

Crisis als krachtvoer

Aanzet tot een discussie over de grondslagen van sociaal-agogisch werk

*Sandra Geelhoed
Joep Hanrath
Loes Houweling
Ed de Jonge
Raymond Kloppenburg
Els Overkamp
Dirk Postma*

Inhoud

1. Inleiding
2. Anders omgaan met verschil, wrijving en onzekerheid
3. Narcistisch individualisme en nieuwe vormen van gemeenschappelijkheid
4. 'U vraagt, wij draaien net iets anders'
5. Van zorgen naar activeren
6. De professionele ruimte van sociale professionals
7. De dominantie van veiligheid in sociaal-professioneel handelen

1. Inleiding

Het zoeken naar gemeenschappelijke grondslagen is een hachelijke onderneming. Paradoxaal genoeg verkeert een zoektocht naar 'wat ons bindt' vaak in haar tegendeel; het slaan van piketpaaltjes, het markeren van grenzen, van wat ons verdeelt. Met onze aanzet tot een discussie over de grondslagen van social work richten we ons nadrukkelijk *niet* op de indeling van werkvelden, beroepsprofielen en opleidingsprofielen en onderwijsstructuren, maar op de vraag die daar aan voorafgaat: de vraag naar wat ons in het professionele handelen gezamenlijk uitdaagt. Antwoorden op die vraag zoeken we in de *maatschappelijke transities* waaraan we momenteel gezamenlijk onderworpen zijn, en waarin het lot van sociaal-agogische beroepsgroepen in sterke mate met elkaar verbonden zijn. Daarbij richten we onze blik *van buiten naar binnen*: welke ontwikkelingen doen zich op dit moment in de samenleving voor en wat betekenen deze ontwikkelingen voor de sociale professionals die we opleiden?

De maatschappelijke transities die een grote impact zullen hebben op de richting, aard en omvang van onze sociaal-agogische werkvelden lijken we allen onder een of andere *crisis*-noemer te kunnen vangen. Daarmee doelen we niet alleen op de financieel-economische crisis die de wereld momenteel teistert en de publieke bezuinigingsdruk die daarmee samenhangt, maar ook op het onbetaalbaar worden van de klassieke verzorgingsstaat, de vermeende teloorgang van solidariteit en gemeenschapsverbanden, de scherper wordende tweedeling tussen zelfredzame burgers en kwetsbare groepen, de omstreden opmars van het marktdenken in de publieke sector, het maatschappelijk onbehagen ten aanzien van leefbaarheid, veiligheid en multiculturele samenleving, het tanende vertrouwen in sociale professionals, de milieucrisis en niet te vergeten de crisis in het hoger onderwijs.

We willen het crisiswoord niet vaker dan nodig in de mond nemen, want daarmee zouden we de morele paniek en 'sociale hypochondrie' in onze samenleving alleen maar verder aanwakkeren. Om ons tegen een sluimerend doemdenken te wapenen, willen we juist een nuchtere en realistische kijk op de heersende crises ontwikkelen en dit crisisbewustzijn aangrijpen als hefboom om de grondslagen van de sociaal-agogische werkvelden opnieuw tegen het licht te houden. Een realistisch crisisbewustzijn kweekt een gevoel van urgentie en mobiliseert ons, sociale professionals, om gezamenlijke stappen te zetten die de levensvatbaarheid van de sociale sector als geheel versterken.

Onder de grondslagen van social work verstaan we in dit verband de uitgangspunten, waarden en attitudes die sociaal-professioneel handelen mogelijk maken. Deze grondslagen bedenken we niet, maar worden door sociale professionals doorgaans als vanzelfsprekend in hun handelen en oordelen voorondersteld. Waar deze uitgangspunten, attitudes en waarden in tijden van rust en continuïteit vaak impliciet blijven omdat ze als vanzelfsprekend ons handelen en oordelen begeleiden, dwingen ingrijpende maatschappelijke transities ons momenteel om die vooronderstellingen te expliciteren, opnieuw tegen het licht te houden, en zo nodig bij te stellen. Van wetenschapsfilosoof Kuhn weten we dat nieuwe paradigma's niet in tijden van rust en regelmaat, maar in tijden van crisis ontstaan; doordat

nieuwe vraagstukken niet langer vanuit de bestaande referentiekaders geduid kunnen worden, tekenen zich de contouren af van een nieuw paradigma. In tijden van crisis hoeven we daarom niet diep te graven naar die grondslagen, maar liggen deze in zekere zin aan de oppervlakte. *Scratching the surface*, dat is precies wat we in deze discussieaanzet doen; door een brede actualiteitenanalyse en discoursanalyse hopen we enkele ingrijpende transities te schetsen, waar sociale professionals gezamenlijk een antwoord op zullen moeten vinden.

Na deze inleiding schetsen we achtereenvolgens zes crisisdimensies, waarbij we steeds verkennen wat de implicaties daarvan kunnen zijn voor de grondslagen van sociaal-agogisch werk. Elke crisis schets eindigt met concrete vragen aan sociale professionals. Over deze vragen willen we op 12 januari graag met elkaar als docenten van gedachten wisselen.

2. Anders omgaan met verschil, wrijving en onzekerheid

In het verantwoordelijk handelen kunnen sociale professionals niet langer vertrouwen op een brede consensus over wat onze samenleving menswaardig, rechtvaardig en aangenaam maakt – of het tegendeel daarvan. De aanslagen van 9/11, de *War on Terror* en twee politieke moorden hebben een definitief einde gemaakt aan de politieke correctheid waarmee maatschappelijke tegenstellingen en onvrede tot dan toe waren toegedekt. Problemen moesten worden benoemd, zo luidde het devies van een nieuwe generatie politici, opiniemakers en burgers. Ronkende taal over ‘kut-Marokkanen’, de ‘achterlijke Islam’, ‘het mislukken van de integratie’, ‘de afschaffing van de multiculturele samenleving’, ‘Nederland teruggeven aan de Nederlanders’, ‘linkse hobby’s’ en ‘de geluksmachine gaat uit’ zetten de toon. In plaats van te zoeken naar consensus, lijken verongelijkheid en verontwaardiging over vermeende misstanden en incidenten het publieke debat te bepalen.

Van sociale professionals worden in dit gepolariseerde klimaat onmogelijke stellingnames gevraagd: nemen zij het op voor ‘hardwerkende Nederlanders’ als Henk en Ingrid of blijven ze thee drinken met Achmed en Fatima? Kiezen zij voor een beschavingsoffensief of houden zij vast aan hun linkse hobby’s? Klampen ze zich vast aan de resterende verworvenheden van onze verzorgingsstaat of leveren zij zich uit aan een neoliberale agenda? Kijken ze achter elke voordeur waar iets niet pluis lijkt te zijn of hechten ze nog steeds aan privacy? Kijken ze naar de kracht van mensen of zetten ze in op repressie? In deze gepolitiseerde discussie is nauwelijks ruimte voor nuance, relativering en het stellen van ‘trage vragen’. Daarbij komt dat sociale professionals zich voortdurend moeten weren tegen het stereotype beeld van sociale professionals als theedrinkers, linkse hobbyisten, pappers en nathouders. Het vertrouwen in sociale professionals lijkt hiermee verzwakt.

In hun afweer hebben sociale professionals een pantser ontwikkeld; nieuwe sjablonen als ‘welzijn nieuwe stijl’, ‘evidence-based werken’ en ‘eropaf’ moeten het stereotype beeld van de softe sociale sector ontzenuwen. Een quasi-militair jargon van ‘frontliniewerkers’, ‘kwartiermakers’, ‘sociale interventieteams’ en ‘jeugdzorgbrigades’ schept een beeld van offensieve professionals die in stoottroepen de wijken schoonvegen, probleemgezinnen openbreken en kwetsbare burgers bij hun kladden grijpen. Maar deze spierballentaal lijkt in de praktijk vooral de inertie en handelingsverlegenheid van sociale professionals te maskeren. Om aan dit wensbeeld te kunnen voldoen zouden sociale professionals niet alleen een pantser maar ook een ruggengraat moeten ontwikkelen. Met de samenwerking aan een canon sociaal werk, een database van werkzame interventies en pogingen om de grondslagen van social work op begrip te brengen zijn stappen in deze richting gezet. Eerste stappen, want in het sterk versnipperde veld van sociale professies blijkt het versterken van een gemeenschappelijke ruggengraat lastiger dan het opzetten van een pantser.

Toch moeten we onze blik niet laten vertroebelen door het hijgerige publieke debat, waarin *moral panics* en sociale hypochondrie nog altijd de toon zetten. Op basis van voorgaande diagnose van het maatschappelijke klimaat zou men verwachten een werkveld aan te treffen waarin sociale professionals, cliënten en burgers voortdurend in strijd met elkaar zijn. Niets is echter minder waar. In ons polderland

geldt nog steeds een sterk consensusideaal. Maatschappelijke conflicten worden in de lokale sociale werkvelden aangepakt langs de weg van overleg en onderhandeling. Op de plaatsen waar wij onderzoek doen, studenten opleiden en samen nieuwe werkwijzen ontwikkelen treffen we doorgaans een beschermt werkveld aan, waar uiteenlopende sociale professionals, burgers en cliënten met respect voor elkaar samenwerken en zoeken naar een adequate aanpak van specifieke problemen voor specifieke mensen in specifieke situaties. We schrijven hier driemaal 'specifiek' omdat de kracht van sociale professionals wel eens eerder zou kunnen liggen in hun particuliere betrokkenheid bij kwetsbare (groepen) burgers en zien wat in hun specifieke situatie aan hulp en ondersteuning geboden is, dan in het poneren en verdedigen van generaliserende stellingen.

Om kort te gaan: waar schijnbare overeenstemming onder politieke elites in de hoogtijdagen van de verzuiling het zicht ontnam op de grote verscheidenheid aan invullingen van sociaal werk, lijkt nu het tegenovergestelde aan de hand: het verhitte maatschappelijke debat ontnemt het zicht op de praktische consensus op de werkvloer. De vraag is nu hoe we deze consensus onder sociale professionals moeten duiden. Is het een uiting van kracht, een teken van zwakte, of beide tegelijk? Zoeken we uit onzekerheid onze toevlucht in een hooghartig utopisch humanisme waarin 'presentie', 'menslievende zorg', 'burgerkracht', 'levenskunst' en 'solidariteit' als vaandels worden gehesen of getuigen dergelijke stellingnames van professionele moed en ruggengraat? Zoeken we uit handelingsverlegenheid onze toevlucht tot een technisch-instrumenteel vocabulaire van effectief bewezen interventies en maatwerk, of getuigt een rijk geschakeerde toolkit juist van een professioneel zelfbewustzijn en effectief handelen?

Kritiek en onenigheid over de missie van sociaal werk zijn er altijd geweest, maar de hedendaagse samenleving wordt getekend door een diepere pluraliteit; we verschillen niet alleen van mening over existentiële vraagstukken, maar weten vaak niet of en waarover we van mening verschillen, omdat we nauwelijks van elkaar weten wat het (samen)leven voor de ander de moeite waard maakt. In het maatschappelijk debat is de ander als opponent of vijand een vreemde geworden. Nu sociale professionals hun normatieve handelen niet langer in dienst van een groter verhaal hun kunnen verantwoorden, moeten zij zich op eigen gezag in het complexe maatschappelijke krachtenveld begeven. Als geen andere professional zullen zij reflexief moeten kunnen omgaan met verschil, wrijving en onzekerheid, met de kracht en kwetsbaarheid van mensen. In dit krachtenveld moeten zij situationeel kunnen oordelen en stelling nemen, maar hoe en waarvoor? Daarover zal het gesprek over de grondslagen van sociaal werk moeten worden gevoerd.

Stelling: Om te voorkomen dat de sociale agenda volledig in handen valt van repressieve ordehandhavers en vrije markteconomen moeten sociale professionals leren moraliseren in de goede betekenis van het woord: publiekelijk aandacht opeisen voor de specifieke zorg- en ondersteuningsbehoeften van kwetsbare groepen in de samenleving.

Vraag: Hoe kunnen professionals in een gepolariseerde samenleving maatschappelijke steun verwerven voor deze sociale agenda?

3. Narcistisch individualisme en nieuwe vormen van gemeenschappelijkheid

Individualisering werd door de stichters van de sociale wetenschappen gezien als een van de kenmerken van modernisering. Zo werden kunstenaars, schrijvers, intellectuelen, uitgevers en journalisten deel van een maatschappijkritische 'tegenmacht' die de samenleving een spiegel voor kon houden. Door hun denkbeelden en onthullingen brachten zij grote groepen mensen op de hoogte van de misstanden die politieke en economische macht met zich mee bracht. In die zin waren deze 'verlichte' individuen de *gatekeepers* van de democratie. Leraren, uitgevers en ook sociale professionals hadden een belangrijke taak in het verspreiden van ideeën en droegen een maatschappijvisie uit. Zo ontstond een aanbodgerichte vorm van welzijn en zorg, gebaseerd op de kennis en kunde van professionals, geïnspireerd door een visie van sociale gelijkheid.

Sinds de opkomst van de welvaart- en verzorgingsstaat is de samenleving drastisch veranderd. Van een klassenmaatschappij waar het oplossen van sociale ongelijkheid centraal stond, is de samenleving opgeschoven naar een consumptiemaatschappij, waarbij het liberale ethos van individuele vrijheid en het idee van 'ieder voor zich' de boventoon lijken te voeren. Solidariteit met anderen en het koesteren van een collectieve identiteit worden dan niet langer ontleend aan universele waarden, maar aan de mate waarin de ander hetzelfde is als 'ik'. Het 'ik' wil immers afrekenen met het gevoel van kwetsbaarheid, nietigheid en het opgaan in een globaliserende wereld. Hij voelt zich sterk door zich te omringen met gelijkgestemden en het uitsluiten van mensen die anders zijn. Populisme, nationalisme, xenofobie en racisme zijn dan een kleine stap.

De keerzijde van dit negatieve beeld is dat moderne burgers zelfstandig zijn, zelf kennis verwerven, informatie verzamelen en ook zelf bepalen hoe zij hun welzijn en zorg willen organiseren. De bovengenoemde *gatekeepers* en sociale professionals worden geconfronteerd met burgers die zelf 'verlichte individuen' zijn geworden. Welzijn en zorg staan in het teken van individuele zelfontplooiing en de vraag van de cliënt. De moderne oudere voelt er bijvoorbeeld niet veel voor om in een bejaardenhuis of verzorgingstehuis te wonen. Sommigen brengen een deel van het jaar in het buitenland in de zon door. Ze willen alternatieve vormen van zorg: zo lang mogelijk thuis wonen en als dat niet meer kan, kunnen kiezen op welke manier zij verzorgd willen worden. Thuis, of bijvoorbeeld op een speciale zorgboerderij voor Alzheimer-patiënten. Er wordt in dit geval niet aanbodgericht gewerkt, maar vraaggericht. Er is sprake van wederkerigheid; samen wordt creatief naar maatwerkoplossingen gezocht die passen bij de persoon. Dit verlangt van de sociale professional een andere manier van handelen en kijken. Hij is niet meer de deskundige 'die alles oplost en weet', maar is eerder een coach, die individuele burgers kan begeleiden naar opties die voor hen het beste lijken. Er is sprake van een gelijkwaardige verhouding tussen professional en cliënt. Dit kan soms fricties opleveren, omdat het net lijkt of de professional zijn specifieke kennis en kunde wordt ontnomen en zijn werk niet meer kan doen.

Er zullen ook altijd mensen zijn die zelf niet in staat zijn om hun eigen kracht aan te spreken. Anderen zijn moegestreden. Deze 'moehed van het zelf-zijn' (Ehrenberg, 1998) uit zich in de sterke toename van depressie en verslaving. Steeds maar weer zelf het hoofd boven water houden, voor jezelf zorgen, kost

veel energie en breekt mensen op. Ze worden ziek, depressief, grijpen naar de fles of naar de drugs, maken schulden. Ze hebben geen kracht, geen energie meer over om aan de slag te gaan en er weer uit te komen. Sociale professionals zijn degenen die in de eerste linie staan om mensen met deze nieuwe kwalen van individualisering op te vangen en om samen handvatten te vinden zodat ze weer in hun eigen kracht komen te staan.

Hoe kunnen we ondanks deze individualisering vorm geven aan het sociale en hoe kan de sociale professional een plek vinden in deze context? De socioloog Alain Touraine sprak over de huidige samenleving als consumptiemaatschappij van het 'einde van het sociale'. Hij bedoelde dat de sociale kwestie zoals deze werd gesteld in de negentiende eeuw vandaag de dag niet meer geldt. Tegenwoordig geldt als leidend principe de cultuur en de identiteit, en het recht om jezelf te worden en te zijn. Deze verschuiving van collectieve voorziening naar individueel recht heeft grote gevolgen voor de gemeenschapszin.

In plaats van alle zaken groots en algemeen te zien, wordt het jezelf-zijn - of zoals Touraine het noemt, 'subject-zijn' een centrale factor voor het organiseren van de maatschappij. Het subject-zijn valt echter niet samen met individu-zijn. Het gaat juist om de persoon als knooppunt van sociale relaties, als actor in een open en flexibel netwerk, waarin elkaar overlappende groepen, sociale verbanden en collectieven het individu tot zelfsturend handelen in staat stellen. In deze netwerken verliezen de traditionele gemeenschappen waarvan men een levenlang deel uitmaakt terrein aan zogenaamde lichte gemeenschappen; tijdelijke sociale verbanden waaraan mensen op meer vrijwillige en vrijblijvende basis deelnemen met het oog op de realisering van praktische doelen. Daarbij valt te denken aan wijkbewoners die op een braakliggend bouwterrein een buurtmoestuin aanleggen, ouders die elkaars kinderen na schooltijd opvangen of migranten die buiten verenigingsverband in het stadspark een voetbalcompetitie organiseren. Sociale professionals proberen de kracht van deze nieuwe vormen van zelforganisatie te benutten door het arrangeren van eigen krachtconferenties, *communities of care* en het smeden van allerhande burgerallianties, maar zij zullen daarbij nog een evenwicht moeten vinden tussen van het aanspreken van individuen en het activeren van groepen. Daarbij zullen sociale professionals in toenemende mate optreden als coach, als mediator en begeleider.

Sociale professionals zullen rekening moeten houden met de duistere kanten van het moderne individualisme: individualisering levert niet alleen een grotere individuele verantwoordelijkheid, zelfreflectie en wederzijds respect voor anders-zijn op, het leidt in vele gevallen ook tot egoïsme, egocentrisme, spanningen tussen identiteit en diversiteit, en het wegvallen van sociale samenhang. Voor het egocentrische individu telt immers het geluk van 'mij' alleen. Dan slaat het ideaalbeeld van de zelfsturende burger om in het zelfbeeld van Narcissus, die alleen zijn eigen spiegelbeeld bekijkt in plaats van zijn relatie met anderen.

Stelling: Subjectiviteit en individualisme vormen de voedingsbodem van de hedendaagse gemeenschapszin.

Vraag: Hoe kan de sociale professional de sociale verbeeldingskracht van burgers aanspreken, waardoor er nieuwe, inclusieve vormen van samen-leven ontstaan waarin iedereen zichzelf en anders mag zijn?

4. 'U vraagt, wij draaien net iets anders'

Marktwerking is een omstrede begrip. Voorstanders bejubelen de keuzevrijheid, efficiencywinst, kwaliteitsverbetering, dynamiek en klanttevredenheid die marktwerking teweeg zou brengen. Tegenstanders wijzen op het eenzijdige winstogmerk bij de verhandeling van zorg en welzijn als producten, de benadering van burgers als consumenten, de ontwrichting van vertrouwensrelaties, de vernietigende prijsconcurrentie, de toenemende ongelijkheid in de toegang tot collectieve voorzieningen en verwijzen naar mislukte privatiseringen, de verslechterde dienstverlening van de NS en neoliberale agenda's waarin marktwerking wordt gepropageerd om bezuinigingen door te voeren en de verzorgingsstaat verder uit te kleden. Deze discussie, die in de populaire media en politiek voornamelijk tussen radicale voor- en tegenstanders wordt gevoerd, gaan wij hier niet overdoen. De argumenten over en weer zijn genoegzaam bekend.

Maar wat betekent marktwerking in de wereld van zorg en welzijn op dit moment? Het meest in het oog springend zijn de persoonsgebonden budgetten in de zorg: burgers die vanwege een ziekte, handicap of ouderdom aanspraak maken op zorg kunnen een persoonsgebonden budget krijgen waarmee ze zelf hun zorg inkopen. Meestal doen ze dat bij bekenden. Gemeentes en ziekteverzekeraars kopen daarvoor zorg in bij de zorginstellingen op basis van door de overheid vastgestelde productdefinities. Minder in het oog springend zijn de openbare aanbestedingen die momenteel in de lokale welzijnssector plaatsvinden. In plaats van langdurige subsidiërelaties sluiten gemeentes contracten met welzijnsorganisaties voor een afgebakende tijd van enkele jaren. Na afloop van een aanbestedingstermijn kunnen alle welzijnsorganisaties opnieuw een offerte bij de gemeente of woningcorporatie indienen. De aanbieder die in de ogen van de aanbesteder het meest overtuigende en betaalbare voorstel doet, krijgt vervolgens de licentie voor de periode erna. Zo ontstaat er een carousel van concurrerende welzijnsaanbieders die niet meer als vanzelfsprekend in een geografisch werkgebied geworteld zijn of aan een vooropgestelde expertise zijn gehouden.

In de sociale sector zien we hierdoor nieuwe rollen en verhoudingen tussen overheden, zorg/welzijnsinstellingen en burgers ontstaan. Zorg- en welzijnsinstellingen zijn niet langer uitvoerders van dienstverlening, maar verkopen als bedrijven hun producten aan overheden en burgers. Door het in de markt zetten van nieuwe producten hopen zij verder tegemoet te komen aan wensen en behoeften van doelgroepen die nog onvoldoende bediend werden. Overheden ontwikkelen zich van aanbieders van zorg- en welzijnsarrangementen tot aanbesteders/inkopers die waar voor hun geld willen. Zij verkeren in de positie om voorwaarden te stellen aan de kwaliteit, de beoogde effecten en de relatie tussen dienstverlener en klant. Op deze parameters zullen zij de aanbieders ook (laten) beoordelen.

Waar de klassieke verzorgingsstaat volgens haar criticasters van burgers afhankelijke cliënten maakte, lijken burgers binnen dit marktmodel als consumenten te worden aangesproken. *Lijken*, schrijven we, want in deze nieuwe zorg- en welzijnsmarkten blijken klanten (nog) bepaald niet koning te zijn. In de productonderhandelingen tussen overheden, zorgverzekeraars, indicatieorganen, zorg- en welzijnsinstellingen blijkt de burger nog te vaak buitenspel te staan.

Plannen om hierin structurele verandering aan te brengen, zoals Welzijn Nieuwe Stijl en *Burgerkracht* van Jos van der Lans en Nico de Boer, liggen nog op de tekentafel. In plaats van de markt schuiven zij de civil society als samenwerkingsmodel naar voren. Welzijnsinstellingen moeten zich volgens het pamflet *Burgerkracht* doorontwikkelen van productiebedrijf van de overheid tot faciliterend bedrijf in opdracht van burgers. Zij zouden hun energie niet langer moeten verspillen aan het ontwikkelen van aantrekkelijke producten voor overheden en andere opdrachtgevers, maar zich moeten richten op de uiteindelijke afnemers van hun producten, de burgers. Te veel sociale professionals komen volgens deze critici nog steeds met een vaststaand aanbod, waarmee ze burgers in feite voor de voeten lopen en het initiatief van hen overnemen. Door budgetten en beslissingsmacht in handen van burgers te leggen, zouden welzijnsorganisaties gedwongen worden om nu echt vraaggestuurd te werken: het faciliteren, ondersteunen en verbinden van burgerinitiatieven.

De sociale professional die in dergelijke blauwdrukken als ideaaltype naar voren komt is die van een sociale basiswerker die van alle markten thuis is; een ondernemende professional die flexibel kan schakelen tussen de uiteenlopende rollen die hij in zijn werkgebied voor burgers en cliënten vervult. Maar staan de rollen van vertrouwenspersoon, controleur en sanctioneerder niet op gespannen voet met elkaar?

Tegelijkertijd lijkt de arbeidsmarktpositie van sociale professionals met de liberalisering van de welzijnsmarkt kwetsbaarder te worden. Als zijn organisatie na een vastgestelde contractperiode zijn licentie in een bepaalde regio verliest, dreigen sociaal werker massaal te worden ontslagen, zo zien we nu al in Amsterdam, waar het stelsel van openbare aanbesteding al enige tijd loopt. Met alle relaties die zij in een bepaalde wijk hebben opgebouwd, zijn deze sociale professionals wellicht aantrekkelijke kandidaten voor de welzijnsorganisatie die de nieuwe licentie binnenhaalt, maar zeker is dat allerminst. Bovendien zullen ze steeds opnieuw moeten onderhandelen over hun arbeidsvoorwaarden.

De vraag is bovenal of sociale professionals in zo'n marktsector willen werken. Staan de vereiste flexibiliteit, efficiency, rendement en concurrentiekracht niet op gespannen voet met sociaalprofessionele kernwaarden als vertrouwen, engagement, zorg, inclusie en gelijkwaardigheid – die te voet komen, maar te paard gaan? Laten zorg en welzijn zich als te verhandelen producten economiseren? Betekent werkelijk vraaggestuurd werken niet dat sociale professionals sturen op de hulpvraag *achter* de door de cliënt gestelde vraag? Dan zouden zij tegen alle markt wetten in de klant soms ongelijk moeten geven: u vraagt, wij draaien net iets anders! Of is de veronderstelling dat burgers niet altijd weten wat ze willen een achterhaalde paternalistische gedachte?

Stelling: Marktwerking kan veel betekenen voor een efficiëntere organisatie en afstemming tussen vraag en aanbod in de sociale sectoren. Tegelijkertijd vraagt het primaire proces tussen sociale professionals en kwetsbare burgers om bescherming tegen deze markt wetten.

Vraag: Hoe zorgen we er voor dat sociaalprofessionele kernwaarden als vertrouwen, engagement, zorg, inclusie en gelijkwaardigheid overeind blijven in de onderhandeling tussen aanbieders en afnemers?

5. Van zorgen naar activeren

An is een vrouw van 23 jaar met een ernstige verstandelijke beperking. Tot voor een jaar geleden woonde ze nog bij haar ouders waar ze veel contact had met vrienden, buurtgenoten en familie. Met hen ondernam ze diverse activiteiten. Nu woont ze in een kleinschalige woonvoorziening een paar straten verderop. Behalve haar ouders en haar broer, heeft niemand haar meer opgezocht. Ook haar begeleiders nemen daartoe geen initiatief. An is niet alleen verhuisd; ze is overgegaan naar een andere wereld.

‘De geluksmachine wordt uitgezet’, riep premier Rutte in het debat over de regeringsverklaring. De kredietcrisis maar ook de toenemende kosten van de gezondheidszorg, versnellen het versoeringproces van onze verzorgingsstaat dat al langer gaande is. De komende jaren staan in het teken van extra bezuinigen maar ook van verandering; het wordt niet alleen ‘meer met minder’ maar ook nog op een andere manier.

De argumenten voor verandering zijn zowel van financiële, demografische als zorginhoudelijke aard. Allereerst dreigen de kosten voor de gezondheidszorg, mede vanwege de dubbele vergrijzing, onaanvaardbaar hoog te worden. Zo verdubbelt de maandelijkse AWBZ-premie à 330 euro bij gelijkblijvend beleid. Maar al zouden we bereid zijn dit offer te brengen, dan nog is de zorg niet in staat aan de toenemende vraag te voldoen. De komende jaren wordt vooral in de verpleging en verzorging een groot tekort aan personeel voorzien. Om toch met minder mensen dezelfde kwaliteit te bieden, is een andere manier van werken noodzakelijk. Winst is te behalen in het coachen en begeleiden van cliënten om zoveel mogelijk zelf doen. Een zo groot mogelijke mate van zelfredzaamheid van patiënten en cliënten, al dan niet met behulp van domotica of webapplicaties, moet het leidend principe worden in de zorg.

Het bevorderen en behoud van zelfredzaamheid is op zichzelf niet nieuw. ‘Gewoon waar mogelijk, alleen bijzonder als het moet’, heeft menig zorgaanbieder hoog in het vaandel staan. Mensen met een hulpvraag horen zoveel mogelijk op eigen benen te staan in de samenleving omdat dit veelal bijdraagt aan hun levenskwaliteit. Toch blijft het vaak steken bij mooie woorden. Hans van Ewijk concludeerde in zijn oratie dat Nederland ondanks de vermaatschappelijking ‘institutieland’ bij uitstek is gebleven. Terwijl de budgetten voor thuiszorg en welzijnswerk de afgelopen jaren werden gekort, namen de (intramurale) middelen voor ouderenzorg, jeugdzorg en GGZ toe. Ook in de gehandicaptenzorg blijven de effecten van vermaatschappelijking achterwege. Een lange geschiedenis van een allesomvattende instituutzorg laat zich moeilijk uitwissen. Toch wordt nu een eerste bres geslagen in dit bastion dat zijn gelijke niet kent in de rest van de wereld. Vanaf 2014 wordt wonen niet langer vergoed door de AWBZ; cliënten gaan dan huur betalen voor hun verblijf in een instelling. Daarmee krijgen zij meer invloed op waar ze wonen en hoe ze wonen. Tevens wordt de AWBZ verder ontmanteld als het gaat om functies en doelgroepen die beter tot hun recht komen onder een participatiewet als de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (Wmo).

Vanaf 2013 wordt de AWBZ-functie begeleiding naar de Wmo overgeheveld. Mede als gevolg van deze maatregel zullen 200 duizend mensen zich bij gemeenten melden voor ondersteuning. Hoe deze ondersteuning er uit komt te zien, zal per gemeente verschillen. Vast staat dat het welzijnswerk cruciaal

wordt om de potentie van de Wmo te benutten. In dat kader is het landelijk stimuleringsprogramma Welzijn Nieuwe Stijl (WNS) ontwikkeld. Dit programma beoogt de Wmo beter te laten aansluiten op wat mensen werkelijk nodig hebben maar ook om de vraag naar duurder voorzieningen uit te stellen en meer aan te sturen op resultaten. WNS kent acht bakens:

1. Gericht op de vraag achter de vraag;
2. Gebaseerd op de eigen kracht van de burger;
3. Direct er op af;
4. Formeel en informeel in optimale verhouding;
5. Doordachte balans van collectief en individueel;
6. Integraal werken;
7. Niet vrijblijvend maar resultaatgericht;
8. Gebaseerd op ruimte voor de professional.

Van de sociale professional wordt in dit kader veel verwacht. Maar is deze sociale professional wel voldoende voor deze taak toegerust? Zo blijkt uit recent onderzoek van Movisie dat de huidige opleidingen ten aanzien van WSN te kort schieten als het gaat om *outreaching* werken en informele netwerkvorming. Van een sociale professional 'nieuwe stijl' wordt verwacht dat deze van meerdere (zorg)markten thuis is, niet alles diepgaand hoeft te weten, cultuursensitief is, op het juiste moment kan doorverwijzen en tevens aanzet tot participatie en actief burgerschap. Een professional die het sociale weefsel weet te herstellen zodat mensen problemen weer met elkaar kunnen oplossen en mensen bovenal bijstaat om het vooral zelf te doen. Dit geldt niet alleen voor sociale professionals in het welzijnswerk. Ook van hun collega's in een intramurale setting wordt verwacht dat zij informele netwerken rondom cliënten weten te behouden en te verstevigen. Ook zij moeten interdisciplinair kunnen samenwerken, de zelfredzaamheid van cliënten weten te bevorderen en hen aanzetten tot participatie en integratie.

Maar wie werkt er straks nog intramuraal? Nu wonen en zorg worden gescheiden, woont over een aantal jaren iedereen 'thuis'. Stap voor stap worden schotten in de gezondheidszorg neergehaald. Houden onze beroepsopleidingen gelijke tred met deze ontwikkelingen? Volgens Van der Lans (2010) is dat geenszins het geval. In 'Erop Af' beweert hij stellig dat beroepsopleidingen vooral traditionele piketpaaltjes in stand houden waar de praktijk geen behoefte meer aan heeft. De verschillende disciplines hebben geen boodschap aan elkaar terwijl ze uiteindelijk dezelfde mensen bedienen. 'Het is verscheidenheid zonder eenheid. We leiden mensen op in versnippering. We maken ze klaar voor verkokering. De vraag is nu wie daar mee geholpen is'.

Stelling: Nu de schotten tussen zorgdisciplines en wettelijke kaders steeds meer worden neergehaald, wordt het hoog tijd om de schotten in onze eigen opleidingen kritisch te bezien.

Vraag: Hoe kunnen we als Instituut voor Social Work de omslag maken van het opleiden van professionals voor traditionele vormen van zorg- hulp- en dienstverlening naar professionals 'nieuwe stijl' die zich makkelijk bewegen op diverse terreinen van zorg en welzijn, outreachend te werk gaan, gericht zijn op activering dan wel participatie en niet snel hun integrale blik verliezen?

6. De professionele ruimte van sociale professionals

Wanneer we de ontwikkelingen met betrekking tot professionaliteit gedurende de laatste drie decennia overzien, dan lijkt vooral sprake te zijn van een toenemend onbehagen. In *Street-level Bureaucracy* (1980) liet Lipsky al zien hoe de aanvankelijke goede bedoelingen van professionals teloorgaan in bureaucratische instellingen. Bovendien is het sociaalagogische wereldbeeld van de publieke dienstverlening met zijn optimistische geloof in de zelfontplooiing van het individu en in de maakbaarheid van de samenleving geërodeerd (Van der Lans 2005, 2008). Een belangrijke mijlpaal in deze ideologische erosie is het verschijnen van *De markt van welzijn en geluk* (1979), waarin Achterhuis het Nederlandse welzijnswerk fileerde. Een actueel overzicht van dit onbehagen is te vinden in de bundel *Beroepszeer: Waarom Nederland niet goed werkt* (Van den Brink, Jansen & Pessers 2005).

Professionals in de frontlinie liggen tegenwoordig van alle kanten onder vuur: ze worden onder druk gezet door klanten, lastig gevallen door omstanders, achter hun vossen gezeten door managers, vermalen door bureaucratie, overvraagd door opdrachtgevers, opgejaagd door concurrenten en in de steek gelaten door de samenleving. Een gevolg van dit alles is dat de professionele ruimte krimpt. Binnen het lectoraat Innovatieve Maatschappelijke Dienstverlening werd door Mariel Kanne (2011) een onderzoek verricht naar een gemeente die in het kader van de WMO de intake van burgers overneemt en hen vouchers voor strak gedefinieerde doeleinden verstrekt die bij bijvoorbeeld het maatschappelijk werk kunnen worden verzilverd. Tonkens (2003/2008^{AR}) spreekt van *getemde professionals* en Van der Lans (2008) pleit voor *herovering van de werkvloer*.

De roep om meer professionele ruimte zou kunnen worden geïnterpreteerd als een vorm van beroepsgebonden eigenbelang, als de collectieve behoefte aan meer individuele autonomie. Binnen zo'n invalshoek moeten we constateren dat professionals steeds meer macht zijn kwijtgeraakt aan klanten en managers, en dat van deze belangengroepen niet mag worden verwacht dat ze bereidwillig een stapje terug zullen zetten. De machtsverhoudingen zijn sinds de roerige jaren zestig en de zakelijke jaren tachtig definitief verschoven. Professionals hebben de slag verloren, of misschien zelfs wel gemist.

We kunnen ook zoeken naar een positieve waardering van professionele ruimte. Professionals zetten zich idealiter in om humanitaire waarden te realiseren, zoals gezondheid, recht of welzijn. Dit doen zij in de meest complexe situaties; voor eenvoudige en overzichtelijke situaties is immers geen professional nodig. Complexe situaties doen een groot appel op het oordeelsvermogen en de besluitvaardigheid van professionals als experts. Professionele ruimte is dan de vrijplaats voor het nemen van deskundige beslissingen in dienst van humanitaire waarden in complexe omstandigheden. Deze professionele dienstbaarheid wordt idealiter erkend door de samenleving in de vorm van publiek vertrouwen, politiek draagvlak en juridische bescherming (De Jonge 2011).

Van oorsprong zijn professionals kleine zelfstandigen. De traditionele huisarts is daarvan een klassiek voorbeeld. Als zelfstandigen op de vrije markt bezaten professionals veel professionele ruimte. Zo was het niet ongebruikelijk dat de medische tarieven voor vermogende patiënten hoger lagen dan voor de rest van de bevolking, zodat ook aan onvermogene patiënten medische bijstand kon worden verleend.

De verantwoorde invulling van de professionele ruimte werd primair beschouwd als een zaak van de beroepsgroep, die hieraan invulling gaf door middel van opleidingstrajecten, kwalificatie-eisen, beroepscode en tuchtrechtspraak. De logica hiervan is dat enkel inhoudsdeskundige vakgenoten in staat zijn de professionaliteit van beslissingen en handelingen te beoordelen. In de loop van de twintigste eeuw is deze situatie drastisch veranderd. De samenleving is steeds meer een georganiseerde samenleving geworden (Boulding 1953). We zijn ons er vaak nauwelijks nog van bewust dat we een groot deel van ons leven in organisaties doorbrengen. Tevens heeft de samenleving zich ontwikkeld van een liberale nachtwakersstaat naar een sociale verzorgingsstaat (Savornin Lohman & Raaff 2008). De uitvoering van sociale grondrechten, waar de overheid in toenemende mate verantwoordelijk voor werd, is ondergebracht in instellingen. Een gevolg van deze institutionalisering is dat professionele missies zijn vervangen door maatschappelijke opdrachten die in instituties en dus niet in professies zijn verankerd. En professionals zijn in overgrote meerderheid medewerkers in loondienst geworden.

Deze ontwikkelingen vormen de belangrijkste achtergrond voor het verlies van professionele ruimte. Professionals zijn veelal werkzaam in zogeheten professionele bureaucratieën (Mintzberg 1983). Strikt genomen is dat een contradictio in terminis: professionaliteit wordt gereguleerd door humanitaire waarden en persoonsgebonden expertise, terwijl een bureaucratie berust op hiërarchie en management, procedures en protocollen. Bureaucratische institutionalisering zet de professionele ruimte onder druk (Lipsky 1980, Van der Lans 2005, 2008).

De professionele ruimte is verder onder druk komen te staan door neoliberale pogingen marktmechanismen te introduceren in professionele sectoren (Smith & Lipsky 1993). Daarbij is geen sprake van zuivere marktwerking, omdat de overheid verantwoordelijk blijft voor de realisering van sociale grondrechten. De macht is dan ook niet alleen bij de klant terecht gekomen, maar bij een samenspel tussen klanten en overheid, opdrachtgevers en financiers. Deze vermarkting gaat bovendien gepaard met een toename van bureaucratische controlemechanismen (Van der Lans 2008). Maar ook andere invloeden hebben bijgedragen aan de vermindering van de professionele ruimte. Denk aan de democratisering van de samenleving en de emancipatie van de burger, die inspraak wil in professionele interventies en goede hulp voor een acceptabele prijs, zonder daar verder over te hoeven nadenken. Daarnaast kan worden gewezen op de mediatisering van de samenleving waardoor elk incident als een symptoom van een fundamentele misstand wordt beschouwd, de onbeheersbare kostengroei van de publieke sector, of het onvermogen van de sociale sector om de eigen effectiviteit goed voor het voetlicht te brengen.

Stelling: De professionele ruimte kan niet worden heroverd door een strijd om macht op de werkvloer, maar door herstel van maatschappelijke erkenning en publiek vertrouwen. Deze zijn afhankelijk van het besef dat sociale professionals zich op effectieve wijze inzetten voor het algemeen belang. Daarom moet worden geïnvesteerd in de professionele identiteit van de sociale sector: versteviging van de normatieve basis (gericht op het algemeen belang) en ook van de professionele expertise (als garantie voor effectiviteit).

Vraag: Wat beschouwen wij als onze taken en mogelijkheden om de professionele identiteit van de sociale sector te versterken, als fundament voor de herovering van de professionele ruimte?

7. De dominantie van veiligheid in sociaal-professioneel handelen

Een belangrijk deel van het sociaal werk richt zich op spanningen tussen mensen waarbij de veiligheid van individuele personen op het spel staat. Daar waar mensen over de grenzen van anderen heengaan wordt van de sociaal werker verwacht dat hij de belangen van de cliënt, maar ook van de maatschappij in de gaten houdt. Welke tendens tekent zich af? En wat vraagt dit van de sociaal werker?

Alweer bijna twintig jaar geleden promoveerde Hans Boutellier (Boutellier, 1993) op een dissertatie over de rol van het slachtoffer in onze samenleving waarin hij betoogde dat de persoonlijke kwetsbaarheid van burgers de maatstaf wordt voor ons oordeel over sociale omgangsvormen. Kort gezegd betekende dit dat de kwetsbaarheid van mensen door gedrag van medemensen wel eens het agendapunt van de komende decennia zou kunnen worden. In *De Veiligheidsutopie* (2002) constateerde hij dan ook dat veiligheid een dominant thema is geworden. Spraakmakende situaties haalden in die tijd de kranten: het 'meisje van Nulde' (2001) en Savanna (2004) beiden, jong overleden kinderen, die slachtoffer werden van huiselijk geweld, de toename van criminaliteit door (Marokkaanse) jongeren, de opkomst van Fortuyn, Leefbaar Nederland en PVV die allen het gebrek aan veiligheid hoog op de agenda plaatsten, waarmee duidelijk werd dat de kwetsbaarheid van de individuele burger inderdaad een thema is dat relevant is voor de sociale samenhang van onze samenleving. Hoewel de toename van criminaliteit zeker een oorzaak is voor het gevoel van onbehagen, neemt Boutellier in zijn analyse ook andere vormen van onveiligheid op. Daarbij stelt hij dat de burger zich onvoldoende beschermt weet door de overheid (Boutellier, 2009).

De maatschappelijke verwarring die hieruit voortvloeit, roept meer bescherming op door burgers van diezelfde overheid. Burgers kijken dan ook met argusogen naar het handelen van de professionals die hiervoor moeten zorgen. Pleegt een tbs'er tijdens het proefverlof een delict? Dan volgt er een parlementair onderzoek (2006) naar de toekomst van dit systeem. De jeugdhulpverlening is sinds de 'zaak Savanna' geprotocolleerder gaan werken en moet veel scherper de risico's afwegen in haar besluitvorming over gepaste interventie en begeleiding. Voor de reclassering geldt hetzelfde. Maar ook in het jongerenwerk klinkt de roep om effectieve interventies om overlast en de daaruit voortvloeiende onveiligheid terug te dringen (Bakker, 2011). Maatschappelijk werk wordt geconfronteerd met huiselijk geweld. Sociaal pedagogische hulpverlening met seksueel misbruik van verstandelijke beperkten en problematisch gedrag van psychiatrische patiënten, waarbij eenzame opsluiting bijna endemisch is geworden.

In het domein van het sociaal werk krijgt de professional dus onherroepelijk en in uiteenlopende varianten met het thema veiligheid te maken. Zijn handelen is daarin niet vrijblijvend. Een 'goed gesprek' is prettig en belangrijk, maar voldoet niet als grensoverschrijdend gedrag voortduurt. Als mensen elkaar het leven zuur maken en hier tegelijkertijd hinder van ondervinden vraagt dit om risico inschatting, beheersing en dito handelen.

Voor de professional betekent dit enerzijds aansluitend bij de mogelijkheden van zeer uiteenlopende cliënten, maar ook normatief grenstellend handelen. De cliënt wijzen op consequenties van zijn gedrag, ondersteunen in het aanleren van gedragsalternatieven en - waar nodig - interveniëren als gedragsverandering in de gewenste richting uitblijft. De diversiteit aan situaties waarin de sociaal werker met dit thema geconfronteerd wordt is enorm. Je hebt cliënten met meer of minder cognitieve vermogens, meer of minder sociaal-cultureel kapitaal, meer of minder financieel kapitaal. Mensen met gedragsstoornissen, met persoonlijkheidstoornissen, met fysieke beperkingen enzovoorts. Zij allen vragen om een afgewogen begeleiding en ondersteuning die recht doet aan hun persoonlijke mogelijkheden en beperkingen, maar die ook tegemoet komt aan de veiligheid van anderen en henzelf. De interventie van de sociale professional staat daarbij voortdurend in het spanningsveld van individuele rechten en maatschappelijke verplichtingen, waarbij hij verantwoording aflegt over zijn handelen maar ook telkens op zoek moet naar interventies die aan beide uitgangspunten tegemoet kan komen.

Van de sociaal werker wordt regie verwacht in het contact met de cliënt. Hij laat enerzijds de cliënt bepalen wat deze wil en bewaakt tegelijkertijd de kaders waarbinnen deze keuzes gemaakt kunnen worden. De sociaal werker kan niet volstaan met zich inleven in de positie van de cliënt. Hij zal ook, in gesprek, de cliënt wijzen op de grenzen van zijn handelen en vragen hoe hij binnen deze grenzen oplossingen zoekt voor de gewenste verandering.

Stelling: Het empathisch vermogen van de sociale professional is van secundair belang, primair coacht hij de cliënt naar zijn oplossing.

Vraag: Wat hebben sociale professionals nodig om zich te positioneren tussen de rechten van hun cliënten enerzijds en maatschappelijke veiligheidsclaims anderzijds?