlening. Utrecht: Hiemstra, De Vries en Significant.
- Kahn, A.J. (1953). The nature of social work knowledge. In: C. Kasius. *New directions in social work*.
- Kal, D. (1997). Sociale cohesie, psychiatrie en kwartiermaken. In: *Praktische Humanistiek* 6(4). (20-27).
- Kamp, W.J. van der (1966). Tien jaar subsidie algemeen maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3). (45-48).
- Kamphuis, M. (1957). Wat is maatschappelijk werk? Reflecties over de vraag zonder antwoord. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 11(17). (261-266).
- Kamphuis, M. (1958). Wat is maatschappelijk werk? Proeve van cartografering. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 12(8). (113-116).
- Kamphuis, M. (1958). Wat is maatschappelijk werk? Bodemkartering. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 12(9). (135-137).
- Kamphuis, M. (1963). *Nieuwe wegen in het werk met probleemgezinnen. Het casework-experiment in het Family Centered Project in St. Paul*. Alphen a.d. Rijn: Samsom.
- Kamphuis, M. (1977). *Wat is Social Casework?* (11^e herziene druk). Alphen a.d. Rijn: Samsom NV.
- Kamphuis, M. (1986). *Kijken in de spiegel van het verleden: veertig jaar avonturen in en om welzijnsland*. Deventer: Van Loghum Slaterus.

- Kamphuis, M. (2007). *Kijken in de spiegel van het verleden: maatschappelijk werk in historisch perspectief*. (De oorspronkelijke memoires van Marie Kamphuis, met actuele kanttekeningen door Nel Jagt & Berteke Waaldijk). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Klaase, F. (2009). Autonomie, zelfredzaamheid en empowerment: een verkenning (paper). Haarlem: Lectoraat maatschappelijk werk, Hogeschool INHolland.
- Kleijwegt, M. (2005). *Onzichtbare ouders. De buurt van Mohammed B.* Zutphen: Plataan.
- Koenis, S. (1993). *De precaire professionele identiteit van sociaal werkers*. Utrecht: NIZW.
- Konijn, C & Bruinsma, W. (2008). *Veel gestelde vragen over effectiviteit in de Jeugdzorg*. Utrecht: NJI.
- Kwekkeboom, R. (2004). *De waarde van vermaatschappelijking* (openbare les). Breda: Avans Hogeschool.
- Kwekkeboom, R & Steyaert, J. (2008). *Wet maatschappelijke ondersteuning: met het accent op meedoen*. Eindhoven: Lectorienplatform Zorg en Welzijn.
- Kuik, G. (1966). Het algemene in het 'gereformeerd' maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (68-72).
- Kuijpers, P. & Van der Lans, J. (1994). *Naar een modern paternalisme: Over de noodzaak van sociaal beleid*. Amsterdam: De Balie.
- Laan, G. van der (1992). *Legitimatieproblemen in het maatschappelijk werk* (2^e gewijzigde druk). Utrecht: SWP.
- Laan, G. van der & Goede, C. de (red) (1994). *Psychosociale hulpverlening in het maatschappelijk werk: verslag van een congres*. Utrecht: NIZW.
- Laan, G. van der (2006). *Maatschappelijk werk als ambacht: inbedding en belichaming*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.
- Lieshout, P. van (1992). Meta-methodiek: de methodiek van methodiekontwikkeling. In: *Sociale Interventie*. Jaargang 1(3), (159-166).
- Lieverse, G. & Van Bruggen, C. (1998). Het vijfgesprekkenmodel. In: R. van den Berg (red). *Zonder omhaal: kortdurende hulpverlening in het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.
- Linde, M. van der (2007). *Basisboek geschiedenis sociaal werk in Nederland*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.

- LOO-MWD (2000). *Opleidingsprofiel maatschappelijk werk en dienstverlening: herkenbaar en toekomstgericht*. Enschede: boekhandel Planeta Enschede.
- Lopes Dias, L.E. (1966). Het proza van het algemeen maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (64-67).
- Lub, V. & Sprinkhuizen, A, e.a. (2008). *De uitvoering van de Wmo in beeld. Trendrapport*. Utrecht: MOVISIE.
- Lub, V. & Sprinkhuizen, A. (2008). *Werk in uitvoering*. Utrecht: MOVISIE.
- Lub, V. en anderen (2010). *MO trendrapport 2010: Het spel op het maatschappelijk middenveld*. Utrecht: MOVISIE.
- Machielse, A., (2006). *Onkundig en Onaangepast. Een theoretisch perspectief op sociaal isolement*. Utrecht: Jan van Arkel.
- Marissing, E. van & Meere, F. de (2009). *De verbindingsopgave van de Wmo. De rol van gemeenten in het bevorderen van sociale samenhang*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Marsh, P. & Doel, M. (2005). *The Task-centred Book*. London: Routledge Taylor & Francis group.
- Meer, J. van der (2009). *Berichten van de werkvloer*. Den Haag: RMO .
- Meijer, M. (1966). De organisatie van het algemeen maatschappelijk werk in de grote stad. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (60-63).
- Mercken, C. (2006). *Een gezamenlijke klus: samenwerken aan een sterke eerstelijns-GGZ*. Utrecht: NIZW/Trimbos-instituut.
- Michielse, HCM (1980), *De burger als andragoog. Een geschiedenis van 125 jaar welzijnswerk*. (Derde druk) Amsterdam: Boom Meppel.
- Milikowski, H. (1969). *Lof der onaangepastheid: een studie in de sociale aanpassing, niet-aanpassing, onmaatschappelijkheid*. Meppel: Boom.
- Ministerie van Algemene Zaken. *Meedoen, meer werken, minder regels*. Hoofdpijnenakkoord voor het kabinet CDA, VVD, D66. Den Haag: Ministerie van Algemene Zaken (16 mei 2003).
- Ministerie van VWS (1996). *Samen werken voor stedelijk welzijn*. Den Haag: VWS.
- MO-groep (2002). *Aan beide zijden van de voordeur: positie en functies van het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: MO groep.
- MO-groep Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening (2008). *Vangnet: armoede special*. Utrecht: MO groep.

Moltzer, M.J.A. (1947). Over het ontstaan en het wezen van maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. 1(2) (17-18).

Mönnink, H. de (2004). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker: handboek multimethodisch maatschappelijk werk*. Maarssen: Elsevier gezondheidszorg.

Mootz, M. & Verhagen, S. (2007). Voorkom onjuiste beeldvorming. In: *WMO Magazine*. September (12-14).

Muller-Lulofs, M.G. (1916). *Van mensch tot mensch*. Haarlem: Tjeenk Willink.

Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (1987). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker*. Utrecht: NVMW.

Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (2007). *Beroepscode voor de maatschappelijk werker* (eerste druk 1990). Utrecht: NVMW.

Nijnatten, C. van (2004). *Opvoeding, taal en continuïteit: een pleidooi voor dialoogisch maatschappelijk werk*. Amsterdam: Boom.

Nijnatten, C. van (2005). *Op verhaal komen*. Utrecht: Copyright Van Nijnatten.

Peters, F. (e.a.), Ruiters, A., Lankveld, S. (1996). *Zicht op zorg en welzijn: opleidingen*. Utrecht: NIZW.

Projectgroep Beroepsvraagstukken Maatschappelijk Werk (1988). *De kwaliteit van maatschappelijk werk* (discussienota). Utrecht: LVMW.

Projectgroep Beroepsvraagstukken Maatschappelijk Werk (1992). *Beroepsprofiel van de maatschappelijk werker* (7^e druk). Utrecht: LVMW.

Ravelli, A., Doorn, L. van, Wilken, JP. (red) (2009). *Werk(en) met betekenis: dialooggestuurde hulp- en dienstverlening*. Bussum: Uitgeverij Coutinho b.v..

Reid, W. (1998). Langetermijntrends in het maatschappelijk werk. Vertaling in: *Paspoort Maatschappelijk Werk*. 1998 (1), (9-24).

Regenmortel, T. van (2008). *Zwanger van empowerment: een uitdagend kader voor sociale inclusie en moderne zorg* (oratie). Eindhoven: Fontys Hogescholen.

Rensen, P., Kooij, A. van der, Booijink, M., Zwet, R. van der, Verduin, M. (2009). *Passend bewijs voor effectiviteit in de sociale sector* (discussiestuk). Utrecht, MOVISIE.

RMO (2000). *Aansprekend burgerschap. De relatie tussen organisatie van het publieke domein en de verantwoordelijkheid van burgers*. Den Haag: SDU.

RMO (2000). *Ongekende aanknopingspunten. Strategieën voor de aanpassing van de sociale infrastructuur*. Den Haag: SDU.

RMO (2001). *Kwetsbaar in het kwadraat. Krachtige steun aan kwetsbare burgers*. Den Haag: SDU.

RMO (2002). *Bevrijdende kaders. Sturen op verantwoordelijkheid*. Den Haag: SDU.

RMO (2005). *Lokalisering van maatschappelijke ondersteuning. Voorwaarden van maatschappelijke ondersteuning*. Den Haag: SDU.

RMO (2005). *Niet langer met de ruggen naar elkaar. Een advies over verbinden*. Den Haag: SDU.

RMO (2006). *Inhoud stuurt de beweging. Drie scenario's voor het lokale debat over de Wmo*. Amsterdam: SWP.

RMO (2009). *De wijk nemen: Een subtiel samenspel van burgers, maatschappelijke organisaties en overheid*. Amsterdam: SWP.

Rood, R. van 't (2006). *Methode beschrijving Themis. Alternatief traject voor inburgering*. Margraten: Themis.

Roodenburg, A. & Vilters, D. (2009) *Hoe ziet de vrij-toegankelijke (materiële) hulp- en dienstverlening eruit?* Haarlem: Lectoraat maatschappelijk werk, Hogeschool INHolland.

Roodenburg, A. & Vilters, D. (2009) *Hoe ziet materiële hulp- en dienstverlening bij de opleiding MWD/SJD eruit?* Haarlem: Lectoraat maatschappelijk werk, Hogeschool INHolland.

Savornin Lohman, J. de & Raaff, H. (2008). *In de frontlinie tussen hulp en recht* (derde herziene druk). Bussum: Uitgeverij Coutinho.

Schein, E. H. (2008). *De bedrijfscultuur als ziel van de onderneming. Zin en onzin over cultuurverandering*. Schiedam: Scriptum.

Scholte, M. & Splunteren, P. van (1993). *Een beter begin: handleiding voor een doelgerichte intake in het maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.

Scholte, M. & Splunteren, P. van (1995). *Wegen en overwegen: handleiding intake maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.

Scholte, M. & Splunteren, P. van (1996). *Opgelet! Systematisch signaleren in het maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.

Scholte, M. (1999). *Hulpverlening in beeld: handleiding NIZW volgsysteem voor het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.

Scholte, M. (2000). Op zoek naar eenheid in taal. In: *Maatwerk*. December 2000. (pag. 30-33).

- Scholte, M. (2002). Kansen en dilemma's rond evidence-based werken. In: *Maatwerk*. Februari 2002. (pag. 4-9).
- Scholte, M. & Vlaar, P. (2006) *Beroepenstructuur zorg en welzijn: maatschappelijk werker*. Utrecht: NIZW.
- Scholte, M. (2003). Het bewijs is (nog) niet geleverd. Is meten weten in het Maatschappelijk werk? In: *Tijdschrift voor de Sociale Sector/TSS*. 10 (57), (pag. 20-22).
- Scholte, M. & Hutschemaekers, G. (2004). 'Gooi de veranderingen van de afgelopen jaren niet op één hoop' (Essay over standaardisering). In: *Maatwerk*. Augustus 2004.
- Scholte, M. (2005). Bouwstenen van integraal hulpverleningsaanbod: maatschappelijk werk in modules. In: *Maatwerk*. April 2005. (18-23).
- Scholte, M. (2007). *Wegen en (blijven) overwegen: intake en volgsysteem in het maatschappelijk werk*. Bussum: Coutinho.
- Scholte, M. (2007). *Transparant aanbod AMW: modules als bouwstenen voor de hulpverlening*. Utrecht: MOVISIE.
- Scholte, M. (2007). De wegen van het maatschappelijk werk. In: *Handboek Lokaal Sociaal Beleid*. (C 11-1-1 - C 11-1-20). Reed Business Information.
- Scholte, M. & Poll, A. (2009). *Transparant aanbod Thuisbegeleiding: Modules als bouwstenen voor de hulpverlening*. Utrecht: MOVISIE.
- Scholte, M. en Van der Pol, A. (2009). *Schakels in de palliatieve zorg*. Bunnik: St Agora.
- Scholte, M. & Sprinkhuizen, A. (2009). Kanaleneiland heeft het nakijken. In: *Zorg en Welzijn*. 15 (10). Amsterdam: Reed.
- Scholte, M. & Sprinkhuizen, A. (2009). *Natte vingers en droge ogen: een essay over evidence based werken in de sociale sector*. Utrecht: MOVISIE.
- SCP (1994). *Profijt van de Overheid III. De verdeling van gebonden inkomensoverdrachten*. Den Haag: SCP.
- SCP (2005). *Uit elkaars buurt. De invloed van etnische concentratie op integratie en beeldvorming*. Den Haag: SCP.
- SCP (2008). *Betrekkelijke Betrokkenheid. Studies in Sociale Cohesie. Sociaal en Cultureel Rapport 2008*. Den Haag: SCP.
- Schut, C.J.M. & Veen, R. van der (1990). *De Verdeelde samenleving*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.

Schuyt, C.J.M. (1991). *Het hart van de verzorgingsstaat*. Leiden/Antwerpen: Stenfert Kroese.

SGBO/Stimulanz (2006). *Gemeentelijk Armoedebeleid*. Den Haag: SGBO.

Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (2008). *Vele takken, één stam: kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.

SMDC (2007). *Schakelen in Sociaal Isolement*. Sociale Kaart. Rotterdam: SMDC.

Snellen, A. (1997). *Basismodel voor methodisch hulpverleners in het maatschappelijk werk*. Bussum: Uitgeverij Coutinho b.v..

Snellen, A. (2002). Vijftig jaar methodiek. In: *Maatwerk*. April 2002, (4-11).

Sok, K., Scholte, M., Veen, C. van der, Voordouw, I. (2005). 5 jaar korte lijnen versterking eerstelijns GGZ (evaluatierapport). Utrecht: NIZW/Trimbos-instituut.

Sok, K. & Scholte, M. (2007). Screenen van hulpvragen in de eerstelijns-GGZ: transparante keuzen en verwijsstromen. Utrecht: MOVISIE.

Splunteren, P. van (1992). *Kansrijke wegen: een studie naar kansen voor vernieuwingen in het algemeen maatschappelijk werk*. Utrecht: NIZW.

Sprinkhuizen, A. & Both, G. (1996). *Visies op Stedelijk Welzijn*. Den Haag: VWS.

Sprinkhuizen, A. & Both, G. (1996). *Lokaal welzijnsbeleid in vijf steden*. Den Haag: VWS.

Sprinkhuizen, A. e.a. (1998). *In de ban van de buurt. Over lokaal sociaal beleid in de buurt*. Utrecht: NIZW.

Sprinkhuizen, A. (2008). *De contouren, niet het gebouw. Naar een Goese norm voor de sociale infrastructuur*. Utrecht: MOVISIE.

Stavenuiter, M. & Nederland, T. (2008). *De kanteling. Vormgeven aan het compensatiebeginsel in de Wmo*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Stoffer, R. (1994). Het vijf gesprekkenmodel. In: *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*. Nr. 2, (142-157).

Straten, G. van (2009) *Schuldhulpverlening: een goede start*. Haarlem: Lectoraat maatschappelijk werk, Hogeschool INHolland.

Swaan, A. de (1989). *Zorg en de Staat: welzijn, onderwijs en gezondheidszorg in Europa en de Verenigde Staten in de nieuwe tijd*. Amsterdam: Bert Bakker.

Terhorst, Th.F.B. (1966). Enige overpeinzingen rond de basisfunctie van het algemeen maatschappelijk werk. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (54-59).

- Thoenes, P. (1963). De behoefte aan maatschappelijk werkers tot 1970. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 17(4), (117-118).
- Tilburg, L. van (2009). *Werkblad beschrijving methode Themis* (voor databank effectieve Interventies in de Sociale Sector van MOVISIE). Haarlem: lectoraat maatschappelijk werk INHolland.
- Tilburg, L. van (2009). *Schets van de schuldhulpverlening in Nederland*. Haarlem: lectoraat maatschappelijk werk INHolland.
- Toelichting op de 'Richtlijnen voor subsidiëring van het uitvoerend algemeen maatschappelijk werk' van 1955. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (blz. 35). (1966).
- Toelichting op de 'Rijkssubsidieregeling voor het algemeen maatschappelijk werk' van 1962. In: *Tijdschrift voor maatschappelijk werk*. Jaargang 20(3), (blz. 36). (1966).
- Tonkens, E. (2003). *Mondige burgers, getemde professionals: marktwerking, vraagsturing en professionaliteit in de publieke sector*. Utrecht: NIZW.
- Tonkens, E. (2009). *Tussen onderschatten en overvragen. Actief burgerschap en activerende organisaties in de wijk*. Amsterdam: SUN.
- Trappenburg, M. (2009). Iedereen laten meedoen in de maatschappij: sociale gedacht, asociale uitwerking. In: *NRC Handelsblad* (Opinie en debat, zaterdag 26 september).
- Turck, B. de (1978). *Politiserende hulpverlening: een oriëntering*. Nijmegen: Link.
- Uyterlinde, M., Engbersen R., Neefjes, K. (2007). *Welzijn versterkt Burgerschap*. Utrecht: NIZW/Verdiwel.
- Vansevenant, K., Driessens, K., Regenmortel, T. van (2008). *Bind-Kracht in armoede: Krachtgerichte hulpverlening in dialoog (boek 2)*. Leuven: Lannoo campus.
- Veen, R. van der & Trommel, W. (1999). *De Herverdeelde samenleving*. Amsterdam: University Press.
- Verhagen, S. (2008). *Participatie en maatschappelijke ontwikkeling* (openbare les). Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Verplanke, L. e.a. (2002). *Open deuren. Sleutelwoorden van lokaal sociaal beleid*. Utrecht: NIZW.
- Verschelling, M., Houten, M. van, Brink, C. (2009). *Het participatiewiel, een draai aan participatiebevordering van kwetsbare mensen*. Utrecht: MOVISIE.

Vilder, H. de (2009). *Gemeentelijk armoedebeleid en de Wmo: inkomensondersteunende maatregelen en formulierenbrigades*. Haarlem: Lectoraat maatschappelijk werk, Hogeschool INHolland.

VOG (1999). *Vangnet Special: Profiel van het AMW*. Achtste jaargang, jubileumnummer 1999. Utrecht: VOG.

Vries, S. de (2002). Helpen met vragen en complimenten: kortdurende oplossingsgerichte therapie. In: *Maatwerk*. Juni 2002. (15-20).

Vries, S. de (2007). *Wat werkt: de kern en kracht van het maatschappelijk werk*. Amsterdam: B.V. Uitgeverij SWP.

VROM-raad (2009). *Stad en wijk verweven. Schakelen, verbinden, verankeren in de stad*. Den Haag: Vrom-raad.

Waaldijk, B. (1996). *Het Amerika der vrouw*. Groningen: Wolters-Noordhoff.

Wiesel, E. (1960) *Night*. U.S.: Hill & Wang.

Witte, L. (1997). *Materiële hulp- en dienstverlening*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.

WRR (1982). *Herwaardering van Welzijnsbeleid*. Den Haag: SDU.

WRR (2005). *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam: University Press.

WRR (2006). *De verzorgingsstaat Heroverwogen*. Amsterdam: University Press.

Zuurmond, A. (1994). *De Infocratie: een theoretische en empirische heroriëntatie op Weber's ideaaltype in het informatietijdperk* (academisch proefschrift). Den Haag: Phaedrus.

Geraadpleegde websites

www.buurtzorgnederland.com. Geraadpleegd op 11 september 2009.

www.eigen-kracht.nl. Geraadpleegd op 11 september 2009.

www.minvws.nl/kamerstukken/cz/2007/voorhang-beleidsregel-bekostiging-praktijkondersteuner-huisartsenzorg-ggz.asp. Geraadpleegd op 19 november 2009.

www.vincentiusvereniging.nl. Geraadpleegd op 21 augustus 2009.

www.zorgwelzijn.nl/web/Actueel/Nieuws/Hans-van-Ewijk-Welzijnswerkers-moeten-lead-professionals-worden.htm. Geraadpleegd op 31 oktober 2009.

Zie verder

www.movisie.nl/transparantaanbod

www.canonsociaalwerk.eu/nl

